

# SOMMAIRE

## PRÉSENTATION

### I. CONDITIONS D'ADMISSION

<b>ARTICLE 1.-ENREGISTREMENT A L'ENTRÉE (FICHE DE POLICE) ET DOCUMENT D'ADMISSION (BIENVENU).)</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2.-ACCÈS À L'HÔTEL ET À SES SERVICES.</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3.-FACTURATION ET PAIEMENT.</b> .....	<b>9</b>
<b>ARTICLE 4.-GARANTIE DE PRÉ-PAIEMENT</b> .....	<b>10</b>
<b>ARTICLE 5.-PÉRIODE D'OCCUPATION DES UNITÉS DE LOGEMENT</b> .....	<b>11</b>
<b>ARTICLE 6.-NOMBRE DE PERSONNES PAR LOGEMENT. VISITES</b> .....	<b>13</b>

### II. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

<b>ARTICLE 7.-PRESTATIONS DE SERVICE DE L'HÔTEL.</b> .....	<b>15</b>
<b>ARTICLE 8.-SERVICE DE NETTOYAGE.</b> .....	<b>16</b>
<b>ARTICLE 9.-SERVICE DE PRESSING, BLANCHISSERIE ET REPASSAGE.</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTICLE 10.-SERVICE DE PARKING.</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTICLE 11.-SERVICE DE COFFRE FORT.</b> .....	<b>18</b>
<b>ARTICLE 12.- ASSISTANCE MÉDICALE Y PREMIERS SECOURS.</b> .....	<b>18</b>

### III.- RÈGLES DE VIE ET D'HYGIÈNE

<b>ARTICLE 13.- FUMEURS</b> .....	<b>20</b>
<b>ARTICLE 14.- REPAS ET BOISSONS</b> .....	<b>20</b>
<b>ARTICLE 15.- TENUES Y VÊTEMENTS</b> .....	<b>22</b>
<b>ARTICLE 16.- ACCÈS AUX ANIMAUX</b> .....	<b>22</b>
<b>ARTICLE 17.- SÉJOUR DES ENFANTS</b> .....	<b>23</b>
<b>ARTICLE 18.- OBJETS PERDUS ET/OU ABANDONÉS.</b> .....	<b>23</b>
<b>ARTICLE 19.- RÈGLES D'UTILISATION.</b> .....	<b>25</b>

### IV.-RÈGLES D'ADMISSION

<b>ARTICLE 20.- RÈGLES D'ADMISSION.</b> .....	<b>27</b>
<b>ARTICLE 21.- OBLIGATION DE PAIEMENT EN CAS D'INTERDICTION D'ACCÈS OU D'EXPULSION.</b> .....	<b>30</b>
<b>ARTICLE 22.- CIRCULATION Y SÉJOUR DANS L'HÔTEL.</b> .....	<b>30</b>
<b>ARTICLE 23.- NORMES DE SECURITÉ.</b> .....	<b>30</b>
<b>ARTICLE 24.- FACULTÉS DE L'HÔTEL.</b> .....	<b>31</b>

### V.- POLITIQUE DE CONFIDENCIALITÉ

<b>ARTICLE 25.- GESTION DES DONNÉES</b> .....	<b>34</b>
---	-----------

# PRÉSENTATION

L'Hôtel met à votre disposition le présent REGLEMENT INTÉRIEUR ET CONDITIONS qui contient la politique, les conditions et les règles qui régissent les relations entre l'Hôtel et ses clients.

Ce règlement sera appliqué et obligatoirement respecté par :

- Les visiteurs et/ou les accompagnateurs occasionnels des clients de l'Hôtel.
- Les usagers des services et installations de l'Hôtel ouvertes au public en général.
- Toute personne qui, même occasionnellement, visite ou déambule au sein de l'Hôtel.
- Les personnes qui assistent aux événements proposés par l'Hôtel.
- Les prestataires, les organisateurs y le personnel impliqué dans l'organisation et le développement d'événements célébrés au sein de l'Hôtel.

Le règlement s'appliquera à tous les espaces et les zones de l'établissement, qu'ils soient à usage exclusif ou commun, sans aucune distinction.

Le présent règlement se trouve à disposition des clients à la réception de l'Hôtel et il pourra être consulté par ces derniers dès qu'ils le souhaitent.

La méconnaissance de ce règlement n'exempte pas son exécution étant donné que ledit règlement est basé sur les règles et la législation en vigueur.

La validité du règlement sera permanente et de façon continue jusqu'à ce que ledit règlement soit modifié ou substitué. En cas de doute, il sera considéré comme pleinement subsistant dans toutes ses règles et réglementations.

Les règles et interdictions contenues dans le présent règlement, qui doivent être respectées par les destinataires, ne doivent pas être interprétées comme excluant d'autres comportements analogues ou similaires qui n'y sont pas énoncés, mais qui découlent clairement de l'esprit et de l'intention du présent règlement.

Les violations du présent règlement, dans la mesure du possible, peuvent être corrigées immédiatement et, le cas échéant, sanctionnées conformément au droit du travail, au droit civil ou au droit pénal en vigueur, indépendamment des autres responsabilités pouvant être encourues par le contrevenant et de l'exercice opportun des poursuites judiciaires auxquelles il aurait eu lieu.

L'Hôtel se réserve le droit d'admission et d'annulation de la réservation, sans droit à remboursement, de tout client qui contrevient au présent règlement, ainsi qu'aux règles de vie et de bon sens, ou qu'il agisse irrespectueusement envers les installations de l'Hôtel ou envers les personnes qui y séjournent que ce soit le personnel ou les clients de l'Hôtel.

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement et de respecter strictement notre Règlement, élaboré pour votre propre intérêt.

Dans tous les cas, si vous avez besoin d'informations supplémentaires, n'hésitez pas à contacter la réception. A cet effet, nous vous rappelons que le Directeur de l'Hôtel, ainsi que le personnel de la réception et, le cas échéant, le concierge, sont les responsables des relations, de la communication et de la gestion du personnel interne de l'établissement hôtelier.

---

### **Législation applicable**

Le Règlement intérieur est régi par la loi espagnole.

### **Langue**

Le présent Règlement est disponible dans plusieurs langues, mais seul le texte en espagnol-castillan est juridiquement contraignant et, en cas de divergence d'interprétation ou de toute autre nature, c'est celui-ci qui prévaut.

# I. CONDITIONS D'ADMISSION

## **ARTICLE 1.- ENREGISTREMENT A L'ENTRÉE (FICHE DE POLICE) ET DOCUMENT D'ADMISSION (BIENVENU).**

Les démarches nécessaires pour l'enregistrement et l'admission dans les locaux seront réalisées à la Réception et les clefs ou les cartes magnétiques d'accès aux logements y seront rangées.

L'heure d'arrivée aura lieu à partir de 14h00 et jusqu'à 20h00 du jour d'arrivée du client. L'heure de sortie aura lieu jusqu'à 12h00 du jour de sortie.

Si l'hôte arrive avant l'heure d'arrivée et que l'Hôtel dispose de chambres inoccupées le client pourra entrer dans les lieux dès 7h00.

Dans le cas où le client doit, pour des raisons personnelles, réaliser son enregistrement après 20h00 celui-ci devra prévenir 24h avant son arrivée.

L'Hôtel s'abstiendra de fournir un hébergement aux mineurs qui viennent se loger seuls. L'Hôtel n'admet pas non plus les réservations ni les séjours dans les chambres de l'établissement par des personnes mineurs.

Toutefois, les mineurs âgés de 16 à 18 ans peuvent être autorisés par écrit par leur père, leur mère ou leur tuteur légal à séjourner à l'Hôtel sous réserve qu'ils en soient responsables et qu'ils assument le paiement de la facture appropriée. En ce qui concerne les mineurs de moins de 16 ans ils devront absolument être accompagnés de leur père, leur mère ou leur tuteur légal.

### REGISTRO DE ENTRADA (FICHA DE POLICIA)

La personne ou les personnes qui souhaiteraient utiliser les unités d'hébergement, les installations communes, et, le cas échéant, les services complémentaires offerts par l'hôtel, devront présenter leurs documents d'identité à l'enregistrement et s'inscrire dans le Registre des entrées de l'établissement.

Lorsque les hôtes font partie d'un groupe préalablement annoncé (les réservations de groupe sont mises en place à partir de 10 chambres ou plus) leur représentant présentera une liste nominative avec les documents d'identité de chaque personne du groupe.

Sont considérées comme des documents d'identité valides en Espagne : le passeport, la carte d'identité, le permis de conduire. Dans le cas où vous êtes étranger vous pourrez vous enregistrer en présentant votre passeport ou, votre document d'identité si vous êtes résident d'un pays de l'Union Européenne ou de n'importe lequel de ces pays : Andorre, Islande, Suisse, Norvège, Malte, Monaco ou Saint Marin. Vous pourrez également faire l'enregistrement avec votre carte de résident espagnol en vigueur si vous êtes un étranger vivant en Espagne.

Cette dernière règle d'identification est obligatoire selon l'ordre du Ministère de l'Intérieur du Gouvernement Espagnol 1922/2.003 du 3 Juillet, qui établit l'enregistrement dans le Registre des Entrées des voyageurs dans les Établissements hôteliers. En application de ladite Loi, tout hôte, individuel comme en groupe doit avoir en sa possession une feuille d'enregistrement individuelle. Cette feuille d'enregistrement devra être signée personnellement par tous les voyageurs à partir de 14 ans.

Le logement est donc nominatif et ne pourra pas être modifié. L'Hôtel se réserve le droit de refuser le logement à l'hôte qui ne respecte pas les conditions requises d'enregistrement et il est autorisé à exiger, s'il le juge nécessaire, l'identité du client et des personnes qui l'accompagnent lors du séjour. En outre, l'entrée dans l'Hôtel de n'importe quelle personne non-inscrite sur la fiche de police est strictement interdite, sauf avis contraire de la Direction.

L'Administration de l'Hôtel, n'est pas responsable en ce qui concerne les fausses données ou les données incomplètes que le client aurait pu fournir au moment de remplir sa fiche d'enregistrement dont les renseignements doivent être totalement complétés par l'utilisateur ou par l'Hôtel en s'appuyant sur les données qui apparaissent sur les documents d'identité présentés par le client en question.

Conformément avec la réglementation en vigueur, les renseignements sur l'identité des clients seront communiqués aux autorités compétentes de la part de l'hôtel.

## DOCUMENT D'ADMISSION

Une fois, la ou les personnes enregistrées, cet établissement rédigera un document d'admission dans lequel figurera le nom du client, ce qui en formalisera l'admission (il suffit d'une personne), du nom commercial de l'établissement, son classement touristique, l'identification du logement assigné, le prix par jour, la modalité, le prix des services complémentaires demandés et les dates d'entrée et de sortie dans l'établissement.

Les usagers doivent décliner leur identité en montrant le document d'admission lorsque celui-ci leur est demandé.

La feuille d'admission sert à accréditer le contrat de d'hébergement touristique et il aura une valeur de preuve à des fins administratives, et doit être signée par l'intéressé afin de formaliser son admission. Le document original signé restera en possession de l'établissement qui le conservera le temps légalement fixé et à disposition de l'inspection touristique. L'hôte aura une copie de ce document signé par lui-même.

En signant ce document, le client certifie que tous les renseignements donnés et qui y figurent sont exacts et accepte les clauses et conditions exprimées dans le document d'admission.

En outre, en signant ce document d'admission, le client accepte expressément ce règlement, ses droits et ses obligations et sera dans l'obligation de suivre les règles qui y sont contenues et celles dictées par la Direction sur la sécurité, les règles de vie et d'hygiène pour un usage propre à l'établissement, ses installations et l'équipement de l'hôtel.

### **ARTICLE 2.-ACCÈS À L'HÔTEL ET À SES SERVICES.**

Les usagers de l'Hôtel pourront accéder librement à l'établissement et rester dans ce dernier suivant les limites contenues dans la législation et dans ce Règlement.

Les usagers ont le droit de recevoir des informations véridiques et complètes avant de souscrire aux services offerts.

De même, ils ont droit à ce que, lors desdits services, leur sécurité, leur intimité et leur tranquillité soient garanties pour un séjour sans désagréments, à ce que ces services correspondent aux conditions convenues, à ce qu'on leur délivre une facture avec les formalités réglementaires pour les services engagés directement à l'hôtel, à la confidentialité dans le traitement de leurs données conformément à la norme en vigueur sur la Protection des Données et à ce que, s'ils désirent formuler une plainte, réclamation ou dénonciation, les formulaires de réclamation établis par les autorités compétentes de la Communauté Autonome leurs soient remis pour être remplis par le client et remis à la réception de l'hôtel.

La présentation d'une réclamation ou plainte quelle qu'elle soit ne dispense pas pour autant le respect de ce Règlement.

L'établissement hôtelier ne peut être tenu pour responsable du prix, ni de l'usage des surfaces, des biens et d'autres services présents en dehors de l'enceinte de l'établissement, ni du comportement du personnel étranger à ce dernier, sauf s'il est indiqué expressément dans les conditions et les tarifs.

Les prix et les conditions des différentes modalités de logements, des services de restauration, bars, locations de coffres forts et services complémentaires proposés par l'Hôtel se trouvent détaillés à la réception et à disposition des usagers qui pourraient les solliciter.

Il est impossible de réserver les services présents dans l'établissement ou dans les différents logements en dehors du prix déjà stipulé.

Les services complémentaires qui sont offerts et fournis dans cet établissement par d'autres personnes ou entités, le détail de leurs horaires programmés, leurs prix et leurs conditions d'utilisation, sont également détaillés à la réception et seront formalisés dans leurs documents correspondants et seront réglés selon les conditions expressément convenues.

Les personnes juridiques ou physiques qui, de leur côté, assurent des services complémentaires et indépendants à l'Hôtel, sont responsables de leur personnel, du comportement et du fonctionnement de ce dernier, de la maintenance, des prix et de tout ce qui est inhérent à leur propre service. Dans chacun des services il doit être clairement identifié et stipulé le titulaire de celui-ci.

Vous pourrez trouver toute l'information de façon résumée de tous les services et activités d'animation dans les répertoires existants dans les chambres, dans

lesquels il est inclus l'information du plan d'évacuation en cas d'urgence, les prix du logement, les cartes et les menus avec leurs prix respectifs et les différents services gratuits tel que le wifi.

Dans tous les cas, l'Hôtel peut proposer à ses clients, sans coût additionnel, des services tels que des renseignements touristiques, un service de réveil, un service de dépôt d'objets de valeur dans le coffre-fort de l'Hôtel, à condition que leur contenu soit déclaré et signé par le client, ainsi qu'un service de garde de bagages ou un service d'appel de Taxi.

L'Hôtel pourra également s'occuper de la gestion de certains services extérieurs à l'établissement, comme par exemple la location de véhicules, les réservations à des excursions, à des restaurants et d'autres services en relation avec le séjour.

L'Hôtel pourra modifier les horaires des différents services de consommation, d'utilisation et de divertissement, tout au long de l'année, au fil des saisons, se réservant le droit de ne pas admettre les usagers en dehors de ladite programmation, mais aussi lorsque la capacité maximale autorisée est atteinte ou lorsqu'ils sont demandés hors des limites d'admission, nuisant ainsi la programmation desdits services.

La gestion possible de messages, appels, paquets ou tout objet destiné à un client de l'hôtel se fera pourvu que le consentement préalable du client pour cette gestion soit vérifié et dans ce cas cette communication ou livraison seront effectuées.

Au cas où le client ne se trouverait pas dans l'établissement ou ne pourrait être trouvé, le personnel s'assurera qu'il reçoive l'appel ou le paquet à son retour, ce qui sera vérifié avec le client.

Les chambres et les espaces communs de l'hôtel ne peuvent être utilisés à des fins autres que l'hébergement et/ou les services souscrits, que ce soit par le client ou ses accompagnants, ou par des tiers. Par conséquent, ces salles et/ou espaces communs ne peuvent pas être utilisés pour des activités telles que les entretiens personnels, tournages, la photographie pour des activités de promotion, des séances de photo, etc., sauf autorisation expresse et préalable de la Direction de l'établissement et toujours dans le respect du Règlement intérieur, des conditions définies par ladite Direction et de la réglementation en vigueur pour l'activité en question.



### **ARTICLE 3.-FACTURATION ET PAIEMENT.**

La facturation des tarifs des logements s'effectuera par journée et en accord avec le nombre de nuitées.

La facturation minimum par logement sera basée sur le montant d'une nuitée ou d'une journée, prenant pour base que celle-ci s'achève à 12h00 du lendemain du jour d'entrée.

Les moyens de paiement acceptés par l'Hôtel sont : les espèces, les cartes de débit (Maestro) et les cartes de crédit (Master Card, Visa, Amex, American Express, Diners). Ne sont pas acceptés les chèques personnels.

Si vous souhaitez payer en espèces, le paiement devra s'effectuer en Euros.

Le paiement en espèces ne pourra pas être supérieur à 1.000€, et, étant donné que les droits doivent être exécutés conformément aux exigences de la bonne foi, les billets devront être utilisés en accord avec le montant à payer. L'Hôtel se réserve le droit de refuser les billets d'un montant élevé si la somme à payer est très inférieure.

Nous n'accepterons pas non plus tous paiements de plus de 50 pièces de monnaie (d'Euros)

Les usagers ont l'obligation de payer le montant des services fournis au moment de la présentation de la facture ou suivant les conditions convenues.

Les aliments et autres biens meubles que vous trouverez à l'intérieur de la chambre (par exemple, le contenu du minibar, serviette, peignoir, etc.) qui seront consommés ou que vous emporterez avec vous en partant de la chambre vous seront facturés à la hauteur de la valeur qui figure dans la liste des prix disponible dans la chambre ou à la réception de l'Hôtel.

Dans l'hypothèse que le client laisse sa chambre et que lesdits aliments ou biens meubles ne s'y trouvent pas, nous considérerons que ceux-ci ont été consommés ou pris par le client.

La facture pourra être présentée par l'Hôtel avant que le séjour prévu ne soit finalisé, si durant celui-ci les services utilisés (qu'il soit dû au logement, extras ou autres) atteignent ou dépassent la somme de 600€.

L'établissement peut exiger de ses clients, à tout moment (sans aucun préavis) et avant la présentation de la facture et de ses pièces justificatives, le paiement des services rendus en dehors du logement, même si le paiement en a été préalablement convenu.

La sortie anticipée du client avant la fin prévue du séjour, n'exempte pas ledit client du paiement de la totalité des journées réservées et des services requis.

Face à la volonté du client d'abandonner l'établissement sans payer la totalité ou une partie de sa facture, l'Hôtel est habilité à solliciter l'aide des agents de l'autorité compétente.

#### **ARTICLE 4.-GARANTIE DE PRÉPAIEMENT.**

L'Hôtel peut demander une garantie de prépaiement avec une carte de crédit pour les services requis, en vertu des lois en vigueur, tant pour la totalité de la réservation TTC ainsi que pour la taxe de séjour qui pourrait être en application et pour les extras.

Ladite garantie peut également demander à être étendue pour des dommages ou des dégâts qui pourraient se produire au sein des installations, sur le mobilier et/ou sur les éléments de l'établissement par négligence ou mauvais usages de ces derniers.

A cet effet, l'Hôtel pourra demander au client, lors de son entrée dans l'établissement ou au moment de faire sa réservation, un numéro de carte de crédit, grâce auquel, en cas de non-paiement de la facture, l'Hôtel pourra s'indemniser du montant dû par le client.

Cette demande pourra s'effectuer même dans l'hypothèse d'un logement par bons d'achat ou prépaiement, afin de garantir l'encaissement des services extra utilisés par le client ainsi que pour répondre au paiement de possibles dommages et dégâts commis par ce dernier.

L'Hôtel se réserve le droit, face à un quelconque dégât, détérioration ou vol occasionné par le client dans la chambre ou dans n'importe quelle installation de l'Hôtel, d'utiliser la caution pour pallier le prix des dégâts et/ou réclamer l'indemnisation correspondante à celui-ci.

De plus et afin de vérifier la validité de la carte de crédit, l'Hôtel pourra effectuer sur celle-ci une pré-autorisation du montant de la première nuitée réservée, même quelques jours avant l'entrée du client dans les lieux.

Dans le cas où le client ne fournirait pas de carte de crédit, nous serons en mesure d'exiger un prépaiement du séjour et un dépôt de garantie de 500€, ainsi que le paiement direct de tous les services requis.

#### **ARTICLE 5.-PÉRIODE D'OCCUPATION DES UNITÉS DE LOGEMENT.**

Les chambres de l'Hôtel devront être utilisées sur la base du nombre de nuitées réservées.

L'occupation de l'unité de logement commence à 12h00 du premier jour de la période réservée et se termine à 12h00 du jour de la date de sortie

Cependant, durant les dates d'occupation optimale de l'Hôtel, lorsqu'il y a un maximum d'entrées et de sorties, il est possible que nous ne puissions pas assurer la remise de toutes les chambres à cet horaire précis pour des questions de disponibilité et des raisons de temps de ménage. Ceci pourra occasionner un retard, pouvant aller jusqu'à quatre heures, dans la mise à disposition des chambres pour les usagers.

La mise à disposition des unités de logement pourra également être en retard dans le cas de circonstances exceptionnelles (causes extérieures à l'Hôtel) qui empêcheraient la mise à disposition de la chambre correspondante à chaque client à une heure fixée comme le début de l'occupation conformément aux règles normales d'occupation.

Nous prions nos clients de communiquer leur heure d'arrivée et leur projet de voyage afin que nous puissions tout prévoir. En outre, le client devra prendre en compte que s'il ne se présente pas à la Réception de l'Hôtel avant 20H00 (heure locale de l'Hôtel) du jour prévu, sans avoir prévenu à l'avance, l'Hôtel considèrera la réservation comme « non présentation à l'Hôtel » et celle-ci sera intégralement annulée de façon automatique, tout en encaissant 100% ou la quantité manquante

du paiement de la réservation. Néanmoins, si le client a prévenu à l'avance (avant l'heure prévue à cet effet) la réservation sera maintenue.

Dans le cas de groupes de 20 personnes ou plus, l'établissement peut fixer l'heure de sortie à partir de 10h00 du matin.

Pour d'éventuelles modifications, tant pour l'occupation des lieux que pour la prolongation de l'heure prévue dans l'établissement, veuillez consulter la réception, sachant qu'il faudra immédiatement informer le personnel de l'Hôtel dans le cas où vous désireriez prolonger votre séjour et ce toujours avant 12h00 du jour de la sortie des lieux.

L'Hôtel répondra à vos besoins à conditions qu'il y ait de la disponibilité, en informant dûment le client qui l'a sollicité et, dans le cas d'accord entre les deux parties, un règlement différent d'occupation des unités de logement, pourra être accordé, ce dernier devant figurer dans le document d'admission.

La prolongation du séjour pour un temps supérieur à celui décrit, sans qu'il existe un accord préalable, provoquera le paiement d'une journée de plus.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent, le client ne pourra pas prolonger la durée de son séjour, sans l'accord de l'Hôtel à cause du grave préjudice que ceci peut engendrer pour les autres clients qui auraient une réservation. Le personnel pourrait alors demander de l'aide aux agents de l'autorité compétente afin de déloger les clients qui ne respecteraient pas les clauses antérieurement citées.

Dans le cas où le client abandonne la chambre le jour de la sortie, avant l'heure établie par le document d'entrée, aucun remboursement du montant total ni partiel du séjour ne sera effectué. Si le client réduit tout ou partie du nombre d'hôtes prévus dans la réservation, l'Hôtel seul décidera d'appliquer ou pas le remboursement. Dans le cas où la chambre est proposée « non remboursable » ou quelque chose de similaire, l'Hôtel encaissera la totalité du montant de la réservation.

Lorsque les clients s'absentent de plus de soixante-deux heures sans avis préalable, l'Hôtel, pourra suspendre ou restreindre le contrat d'hébergement, selon le cas, et procéder au ramassage bagages conformément à ce qui est prévu dans l'article 18 de ce Règlement, sauf dans le cas où la valeur réelle des bagages du client ne garantit pas le montant de l'addition.

Dans ce cas il sera possible de résilier ou suspendre l'hébergement à cause de l'absence du client de plus de vingt-quatre heures.

Dans le cas où le client qui occupe une chambre au sein de l'établissement venait à décéder, ses héritiers ou représentant légaux régleront les coûts occasionnés comme conséquences de ce décès incluant, si nécessaire, les travaux de décoration et de désinfection de la chambre et le remplacement du linge et des équipements abimés.

#### **ARTICLE 6. -NOMBRE DE PERSONNES PAR LOGEMENT. VISITES.**

En règle générale, le séjour de personnes qui excède la capacité réservée par chambre n'est pas permis.

Ainsi, le séjour de deux personnes dans une chambre double qui aurait été réservée comme chambre individuelle n'est pas permis. Ne sont pas permis non plus les séjours de plus de deux personnes dans une chambre double ou une suite, ni plus de trois personnes dans une chambre réservée pour trois.

Pour des raisons de sécurité, nous n'acceptons pas de séjour supérieur à quatre personnes par chambre (maximum 2 adultes et 2 enfants de moins de 17 ans ou maximum 3 adultes) ou, le cas échéant, le nombre maximum possible selon la configuration de la chambre et du type de réservation.

Dans le cas contraire, l'Hôtel a le droit de facturer le tarif fixé pour le nombre réel de personnes qui seraient en train d'utiliser la chambre et, en même temps, de mettre fin au séjour du client de façon immédiate.

Dans l'Hôtel, les enfants de tous âges peuvent être logés. Les enfants entre 0 à 17 ans ne payent pas d'hébergement et ils partageront les lits avec les adultes. Maximum 2 enfants.

Les clients logés avec des bébés entre 0 et 2 ans pourront demander, selon la disponibilité, un lit pour enfant sans coût supplémentaire. Le nombre maximum de lit pour enfant dans les chambres est de UN. Les lits pour enfant sont disponibles sur demande et celle-ci doit être confirmée par l'Hôtel.

Un enfant de plus de deux ans et un adulte peuvent loger dans un lit supplémentaire. L'installation d'un lit supplémentaire ou complémentaire, aura un surcoût et elle sera possible seulement dans les chambres doubles et toujours sur demande de la personne utilisant la chambre. Dans le cas de ne pas l'avoir demandé par avance, l'Hôtel se réserve le droit de demander auprès du client une nouvelle réservation dans le cas où l'établissement ne dispose pas du lit supplémentaire sollicité. Ledit lit complémentaire ne peut être occupé que par une personne, étant de UN le nombre maximum de lit supplémentaire par chambre.

Aucune personne n'a le droit de loger une autre personne sans le consentement préalable de l'Hôtel et si cela devait être le cas, il serait absolument nécessaire de réaliser les enregistrements correspondants et l'inscription dans le Livre des entrées des voyageurs.

#### VISITES

L'Hôtel se réserve le droit d'admettre certaines visites occasionnelles mais en aucun cas il est permis l'accès de ces dernières aux chambres. Si l'usager désire recevoir une visite quelle qu'elle soit, l'Hôtel dispose d'espaces prévus à cet effet.

En cas de non-respect la Direction de l'Hôtel se réserve le droit d'ordonner la sortie immédiate du visiteur.

## II. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

### **ARTICLE 7.-PRESTATIONS DE SERVICES DE L'HÔTEL.**

L'Hôtel propose des services et des prestations en accord avec sa catégorie. Quels qu'ils soient et à chaque moment de l'année, ils sont spécifiés sur la page officielle de Vincci Hoteles SA, <https://www.vinccihoteles.com/es>, sur laquelle il est indiqué également que certaines demandes spéciales pourront être acceptées.

Dans le prix de l'unité de logement on considère inclus la distribution d'eau et d'énergie électrique, le chauffage, la climatisation, l'usage du linge de lit et de bain et le ménage du logement.

Certains des services ont un coût additionnel étant interdit, dans ce cas, d'utiliser ces derniers ou de recevoir leurs prestations si elles n'ont pas été préalablement acquises, devant être payés précédemment ou après avoir été utilisés selon l'accord entre les deux parties.

Les personnes qui représentent l'entreprise de l'Hôtel ou qui prêtent leurs services inhérents à l'hébergement auront, à cet effet, un libre accès aux chambres occupées par les clients.

Cet établissement, durant la prestation de ses services, respectera les exigences fixées en Responsabilité Civile accordées dans les conditions d'Assurance de l'Hôtel, étant exonéré d'une quelconque responsabilité en cas d'accidents personnels provoqués par négligence ou imprudence des hôtes ou de leurs accompagnateurs.

En cas de défauts techniques externes à la volonté de l'Hôtel, celui-ci s'engage à apporter une solution provoquant le moins de désagréments possibles pour le client.

Le mobilier et les ustensiles des chambres, ainsi que le reste des pièces, font partie des services alloués et ils ont été proposés avec l'intention de faire que le séjour des clients soit le plus agréable possible. Les clients sont donc priés de les utiliser de manière adéquate et respectueuse et à bon escient. Dans tous les cas, ils sont la

propriété de l'établissement, et c'est pour cela qu'en cas de perte, vol ou détérioration injustifiée de ces derniers, l'établissement sera en droit de demander une indemnisation.

Sans porter préjudice au droit d'admission, les clients de l'Hôtel pourront, de manière générale, accéder aux services et aux équipements qu'offre l'établissement, sauf dans le cas où des restrictions d'accès seraient établies, lesquelles seront pleinement justifiées et elles ne seront, en aucun cas, contraires aux droits et principes constitutionnels.

#### **ARTICLE 8.-SERVICE DE NETTOYAGE.**

Le nettoyage des chambres est réalisé de façon journalière. L'horaire de nettoyage des chambres est de 8h00 à 16h00. Les clients qui ne mettront pas à disposition leur chambre pendant cet horaire ne pourront pas profiter de ce service.

Si vous désirez que votre chambre soit nettoyée, accrochez la pancarte « s'il vous plaît, nettoyez la chambre » ("por favor, arreglen la habitación") à l'extérieur de la porte de votre chambre.

Si vous souhaitez ne pas être dérangé, accrochez la pancarte « Ne pas déranger s'il vous plaît » ("por favor no molesten") à l'extérieur de la porte de votre chambre. Lorsque la notification dépasse les 48 heures ininterrompues, ce qui représente la limite de tolérance maximale permise par l'hôtel, on appellera la chambre par téléphone. Si l'on n'obtient pas de réponse, on entrera dans la chambre pour effectuer son nettoyage et constater qu'elle se trouve dans un parfait état. Si au cours de l'appel téléphonique ou à l'entrée dans la chambre, on obtient une réponse du client, des excuses seront présentées et on confirmera avec le client le moment où il sera possible d'effectuer le nettoyage, qui ne pourra être au-delà du lendemain et cela après avoir vérifié que la chambre se trouve en parfaites conditions et que le nettoyage peut attendre.

Le changement de serviettes et de draps sera fait à chaque fois que le client en aura le souhait ou au minimum tous les 3 jours.

Les serviettes que vous souhaitez changer se laisseront au sol de la salle de bain. Dans le cas où vous auriez besoin de serviettes, de draps, de set de Bienvenu ou de nettoyage de la chambre à une heure précise de la journée durant l'horaire de nettoyage prévu par l'Hôtel, vous devez en prévenir la réception.



## **ARTICLE 9.-SERVICE DE PRESSING, BLANCHISSERIE ET REPASSAGE.**

Dans chaque logement vous trouverez une information des services de pressing, blanchisserie et repassage, ses prix, ses horaires de livraisons et retours des vêtements.

Ce service n'est opérationnel ni le dimanche ni les jours fériés. Le samedi, le service n'est ouvert que jusqu'à 13h00

Les livraisons de vêtements le jour-même sont disponible grâce au Service Express.

L'Hôtel n'est pas responsable des vêtements qui, du fait de leur condition et composition, rétrécissent, se décolorent ou finissent détériorés.

Si vous souhaitez repasser des vêtements dans votre chambre et que vous avez besoin d'un fer à repasser, mettez-vous en contact avec la réception où vous pourrez en trouver selon la disponibilité.

Prenez vos précautions si vous utilisez le fer à repasser dans la chambre

### SERVICE DE COUTURE, SERVICE DE NETTOYAGE DE CHAUSSURES

Si vous avez besoin d'un de ces services, contactez la Réception où vous trouverez l'information nécessaire à cet effet.

## **ARTICLE 10.-SERVICE DE PARKING.**

Le parking est un service pour les résidents de l'Hôtel dont l'usage pourra être gratuit ou être conditionné, le cas échéant, au paiement du tarif stipulé par l'Hôtel.

Ne laissez ni argent ni objets de valeur à l'intérieur des véhicules.

L'Hôtel n'est pas responsable des vols ou des dommages produits dans et sur les véhicules, incluant tous les objets et les êtres vivants qui pourraient se trouver à

l'intérieur, indépendamment du fait d'être garés dans des espaces habilités pour le parking par l'Hôtel

#### **ARTICLE 11.-SERVICE DE COFFRE FORT.**

Dans chaque unité de logement un coffre-fort gratuit a été installé pour assurer la garde de pièces de valeur. Dans les répertoires qui existent dans lesdits logements les conditions d'usage y sont précisées.

Ces coffres forts sont mis à disposition par une entreprise extérieure à l'entreprise hôtelière.

Vous pouvez déposer dans le coffre-fort de votre chambre vos objets de valeur et/ou de l'argent, à condition que leur valeur soit inférieure à 1200€.

Si vous êtes logez dans l'Hôtel avec une somme d'argent et/ou des objets d'une valeur supérieure à 1 200 €, veuillez déposer ces effets, pour votre sécurité, avec en échange un reçu justificatif, dans le Coffre-Fort Général de l'établissement, qui sera mis à votre disposition à la Réception de l'Hôtel.

L'Hôtel n'est pas responsable des vols, cambriolage ou perte des objets ou sommes d'argent non-déposée, avec reçu justificatif, dans le Coffre-Fort Général de l'Hôtel ou à la réception.

L'Hôtel ne sera pas non plus responsable en cas de vol à main armé ou un autre événement de force majeure.

#### **ARTICLE 12.- ASSISTANCE MÉDICALE Y PREMIERS SECOURS.**

Si vos aptitudes physiques sont limitées ou si vous souffrez de douleurs ou de maladies contagieuses, faites-le savoir au personnel de réception le plus tôt possible, dès votre arrivée, afin que l'Hôtel puisse, à son tour, prendre les mesures qui puissent être nécessaires.

Cet établissement dispose d'une trousse de premiers secours dûment signalisée et convenablement remplie à disposition des clients qui pourraient en avoir besoin.

Si un client venait à être malade, la réception de l'Hôtel contacterait un médecin à la demande expresse de l'hôte qui le demande pour qu'il puisse être pris en charge ou, le cas échéant, transféré au bon endroit, le coût restant à la charge du client. Dans le cas où le client malade ne soit pas capable d'agir par lui-même, l'Hôtel prendra en charge la gestion nécessaire pour qu'il puisse recevoir l'aide médicale. Dans ce cas, l'Hôtel pourra exiger au client en question ou, à défaut, à sa famille ou aux représentant légaux, le paiement des coûts occasionnés et qui auraient été payés par l'Hôtel.

Dans l'hypothèse que le client souffre (ou qu'il soit probable qu'il souffre) d'un processus infectieux ou d'une autre maladie ou qu'il se trouve dans des conditions telles qu'il soit (ou puisse être) un danger pour les personnes qui résident à l'intérieur de l'Hôtel, l'Hôtel a le droit d'annuler le contrat avec un effet immédiat et d'obliger le client à sortir immédiatement de l'Hôtel.

L'Hôtel n'est responsable d'aucun type d'accident et/ou d'événement que l'hôte subisse à l'intérieur des installations de l'établissement comme, entre autres, des chutes, des coups, des piqûres d'animaux. Les coûts que cet accident ou événement provoqueront seront pris en charge par le client, écartant l'Hôtel d'une quelconque responsabilité à caractère légal.

Dans le cas du décès du client, l'Hôtel pourra exiger à la famille, aux héritiers, représentant légaux ou à la partie Payeur, en plus du paiement de la facture pour les services impayés, l'indemnisation des coûts occasionnés et en relation avec le décès du client.

Les frais que l'hôtel peut réclamer comprennent notamment ceux du nettoyage, en plus de ceux du nettoyage normal, engagés par l'hôtel pour cause de maladie, de décès ou de tout autre événement quel qu'en soit le type subi par le client dans les installations. de l'établissement.

# III. RÈGLES DE VIE ET D'HYGIÈNE

## ARTICLE 13.- FUMEURS

Cet Hôtel est un espace dit de « Zone sans fumée » par conséquent il est interdit de fumer dans tout l'établissement. Toutes les chambres sont également des « Zones sans fumée » dans lesquelles il est formellement interdit de fumer.

Fumer est uniquement autorisé à l'extérieur de l'Hôtel, pour cette raison nous vous demandons de bien vouloir éteindre votre cigarette avant d'entrer dans l'établissement, en utilisant les cendriers mis à votre disposition dans ce but.

N'oubliez pas que toutes les chambres et toutes les zones communes sont équipées de détecteurs de fumée.

Dans le cas qu'un des hôtes fume dans une chambre ou dans n'importe quelle zone de l'Hôtel, il sera possible d'écourter son séjour, de porter plainte, ou de demander une indemnisation pour dommage et intérêts.

Dans tous les cas, il sera rajouté à la facture dudit client des frais de 200€ par jour + TVA (ou impôt équivalent) qui devront être payés au moment de sa sortie pour nettoyer et désodoriser la chambre ou les zones dans lesquelles l'infraction aurait été commise.

Les frais de nettoyage et d'élimination de fumée peuvent être soumis à des changements.

## ARTICLE 14.- REPAS ET BOISSONS

Les horaires du Bar sont les suivants :

- § Du Lundi au Vendredi : 07 :30-23 :30
- § Samedi : 08 :00-23 :30
- § Dimanche y jours Fériés : 09 :00-23 :30

Les horaires du Restaurant sont les suivant :

- § Repas : 13 :00-16 :00
- § Dîners : 20 :00-23.15

Le Petit-déjeuner Buffet suit les horaires suivants :

- § Du Lundi au Vendredi : 07 :00-10 :00
- § Samedi : 07 :30-10.30
- § Dimanche y jours Fériés : 08 :00-11 :00

Le régime de pension payée est personnel et non transférable.

Il est interdit d'emporter des aliments, de la nourriture ou des boissons en dehors du restaurant (salle à manger) de l'Hôtel.

Il est également interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons (sauf des aliments pour bébé) dans les chambres et/ou dans les zones publiques de l'Hôtel sauf si elles ont été acquises dans les installations de l'Hôtel, au Bar ou au Restaurant de ce dernier, dans le cas contraire l'Hôtel pourra confisquer cette nourriture et boisson et/ou encaisser des frais additionnels (pour le service de débouchage de bouteille, pour la demande de couverts ou pour d'autres services effectués par l'établissement en relation avec cette affaire).

L'Hôtel pourra empêcher l'accès à n'importe quelle entreprise externe de service de repas à domicile, même si son service, du fait du non-respect des présentes dispositions, a été sollicité par un client de l'Hôtel.

De plus, l'Hôtel n'est en aucun cas responsable des marchandises qui pourraient être introduites au sein de celui-ci, enfreignant ce qui est dit ci-dessus.

Les hôtes qui consomment des boissons alcoolisées doivent le faire de façon responsable. Le personnel de l'Hôtel pourra refuser de servir des boissons alcoolisées à des clients qui ne boiraient pas de façon responsable.

#### SERVICE DE PETIT-DEJEUNER ANTICIPE

Si un client doit partir plus tôt que l'heure d'ouverture du restaurant, il pourra bénéficier d'un pique-nique. Pour profiter de ce service il devra prévenir la réception la veille du jour de la prestation.

## **ARTICLE 15.- TENUES Y VÊTEMENTS**

En règle générale, en ce qui concerne les vêtements, il est établi que pour circuler ou se déplacer au sein de l'Hôtel et de ses installations, la tenue ou les vêtements seront adaptés à cet effet.

Ainsi, les règles vestimentaires qui pourraient être exigées dans certaines zones de l'Hôtel, comme le Bar, les Restaurants ou qui soient exigées pour des occasions ou des événements spéciaux réalisés dans les installations de l'Hôtel devront être respectées.

L'entrée ou le séjour dans l'Hôtel vêtu de vêtements qui incite à la violence, au racisme et/ou à la xénophobie sont interdits. Il est interdit également la circulation ou la visite des installations hôtelières sans utiliser de vêtements ou avec des tenues inappropriées, comme par exemple, entre autres : descendre en peignoir ou en pyjama, circuler dans l'Hôtel torse-nu, etc.

Nous interdisons l'accès au Restaurant, au Buffet, aux salles à manger et à toutes les zones de l'Hôtel aux clients en tenue de travail, en tenue de bain, avec des vêtements mouillés, des shorts, des claquettes, des T-shirts déchirés, des débardeurs (pour ce qui est des hommes), sans T-shirt ou sans chaussures.

En dehors des exceptions en relation avec ce qui a été mentionné ci-dessus, le code vestimentaire à suivre dans nos restaurant est « vêtements de ville ».

## **ARTICLE 16.- ACCÈS AUX ANIMAUX**

L'accès ou le séjour de personnes accompagnées d'animaux de compagnie, animaux domestiques, de n'importe quelle sorte d'oiseaux, ou de n'importe quel animal est strictement interdit, à l'exception des chiens-guides ou des chiens-assistants, en vertu de la réglementation sectorielle relative à l'usage des chiens-guides par des personnes atteintes de handicap visuel, total ou partiel.

Dans tous les cas, la personne qui introduirait un animal et/ou son propriétaire, seront responsables solidaires pour toutes les dégradations, les dommages ou ruptures occasionnées par les animaux sur les objets, les biens et/ou installations de l'Hôtel, sur les hôtes et/ou les visiteurs dudit Hôtel.

## **ARTICLE 17.- SÉJOUR DES ENFANTS.**

La protection de tous ses hôtes, spécialement les enfants, est très importante pour l'Hôtel.

Pour cela, il est nécessaire que les responsables de leur bien-être soient attentifs aux zones dans lesquelles les enfants évoluent, les activités auxquelles ils participent, ainsi qu'à leur comportement dans les zones publiques de l'Hôtel pour ne pas nuire aux autres clients.

Les parents ou tuteurs légaux sont responsables du comportement des mineurs au sein des installations de l'Hôtel pendant leur séjour. C'est pour cela qu'ils doivent veiller à ce que leurs enfants respectent le bon usage des installations et surtout qu'ils respectent les zones communes : ne pas utiliser l'ascenseur sans être accompagné d'un adulte responsable, ne pas courir dans les couloirs, ne pas crier dans le restaurant, ne pas jouer sur la terrasse, ne pas sauter partout, etc.

N'importe quel dommage causé par des mineurs, en l'absence de ladite surveillance, sera de la responsabilité unique et exclusive de leurs parents ou tuteurs légaux, l'Hôtel étant exempté de toute responsabilité.

Conformément à la législation en vigueur, il est formellement interdit de vendre, servir, offrir ou permettre la consommation de boissons alcoolisées aux mineurs de 18 ans qui séjournent à l'hôtel. De la même manière il est interdit de leur vendre du tabac.

## **ARTICLE 18.- OBJETS PERDUS ET/OU ABANDONÉS.**

Une fois la période de séjour d'un client achevée ou, le cas échéant, interrompue, les objets qui se trouvent dans les chambres ou dans le reste de l'Hôtel seront retirés, après la mise en place d'un inventaire de ces derniers qui sera signé par les témoins présents lors de celui-ci.

Les objets resteront à disposition du client qui les aurait perdus et/ou abandonnés. Ils pourront être récupérés à l'Hôtel de 8h00 à 14h00 du lundi au vendredi.

Afin que la localisation de l'objet soit le plus facile, rapide et efficace possible le client devra décrire de la façon la plus exhaustive qu'il soit l'objet qui aurait été perdu et devra expliquer les circonstances qui ont entraînées sa perte ou son abandon.

Dans le cas où le client souhaiterait que l'objet lui soit renvoyé, il devra payer le prix du transport en port dû et devra également rembourser les coûts que ce dépôt aurait pu entraîner à l'Hôtel.

Les documents d'identité personnelle (carte d'identité, passeport, etc.) qui ne seraient pas réclamés seront remis aux autorités policières.

Les denrées périssables qui ne seraient pas réclamées seront détruites le lendemain du jour qu'elles seront trouvées.

Les autres objets trouvés resteront dans les Bureaux de l'Hôtel en dépôt pendant un délai maximum de 90 (quatre-vingt-dix) jours.

Dans le cas où l'Hôtel saurait à qui appartient ledit objet, cette période prendrait effet dès l'instant que l'évènement aurait été notifié de façon fiable à l'adresse déclarée par la personne de l'établissement assignée pour que l'objet oublié lui soit rendu (demande de retour avec son adresse qu'il devra faire par écrit).

Dans le cas où l'établissement ne dispose pas de l'adresse des clients à qui appartiendrait l'objet ou qu'il méconnaisse à qui peut appartenir l'objet, le délai commencera dès l'instant où celui-ci sera trouvé.

L'Hôtel procédera de la même manière dans l'hypothèse d'un abandon de biens dans le cas d'éviction et/ou d'expulsion de l'établissement pour impayé, en cas de non-respect des règles présentes dans ce Règlement ou pour n'importe quel autre motif.

A l'expiration du délai de 90 jours, l'établissement pourra disposer librement des biens non réclamés, et comme il le jugera nécessaire.

## **ARTICLE 19.- RÈGLES D'UTILISATION.**



- **SERVIETTES** : Il est interdit d'utiliser des serviettes et autres vêtements de la chambre pour un usage extérieur à celle-ci.
- **LAVAGE ET SECHAGE DES VETEMENTS** : Il est interdit de laver ses vêtements dans les chambres et de les étendre aux fenêtres, sur les rambardes des terrasses ou à l'intérieur de celles-ci pendus sur des cordes ou même dans les couloirs.
- **SILENCE** : A partir de 22h00 il est exigé de garder le silence dans les couloirs et dans les logements dans le but de ne pas perturber le repos des autres clients de l'Hôtel. Veuillez à modérer le son de la télévision et/ou le ton de la voix.
- **APAREILS MOBILES** : En outre, dans le cas où le client utiliserait des appareils mobiles dans n'importe quelle zone publique de l'établissement il devra mettre le volume minimum ou le mode « silencieux » pour respecter les autres usagers ou visiteurs de l'Hôtel.
- **APPAREILS INFORMATIQUES** : Pendant l'utilisation d'appareils informatiques et de la connexion Internet située dans l'Hôtel, le client devra procéder conformément à la législation en vigueur (spécialement les lois de propriétés intellectuelles) et conserver l'état des appareils hardware et software.
- **DISPOSITIFS DE SECURITE** : Afin de garantir la sécurité, l'intimité et la tranquillité des usagers, cet établissement hôtelier met en place des dispositifs techniques d'enregistrement de façon continue dans les couloirs et toutes les zones principales et communes. Ces images pourront être mises à disposition des autorités dans les cas légalement prévus à cet effet.
- **EXTINCTEURS** : Afin d'être utilisé pendant un éventuel sinistre, un nombre suffisant d'extincteurs et de détecteurs de fumée ont été installés. Dans de telles circonstances les clients devront suivre les instructions notifiées sur ces derniers et ils devront prévenir la Réception de l'Hôtel.
- **COURANT ELECTRIQUE** : Il est formellement interdit aux clients d'utiliser le courant électrique ou les équipements mécaniques installés dans leur chambre pour d'autres fins que celles qui leur seraient destinées.

Les mesures de sécurité de l'Hôtel interdisent formellement l'utilisation de fer à cheveux, fer à friser et d'autres appareils électriques, à gaz ou d'une autre

sorte qui pourraient provoquer un incendie dans n'importe quel endroit de l'Hôtel et dans les chambres.

Afin de contribuer à l'économie d'énergie, vous devrez allumer la climatisation avec les portes et les fenêtres fermées.

- APPAREILS PHOTO ET AUTRES DISPOSITIFS DE PRISE D'IMAGES :

- Il est interdit de faire des photos et/ou des vidéos dans les établissements Vincci dans lesquelles apparaissent des clients ou des employés de l'établissement, et d'autant plus s'il s'agit de mineurs, de personnes en maillot de bain ou en topless, ou d'autres personnes présentant des caractéristiques particulières comme des difficultés de mobilité, une Trisomie 21, ou toutes autres caractéristiques, comme par exemple celles pouvant indiquer des croyances politiques ou religieuses.

- Il est interdit de faire des photos et/ou des vidéos des membres du personnel de l'établissement dans l'exercice de leurs fonctions, excepté si l'employé lui-même a donné son accord. Par exemple, faire une photo et/ou une vidéo avec un animateur, un serveur, etc. sur laquelle il est clairement visible que l'employé pose pour la photo.

- Les photos et/ou les vidéos réalisées par les clients sur lesquelles d'autres clients ou employés de Vincci sont identifiables sont uniquement autorisées dans le cadre domestique familial, et leur publication dans tout média physique (documents, articles, brochures...), électronique (exemple : email), ou sur Internet (Web, réseaux sociaux, blogs, sites de classement d'établissements tels que TripAdvisor ou similaires) est totalement interdite.

- Toute utilisation non autorisée de l'image d'un client ou d'un employé peut donner lieu à un délit contre l'honneur, l'intimité, et l'image de la personne, et peut être passible de peines pouvant aller jusqu'à QUATRE ANS de prison, et, dans le cas d'une diffusion publique, jusqu'à CINQ ANS de prison.

# IV. RÈGLES D'ADMISSION

## ARTICLE 20.- RÈGLES D'ADMISSION.

L'Hôtel est un établissement public et libre d'accès, sans autres restrictions que celles établies par ce Règlement et par les simples règles de vie et d'hygiène.

L'Hôtel n'est pas responsable du comportement de ses hôtes ni des objets, substances ou matériaux que ceux-ci peuvent introduire dans la chambre, étant donné que le personnel n'est pas autorisé à fouiller dans les bagages des clients.

Le public ne pourra ni entrer ni séjourner au sein de l'Hôtel et de ses installations sans qu'il ait respecté les conditions d'admission requises par l'entreprise, comme il est prévu dans l'article 59.1.e) du Décret Royal 2816/1982, du 27 août approuvant le Règlement Général de la Police des Spectacles et des Activités Récréatives, son domaine s'étendant à tout type d'établissement destinés au public, indépendamment qu'il soit public ou privé.

L'accès et le séjour de personnes au sein de l'Hôtel seront interdits dans les cas suivants :

- 1) Lorsque le nombre d'usagers présents à l'intérieur de l'Hôtel atteint la capacité totale établie.
- 2) Lorsque l'horaire de fermeture de l'établissement a été dépassée.
- 3) Lorsque la personne qui souhaite accéder à l'établissement n'atteint pas l'âge légal requis par la loi en vigueur.
- 4) Lorsque la personne qui souhaite accéder à l'établissement n'a pas payé son entrée ou sa place lorsque celle-ci est exigée.
- 5) Lorsque la personne fait preuve d'attitudes violentes spécialement si elle se comporte de manière agressive ou qu'elle provoque des altercations.

6) Lorsque la personne porte des armes et des objets susceptibles d'être utilisés comme tel, sauf si conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur, il s'agit de membres des Forces Armées et de sécurité ou d'escortes privés faisant partie d'entreprises privés, et qu'ils accèdent dans l'établissement dans l'exercice de leurs fonctions.

7) Lorsque la personne porte des vêtements ou des symboles qui incitent à la violence, au racisme ou à la xénophobie dans les termes prévus par la loi sur la protection de la sécurité citoyenne et dans le code pénal.

8) Lorsque la personne est à l'origine de dangers ou de dérangements sur d'autres personnes, ou qu'elle ne réunit pas les conditions d'hygiène personnelle en accord avec les pratiques sociales actuelles et que, pour ce motif, elle puisse causer des dérangements à d'autres personnes. L'accès à l'établissement sera formellement interdit aux personnes ayant consommé de la drogue, des substances stupéfiantes ou psychotropes ou qui montrent des symptômes de les avoir consommées ou qui montrent des signes ou des comportement évidents d'être en état ébriété.

9) Lorsque la personne se comporte sans retenue, qu'elle émet des cris ou qu'elle provoque des sons manifestement élevés qui gênent les autres clients et/ou qui perturbent la tranquillité et le bon déroulement de la vie au sein de l'Hôtel.

10) Lorsque la personne adopte des mesures ou des attitudes contraires à la salubrité et la propreté de l'établissement.

11) Lorsque les réglementations pour la prévention de la contagion par COVID-19 (utilisation de masques, distance de sécurité, etc.), ou par tout autre virus pouvant survenir à l'avenir, établies par les réglementations applicables à tout moment, sont enfreintes.

12) Lorsque la personne porte atteinte aux règles de vie de l'établissement ou qu'elle provoque, pour elle ou pour d'autres personnes pour lesquelles elle serait responsable, n'importe quel type de dérangement envers d'autres clients ou visiteurs ou qu'elle accomplit un acte qui affecte la tranquillité et la vie privée souhaitée par les clients pendant leur séjour à l'Hôtel.

13) Lorsque la personne produit, promeut ou encourage à mettre en place des actes discriminatoires contre d'autres clients, visiteurs, personnel de l'Hôtel, voir ses propres accompagnateurs ou qu'elle agit de façon grossière ou agressive face à une quelconque personne.

14) Lorsque la personne ne règle pas les services ou prestations lorsque que le règlement de ces derniers leur est requis.

15) Lorsque la personne tenterait de soustraire de l'Hôtel des objets ou des biens appartenant à celui-ci, que ce soit de la chambre ou d'autres secteurs sans le consentement préalable de ce dernier.

16) Lorsque la personne tenterait d'endommager ou détériorer, totalement ou partiellement, les installations, les accessoires, les biens, les services et les fournitures de l'Hôtel ou de toute personne destinataire de ce règlement.

17) Lorsque la personne tenterait de dévoiler ou de diffuser des renseignements confidentiels sur l'Hôtel qu'il aurait obtenu pendant son séjour ou son passage dans l'établissement hôtelier.

Nous interdirons également l'accès et/ou le séjour à toute personne qui refuserait de respecter l'obligation légale de signer et remplir les imprimés du Registre des Entrées des Voyageurs avec tous les renseignements nécessaires requis (y compris le type et le numéro du document d'identité), conformément à la Loi Organique 1/1992, du 21 février, de Protection de la Sécurité Citoyenne et de l'Ordre Public Int/1922/2003, du 3 juillet, du Ministère de l'Intérieur, écrite sur les livres-registres et Registre des entrées de voyageurs dans les établissements hôteliers et autres établissements similaires.

Lorsque des circonstances ci-dessus énoncées auraient lieu ou lorsque certaines personnes s'exposeraient à une ou plusieurs des restrictions avant citées, le personnel responsable de l'établissement pourra exiger que ces dernières abandonnent l'établissement, moyennant le paiement, le cas échéant, des additions impayées pour des prestations et des consommations.

Il est expressément rappelé que le libre accès aux installations, services et logements dans cet établissement hôtelier ne sera pas interdit aux personnes qui le souhaiteraient pour des raisons de discrimination sexuelle, de handicap (avec ou sans chien-guide), de religion, d'opinion ou d'autres particularités personnelles ou sociales.

L'Hôtel peut réclamer l'aide des agents de l'autorité pour déloger de ses installations les clients qui ne respecteraient pas ce Règlement, ceux qui prétendraient accéder ou séjourner à l'intérieur de ces dernières dans un but qui ne

serait pas ce pourquoi elles sont destinées mais aussi, le cas échéant, afin de déloger les personnes qui ne seraient pas enregistrées en tant qu'utilisateur, assistants de banquets et/ou conventions etc., ou celles qui, dans les cas visés dans cet article, s'opposeraient au refus de l'accès à l'établissement.

#### **ARTICLE 21.- OBLIGATION DE PAIEMENT EN CAS D'INTERDICTION D'ACCÈS OU D'EXPULSION.**

Cependant, dans les cas précédemment décrits, la personne en question est obligée de payer les dépenses qu'elle aurait engendrées jusqu'au moment de l'interdiction d'accès ou de séjour dans l'établissement.

#### **ARTICLE 22.- CIRCULATION Y SÉJOUR DANS L'HÔTEL.**

La circulation et le séjour au sein de l'Hôtel s'effectuera dans les zones réservées aux clients, sans que ces derniers puissent, en aucun cas, accéder dans les pièces ou les espaces réservés ou privés, étant expressément exclus les salons dont l'accès est limité à ceux qui les réserveraient et à leurs invités.

Sont considérées comme zones réservées ou limitées au personnel de l'établissement : les couloirs d'accès aux bureaux administratifs, les cuisines, le dépôt, l'entrepôt, les vestiaires du personnel et autres locaux de service.

#### **ARTICLE 23.- NORMES DE SECURITÉ.**

La Direction de l'établissement vous conseille de :

- Surveiller et contrôler vos bagages et effets personnels dans les zones publiques, afin d'éviter les pertes et/ou les possibles vols, ne les laissez pas sans surveillance.
- Fermer la porte de votre chambre avant de sortir de celle-ci et vérifier si elle est bien fermée, même s'il s'agit d'un court instant d'absence.
- Laisser la porte fermée à clef lorsque que vous vous trouvez à l'intérieur de votre chambre.
- Fermer vos bagages lorsque vous ne les utilisez pas et rangez-les dans les armoires. Si vos bagages ont un cadenas, utilisez-le.
- Protéger la clef de votre chambre. Ne laissez pas simplement la clef sur le comptoir de la Réception. Rendez toujours votre clef en main propre lorsque vous quittez l'Hôtel.

- Notifier immédiatement à la Direction tout fait qui vous semblerait anormal comme : des personnes qui semblent suspectes dans les couloirs, des répétitions d'appels téléphoniques de personnes non identifiées, des coups frappés à la porte de votre chambre de personnes inconnues et/ou ne trouver personne lorsque vous allez ouvrir.
- Ne pas vous offusquer si le personnel de Réception ou d'un autre département vous demande de vous identifier.
- Ne pas exhiber de bijoux, d'argent ou d'autres objets de valeur dans votre chambre.
- Ne pas inviter de personne étrangère à l'établissement dans votre chambre, ne leur dites pas non plus votre numéro de chambre.
- Ne pas permettre que les équipes de réparations entrent dans votre chambre sans en avoir fait préalablement la requête ou sans avoir l'autorisation de la Direction de l'Hôtel.
- Ne pas permettre l'entrée de personnes dans votre chambre munies de livraisons qui n'ont pas été sollicitées.
- Ne pas révéler ni le nom de l'Hôtel, ni le numéro de votre chambre lorsque vous établissez des rapports sociaux avec des personnes inconnues.
- Ne pas parler des projets spécifiques en ce qui concerne vos excursions à venir, vos sorties etc. en public ou avec des personnes inconnues.
- Ne pas garder la carte d'ouverture de votre chambre avec un document qui indiquerait l'établissement et/ou le numéro de chambre.
- Ne pas montrer la clef de votre chambre dans des lieux publics.
- Vous mettre immédiatement en contact avec la Réception si vous découvrez toute dégradation ou anomalie.
- Respecter l'installation électrique qui est de 220 volts.
- Respecter les zones dans lesquelles se trouvent les chambres pendant les heures nocturnes et les heures de sieste et, en général, d'éviter de faire du bruit inutilement.
- Utiliser correctement les installations, en respectant le mobilier et les jardins de l'Hôtel.
- Respecter les horaires de toutes les installations de l'Hôtel.
- Faire attention aux horaires qui pourraient changer selon l'époque de l'année.
- Ne pas utiliser de verres ou d'autres objets en verre et/ou en faïence dans la zone où se trouve la piscine, afin d'éviter de dangereux accidents.

Nous vous remercions pour votre participation dans le cas d'une simulation d'incendie, de sinistre ou d'évacuation qui aurait lieu pendant votre séjour à l'Hôtel.

#### **ARTICLE 24.- FACULTES DE L'HÔTEL**

Le non-respect total ou partiel de toute règle de ce Règlement autorise l'Hôtel à exécuter, à sa seule discrétion, n'importe quelles des procédures suivantes :

- Inviter le transgresseur à modifier son comportement ou sa conduite.
- Lui exiger le respect et l'exécution des règles de comportement, conduite et tenue vestimentaire.
- Insister sur le respect des décisions de ce Règlement.
- Appliquer les sanctions spécifiques au transgresseur, telles que les avertissements, la suspension de l'utilisation de toutes ou partie des installations et/ou des services mis à disposition par l'Hôtel ou l'exclusion de l'établissement.
- L'Hôtel se réserve le droit d'admission et de séjour et, en vertu de celui-ci, il pourra empêcher l'entrée de toute personne qui aurait transgressé le présent Règlement et/ou qui n'aurait pas respecté les conditions requises ci-dessus.
- Communiquer et prévenir les autorités publiques compétentes pour qu'elles puissent intervenir lorsqu'il s'avérera nécessaire.

La direction de l'Hôtel appliquera les sanctions nécessaires tenant compte des critères suivants : la gravité et la nature de l'infraction et les circonstances des faits ; la répétition des incorrections du transgresseur ; ses antécédents ; et l'application de sanctions précédentes à celle du transgresseur.

L'Hôtel se réserve le plein pouvoir d'appliquer ou pas les sanctions prévues dans ce Règlement. En aucun cas, l'absence d'application d'une sanction envers le transgresseur peut être considérée par celui-ci, par d'autres clients ou visiteurs comme un droit à ne pas être sanctionné pour des causes similaires ou pour d'autres infractions qu'il pourrait commettre.

Dans le cas où un client enfreint totalement ou partiellement les règles de ce Règlement, en plus d'être sanctionné, il sera obligé d'indemniser l'établissement pour les dommages et intérêts commis. Dans tous les cas, le transgresseur devra dédouaner l'Hôtel d'une quelconque réclamation dirigée par une tierce personne contre l'établissement hôtelier comme conséquence de son manquement aux conditions de ce Règlement ou de la législation en vigueur.

Les règles présentes dans ce règlement ne pourront être interprétées comme étant discriminatoires face à une ethnie, une nationalité, un genre, une religion, une race, un âge, ou une idéologie politique. Il s'agit d'un moyen idéal dans le but de garantir à tous ses clients l'excellence et la qualité des services de l'Hôtel.

En aucun cas ce Règlement pourra être interprété comme limitatif ou restrictif des droits individuels de ceux qui pénétreraient volontairement dans l'établissement. Ces derniers doivent être conscient des caractéristiques de l'établissement et de la



faculté qu'il possède pour dicter d'autres règles qui complètent, amplifient, modifient ou substituent les règles déjà établies ou pour fixer de nouvelles règles d'usage ou d'utilisation des secteurs spécifiques de l'établissement ou de la façon dont les destinataires de ce Règlement ou d'autres possibles destinataires doivent se comporter, se conduire ou se présenter dans tous les secteurs et installations de l'établissement. Cette faculté est propre à la responsabilité de la société exploitante de l'Hôtel qui doit veiller sur le bon fonctionnement des services, en ce qui concerne ses hôtes et ses clients.

Conformément aux dispositions précédentes, le Directeur (ou titulaire) de l'Hôtel pourra écarter la durée totale du client et/ou de ses accompagnateurs dans l'établissement et pourra disposer directement de sa chambre, sans avoir recours à une quelconque procédure, en cas de :

- Non-paiement total ou partiel de la facture (réf. : article 1 de ce Règlement).
- D'absence d'accord en ce qui concerne la prolongation du séjour du client.

Dans un tel cas le client et/ou ses accompagnateurs seront obligés d'abandonner la chambre et le reste des installations de façon immédiate après avoir été sollicité par la Direction.

Si le client venait à refuser ladite expulsion ou s'il venait à réagir d'une manière qui constituerait une infraction pénale, l'Hôtel pourrait demander l'aide des forces publiques et/ou de l'inspection touristique pour qu'elle procède à l'expulsion.

Tout ceci sans modifier le droit de l'Hôtel à réclamer au client le paiement des dépenses effectuées par celui-ci, ainsi que les dommages et intérêts que son comportement aurait causés, le cas échéant.

Les Tribunaux Ordinaires du lieu où l'Hôtel est situé sont compétents pour comprendre et résoudre toute controverse ou conflit entre les destinataires du présent Règlement et de l'Hôtel, ayant compétence en matière civile et renonçant à tout autre privilège et/ou juridiction qui pourrait correspondre, sans exempter l'intervention de la Justice Pénale le cas échéant.

# V. POLITIQUE DE CONFIDENCIALITÉ

## Article 25.- GESTION DES DONNÉES

Dans le but de respecter les obligations légales, de mettre en œuvre la prestation des services proposés à ses clients, de présenter une offre de produit et de services personnalisés, d'améliorer la relation commerciale et de gérer les demandes émises par nos clients, l'Hôtel traitera les renseignements personnels de ses clients de manière automatique et s'engage à respecter la législation en vigueur en matière de traitement automatisé des données.

Quelle que soit la façon dont les hôtels de la Chaine d'Hôtels Vincci sont exploités par des sociétés autres que Vincci Hoteles, S.A., nous vous informons que chacune des sociétés, en fonction de l'Hôtel dans lequel vous serez logé, seront responsable du traitement de vos données personnelles. En outre, les données que vous nous apporterez pourront être communiquées aux autres sociétés dans le but de pouvoir mener à bien les services sollicités o pour répondre à des questions qui surviendraient.

Les sociétés qui exploitent les Hôtels du groupe VINCCI, sont :

- **VINCCI HOTELES, S.A.**, CIF (Code d'identification fiscal) : A82919945, domiciliée calle Anabel Segura nº 11, Edificio A, bajo, Centro de negocios Albatros, 28108 de Alcobendas (Madrid) consacrée à l'exploitation des Hôtels suivants :
  - **VINCCI ALBAYZÍN 4\*** ,
  - **VINCCI SELECCIÓN RUMAYKIYYA 5\***
  - **VINCCI SELECCIÓN POSADA DEL PATIO 5\***
  - **VINCCI SELECCIÓN ESTRELLA DEL MAR 5\***
  - **VINCCI LA RÁBIDA 4\***
  - **VINCCI LYS 4\***
  - **VINCCI PALACE 4\***
  - **VINCCI MERCAT 4\***
  - **VINCCI COSTA GOLF 4\***

- **VINCCI VÍA 66 4\***
  - **VINCCI SOHO 4\***
  - **VINCCI CAPITOL 4\***
  - **VINCCI CENTRUM 4\***
  - **VINCCI SOMA 4\***
  - **VINCCI THE MINT 4\***
  - **VINCCI PUERTOCHICO 4\***
  - **VINCCI TENERIFE GOLF 4\***
  - **VINCCI FRONTAURA 4\***
  - **VINCCI BIT 4\***
  - **VINCCI GALA 4\***
  - **VINCCI MAE 4\***
  - **VINCCI CONSULADO DE BILBAO 4\***
- **ALTAI GESTIÓN, S.A.**, CIF A83578328, domiciliée calle Anabel Segura nº 11, Edificio A, bajo, Centro de negocios Albatros, 28108 de Alcobendas (Madrid), consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI MARÍTIMO 4\***.
  - **SAHARA MÁLAGA PACÍFICO S.L.U.**, domiciliée Edificio Sarrà Forum, Avda. Sarrà , nº 102-106, Planta 11, 0817 Barcelona (Barcelona), consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI MÁLAGA 4\***.
  - **NEXOTEL ADEJE, S.A.**, CIF A38612453, domiciliée calle Roque Nublo nº 1, Sector 838670 Fañabe-Adeje (Santa Cruz de Tenerife), consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI SELECCIÓN LA PLANTACIÓN DEL SUR 5\***.
  - **GEHOSAL LA SALLE, S.L.**, domiciliée calle Varillas nº 16-18, Bajo, 37001 de Salamanca consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI CIUDAD DE SALAMANCA 4\***.
  - **VINCCI MEDITERRANÉE, S.A.**, domiciliée Résidence Myriam Rue Lac Viva – Les Berges du Lac, PO Box 104, 1503 Tunisia, consacrée à l'exploitation des hôtels de la chaîne, sites en Tunisia (TÚNEZ) :
    - **VINCCI NOZHA BEACH & SPA 4\***
    - **VINCCI HÉLIOS BEACH 4\***
  - **SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE ET TOURISTIQUE ROSA BEACH** consacrée à l'exploitation de l'hôtel de la chaîne, sito en Tunisia (TÚNEZ) :

- **VINCCI ROSA BEACH 4\***
- **TORISTIQUE MARILLA** consacrée à l'exploitation de L'hôtel de la chaîne, sito en Tunisia (TÚNEZ) :
  - **VINCCI MARILLIA 4\***
- **JARIZI DE PROMOTION HOTELIERE "SOJAPROH"** consacrée à l'exploitation de l'hôtel de la chaîne, sito en Tunisia (TÚNEZ)
  - **VINCCI SAFIRA PALMS 4\***
- **LUSOVINCCI UNIPessoal**, LDA., N° de pessoa colectiva 508642418, domiciliée en Rua Do Comércio, n° 32 a 38 - Rua De S. Juliao, n° 47 à 57, freguesia de S. Nicolau, concelho de Lisboa (Portugal), consacrée à l'exploitation de ces Hôtels
  - **VINCCI BAIXA 4\***
  - **VINCCI LIBERDADE 4\***
  - **VINCCI PORTO 4\***
  - **VINCCI PONTE DE FERRO 4\***
- **ALEYSA TURÍSTICA, S.L.**, CIF : B93137560, domiciliée Avda. Antonio Machado, 57, 29630 Benalmádena Costa (Málaga), consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI SELECCIÓN ALEYSA BOUTIQUE & SPA 5\***.
- **HOTEL ZENTRO COSO SL**, CIF: B02985075, domiciliée Calle Coso, 66,50001 de Zaragoza consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI ZENTRO 4\***.
- **GOLF VALDECAÑAS SL**, CIF B91540682, C/ DR. MIGUEL RIOS SARMIENTO, 136, 41020 de SEVILLA-ESTE (SEVILLA) CAPITAL, consacrée à l'exploitation de l'Hôtel **VINCCI VALDECAÑAS GOLF 4\***.

La principale finalité du traitement est la gestion des séjours et des services demandés.

La légitimation du traitement est établie par l'exécution du contrat de logement et des services, et le cas échéant par le consentement expressément donné.

Les destinataires des données sont ceux établis par les lois en vigueur.

Information supplémentaire : vous pouvez consulter, et nous vous encourageons à le faire, l'information complète et détaillée sur les avertissements légaux et la protection des données personnelles sur la page Internet :<https://www.vinccihoteles.com/es/Politica-de-privacidad-de-estancias-en-Hoteles> qui est disponible dans plusieurs langues prévalant l'espagnol en cas de divergence, étant la seule langue légalement inaliénable.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression ainsi que d'autres droits qui sont spécifiés dans « l'information supplémentaire ».

Téléphone : +34 639 75 32 00

E-mail de contact : **[dpd@vinccihoteles.com](mailto:dpd@vinccihoteles.com)**

Afin d'exercer tous ses droits, l'intéressé devra s'adresser à la direction ci-dessus présentée, en indiquant le droit qu'il souhaite exercer, en ajoutant une copie d'un document d'identité de façon fiable, une carte d'identité, un passeport ou un autre document équivalent et valide.