

Sercotel HMO Martina

Hotel 4****
Nº Registro Turístico: H/GR/01129

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

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

El reglamento de régimen interior especifica:

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

El presente reglamento está a su disposición en todo momento en sus versiones en español, inglés y francés; puede consultarse en la zona de recepción, así como en nuestro sitio web.

II. PRESENTACION DEL HOTEL

El Sercotel HMO Martina (MOLINA OLEA HOTELERA S.L.U.) es un hotel de CIUDAD que se encuentra en el segundo edificio más alto de la ciudad, lo que permite disfrutar de unas vistas inigualables. Uno de los espacios más destacados tras su reforma es su espectacular rooftop con vistas 360 grados, que ofrece panorámicas únicas de Granada y Sierra Nevada.

CARACTERÍSTICAS: Fue totalmente renovado entre 2024 y 2025 cuidando tanto los aspectos de mejora de confort de habitaciones, como en instalaciones. El hotel cuenta con una oferta de espacios tales como salas de Eventos y Congresos, Gimnasio, Piscina Climatizada, Cafetería, Restaurante Buffet y Restaurante Mirador el Cadí, aparcamiento concertado muy cerca del hotel. Conexión Wifi en todas las habitaciones y zonas comunes del hotel.

III. NORMAS DE ADMISIÓN

1. Derecho de admisión. Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
 - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión.
 - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
 - d) Personas con enfermedad infecto-contagiosa de declaración obligatoria, que por

razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.

2. Documento de admisión. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.
3. Convivencia social y usos no permitidos. No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas
4. Menores de edad. Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.
5. Animales. No se permite la estancia ni pernocta de gatos o perros en el establecimiento. El hotel podrá rechazar la entrada, y por tanto cancelar una reserva, que venga acompañado de mascota al hotel. Esto no es de aplicación a los perros guías, cuyo acceso es gratuito y no está limitado, según lo dispuesto en la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

IV. NORMAS GENERALES

6. Reserva. Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.
7. Entrada. La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde 12.00 horas **pudiendo retrasarse por un período de tiempo no superior a tres horas.** Siempre que tengamos disponibilidad, proporcionaremos entrada con anterioridad a esa hora. En cualquier caso, está nuestro servicio de guardamaletas (o consigna) para su mayor comodidad.
8. Salida. La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.

9. Anulaciones. Las reservas anuladas (con anticipo o garantía de tarjeta de crédito) con un día o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia ou 100% del total de la estancia según condiciones de la reserva.
10. Precio. El cliente deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente. También cuando el crédito exceda de 500€
11. Pago. El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley. Actualmente 1.000€.
12. Crédito. El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta de crédito o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de 125.00€ para que puedan liquidarlos con el fin de agilizar el procedimiento de salida.
13. Robos. Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en el parking público bajo el hotel.
14. Daños. Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.
15. Objetos perdidos / Olvidos. Los objetos encontrados en habitaciones o zonas comunes serán custodiados en las dependencias del hotel por un periodo variable según su naturaleza.
 - Documentos oficiales (DNI, pasaportes, tarjetas) serán entregados a la Policía si no se localiza al propietario en un plazo breve.
 - Productos perecederos: Cualquier producto abierto será tratado como residuo
 - Ropa y calzado: A excepción de ropa interior usada, las prendas de ropa se conservarán 6 meses.
 - Medicación y baño: Se custodiarán 1 semana antes de ser tratado como residuo
 - Otros objetos (mochilas, gafas, libros, etc.) se conservarán durante 6 meses.

Transcurrido el plazo de custodia, los objetos serán trasladados al almacén del establecimiento para su posterior donación a organizaciones sociales o eliminación como residuo, en función de su estado.

Reclamación de objetos: Para retirar un objeto, el solicitante deberá acreditar su propiedad y presentar un documento de identidad. Los menores deberán ir acompañados de un adulto responsable.

Exención de responsabilidad: El hotel no se hace responsable del estado de conservación de los objetos olvidados.

16. Caja Fuerte. Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en la caja fuerte ni en la habitación. Las cajas fuertes son de uso gratuito.

Apertura de cajas fuertes:

Si un cliente no realiza el check-out y deja pertenencias en la caja fuerte, el hotel podrá abrirla tras intentar contactar con él sin éxito en un plazo razonable.

La apertura se realizará con al menos dos empleados presentes, levantando acta del contenido. Los objetos de valor serán custodiados hasta un máximo de un año.

17. Limpieza. El periodo de trabajo de limpieza de habitaciones va desde las 09.00 horas a las 17.00 horas. Si no quiere ser molestado, le invitamos a que utilice y exponga visible en el exterior el cartel de “no molestar” que está en la manivela de la puerta de entrada. Igualmente, si requiere con posterioridad el servicio de limpieza o en su defecto lencería adicional, avise a Recepción (número 9) y el servicio de limpieza de guardia le atenderá en cuanto le sea posible.
18. Alimentos. No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar comida del restaurante.
19. Piscina Climatizada: La piscina está abierta todo el año (salvo avería sobrevenida, necesidad de mantenimiento o requerir de tratamiento químico para cumplir los valores reglamentarios), de 10 a 22 horas. Deben cumplirse en cada una los requisitos y normativa expuesta, así como las indicaciones del socorrista o personal destinado a su supervisión.
20. Indumentaria y estética. A excepción de las áreas de piscina, el Cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas y terrazas de las habitaciones.
21. Juegos. Se prohíbe jugar con pelotas y similares en todo el recinto.
22. Gimnasio. El acceso a gimnasio es libre para todos los clientes del hotel teniendo un horario de 7:00 a 23:00. Si lo requiere fuera de este horario, por favor avise a Recepción. No se permite su uso a menores de 16 años. Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene personal, a fin de evitar posibles contagios, así como deterioro de las maquinarias.
23. Ocupación. La ocupación máxima por habitación es de 2,3 o 4 personas, siguiendo la clasificación otorgada a cada tipología de habitación según la normativa turística.
24. Servicio de Habitaciones. Todos los servicios requeridos en habitación y que no estén reflejados en la carta de room service llevarán un coste añadido. (Servicio de hielo, desayuno, etc)
25. Aparcamiento. El aparcamiento en zona de carga y descarga en la puerta principal del hotel está permitido para un máximo de 15 minutos. El parking convenido con el hotel tiene un coste independiente al precio de la habitación, salvo promociones así descritas.
26. Lavandería. En la 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. Importante aclarar, que un servicio en el día se considera express y por tanto lleva el suplemento especificado en las condiciones.
27. Restauración. Horarios de restaurante y cafetería:

Restaurante Desayuno de 07.00 a 10.30 A.M excepto fines de semana y festivos nacionales que será de 07.00 a 11.00 horas. Servicio de Bar de 08.00 a 23.00 horas. Estos horarios

pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.

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

V. NORMAS DE SEGURIDAD

30. Identidad. El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.
31. Tabaco. Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel. El incumplimiento de esta norma dará lugar a cargos adicionales por limpieza extra en las habitaciones que van desde los 100€ hasta la cantidad que se determine en función de los daños ocasionados.
32. Plan de Autoprotección. El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, detectores de las habitaciones o pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
33. Eventos. En salas de congreso y zonas comunes el expositor/montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridades en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencia y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos, se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo. Se deberá habilitar moqueta u otro material para su transporte. Tampoco se clavarán en los paneles divisorios de los salones ningún elemento expositivo. Estamos a su disposición para ayudarle en sus presentaciones.
34. Alquiler de salas. El alquiler o cesión de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles

con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de alquiler o cesión, será responsable de toda actividad que se desarrolle, así como los daños que produzcan y deberá declararla con antelación con el fin de establecer una Coordinación de Actividades Empresariales (Real Decreto 171/2004). Cualquier incumplimiento o falta de solvencia, supondrá la expulsión del hotel.

35. Colaboración. Si el cliente 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.
36. Emergencias, crisis y alertas sanitarias. En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

VI. ACCESO DE MERCANCIAS

37. El control del acceso de mercancías de alimentos y bebidas debe realizarse por la puerta habilitada a tal efecto.
38. Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (10-14.00 horas) recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior. También si fuera para la realización de algún evento contratado.
39. No está permitido entrar materiales muy pesados por las zonas de recepción por la fragilidad del suelo.
40. Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

VII. 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

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

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

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

IX. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

43. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido. Disponemos de cámaras de seguridad pero la custodia de su equipaje y enseres es la mayor seguridad.
44. 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.
45. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
46. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
47. 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.
48. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
49. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, ni por insistir sin éxito a que a las camareras de piso abran su puerta, todo ello es por su seguridad.
50. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
51. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
52. Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
53. 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”.
54. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
55. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
56. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
57. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y el área común del Hotel.
58. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
59. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
60. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.



Sercotel HMO Martina

Hotel 4****

Nº Tourist Registration: H/GR/01129

INTERNAL REGULATIONS

I. INTRODUCTION AND CHARACTERISTICS

Article 25 of Decree-Law 13/2020, dated May 18, of Andalusia, which, among other things, establishes measures related to hotel establishments, states that hotel establishments must have internal regulations that set mandatory rules for users during their stay. Hotel establishments may seek the assistance of the Security Forces and Corps to evict those who violate the internal regulations, fail to comply with usual social coexistence rules, or attempt to access or remain in the establishments for purposes other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, dated December 23.

The internal regulations specify:

- a) The conditions of admission.
- b) The rules of coexistence and operation.
- c) Information about the administrative organization and the responsible person to whom, if applicable, issues related to the operation of the establishment should be addressed.
- d) A list of complementary services provided by companies other than the operating entity and the identification of the companies responsible for their provision.
- e) Information for users about facilities or services that pose any risk and the safety measures adopted in this regard.
- f) Admission of animals and conditions for such admission.
- g) In general, all circumstances that allow and favor the normal enjoyment of the facilities, equipment, and services.

The internal regulation will always be available to users and will be displayed, at least, in Spanish, English and French in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations must be published on the establishment's website

II. HOTEL PRESENTATION

The Sercotel HMO Martina (MOLINA OLEA HOTELERA S.L.U.) is a CITY hotel located in the second tallest building in the city, offering unparalleled views. One of the most notable spaces after its renovation is its spectacular rooftop with 360-degree views, providing unique panoramas of Granada and Sierra Nevada.

CHARACTERISTICS: It was completely renovated between 2024 and 2025, focusing on improving room comfort and facilities. The hotel offers spaces such as Event and Conference rooms, Gym, Heated Pool, Cafeteria, Buffet Restaurant, and Mirador el Cadí Restaurant, with a nearby parking arrangement. Wi-Fi connection is available in all rooms and common areas of the hotel.

III. ADMISSION RULES

1. Right of admission. This Hotel is considered, for all purposes, a public-use establishment, although admission or stay may be denied:
 - a) Unavailability of rooms or facilities.
 - b) For failing to meet the admission requirements.
 - c) For engaging in 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.
 - d) People with a notifiable infectious disease, who for public health reasons should not remain in a hotel establishment.

2. Admission document. It will be a prerequisite to use the hotel room to properly complete the admission document upon arrival at the Hotel; at which time you will be informed about your rights and obligations as a Client, as well as the existence of these Internal Regulations. When completing the admission document, you must present an official identification document, which will also be used by the Hotel to complete the corresponding entry form in accordance with current regulations on registration books and entry forms for travelers. The hotel, complying with the Order of the Ministry of the Interior INT/1922/2003 and resolution of the Secretary of State for Security, will request an identification document from all clients over 14 years of age in order to provide the police with the information of their registration at the hotel. Once the admission document is 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 will occupy it, the dates of entry and exit, the contracted meal plan, and, when the accommodation contract has been signed directly between the client and the Hotel, the total price of the contracted stay, in which case the original document will be provided as a contract.
3. Social coexistence and prohibited uses. Clients who fail to comply with usual social coexistence rules or attempt to access or remain in the establishment for purposes other than the normal use of the service will not be admitted, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, dated December 23. Likewise, non-compliance with these Internal Regulations will result in the expulsion of the client, with the hotel reserving the right to terminate the accommodation contract. Cancellation fees will apply to the amount of any services not received for this reason.
4. Minors. Minors under 18 years of age must travel accompanied by at least one responsible adult, who must stay at the hotel. If this is not the case, they must present authorization from an adult (parent or guardian) to be able to stay overnight at the hotel.
5. Animals. The stay or overnight accommodation of cats or dogs is not allowed in the establishment. The hotel may refuse entry and therefore cancel a reservation if a guest arrives with a pet. This does not apply to guide dogs, whose access is free and unrestricted, as provided by Law 5/1998, dated November 23, regarding the use of guide dogs in Andalusia by people with visual impairments.

IV. GENERAL RULES

6. Reservation. Every reservation will include the date of stay, the quantity and type of room with its meal plan, the cancellation policy, and any additionally contracted complementary services; also specifying the total and itemized price for each of these concepts, unless offered as a package at an agreed global price. Our confirmation of the reservation will be considered a tourist accommodation contract; with a physical or electronic record available to the client.
7. Check-in. The check-in or arrival time at the establishment is from 12:00 p.m., **with a possible delay not exceeding three hours**. Whenever we have availability, we will provide entry before that time. In any case, we have a luggage storage service for your convenience.
8. Check-out. The check-out time or departure from the establishment is until 12:00 PM. This time may be extended depending on hotel availability and will incur an additional cost.
9. Cancellations. Reservations canceled (with advance payment or credit card guarantee) one day or less in advance will be charged for one day of stay or 100% of the total stay according to the reservation conditions.
10. Price. The client must pay for the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period, without the fact of filing a complaint implying exemption from payment. In the case of stays longer than a week, services may be billed weekly. Also, when the credit exceeds €500.

11. Payment. Payment of the price can be made by prior bank transfer, bank card, or in cash up to the quantitative limit in force at any given time according to law. Currently €1,000.
12. Credit. The hotel reserves the right to request individual or group guests to provide a deposit equal to the amount of their stay at the hotel, which must be paid at the time with a credit card or in cash. To open a line of credit within the hotel, a valid credit card will be required upon arrival. The reception will inform guests who exceed extras worth €125.00 so that they can settle them in order to expedite the check-out process.
13. Robbery. Thefts and intentional damage will be reported immediately. The hotel is not responsible for the theft or loss of any property that has not been deposited under its custody. The hotel assumes no legal responsibility for luggage left in the corresponding room or for bicycles or other vehicles parked in the public parking under the hotel.
14. Damages. Anyone who damages the building or inventory is liable under the law in accordance with current regulations (especially for group leaders and organizers). The decoration of the facilities must be respected. The hotel is only responsible for damages caused to guests in cases of negligence on the part of the hotel.
15. Lost & Found Items. Items found in rooms or common areas will be stored in the hotel facilities for a variable period depending on their nature.
 - Official documents (ID cards, passports, bank cards) will be handed over to the police if the owner cannot be located within a short period.
 - Perishable goods: Any opened product will be treated as waste.
 - Clothing and footwear: Except for used underwear, garments will be kept for 6 months.
 - Medication and toiletries: Will be stored for 1 week before being treated as waste.
 - Other items (backpacks, glasses, books, etc.) will be kept for 6 months.

After the custody period, items will be transferred to the hotel's storage for donation to social organizations or disposal as waste, depending on their condition.

Item Retrieval: To retrieve an item, the claimant must prove ownership and present valid identification. Minors must be accompanied by a responsible adult.

Liability Disclaimer: The hotel is not responsible for the condition or preservation of forgotten items.

16. Safety boxes. The rooms in this Establishment are equipped with a safe. Our Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables that are placed in the safe or in the room. The safes are free to use.

Safe Opening Procedure:

If a guest fails to check out and leaves belongings in the safe, the hotel may open it after making reasonable efforts to contact the guest.

The opening will be carried out in the presence of at least two staff members, and a report of the contents will be drawn up. Valuables will be stored for up to one year.

17. Cleaning. The room cleaning service operates from 9:00 AM to 5:00 PM in the morning. If you do not wish to be disturbed, we invite you to use and display the "do not disturb" sign on the door handle. Additionally, if you require cleaning service later or need extra linens, please inform Reception (number 9), and the on-duty cleaning staff will assist you as soon as possible.
18. Food and beverage. Outside food or drinks may not be brought into the hotel. Food cannot be taken out of the restaurant.
19. Indoor Pool. The pool is open all year round (except for unforeseen breakdowns, maintenance needs, or chemical treatment requirements to meet regulatory values), from 10 AM to 10 PM.



All requirements and regulations posted must be followed, as well as the instructions of the lifeguard or supervising staff.

20. Attire and Aesthetics. Except for pool areas, guests must wear shoes and be covered with clothing, adhering to the dress code required for certain services, such as dining. Hanging towels or any other garments on the windows and balconies of the rooms is prohibited.
21. Games. Playing with balls and similar items is prohibited throughout the premises.
22. Gym. Access to the gym is free for all hotel guests, with hours from 7:00 AM to 11:00 PM. If you need access outside of these hours, please inform Reception. Use of the gym is not permitted for guests under 16 years old. It is mandatory to use a personal towel as a hygiene measure to prevent possible infections and to avoid damage to the equipment.
23. Occupancy. The maximum occupancy per room is 2, 3, or 4 people, according to the classification assigned to each room type based on tourism regulations.
24. Room Service. All services requested in the room that are not listed on the room service menu will incur an additional cost (ice service, breakfast, etc.).
25. Parking. Parking in the loading and unloading area at the hotel's main entrance is permitted for a maximum of 15 minutes. The parking arranged with the hotel has a separate cost from the room price, except for promotions as described.
26. Laundry. In the room, you will find information about the conditions of these services, their prices, and the delivery and return times for garments. This Establishment is not responsible for garments that shrink, fade, or deteriorate due to their conditions or compositions. It is important to clarify that same-day service is considered express and therefore carries the supplement specified in the conditions.
27. Catering. Restaurant and cafeteria opening hours:

The restaurant serves breakfast from 7:00 to 10:30 a.m., except on weekdays and national holidays, when breakfast is served from 7:00 to 11:00 a.m. The bar is open from 8:00 a.m. to 11:00 p.m. These hours may vary depending on the time of year.
28. Signage. The placement of posters, stickers, or similar items is not allowed without prior written authorization. Nothing may be hung from the ceiling without prior authorization from management.
29. Restricted access. The stay will be restricted in the following cases:
 - a) When the established capacity has been reached and there is no availability for access due to this capacity.
 - b) When the closing time of the area or facility has been exceeded.
 - c) When the minimum age required to access the area or facility according to current regulations is not met.
 - d) When violent attitudes are displayed or manifested, especially when behaving aggressively or causing disturbances.
 - e) When creating dangerous situations or inconveniences for other users, or not meeting hygiene standards. In particular, access will be denied, or if necessary, the stay will be terminated for people who are consuming drugs, narcotic substances, or psychotropic substances, or show symptoms of having consumed them, and those who show obvious signs of being intoxicated.
 - f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, homophobia, or xenophobia, as well as when not wearing the required attire according to the area or facility.

g) When showing symptoms incompatible with food safety and/or public health.

V. SAFETY RULES

30. Identity. Hotel staff may request guests to provide identification within the hotel premises to ensure the safety of all guests.
31. Smoking. Smoking is prohibited in all areas of the hotel. Violation of this rule will result in additional cleaning charges in the rooms ranging from €100 to an amount determined based on the damage caused.
32. Self-Protection Plan. The client has at his disposal indications for action in an emergency, signposting of evacuation routes and fire-fighting equipment. In an emergency, indications given by the hotel staff must be followed. The obstruction of emergency exits and firefighting equipment (fire extinguishers, fire hydrants, push buttons...) as their inappropriate use may lead to expulsion from the hotel.
33. Events. In conference rooms and common areas, the exhibitor/installer agrees to comply with safety regulations in the rooms, especially those related to maximum capacity, emergency exits, and fire prevention measures. Materials and objects will not be placed against walls and seats; they will be placed stably and well-stacked in designated areas. Materials and objects that can scratch the floor will not be dragged. Carpet or other material must be used for transportation. No exhibition elements will be nailed to the partition panels of the rooms. We are at your disposal to assist you with your presentations.
34. Hire of rooms. The rental or assignment of any space to any individual or legal entity does not exempt the responsible person from conducting only activities compatible with the legislation and the space, prohibiting any illegal, noisy, annoying, unhealthy, dangerous, and/or harmful activities. The person who signs the rental or assignment contract will be responsible for all activities carried out, as well as any damages caused, and must declare them in advance to establish Business Activity Coordination (Royal Decree 171/2004). Any non-compliance or lack of solvency will result in expulsion from the hotel.
35. Collaboration. If the guest believes that the use of any facility or service may pose any risk to their health or physical integrity, we strongly urge them to contact our Customer Service to provide information and address any concerns they may have.
36. Emergencies, crisis, and health alerts. In the event that the Authorities declare an emergency or health crisis situation that affects the normal operation of our Hotel, it will be duly announced so that the Guest is aware of the services that are suspended and the measures that are adopted and complies with them. A Guest who, in an emergency or health crisis situation declared by the Authorities, fails to comply with the mandatory or recommended measures adopted in this Establishment may have their accommodation contract immediately terminated; their stay will be canceled without any right to a refund, and the competent Authority will be notified.

VI. GOODS ACCESS

37. The control of access of goods must be done through the door designated for that purpose.
38. If the goods arrive outside the established reception hours (10:00 AM - 2:00 PM), reception will take charge of the goods and then inform the warehouse to follow the procedure described in the previous point. This also applies if the goods are for a contracted event.
39. Very heavy materials are not allowed to enter through the main halls due to the floor fragility.
40. Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

VII. INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANISATION AND THE RESPONSIBLE PERSON TO WHOM, WHERE APPROPRIATE, THEY SHOULD ADDRESS QUESTIONS RELATING TO THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT

41. In any case where you have doubts or questions regarding the operation of our Hotel, you can contact the Reception staff, where they will resolve them or, if necessary, contact the appropriate personnel to resolve your question or doubt; the Hotel Director being the ultimate responsible for it.

VIII. LIST OF EXTRA SERVICES PROVIDED BY OTHER COMPANIES AND THEIR IDENTIFICATION

42. Our establishment provides tourist information and information about various services offered by companies other than the one operating the Hotel, which you can inquire about at the Reception. This Hotel is not responsible for services provided by companies other than the one operating this Establishment. Activity schedules may be subject to change without prior notice.

IX. ADVICE AND SUGGESTIONS

43. Watch and control your luggage. Do not leave it unattended. We have security cameras, but the custody of your luggage and belongings is the greatest security.
44. Keep the door closed when you are in your room. Close the door of your room when you leave it and try to open it again to ensure it is properly closed, even if your absence is only for a short period of time.
45. Close your luggage when not in use and place it in your wardrobe. If the luggage has a lock, always use it.
46. Never display jewelry, money, or valuable items in your room.
47. Immediately notify the Hotel Management of any abnormal events you notice, such as: people acting suspiciously in the hallway, repeated phone calls from unidentified persons, knocks on your room door from unknown individuals, or finding no one at the door when you go to open it.
48. If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorized to provide you with a new key to open your room.
49. Do not be upset if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, or if the housekeeping staff refuses to open your door; all of this is for your safety.
50. When establishing social relations with strangers, do not reveal the name of the establishment or the number of your room.
51. Never allow people to enter your room with unsolicited deliveries.
52. Do not mention specific plans of future excursions in public or with strangers.
53. If you wish to have your room cleaned, hang the sign "Please, clean room" on the outside of your room door. If you do not wish to be disturbed, hang up the sign "Please, do not disturb".
54. If you discover any deterioration or anomaly, please, contact Front-desk.
55. The electrical system of your room is of 220 Volts.
56. Respect the areas in which the rooms are located during the night and napping hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
57. Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and the common areas of the hotel.
58. Please respect the opening hours of all hotel facilities.



59. We would appreciate your participation in the event that, during your stay at the establishment, any fire and evacuation drills are carried out.
60. Some schedule may change depending on the time of year.

Sercotel HMO Martina

Hôtel 4****

Nº Registro Turístico: H/GR/01129

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

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

Le règlement intérieur précise:

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

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

II. PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

L'hôtel Sercotel HMO Martina (MOLINA OLEA HOTELERA S.L.U.) est un hôtel de VILLE situé dans le deuxième bâtiment le plus haut de la ville, offrant des vues inégalées. L'un des espaces les plus remarquables après sa rénovation est son spectaculaire rooftop avec vue à 360 degrés, offrant des panoramas uniques sur Grenade et la Sierra Nevada.

CARACTÉRISTIQUES: Il a été entièrement rénové entre 2024 et 2025, en prenant soin d'améliorer le confort des chambres ainsi que les installations. L'hôtel propose des espaces tels que des salles d'événements et de congrès, une salle de sport, une piscine chauffée, une cafétéria, un restaurant buffet et le restaurant Mirador el Cadí, un parking conventionné très proche de l'hôtel. Connexion Wifi dans toutes les chambres et les espaces communs de l'hôtel.

III. RÈGLES D'ADMISSION

1. Droit d'admission. Cet hôtel est considéré, à tous égards, comme un établissement à usage public, bien que l'admission ou le séjour puisse être refusé:
 - a) En raison du manque de capacité d'hébergement ou d'installations.
 - b) En raison du non-respect des conditions d'admission.
 - c) Pour adopter des comportements pouvant causer un danger ou des désagréments à d'autres personnes, qu'elles soient utilisatrices ou non, ou qui entravent le déroulement normal de l'activité.
 - d) Aux personnes atteintes d'une maladie infectieuse-contagieuse à déclaration obligatoire qui, pour des raisons de santé publique, ne sont pas tenues de séjourner dans un établissement hôtelier.

2. Document d'admission. Il sera nécessaire de remplir correctement le document d'admission à votre arrivée à l'hôtel pour pouvoir utiliser la chambre d'hôtel ; à ce moment-là, vous serez informé(e) de vos droits et obligations en tant que client, ainsi que de l'existence du présent Règlement Intérieur. En remplissant le document d'admission, vous devrez présenter un document officiel d'identité, qui servira également à l'hôtel pour remplir le formulaire d'entrée correspondant conformément à la réglementation en vigueur sur les registres et les formulaires d'entrée des voyageurs. L'hôtel, conformément à l'Ordre du Ministère de l'Intérieur INT/1922/2003 et à la résolution du Secrétariat d'État à la Sécurité, demandera à tous ses clients de plus de 14 ans un document d'identité afin de transmettre à la police correspondante les informations de leur enregistrement à l'hôtel. Une fois le document d'admission rempli, un exemplaire vous sera remis, indiquant au moins le nom, la classification et le code d'inscription au Registre du Tourisme d'Andalousie de l'établissement, l'identification de la chambre, le nombre de personnes qui l'occuperont, les dates d'arrivée et de départ, le régime alimentaire contracté et, lorsque le contrat d'hébergement a été conclu directement entre le client et l'hôtel, le prix total du séjour contracté, le document original correspondant étant remis comme contrat
3. Coexistence sociale et usages non autorisés. Les clients qui ne respectent pas les règles habituelles de la vie en société ou qui tentent d'accéder ou de rester dans les locaux à des fins autres que l'utilisation normale du service ne seront pas admis, conformément à l'article 36.4 de la loi 13/2011 du 23 décembre. De même, le non-respect de ce Règlement Intérieur entraînera l'expulsion du client, l'hôtel se réservant le droit de résilier le contrat d'hébergement. Les frais d'annulation de réservation s'appliquent au montant des éventuels services non reçus pour cette raison.
4. Mineurs. Les mineurs de moins de 18 ans doivent voyager accompagnés d'au moins un adulte responsable, qui doit dormir à l'hôtel; sinon, ils doivent présenter une autorisation d'un adulte (père, mère ou tuteur) pour pouvoir passer la nuit à l'hôtel.
5. Animaux. Les chats et les chiens ne sont pas autorisés à séjourner ou à passer la nuit dans l'établissement. L'hôtel peut refuser l'entrée et donc annuler une réservation si un client arrive avec un animal de compagnie. Cela ne s'applique pas aux chiens guides, dont l'accès est gratuit et non limité, conformément à la loi 5/1998 du 23 novembre relative à l'utilisation de chiens guides en Andalousie par les personnes ayant des déficiences visuelles.

IV. RÈGLES GÉNÉRALES

6. Réservation. Toute réservation inclura la date du séjour, la quantité et le type de chambre avec son régime alimentaire, la politique d'annulation et les services complémentaires contractés en supplément; le prix total et détaillé pour chacun de ces concepts étant également indiqué, sauf si cela a été proposé comme un forfait à prix global convenu. La confirmation de notre part de la réservation sera considérée comme un contrat d'hébergement touristique; une trace physique ou électronique étant mise à la disposition du client.
7. Arrivée. L'heure d'enregistrement ou d'arrivée à l'établissement est à partir de 12h00, **avec une possibilité de retard ne dépassant pas trois heures**. Dès que nous avons de la disponibilité, nous permettons l'entrée avant cette heure. En tout cas, notre service de bagagerie (ou consigne) est à votre disposition pour plus de commodité.
8. Départ. L'heure de check-out ou de sortie de l'établissement est jusqu'à 12h00. Cet horaire peut être retardé selon la disponibilité de l'hôtel et entraînera un coût supplémentaire.
9. Annulations. Les réservations annulées (avec acompte ou garantie de carte de crédit) un jour ou moins à l'avance seront facturées d'une journée de séjour ou 100% du total du séjour selon les conditions de la réservation.
10. Prix. Le client devra payer les services contractés au moment de la présentation de la facture ou dans le délai convenu, sans que le fait de présenter une réclamation implique une exemption de paiement. Dans le cas de séjours de plus d'une semaine, les services pourront être facturés chaque

semaine. Également lorsque le crédit dépasse 500€.

11. Paiement. Le paiement du prix pourra être effectué par virement bancaire préalable, carte bancaire ou en espèces jusqu'à la limite quantitative en vigueur à chaque moment selon la loi. Actuellement 1.000€.
12. Crédit. L'hôtel se réserve le droit de demander aux clients individuels ou de groupe un dépôt égal au montant de leur séjour à l'hôtel, qui devra être payé au moment avec une carte de crédit ou en espèces. Pour ouvrir la ligne de crédit à l'hôtel, une carte de crédit valide sera exigée à l'arrivée. La réception informera les clients qui dépassent des extras d'une valeur de 125,00€ afin qu'ils puissent les régler pour faciliter la procédure de départ.
13. Vols. Les vols et les dommages intentionnels seront immédiatement signalés. L'hôtel n'est pas responsable du vol ou du cambriolage de tout bien qui n'a pas été déposé sous sa garde. L'hôtel n'assume aucune responsabilité légale pour les bagages déposés dans la chambre correspondante ni pour les vélos ou autres véhicules garés dans le parking public sous l'hôtel.
14. Dégâts. Quiconque endommage le bâtiment ou l'inventaire est responsable devant la loi dans le cadre des réglementations en vigueur (en particulier pour les accompagnateurs responsables de groupes et pour les organisateurs). La décoration des installations doit être respectée. L'hôtel est responsable des dommages causés aux clients uniquement en cas de négligence de la part de l'hôtel.
15. Objets trouvés / Oublis. Les objets trouvés dans les chambres ou les espaces communs seront conservés dans les locaux de l'hôtel pendant une durée variable selon leur nature.
 - Documents officiels (CNI, passeports, cartes bancaires) seront remis à la police si le propriétaire ne peut être localisé dans un délai court.
 - Produits périssables : Tout produit ouvert sera traité comme un déchet.
 - Vêtements et chaussures: À l'exception des sous-vêtements usagés, les vêtements seront conservés pendant 6 mois.
 - Médicaments et articles de toilette: ils seront conservés pendant 1 semaine avant d'être éliminés.
 - Autres objets (sacs à dos, lunettes, livres, etc.): ils seront conservés pendant 6 mois.

Une fois le délai de garde écoulé, les objets seront transférés au dépôt de l'établissement pour être donnés à des associations ou éliminés comme déchets, selon leur état.

Réclamation d'objets: Pour récupérer un objet, le demandeur devra prouver sa propriété et présenter une pièce d'identité. Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte responsable.

Clause de non-responsabilité: L'hôtel n'est pas responsable de l'état de conservation des objets oubliés.

16. Coffre-fort. Les chambres de cet établissement sont équipées d'un coffre-fort. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur déposés dans le coffre ou dans la chambre. L'utilisation du coffre-fort est gratuite.

Ouverture du coffre-fort:

Si un client ne procède pas au check-out et laisse des effets personnels dans le coffre, l'hôtel pourra l'ouvrir après avoir tenté de le contacter sans succès dans un délai raisonnable.

L'ouverture se fera en présence d'au moins deux employés, et un procès-verbal du contenu sera rédigé. Les objets de valeur seront conservés pendant un an maximum.

17. Nettoyage. La période de travail de nettoyage des chambres va de 09h00 à 17h00. Si vous ne souhaitez pas être dérangé, nous vous invitons à utiliser et à afficher visiblement à l'extérieur le panneau "ne pas déranger" qui se trouve sur la poignée de la porte d'entrée. De même, si vous

avez besoin ultérieurement du service de nettoyage ou de linge supplémentaire, veuillez en informer la réception (numéro 9) et le service de nettoyage de garde vous assistera dès que possible.

18. Produits alimentaires. Aucune nourriture ou boisson extérieure ne peut être apportée à l'hôtel. Les produits ne peuvent être emportés hors du restaurant.
19. Piscine Chauffée : La piscine est ouverte toute l'année (sauf en cas de panne imprévue, de besoin de maintenance ou de traitement chimique pour respecter les valeurs réglementaires), de 10h00 à 22h00. Les exigences et la réglementation exposées doivent être respectées, ainsi que les indications du sauveteur ou du personnel chargé de sa supervision.
20. Tenue vestimentaire et esthétique. À l'exception des zones de piscine, le client doit être chaussé et couvert de vêtements en fonction de l'étiquette requise pour certains services, comme ceux de restauration. Il est interdit de suspendre des serviettes ou tout autre vêtement aux fenêtres et terrasses des chambres.
21. Jeux. Il est interdit de jouer avec des ballons sauf dans les zones qui sont prévues à cet effet.
22. Salle de sport. L'accès à la salle de sport est libre pour tous les clients de l'hôtel avec un horaire de 7h00 à 23h00. Si vous en avez besoin en dehors de ces horaires, veuillez en informer la réception. Son utilisation est interdite aux mineurs de moins de 16 ans. Il est obligatoire d'utiliser une serviette personnelle comme mesure d'hygiène personnelle, afin d'éviter d'éventuelles contaminations ainsi que la détérioration des machines.
23. Occupation. L'occupation maximale par chambre est de 2, 3 ou 4 personnes, selon la classification attribuée à chaque type de chambre conformément à la réglementation touristique.
24. Service de chambre. Tous les services demandés en chambre et qui ne sont pas reflétés dans la carte du service de chambre entraîneront un coût supplémentaire. (Service de glace, petit-déjeuner, etc.)
25. Parking. Le stationnement dans la zone de chargement et de déchargement à la porte principale de l'hôtel est autorisé pour un maximum de 15 minutes. Le parking convenu avec l'hôtel a un coût indépendant du prix de la chambre, sauf promotions spécifiées.
26. Blanchisserie. Dans la chambre, vous trouverez des informations sur les conditions de ces services, leurs prix et les horaires de livraison et de retour des vêtements. Cet établissement n'est pas responsable des vêtements qui, en raison de leurs conditions ou compositions d'utilisation, rétrécissent, se décolorent ou se détériorent. Il est important de préciser qu'un service le jour même est considéré comme express et entraîne donc le supplément spécifié dans les conditions.
27. Restauration. Horaires du restaurant et de la cafétéria:

Le restaurant sert le petit-déjeuner de 7h00 à 10h30, sauf en semaine et les jours fériés, où il est servi de 7h00 à 11h00. Le bar est ouvert de 8h00 à 23h00. Ces horaires peuvent varier selon la période de l'année.
28. Affichage. Il est interdit d'afficher des panneaux, des autocollants ou similaires sans autorisation écrite préalable. Il est également interdit de suspendre quoi que ce soit au plafond sans autorisation préalable de la direction.
29. Limitation de l'accès. L'accès à une zone ou à une installation de l'hôtel sera limité:
 - a) Lorsque la capacité d'accueil établie est pleine et que l'accès n'est pas possible.
 - b) Lorsque l'heure de fermeture a été dépassée.
 - c) Lorsque l'âge minimum fixé pour l'accès n'est pas respecté.
 - d) Lorsque les clients affichent ou manifestent des attitudes violentes, en particulier lorsqu'ils se comportent de manière agressive ou provoquent des troubles.

- e) Lorsqu'un client entraîne un danger ou une gêne pour les autres usagers, ou ne répond pas aux conditions d'hygiène. En particulier, les personnes qui consomment des drogues, des stupéfiants ou des substances psychotropes, ou qui montrent des signes de leur consommation, ainsi que celles qui présentent des signes de comportement indiquant qu'elles sont en état d'ivresse.
- f) Lorsque les clients portent des vêtements ou des symboles incitant à la violence, au racisme, à l'homophobie ou à la xénophobie, ainsi que lorsqu'ils ne portent pas les vêtements requis selon la zone ou l'établissement.
- g) Lorsque un client présente des symptômes incompatibles avec la sécurité alimentaire et/ou la santé publique

V. RÈGLES DE SÉCURITÉ

- 30. Identité. Le personnel de l'hôtel peut demander au client de s'accréditer comme client de l'hôtel afin d'assurer la sécurité de tous les clients.
- 31. Fumer. Il est interdit de fumer dans tous les espaces de l'hôtel. Le non-respect de cette règle entraînera des frais supplémentaires pour le nettoyage des chambres, allant de 100 € à un montant déterminé en fonction des dommages causés.
- 32. Plan d'autoprotection. Le client dispose d'indications pour agir en cas d'urgence, ainsi que de la signalisation des voies d'évacuation et du matériel de lutte contre l'incendie. En cas d'urgence, les instructions du personnel de l'hôtel doivent être suivies. L'obstruction des sorties de secours et des équipements de lutte contre l'incendie (extincteurs, bouches d'incendie, boutons poussoirs...) ainsi que leur utilisation abusive peuvent entraîner l'expulsion de l'hôtel.
- 33. Événements. Dans les salles de congrès et les espaces communs, l'exposant/montage s'engage à respecter les normes de sécurité des salles, notamment celles relatives à la capacité maximale, aux issues de secours et aux mesures contre les incendies. Les matériaux et objets ne seront pas appuyés contre les murs et les sièges, ils seront placés de manière stable et bien empilés dans les endroits prévus à cet effet. Les matériaux et objets susceptibles de rayer le sol ne seront pas traînés. Il faudra installer une moquette ou un autre matériau pour leur transport. Il est également interdit de clouer des éléments d'exposition sur les panneaux de séparation des salons. Nous sommes à votre disposition pour vous aider dans vos présentations.
- 34. Location de salles. La location ou l'affectation d'un espace à une personne physique ou morale ne dispense pas le responsable d'exercer uniquement des activités compatibles avec la législation et avec l'espace, en interdisant toute activité illégale, bruyante, gênante, insalubre, dangereuse et/ou nocive. La personne qui signe le contrat de location ou de cession sera responsable de toute activité qui se déroule, comme de tout dommage causé, et devra le déclarer afin d'établir une coordination des activités commerciales (décret royal 171/2004). Tout non-respect ou manque de solvabilité entraînera l'expulsion de l'hôtel.
- 35. Collaboration. Si le client considère que l'utilisation de certaines installations ou services peut présenter un risque pour sa santé ou son intégrité physique, nous lui demandons instamment de contacter notre service clientèle pour obtenir des informations et dissiper toute question qu'il pourrait avoir à ce sujet.
- 36. Urgences, crises et alertes sanitaires. En cas de déclaration par les autorités d'une situation d'urgence ou de crise sanitaire affectant le fonctionnement normal de notre hôtel, une annonce sera faite pour informer le client des services suspendus et des mesures adoptées, qu'il devra respecter. Le client qui, en situation d'urgence ou de crise sanitaire déclarée par les autorités, ne respecte pas les mesures obligatoires ou recommandées adoptées dans cet établissement pourra entraîner la résiliation immédiate de son contrat d'hébergement ; son séjour sera annulé sans droit à aucun remboursement, et avec notification à l'autorité compétente.

VI. RÉCEPTION DE MARCHANDISES

37. Le contrôle de l'accès des marchandises alimentaires et des boissons doit se faire par la porte signalée à cet effet.
38. Si les marchandises arrivent en dehors des heures de réception établies (10h00-14h00), la réception prendra en charge les marchandises, informant ensuite le magasin pour suivre la procédure décrite au point précédent. Cela s'applique également à la réalisation de tout événement contracté.
39. Il est interdit d'entrer des matériaux très lourds par les zones de réception en raison de la fragilité du sol.
40. Une fois l'événement terminé, aucun matériau de déchet ou marchandise en dépôt ne pourra rester dans les installations.

VII. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LA PERSONNE RESPONSABLE À QUI, LE CAS ÉCHÉANT, VOUS DEVEZ VOUS ADRESSER POUR TOUTES LES QUESTIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

41. En cas de doutes ou des questions relatives au fonctionnement de notre hôtel, vous pouvez vous adresser au personnel de la réception, où vos questions seront résolues ou, à défaut, le personnel habilité sera contacté pour résoudre votre question ou doute ; le directeur de l'hôtel étant le responsable ultime.

VIII. LISTE DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES FOURNIS PAR DES ENTREPRISES AUTRES QUE L'ENTITÉ EXPLOITANTE ET IDENTIFICATION DES ENTREPRISES RESPONSABLES DE LEUR PRESTATION.

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

IX. CONSEILS ET ASTUCES

43. Contrôlez vos bagages! Ne les laissez pas sans surveillance!
44. Gardez la porte fermée lorsque vous êtes dans votre chambre. Fermez la porte de votre chambre en sortant et essayez de l'ouvrir à nouveau pour vous assurer qu'elle est correctement fermée, même si votre absence n'est que de courte durée.
45. Fermez vos bagages lorsque vous ne les utilisez pas et placez-les dans votre armoire. Si vos bagages ont une serrure, utilisez-la toujours.
46. Ne laissez jamais de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre !
47. Signalez immédiatement à la direction de l'hôtel tout événement anormal que vous remarquez, par exemple : des personnes suspectes dans le couloir, des appels téléphoniques répétés de personnes non identifiées, des personnes inconnues frappant à la porte de votre chambre ou s'il n'y a personne à la porte lorsque vous allez l'ouvrir.
48. 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.
49. Ne vous inquiétez pas si on vous demande à la réception de vous identifier lorsque vous demandez une nouvelle clé, c'est pour votre sécurité !
50. Lorsque vous rencontrez des personnes inconnues, ne révélez pas le nom de l'établissement ou votre numéro de chambre!

51. N'autorisez jamais les gens à entrer dans votre chambre avec des livraisons non sollicitées!
52. Ne discutez jamais de vos projets d'excursions, de sorties, etc, en public ou avec des inconnus!
53. Si vous souhaitez le nettoyage de votre chambre, accrochez le panneau "Merci de faire la chambre" à l'extérieur de la porte de votre chambre! Si vous ne souhaitez pas être dérangé, accrochez le panneau "Merci de ne pas déranger"!
54. Si vous découvrez un dommage ou une anomalie, contactez la réception!
55. L'installation électrique de votre chambre est de 220 volts.
56. Respectez les zones dans lesquelles se trouvent les chambres pendant la nuit et les heures de sieste, et en général, évitez de faire du bruit inutilement!
57. Nous vous prions d'utiliser les installations de manière appropriée, en respectant le mobilier et les espaces communs de l'hôtel.
58. Veillez respecter les heures d'ouverture de toutes les installations de l'hôtel!
59. Nous vous remercions de votre participation au cas où, pendant votre séjour dans l'hôtel, un exercice d'incendie et d'évacuation serait effectué.
60. Certains horaires peuvent changer en fonction de la saison