



UNIÓN EUROPEA

**Cámara**  
de Comercio de España

**Cámara**  
Sevilla

Unidos para promover el desarrollo tecnológico, la innovación  
y una investigación de calidad

**Sostenibilidad**



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

**“Hotel Doña Carmela, S.L. ha sido beneficiaria del Fondo Europeo de Desarrollo Regional cuyo objetivo es Potenciar la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, y gracias al proyecto que se ha implantado “INCREMENTO DE LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE PROCESOS” apoyar la creación y consolidación de empresas innovadoras. 4 de Agosto de 2023. Para ello ha contado con el apoyo del Programa de Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Sevilla.**

**Una manera de hacer Europa**

# HOTEL DOÑA CARMELA

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR Conforme al Artículo 25 del Decreto – Ley 13/2020 de 18 de Mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), (BOJA Extraordinario Nº 27, de 18 de mayo de 2020. Págs. 31-48 y anexos pág. 106-131), el Hotel Doña Carmela dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del mismo, que hagan uso de sus instalaciones y servicios. Tal y como se establece en el artículo 25.3 el Hotel Doña Carmela podrá recabar el auxilio de las fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar del mismo a quienes incumplan el reglamento de Régimen interno, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en el mismo 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.

### 1. CONDICIONES DE ADMISIÓN

El Hotel Doña Carmela podrá denegar el acceso e impedir la permanencia de personas en el establecimiento por las siguientes causas:

- a) Por falta de capacidad del alojamiento o de sus instalaciones.
  - b) Por permanecer en el establecimiento sin estar alojado o tener reserva y sin intención de consumir.
  - c) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en este régimen interno o las normas de convivencia.
  - d) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias, a otras personas o usuarios, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
  - e) Cuando la persona no reúna las condiciones mínimas de higiene o por no respetar las normas higiénico-sanitarias o de distanciamiento que sean de aplicación.
  - f) Por intentar introducir en el establecimiento artículos prohibidos por la ley tales como explosivos o armas.
  - g) Por negarse a registrarse de acuerdo a lo establecido por las leyes en vigor, independiente de si tiene reserva o no.
  - h) Por estar en estado de embriaguez o bajo el efecto de las drogas.
  - i) Por no abonar la factura en el momento de su presentación.
  - j) Por tener pendiente alguna factura anterior sin abonar.
  - k) Por negarse a facilitar una tarjeta de crédito de garantía de pago de extras o depósito equivalente según lo establecido en el punto 3 del presente documento.
- No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

# **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

## **2. PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO**

La ocupación de las unidades de alojamiento comienza a las 12:00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a tres horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

En todo caso, el cliente tendrá derecho al uso de las zonas comunes desde las 12.00 horas del día de llegada.

## **3. ANTICIPO DE PAGOS Y SERVICIOS**

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura. La política de la empresa exige que el importe de la reserva sea abonado previamente o a la hora de realizar la entrada en el hotel. En cualquier caso, se emitirá factura en el momento de realizar el pago.

De igual modo es necesario una tarjeta de crédito como garantía de los posibles extras que el cliente pudiera realizar, usándose como método de pago en caso de que el cliente no abonara directamente a la salida los mismos.

El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago por cualquier medio admitido en derecho, por los servicios contratados; de conformidad con la normativa estatal aplicable al efecto.

Igualmente, y para aquellos casos en los que el alojamiento sea abonado por una tercera persona o sociedad, incluidas las agencias de viajes, y los clientes lleven como medio de pago un bono de las mismas, el hotel podrá solicitar una tarjeta de crédito o depósito para aquellos gastos en los que pudiese incurrir en el cliente no incluidos en el bono, así como los posibles desperfectos ocasionados en la habitación.

En caso de no presentar dicha garantía de pago, el hotel podrá optar por no facilitar el acceso a las unidades de alojamiento, perdiendo el cliente las cantidades entregadas a cuenta como garantía de reserva o pago de la misma en caso de ser una reserva prepagada no reembolsable.

El hotel se reserva el derecho de verificar la validez de la tarjeta de crédito.

En caso de cancelación fuera del plazo establecido en la política de cancelaciones de la reserva, se procederá a facturar y cobrar el importe en la tarjeta facilitada como garantía, quedando liberado el hotel de la obligación de mantener la reserva cancelada.

**HOTEL DOÑA CARMELA**

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

## 4. NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

Todo cliente alojado en el Hotel Doña Carmela deberá respetar las siguientes normas de convivencia:

a) Se insta a los clientes a mantener la convivencia con otros clientes. Recuerde que las plantas y pasillos donde se encuentran las habitaciones son zonas de descanso de los clientes, por lo tanto se deben evitar los ruidos que pudieran resultar molestos para otros clientes, tales como gritos, en especial a partir de las 22.00 h

b) Todas las habitaciones del hotel son **NO FUMADORES**, por lo que no está permitido fumar en su interior. En caso contrario, de existir evidencias de haber fumado en el interior del establecimiento tales como, colillas, ceniza, olor, humo o quemaduras, el Hotel Doña Carmela podrá facturar al cliente 100 € para cubrir los gastos de limpieza y desodorización de la habitación.

c) Toda persona que acceda a las unidades de alojamiento debe facilitar su DNI/Pasaporte o Carné de conducir en recepción para realizar el registro correspondiente que será transmitido a las FFCC seguridad del Estado, en cumplimiento con la normativa en vigor.

d) Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el Hotel para ser consumidas en su interior. No está permitido el consumo de bebidas ni comidas en la piscina.

e) Por motivos de seguridad, no se admitirá la introducción en las habitaciones de objetos o muebles distintos a los habituales y propios de un turista. Así mismo, tampoco se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos, ni a gas, con la única excepción de los propios para higiene personal como afeitadoras, secadores de pelo, etc. o de ocio / negocios (ipods, ordenadores, consolas....).

f) La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimenta utilizable en cada uno de estos espacios será la establecida al efecto.

g) No se permite el acceso a la recepción, restaurante, buffet o Cafetería del Hotel con vestuario inadecuado, sin camiseta, pijama, descalzo, con toallas de piscina o mojados.

h) **No se permite sacar alimentos ni bebidas del Buffet.** En caso de realizarse bocadillos con la intención de sacarlos, serán facturados a la tarifa existente en el restaurante o en su defecto, por el valor del bocadillo/sándwich más económico, independientemente de si el cliente se lo lleva o lo deja en la mesa. |

**HOTEL DOÑA CARMELA**

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

- i) Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.
- j) Se prohíbe la utilización de teléfonos con cámara fotográfica u otros aparatos dotados de dispositivo para captar imágenes en las zonas de piscinas, etc.
- k) No se permitirá el uso doble de una habitación doble que se hubiera contratado como Doble uso individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble y se requerirá la identificación y firma del parte de viajeros al nuevo huésped. Tampoco se permitirá el acceso de 3 personas a una habitación que haya sido contratada como doble.
- l) El cliente debe indicar el número total de personas que van a alojarse, incluidos niños o bebés.
- m) El aparcamiento interior es un servicio para los residentes del Hotel y usuarios de servicios complementarios, cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el Hotel y a su disponibilidad. Al aparcar el vehículo se deberá de ocupar una sola plaza de aparcamiento informando en recepción de la matrícula y número de habitación.  
El Establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.
- n) Deben respetarse las normas de uso de piscina y aforo de la misma según indicaciones del personal del hotel. No está permitido el baño fuera del horario establecido. El acceso solo estará permitido a clientes alojados en el hotel. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina. No está permitido el uso de pelotas, colchonetas, etc... excepto los flotadores infantiles.  
El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El personal del Hotel podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocupar las y trasladar los enseres personales que en ella hubiera a la Recepción del Hotel.
- ñ) No está permitido el uso de toallas de la habitación para la piscina. El hotel dispone de toallas de piscina que serán facilitadas al cliente previo depósito de garantía que le será devuelto al cliente tras la devolución de la toalla de piscina al check-out. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, no se devolverá el importe del depósito.
- o) Para poder hacer cargos a cuenta de su habitación será preciso entregar una tarjeta de crédito de garantía en el momento de realizar el check-in.

**HOTEL DOÑA CARMELA**

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

p) Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

### **5. SEGURIDAD DE BIENES MATERIALES Y PERSONALES.**

Los clientes deberán seguir las normas y consignas de seguridad que sean indicadas por el personal del hotel.

Nuestras tarjetas para la apertura de la puerta de la habitación no indican el número de habitación para mayor seguridad de nuestros clientes. No obstante, en caso de pérdida o sustracción deberá informar a la recepción de ello para que procedan a anular dicha tarjeta.

En caso contrario, el hotel no se hace responsable de la seguridad de su habitación.

Todas las habitaciones del hotel disponen de caja de seguridad. Rogamos depositen todos sus objetos de valor en su interior.

Asegúrese de cerrar su puerta al abandonar su habitación.

Nuestro personal de pisos no está autorizado para abrir ninguna puerta. Si ha olvidado su llave, por favor contacte con recepción.

Controle sus pertenencias en las zonas comunes. El hotel no es responsable de los equipajes y enseres personales abandonados sin vigilancia en dichas zonas.

Disponemos de piscina en nuestras instalaciones. Por la capacidad del vaso no es preciso la presencia de socorrista. Si usted no sabe nadar o viaja con niños, les rogamos maximicen la seguridad en dicha zona, No está permitido el acceso de menores sin acompañante mayor de edad.

Las normas de seguridad prohíben el uso de velas u otros objetos incandescentes que puedan provocar una situación indeseada de fuego.

El hotel dispone de plancha y tabla de planchar de préstamo para los clientes en recepción sin coste adicional.

### **6 HORARIOS GENERALES**

El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 a 14:00 horas. En caso de desear que no se le moleste, cuelgue el aviso "no molesten", en el exterior de la puerta de su habitación.

El Horario de Recepción-Conserjería será de 00.00h. a 24.00h.

El Horario de Servicio de habitaciones es de 13`30h. a 15`30h. y de 20`30h. a 22`30h. a excepción de los días de cierre excepcionales del restaurante.

**HOTEL DOÑA CARMELA**

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

## 7. OTRAS RECOMENDACIONES Y NORMAS

- a) Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- b) Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- c) Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- d) Deposite todos los objetos de valor en la caja fuerte de su habitación
- e) Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- f) Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de recepción. Devuelva siempre su llave en mano cuando abandone el hotel.
- g) Notifique inmediatamente a la Dirección 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.
- h) No se moleste si le piden en recepción que se identifique, es por su seguridad.
- i) No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- j) No invite a extraños a su habitación ni les diga el número de ella.
- k) No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado Recepción o la Dirección del Hotel.
- l) Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas no revele el nombre de su hotel y el número de habitación.
- m) No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- n) No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.
- ñ) Está prohibido colgar ropa en la ventana de la habitación y en el interior de la misma colgada de cuerdas o en el mobiliario.
- o) Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- p) La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- q) Respete las zonas de habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta; y en general evite hacer ruido innecesariamente.
- r) Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y la zona de exterior del hotel.
- s) Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- t) Para evitar el peligro de accidentes, queda prohibido el uso vasos y otros objetos de cristal en la zona de piscina.
- u) Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- v) Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

**HOTEL DOÑA CARMELA**  
**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

**8. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

La Directora del Hotel Doña Carmela S.L es Sonia Hurtado Perea.  
Nuestro departamento administrativo está disponible de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas y se puede contactar a través del e-mail: [dcarmela@dcarmela.com](mailto:dcarmela@dcarmela.com).

INTERNAL RULES Pursuant to Article 25 of Decree-Law 13/2020 of May 18, which establishes extraordinary and urgent measures relating to hotel establishments, coordination of alerts, promotion of telematics, reactivation of the cultural sector, and flexibility in various areas in response to the situation generated by the coronavirus (COVID-19), (BOJA Extraordinary No. 27, of May 18, 2020. Pages 31-48 and annexes pp. 106-131), the Hotel Doña Carmela has the following Internal Rules, which must be complied with by its guests who use its facilities and services. As established in Article 25.3, Hotel Doña Carmela may request the assistance of law enforcement agencies to remove anyone who violates the internal regulations, violates the usual rules of social coexistence, or attempts to enter or remain in the hotel for any purpose other than normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, of December 23.

### **1. CONDITIONS OF ADMISSION**

Hotel Doña Carmela may deny access and prevent people from staying in the establishment for the following reasons:

- a) Due to lack of capacity at the accommodation or its facilities.
- b) For remaining in the establishment without being a guest or having a reservation and without the intention of consuming.
- c) For failing to comply with the admission requirements established in these internal regulations or the rules of coexistence.
- d) For engaging in conduct that may cause danger or inconvenience to other people or users, or that hinders the normal conduct of the activity.
- e) When the person does not meet minimum hygiene standards or fails to comply with applicable hygiene, sanitation, or social distancing regulations.
- f) For attempting to introduce items prohibited by law, such as explosives or weapons, into the establishment.
- g) For refusing to register in accordance with current laws, regardless of whether or not they have a reservation.
- h) For being intoxicated or under the influence of drugs.
- i) For failing to pay the bill upon presentation.
- j) For having a previous bill outstanding.
- k) For refusing to provide a credit card as a guarantee for payment of extras or an equivalent deposit, as established in point 3 of this document. However, in the cases described above, the guest is obligated to pay any expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay at the establishment.

## **REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

### **2. OCCUPANCY PERIOD OF ACCOMMODATION UNITS**

Occupancy of the accommodation units begins at 12:00 noon on the first day of the contracted period and ends at 12:00 noon on the day indicated as the departure date. However, on dates of maximum occupancy at the establishment, the availability of the accommodation unit may be delayed for a period of no more than three hours. Without prior agreement, occupancy beyond the contracted period will not be permitted. If an agreement exists, payment for a full day's stay must be made. In any case, the guest will have the right to use the common areas from 12:00 noon on the day of arrival.

### **3. ADVANCE PAYMENTS AND SERVICES**

Guests are required to pay the amount for the contracted services upon presentation of the invoice. Company policy requires that the reservation amount be paid in advance or upon check-in. In any case, an invoice will be issued at the time of payment.

A credit card is also required as a guarantee for any extras the guest may incur, and will be used as a payment method if the guest does not pay directly upon check-out. The Hotel may request a prior guarantee of payment for the contracted services by any legally permitted means, in accordance with applicable state regulations.

Likewise, in cases where the accommodation is paid for by a third party or company, including travel agencies, and the guests bring a voucher from the agency as payment, the hotel may request a credit card or deposit for any expenses the guest may incur not included in the voucher, as well as any damage caused to the room.

If this payment guarantee is not presented, the hotel may choose not to provide access to the accommodation units, and the guest will lose any amounts paid as a reservation guarantee or payment for the reservation in the case of a non-refundable prepaid reservation.

The hotel reserves the right to verify the reservation.

void the validity of the credit card.

In the event of cancellation outside the period established in the reservation's cancellation policy, the amount will be billed and charged to the card provided as a guarantee, and the hotel is released from its obligation to honor the canceled reservation.

## **HOTEL DOÑA CARMELA**

## **REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

### **4. RULES OF LIVING AND OPERATION**

All guests staying at Hotel Doña Carmela must respect the following rules of living:

a) Guests are encouraged to maintain social distancing with other guests. Remember that the floors and hallways where the rooms are located are guest rest areas; therefore, noises that could be bothersome to other guests, such as shouting, must be avoided, especially after 10:00 p.m.

b) All hotel rooms are NON-SMOKING, so smoking is not permitted inside. Otherwise, if there is evidence of smoking inside the establishment, such as cigarette butts, ash, odors, smoke, or burns, Hotel Doña Carmela may charge the guest €100 to cover the cost of cleaning and deodorizing the room.

c) All persons entering the accommodation units must provide their ID/Passport or driver's license at reception for registration, which will be forwarded to the State Security Forces, in compliance with current regulations.

d) It is prohibited to bring food or beverages into the hotel for consumption. Consumption of food or beverages by the pool is not permitted.

e) For security reasons, the introduction of objects or furniture other than those normally used by tourists will not be permitted in the rooms. Likewise, the introduction of electrical or gas appliances into the rooms will not be permitted, with the sole exception of personal hygiene items such as razors, hair dryers, etc. or leisure/business (iPods, computers, game consoles, etc.).

f) Circulation and presence within the establishment will be in areas reserved for guests. Under no circumstances may guests access reserved or private rooms or spaces. The clothing or attire worn in each of these spaces will be as established for this purpose.

g) Access to the reception, restaurant, buffet, or hotel cafeteria is prohibited if you are wearing inappropriate clothing, without a shirt, pajamas, barefoot, wearing pool towels, or if wet.

h) It is prohibited to take food or drinks from the buffet. If sandwiches are brought in with the intention of taking them out, they will be charged at the current restaurant rate or, failing that, at the value of the cheapest sandwich, regardless of whether the guest takes it home or leaves it on the table.

## **HOTEL DOÑA CARMELA**

### **REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

i) It is prohibited to use towels and other items in the room for outdoor use.

j) The use of camera phones or other devices equipped with image-capturing devices is prohibited in the pool areas, etc.

k) Double occupancy of a double room booked as a double for single use is not permitted. In this case, the rate set for double occupancy will be charged, and the new guest will be required to provide identification and a signature on the guest report. Three people will also not be allowed in a room booked as a double.

l) The guest must indicate the total number of people staying, including children or infants.

m) The indoor parking is a service for hotel residents and users of complementary services. Use is subject to payment of the hotel's stipulated rate and availability. When parking, a vehicle must occupy only one parking space, informing reception of the license plate and room number.

The establishment is not responsible for damage caused or received to vehicles using the garage service, or for items stored therein, or for theft of the vehicle itself.

n) The rules for pool use and capacity must be followed, as instructed by hotel staff. Swimming outside of established hours is not permitted. Access is only permitted to guests staying at the hotel. Use of the shower before swimming in the pool is mandatory. The use of balls, mats, etc., except for children's floats, is not permitted. The use of pool loungers is free of charge. Hotel staff may remove items from loungers that have not been used for at least 30 consecutive minutes, provided there are other users waiting to occupy them, and may transfer personal belongings to the hotel reception.

ñ) The use of room towels for the pool is not permitted. The hotel provides pool towels that are available.

They will be provided to the guest upon receipt of a security deposit, which will be returned to the guest after the pool towel is returned at check-out. In the event of loss or damage to the towel, the deposit will not be refunded.

o) In order to charge your room, a credit card guarantee must be provided upon check-in.

**HOTEL DOÑA CARMELA**  
**REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

p) Access to the hotel is prohibited for persons accompanied by animals without express authorization from the establishment, with the exception of persons accompanied by guide dogs, in accordance with Law 5/1998, of November 23, regarding the use of guide dogs in Andalusia by people with visual impairments.

## **5. SECURITY OF PROPERTY AND PERSONAL PROPERTY.**

Guests must follow the safety rules and instructions provided by the hotel staff. Our room door cards do not include room numbers for our guests' security. However, in the event of loss or theft, you must inform the front desk so they can cancel the card. Otherwise, the hotel is not responsible for the security of your room.

All hotel rooms have a safe. Please leave all valuables inside.

Make sure you lock your door when you leave your room.

Our housekeeping staff are not authorized to open any doors. If you have forgotten your key, please contact the front desk.

Please keep a close eye on your belongings in the common areas. The hotel is not responsible for luggage and personal belongings left unattended in these areas.

We have a swimming pool on our premises. Due to the capacity of the pool, the presence of a lifeguard is not required. If you cannot swim or are traveling with children, please maximize security in this area. Minors are not permitted access without an adult escort.

Safety regulations prohibit the use of candles or other incandescent objects that could cause an unwanted fire.

The hotel has an iron and ironing board available for guests to borrow at reception at no additional cost.

## **6. GENERAL HOURS**

Room cleaning is from 9:00 a.m. to 2:00 p.m. If you wish not to be disturbed, please post a "do not disturb" sign on the outside of your room door.

Reception and Concierge hours are from midnight to midnight.

Room service is from 1:30 p.m. to 3:30 p.m. and from 8:30 p.m. to 10:30 p.m., except on exceptional days when the restaurant is closed.

# **HOTEL DOÑA CARMELA**

## **REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

## **7. OTHER RECOMMENDATIONS AND RULES**

- a) Monitor and control your luggage. Do not leave it unattended.
- b) Close your room door when you leave and try to open it again to ensure it is properly locked, even if only for a short time.
- c) Keep the door closed when you are in your room.
- d) Deposit all valuables in your room safe.
- e) Lock your luggage when not in use and place it in your closet. If your luggage has a lock, always use it.
- f) Protect your room key. Do not simply leave the key at the reception desk. Always return your key when you leave the hotel.
- g) Immediately report to Management any unusual occurrences you notice, such as: suspicious people in the hallway, repeated phone calls from unidentified people, knocking on your door from people you don't know, or no one at the door when you go to open it.
- h) Don't be upset if the front desk asks you to identify yourself; this is for your safety.
- i) Do not display jewelry, money, or valuables in your room.
- j) Do not invite strangers to your room or tell them your room number.
- k) Do not allow repair staff to enter your room without prior request or authorization from Reception or Hotel Management.
- l) When socializing with strangers, do not reveal your hotel name and room number.
- m) Do not allow anyone to enter your room with unsolicited deliveries.
- n) Do not discuss specific plans for future excursions, outings, etc. in public or with strangers.
- ñ) It is prohibited to hang clothes on the room window or inside the room on ropes or on the furniture.
- o) If you discover any damage or anomaly, please contact reception.
- p) The electrical system in your room is 220 volts.
- q) Please respect the guestroom areas during nighttime and afternoon hours; and generally avoid making unnecessary noise.
- r) Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and the hotel's outdoor area.
- s) Please respect the opening hours of all Hotel facilities.
- t) To avoid the risk of accidents, the use of glasses and other glass objects is prohibited in the pool area.
- u) We appreciate your participation in the event that any disaster or evacuation drills are conducted during your stay at the Hotel.
- v) Some hours may change depending on the time of year.

**HOTEL DOÑA CARMELA**  
**REGULATION OF INTERNAL REGIME OF THE ESTABLISHMENT**

**8. ADMINISTRATIVE INFORMATION**

The Manager of Hotel Doña Carmela S.L. is Sonia Hurtado Perea.  
Our administrative department is available Monday through Friday from 9:00 a.m.  
to 2:00 p.m. and can be contacted by email at [dcarmela@dcarmela.com](mailto:dcarmela@dcarmela.com).

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>								
<b>I.1. Condiciones generales</b>								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
<b>I.2. Áreas Públicas</b>								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Sala de TV	8	3						3
Plantas o flores naturales	12	6						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3						3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
Bar*	15	5						7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	
<b>I.3. Recepción</b>								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Vestíbulo con asientos	18	5				M		5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M	10
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			2
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		5					M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>								
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						2
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3						3
<b>I.5. Aparcamiento</b>								
Aparcamiento para autobuses	58	1						1
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4						4
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5						5
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>								
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	4
<b>I.7. Servicios</b>								
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M			2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	1
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2						2

Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	1			M			1	
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		3				M			
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)		5					M		
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>									
<b>II.1. Dimensiones</b>									
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	15	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25							
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						2	
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>									
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m	106	1	M	M	M			1	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5					M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10							M
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15							
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10	
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	3	
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10							
Cuna a petición del cliente	113	3						3	
Dispositivo despertador en la habitación	114	1							
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1	
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1	
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5	
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1	
Dos almohadas por persona	119	4					M	4	
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2	
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M	M	M		5	
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5							M
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>									
Colgador	125	1						1	
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1	
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1	
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1	
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8	
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			15	
Climatización en las habitaciones		15				M	M		
Un asiento	134	1	M	M				2	
Un asiento por plaza		2			M	M	M		
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5	
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M		
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1	
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2	
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1	
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1	
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2	
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2	
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						3	
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	4	
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4							
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M	2	
Espejo adicional de cuerpo entero		3							
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1	
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2	
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	1			M	M	M	1	
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				6	
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M		
Smart TV con mando a distancia		6							
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2				M	M	2	

Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2							2
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	8							
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156	3	M	M	M				3
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M		
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M		10
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158	1					M		
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación		3							
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M				3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M		8
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>									
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M		1
Ducha con cortina. *	162	1	M	M	M				5
Ducha con mampara.*		5				M	M		
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*	168	2	M	M	M				2
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M		
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2							2
Albornoz		4					M		
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1							1
Zapatillas		3					M		
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>									
Información del hotel	178	1	M	M					2
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M				
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M		
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M		1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2							2
Juego de costura a petición de los clientes	184	1							1
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M		1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1							1
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3							3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3							3
<b>III. Restauración</b>									
<b>III.1. Bebidas</b>									
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M		1
Nevera	195	2				M			2
<b>III.2. Desayuno*</b>									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1							2
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)		2				M			
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5					M	M	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3							3
Desayuno fuera del horario habitual	200	3							3
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>									
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4				M	M		4
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2							2
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3							3
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)	206	5 por ud. (max. 10)							10
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		8 por ud. (max. 16)				M (mín. 1)			
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		10 por ud. (max. 20)					M (mín. 1)		

Servicio de snack	208	3							3
Cocina de productos regionales	210	4							4
Troncos en restaurante/comedor bajo petición	211	2							2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4							4
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>									
<b>IV.4. Otra oferta</b>									
Piscina exterior	246	10							10
Toalla para la piscina/playa	249	4							4
<b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>									
<b>VI.1 Sistemas de calidad</b>									
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	M	M	M		3
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3							3
<b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>									
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	M	M	M	M		5
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	5							5
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web	269	5							5
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M		1
<b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>									
<b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>									
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5							5
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4							4
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5							5
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil	278	2							2
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4							4
<b>VII.2. Agua</b>									
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5							5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4							4
<b>VII.4. Residuos</b>									
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4							4
<b>Total:</b>									<b>390</b>

NP: No puntúa

M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles-Apartamentos	202	275	380	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)

#### ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)

(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos.

(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.
(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo.
(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.
(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica
(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).
(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias.
(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.
(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.
(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.
(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.
(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza
(162) En los hoteles y los hoteles apartamentos de 3 a 5 estrellas, el plato de ducha tendrá una dimensión mínima de 0,90 m <sup>2</sup> . En todo caso tendrá un ancho mínimo de 70 cm. Deberán cumplir con estas dimensiones mínimas al menos el 80% del total de los baños.
(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.
(168) El criterio del "Champú" se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente.
(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpizapatos o similar.
(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.