



Gemäß Artikel 25 des Dekrets 13/2020 vom 18. Mai hat der Betrieb folgende interne Regelungen, die für die Kunden des Betriebs verbindlich sind.

Artikel 25 des Dekrets 13/2020 legt fest:

1. Hotelbetriebe sind verpflichtet, interne Vorschriften zu haben, die für die Gäste während ihres Aufenthalts verbindliche Regeln festlegen, ohne gegen die Bestimmungen des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember oder dieses Kapitels zu verstoßen.
2. Die Hausordnung ist für alle Nutzer jederzeit einsehbar und wird mindestens in Spanisch und Englisch an einem gut sichtbaren und leicht zugänglichen Ort innerhalb des Betriebs ausgehängt. Falls vorhanden, muss die Hausordnung ebenfalls auf der Website des Betriebs veröffentlicht werden.
3. Die Betreiber von Hotelbetrieben haben die Möglichkeit, die Sicherheitskräfte um Unterstützung bei der Räumung der Betriebe zu bitten, wenn Gäste gegen die Hausordnung oder die allgemeinen Regeln des sozialen Zusammenlebens verstoßen oder beabsichtigen, die Betriebe für andere Zwecke als die reguläre Nutzung der Dienstleistung zu betreten oder sich dort aufzuhalten. Dies geschieht gemäß Artikel 36.4 des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember.

-
1. Gäste sind verpflichtet, beim Betreten des Hotels einen Ausweis vorzuzeigen.
 2. Vor dem Check-in erhält jeder Gast ein Dokument, das unterschrieben werden muss. Dieses Dokument enthält den Namen, die Kategorie und die Registrierungsnummer des Hotels, die Zimmernummer oder -kennung, die Anzahl der Gäste, die gewählte Verpflegung, das An- und Abreisedatum sowie den Preis der Unterkunft, sofern der Gast direkt beim Hotel gebucht hat. Nach der Unterzeichnung wird das Hotel das Dokument aufbewahren.
 3. Nach der Unterzeichnung des Aufnahmedokuments oder des Beherbergungsvertrags erhalten Sie einen Ausweis (in den Betrieben, in denen dieser zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen genutzt wird), den Sie unbedingt vorlegen müssen, wenn Sie diese in Anspruch nehmen möchten.



Pflichten der Nutzer von touristischen Dienstleistungen:

Die Betreiber der Einrichtungen können Nutzern, die eine der folgenden Verpflichtungen nicht erfüllen oder zuvor nicht erfüllt haben, den Zugang und den Aufenthalt in ihren Einrichtungen verweigern (Art. 36.3 und 22 Tourismusgesetz 13/2011):

- Beachten Sie die Regeln für das Zusammenleben und die Hygiene, die für die ordnungsgemäße Nutzung von touristischen Einrichtungen gelten.
- Die internen Hausordnungen der touristischen Einrichtungen sind zu beachten, solange sie nicht gegen geltendes Recht verstoßen.
- Bitte beachten Sie den festgelegten Abreisetermin und verlassen Sie die bewohnte Einheit leer.
- Die Bezahlung der vertraglich festgelegten Leistungen erfolgt zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung oder innerhalb der vereinbarten Frist, ohne dass ein Anspruch geltend gemacht wird, der zu einer Zahlungsbefreiung führen würde.
- Respektieren Sie die Einrichtungen, Anlagen und Ausstattungen der Tourismusunternehmen.
- Achten Sie auf die Umwelt sowie das historische und kulturelle Erbe und die touristischen Ressourcen Andalusiens.

5. Der Hotelbetrieb kann eine vorherige Zahlungsgarantie anfordern, die auf verschiedene Weise erfolgen kann: Kreditkarte, Überweisung usw., sowohl für die gesamte Buchung als auch für die Zusatzleistungen.

6. Der Hoteltag beginnt am ersten Tag des reservierten Zeitraums um 14:00 Uhr und endet am Abreisetag um 12:00 Uhr. In der Hochsaison kann sich der Check-in um bis zu drei Stunden verzögern. Eine Verlängerung des Aufenthalts über den reservierten Zeitraum hinaus ist ohne vorherige Absprache nicht möglich. Im Falle einer Einigung wird der volle Tagespreis berechnet.

7. Zwei Personen dürfen nicht in einem Doppelzimmer übernachten, das als Einzelzimmer reserviert wurde. In diesem Fall wird der Preis für die Doppelbelegung in Rechnung gestellt.

8. Die Zimmer in diesem Haus verfügen über einen Safe zur sicheren Aufbewahrung von Geld und Wertsachen. Das Haus übernimmt keine Verantwortung für den Verlust oder Diebstahl von Geld oder Wertsachen, die nicht im Zimmersafe hinterlegt wurden.

9. Die Zimmerreinigung findet von 10:00 bis 18:00 Uhr statt. Bitte nutzen Sie die Handtücher ausschließlich für die persönliche Hygiene.

10. Das Rauchen ist im Unternehmen untersagt, es sei denn, es handelt sich um Fälle, in denen dies gemäß dem Gesetz 28/2005 über Gesundheitsmaßnahmen gegen das Rauchen sowie dem Gesetz 42/2010 vom 30. Dezember, das dieses ändert, erlaubt ist.



11. Es ist untersagt, Nahrungsmittel und Getränke in das Hotelgebäude zu bringen und dort zu konsumieren.
12. Der Zutritt ist Personen, die von Tieren begleitet werden, ohne ausdrückliche Genehmigung des Betriebs untersagt. Ausgenommen hiervon sind Personen in Begleitung von Blindenführhunden, wie im Gesetz 5/1998 vom 23. November über die Verwendung von Blindenführhunden durch Menschen mit Sehbehinderungen in Andalusien festgelegt.
13. Bei Dienstleistungen des Unternehmens, die sowohl für Kunden als auch für die Öffentlichkeit vorgesehen sind, wird der Zutritt und/oder die Anwesenheit von Personen in den folgenden Fällen untersagt:
 - Wenn die festgelegte Kapazität erreicht wurde.
 - Wenn die Schließzeit des Lokals abgelaufen ist.
 - Wenn das Mindestalter nicht überschritten wird.
 - Falls die Eintrittsgebühr nicht beglichen wurde.
 - Bei aggressiven Verhaltensweisen oder Störungen der öffentlichen Ordnung.
 - Wenn die grundlegenden Hygienebedingungen nicht eingehalten werden.
 - Beim Führen von Waffen oder gefährlichen Objekten.
 - Wenn Drogen konsumiert werden oder Anzeichen einer Vergiftung oder eines veränderten Verhaltens erkennbar sind.
14. In all diesen Fällen kann der Hotelbetrieb die Hilfe der zuständigen Polizeibehörde in Anspruch nehmen.
15. In solchen Fällen ist die Person verpflichtet, die bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Kosten zu übernehmen.

~~PARKPLATZ UND GARAGE~~

16. Bitte nutzen Sie beim Parken Ihres Fahrzeugs ausschließlich einen Parkplatz.
17. Die Verwendung des Parkplatzes, der für Personen mit eingeschränkter Mobilität vorgesehen ist, muss durch die entsprechende Karte nachgewiesen werden.
18. Die Nutzung der Garage ist kostenpflichtig und unterliegt der Verfügbarkeit. Das Unternehmen übernimmt keine Verantwortung für Schäden oder Diebstahl.



RESTAURANTS UND BARS

19. Das Restaurant bietet Frühstück von 8:00 bis 11:00 Uhr und Abendessen von 20:00 bis 23:00 Uhr an.
 20. Speisen dürfen nicht aus dem Buffetrestaurant entfernt werden.
 21. Im Restaurant ist eine angemessene Kleiderordnung erforderlich.
 22. Der Zimmerservice steht von 8:00 Uhr bis 24:00 Uhr zur Verfügung.
-

POOL

23. **Das Schwimmen in Schwimmbädern erfordert die Anwesenheit von Rettungsschwimmern.**
 24. Der Zutritt zum Pool ist ausschließlich für Hotelgäste erlaubt.
 25. Vor dem Baden ist es unbedingt erforderlich, zu duschen.
 26. Sonnenliegen sind nicht reservierbar.
 27. Die Verwendung von Hotelhandtüchern am Pool oder Strand ist nicht gestattet.
 28. Glasartikel sind untersagt.
 29. Die Verwendung von Mülleimern ist verpflichtend.
 30. Aufblasbare Schwimmhilfen oder Luftmatratzen sind nicht gestattet.
 31. Der Konsum von Getränken, die nicht an der Poolbar erworben wurden, ist nicht erlaubt.
-

INFORMATIONEN UND FRAGEN

32. Bei Fragen kontaktieren Sie bitte die Rezeption.
-

INFORMATIONEN ÜBER ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN

33. **Informationen zu den Dienstleistungen externer Unternehmen erhalten Sie an der Rezeption.**
34. Das Unternehmen trägt keine Verantwortung für diese Dienstleistungen.
35. Alle Einrichtungen erfüllen die Sicherheitsvorschriften.



TIPPS UND EMPFEHLUNGEN

- Achten Sie immer auf Ihr Gepäck. Lassen Sie es niemals unbeaufsichtigt.
- Halten Sie die Tür geschlossen, während Sie sich in Ihrem Zimmer aufhalten. Wenn Sie das Zimmer verlassen, stellen Sie sicher, dass die Tür richtig geschlossen und sicher verriegelt ist, selbst wenn Sie nur kurz abwesend sind.
- Halten Sie Ihr Gepäck geschlossen, wenn Sie es nicht verwenden, und verstauen Sie es im Schrank. Verwenden Sie immer ein Schloss, wenn verfügbar. Lassen Sie Schmuck, Geld oder andere Wertsachen nicht offen im Zimmer liegen.
- Informieren Sie die Geschäftsleitung umgehend über jede verdächtige oder ungewöhnliche Situation, die Sie bemerken, wie zum Beispiel Personen, die in den Fluren umherwandern, wiederholte Anrufe von unbekanntem Anrufern, Klopfen an der Tür von Fremden oder das Fehlen von jemandem, wenn Sie die Tür nach einem Klopfen öffnen.
- Bewahren Sie Ihren Zimmerschlüssel sicher auf. Lassen Sie ihn nicht an der Rezeption liegen, sondern übergeben Sie ihn beim Verlassen des Hotels immer direkt einem autorisierten Mitarbeiter. Vermeiden Sie es zudem, ihn in öffentlichen Bereichen sichtbar zu zeigen. Falls Sie Ihren Schlüssel verlieren oder vergessen, kann Ihnen nur das Rezeptionspersonal einen neuen Schlüssel aushändigen.
- Bitte entfernen Sie aus Sicherheitsgründen alle Zigaretten vor dem Schlafengehen. Die Verwendung von Bügeleisen oder anderen elektrischen Geräten, die einen Brand auslösen könnten, ist in den Zimmern ebenfalls verboten.
- Zu Ihrer Sicherheit kann das Empfangspersonal Sie auffordern, sich auszuweisen.
- Wenn Sie mit Fremden sprechen oder interagieren, sollten Sie es vermeiden, den Namen des Hotels oder Ihre Zimmernummer zu nennen.
- Lassen Sie Wartungs- oder Reparaturpersonal nicht ohne vorherige Genehmigung oder Mitteilung durch das Hotelmanagement in Ihr Zimmer.
- Nehmen Sie keine Lieferungen an und gewähren Sie Personen keinen Zugang zu Sendungen oder Dienstleistungen, die Sie nicht angefordert haben.
- Vermeiden Sie es, Ihre Pläne für Ausflüge, Aktivitäten oder andere zukünftige Unternehmungen in der Öffentlichkeit oder mit Unbekannten zu teilen.
- Hängen Sie keine Kleidung über das Geländer der Terrasse und verwenden Sie keine Seile innerhalb des Geländers zum Aufhängen von Kleidungsstücken.
- Sollten Sie Schäden oder Unregelmäßigkeiten im Zimmer oder in den Einrichtungen bemerken, kontaktieren Sie bitte die Rezeption.
- Die elektrische Installation im Raum funktioniert mit einer Spannung von 220 V.
- Bitte achten Sie auf die Ruhezeiten während der Nacht- und Siestazeiten und vermeiden Sie überflüssigen Lärm.
- Bitte verwenden Sie die Einrichtungen ordnungsgemäß und gehen Sie respektvoll mit den Möbeln und Gartenanlagen des Hauses um.
- Bitte beachten Sie die festgelegten Öffnungszeiten der verschiedenen Hoteleinrichtungen.
- Wir schätzen Ihre Zusammenarbeit und Teilnahme im Falle einer Notfallübung oder Evakuierung während Ihres Aufenthalts.
- Bitte beachten Sie, dass einige Fahrpläne saisonal variieren können.



DATENSCHUTZ

Die persönlichen Daten der Kunden werden zur Buchung, Bereitstellung und Nutzung von Hotelleistungen verarbeitet. Sofern der Kunde seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat, erfolgt auch die Verarbeitung zum Versand von Informationen über Angebote und Dienstleistungen des Hotels.

Sie haben das Recht, Auskunft, Berichtigung, Löschung (Recht auf Vergessenwerden), Datenübertragbarkeit, Einschränkung und Widerspruch gegen die Verarbeitung auszuüben, indem Sie diese auf beliebige Weise beim Hotelbetrieb anfordern, gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO).

Alle Informationen zum Thema Datenschutz und Datensicherheit bei Grupotel Hotels & Resorts sind unter <https://grupotel.com/legal/portal-privacidad> verfügbar.

Wir entsprechen den Anforderungen der Konzeptdeklaration für das Hotelklassifizierungssystem.
