



Sercotel Córdoba Medina Azahara

Hotel 3***

Nº de registro turístico H/CO/00320

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR



I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

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

El reglamento de régimen interior especifica:

- a) Las condiciones de admisión.
- b) Las normas de convivencia y funcionamiento.
- c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
- d) Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
- g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

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

II. PRESENTACION DEL HOTEL

El Sercotel Córdoba Medina Azahara es un hotel de CIUDAD pensado para que recorras Córdoba a tu ritmo, con calma y con todo lo que necesitas para sentirte a gusto desde el primer momento.

Aquí todo fluye. Desde la entrada hasta las habitaciones, el diseño acompaña como un paseo tranquilo: madera, metal y cristal se combinan en espacios luminosos y actuales que cuentan una historia sin levantar la voz. Una historia que conecta Córdoba con el norte, con el comercio marítimo y con el río Guadalquivir como hilo conductor. Memoria, ciudad y confort contemporáneo, bien hilados.

El Sercotel Córdoba Medina Azahara cuenta con 107 habitaciones, algunas de ellas con terrazas y vistas a la ciudad, perfectas para empezar el día con luz natural o terminarlo mirando Córdoba desde las alturas. A eso se suman zonas comunes pensadas para el descanso, un gimnasio para mantener tu rutina y una piscina exterior que siempre apetece tras una jornada de paseos. La piscina estará abierta a partir del 5 de mayo.

Desde aquí, Córdoba se recorre caminando y sin esfuerzo. En pocos minutos llegas a la Mezquita.

Un hotel bien situado y con carácter. Para que vivas Córdoba con comodidad, con tranquilidad y a tu manera.



CARACTERÍSTICAS: Apertura del hotel en el año 1967. Cuenta con espacio como el gimnasio, piscina, desayuno buffet entre otros. Conexión Wifi en todas las habitaciones y zonas comunes del hotel.

III. NORMAS DE ADMISIÓN

1. Derecho de admisión. Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
 - a) Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
 - b) Por incumplir los requisitos de admisión.
 - c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
 - d) Personas con enfermedad infecto-contagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.
2. Documento de admisión. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la Orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la Secretaría de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito entre el cliente y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.
3. Convivencia social y usos no permitidos. No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, igualmente, el incumplimiento de este Reglamento de Régimen Interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el hotel el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas
4. Menores de edad. Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, deberán presentar una autorización de un adulto (padre, madre o tutor) para poder pernoctar en el hotel.
5. Animales. El hotel entregará el documento de admisión de mascotas que deberá de ser firmado a la llegada. No se permiten perros de más de 17 kilos. Los gatos deberán de estar en habitáculo adaptado. El resto de mascotas no se permiten. Las mascotas no podrán quedarse solas en la habitación.

IV. NORMAS GENERALES



6. Reserva. Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.
7. Entrada. La hora de check-in o entrada al establecimiento es desde 15.00 horas. Siempre que tengamos disponibilidad, proporcionaremos entrada con anterioridad a esa hora. En cualquier caso, está nuestro servicio de guardamaletas (o consigna) para su mayor comodidad.
8. Salida. La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.
9. Anulaciones. Las reservas anuladas (con anticipo o garantía de tarjeta de crédito) con un día o menos de antelación tendrán el cargo correspondiente a un día de estancia o 100% del total de la estancia según condiciones de la reserva.
10. Precio. El cliente deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente. También cuando el crédito exceda de 500€
11. Pago. El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa, tarjeta bancaria o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley. Actualmente 1.000€.
12. Crédito. El hotel se reserva el derecho de solicitar a clientes individuales o de grupo, un depósito igual al importe de su estancia en el hotel, que deberá ser pagado en el momento con tarjeta de crédito o en efectivo. Para abrir la línea de crédito dentro del hotel, se exigirá una tarjeta de crédito vigente a la llegada. Recepción informará a los clientes que superen extras por valor de 125.00€ para que puedan liquidarlos con el fin de agilizar el procedimiento de salida.
13. Robos. Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en el parking público bajo el hotel.
14. Daños. Quien dañe el edificio o el inventario, responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). Deberá respetarse la ornamentación de las instalaciones. El hotel se responsabiliza por daños ocasionados a clientes, solo en caso de haber obrado con imprudencia por parte del hotel.
15. Objetos perdidos / Olvidos. Los objetos encontrados en habitaciones o zonas comunes serán custodiados en las dependencias del hotel por un periodo variable según su naturaleza.
 - Documentos oficiales (DNI, pasaportes, tarjetas) serán entregados a la Policía si no se localiza al propietario en un plazo breve.
 - Productos perecederos: Cualquier producto abierto será tratado como residuo
 - Ropa y calzado: A excepción de ropa interior usada, las prendas de ropa se conservarán 6 meses.
 - Medicación y baño: Se custodiarán 1 semana antes de ser tratado como residuo



- Otros objetos (mochilas, gafas, libros, etc.) se conservarán durante 6 meses.

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

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

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

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

Apertura de cajas fuertes:

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

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

17. Limpieza. El periodo de trabajo de limpieza de habitaciones va desde las 09.00 horas a las 15.00 horas. Si no quiere ser molestado, le invitamos a que utilice y exponga visible en el exterior el cartel de “no molestar” que está en la manivela de la puerta de entrada. Igualmente, si requiere con posterioridad el servicio de limpieza o en su defecto lencería adicional, avise a Recepción (número 9) y el servicio de limpieza de guardia le atenderá en cuanto le sea posible.
18. Alimentos. No podrán ser introducidas dentro del hotel, alimentos o bebidas del exterior. No se puede sacar comida del restaurante.
19. Piscina: La piscina está abierta en temporada estival de 12 a 20 horas. Deben cumplirse en cada una los requisitos y normativa expuesta.
20. Indumentaria y estética. A excepción de las áreas de piscina, el Cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en las ventanas y terrazas de las habitaciones.
21. Juegos. Se prohíbe jugar con pelotas y similares en todo el recinto.
22. Gimnasio. El acceso a gimnasio es libre para todos los clientes del hotel teniendo un horario de 7:00 a 22:00. Si lo requiere fuera de este horario, por favor avise a Recepción. No se permite su uso a menores de 16 años. Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene personal, a fin de evitar posibles contagios, así como deterioro de las maquinarias.
23. Ocupación. La ocupación máxima por habitación es de 2,3 o 4 personas, siguiendo la clasificación otorgada a cada tipología de habitación según la normativa turística.
24. Servicio de Habitaciones. No tenemos servicio de room Service.
25. Aparcamiento. El hotel no tiene parking.



26. Lavandería. En la habitación se encuentra información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren. Importante aclarar, que un servicio en el día se considera express y por tanto lleva el suplemento especificado en las condiciones.
27. Restauración. Horarios de desayunos:
Restaurante Desayuno de 07.00 a 10.30 A.M excepto fines de semana y festivos nacionales que será de 07.30 a 11.00 horas. Estos horarios pueden sufrir alguna variación dependiendo de la época del año.
28. Cartelería. No se permite la colación de carteles, pegatinas o similares sin previa autorización por escrito. Tampoco se colgará nada desde el techo sin autorización previa de la dirección.
29. Limitación de acceso. Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:
- a) Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
 - b) Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
 - c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente
 - d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
 - e) Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
 - f) Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, homofobia, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
 - g) Cuando muestres sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

V. NORMAS DE SEGURIDAD

30. Identidad. El personal del hotel podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad de todos los alojados.
31. Tabaco. Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel. El incumplimiento de esta norma dará lugar a cargos adicionales por limpieza extra en las habitaciones que van desde los 100€ hasta la cantidad que se determine en función de los daños ocasionados.
32. Plan de Autoprotección. El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, detectores de las habitaciones o pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
33. Colaboración. Si el cliente considera que el uso de alguna instalación o servicio puede



suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

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

VI. ACCESO DE MERCANCIAS

35. El control del acceso de mercancías de alimentos y bebidas debe realizarse por la puerta habilitada a tal efecto.
36. Si la mercancía llegara fuera del horario de recepción establecido (08.00-12.00 horas) recepción se hará cargo de la mercancía, informando después a almacén para seguir el procedimiento descrito en el punto anterior. También si fuera para la realización de algún evento contratado.
37. No está permitido entrar materiales muy pesados por las zonas de recepción por la fragilidad del suelo.
38. Una vez finalizado el evento no podrán quedar en las instalaciones materiales de desecho o mercancías en depósito.

VII. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE A LA QUE, EN SU CASO, HABRÁN DE DIRIGIRSE EN AQUELLAS CUESTIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

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

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

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

IX. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

41. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido. Disponemos de cámaras de seguridad pero la custodia de su equipaje y enseres es la mayor seguridad.
42. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.



43. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
44. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
45. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
46. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
47. No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, ni por insistir sin éxito a que a las camareras de piso abran su puerta, todo ello es por su seguridad.
48. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
49. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
50. Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
51. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
52. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
53. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
54. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
55. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y el área común del Hotel.
56. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
57. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
58. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.



Sercotel Córdoba Medina Azahara

Hotel 3***

Tourist registration no. H/CO/00320

INTERNAL REGULATIONS



I. INTRODUCTION AND CHARACTERISTICS

Article 25 of Decree-Law 13/2020 of 18 May of Andalusia, which, among other matters, establishes measures relating to hotel establishments, provides that hotel establishments must have internal regulations setting out the rules that guests are required to comply with during their stay. Hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Bodies to remove from the premises any persons who fail to comply with the internal regulations, breach the usual rules of social coexistence, or attempt to access or remain on the premises for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011 of 23 December.

The internal regulations specify:

- a) Admission requirements.
- b) Rules governing coexistence and the operation of the establishment.
- c) Information regarding the administrative organization and the person responsible whom guests should contact, where applicable, regarding matters relating to the operation of the establishment.
- d) A list of additional services provided by companies other than the operating entity, together with identification of the companies responsible for providing such services.
- e) Information for guests regarding facilities or services that may involve any risks, and the safety measures adopted in this regard.
- f) Admission of animals and the conditions applicable to such admission.
- g) In general, all circumstances that facilitate and promote the normal enjoyment and use of the facilities, equipment and services.

These regulations are available at all times in Spanish, English and French. They may be consulted at the reception area and on our website.

II. PRESENTATION OF THE HOTEL

Sercotel Córdoba Medina Azahara is a **city hotel** designed for you to explore Córdoba at your own pace, calmly and with everything you need to feel comfortable from the very first moment.

Here, everything flows. From the entrance to the rooms, the design unfolds like a peaceful stroll: wood, metal and glass come together in bright, contemporary spaces that tell a story without raising their voice. A story that connects Córdoba with the north, with maritime trade and with



the Guadalquivir River as its common thread. Heritage, city and contemporary comfort, seamlessly woven together.

Sercotel Córdoba Medina Azahara has 107 rooms, some of them with terraces and views of the city, perfect for starting the day in natural light or ending it while taking in views of Córdoba from above. In addition, there are common areas designed for relaxation, a gym to help you maintain your routine, and an outdoor swimming pool that is always welcome after a day of sightseeing. The swimming pool will be open from **5 May** onwards.

From here, Córdoba can be explored on foot and with ease. The Mosque-Cathedral is just a few minutes away.

A well-located hotel with character. So that you can experience Córdoba comfortably, peacefully and in your own way.

FEATURES: The hotel opened in 1967. It offers facilities such as a gym, swimming pool, buffet breakfast, among others. Wi-Fi is available in all rooms and common areas of the hotel.

III. ADMISSION RULES

1. Right of admission. This Hotel is considered, for all purposes, a public-use establishment. However, admission or continued stay may be refused:

- a) Due to lack of accommodation capacity or available facilities.
- b) For failure to meet the admission requirements.
- c) For engaging in behavior that may cause danger or inconvenience to other persons, whether guests or not, or that may hinder the normal operation of the establishment.
- d) In the case of people suffering from a notifiable infectious disease who, for public health reasons, should not remain in a hotel establishment.

2. Registration document. As a prerequisite for using a hotel room, guests must duly complete the registration document upon arrival at the Hotel. At that time, they will be informed of their rights and obligations as guests, as well as of the existence of these Internal Regulations.

When completing the registration document, guests must present an official identification document. This will also enable the Hotel to complete the corresponding guest registration form in accordance with the regulations in force concerning guest registers and traveler registration forms.



In compliance with Order INT/1922/2003 of the Ministry of the Interior and the Resolution of the State Secretariat for Security, the Hotel will request an identification document from all guests over 14 years of age in order to forward their registration details to the relevant police authorities.

Once the registration document has been completed, guests will be provided with a copy stating, at a minimum, the name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Registry of the establishment, the room identification, the number of persons who will occupy the room, the check-in and check-out dates, the contracted meal plan and, when the accommodation contract has been entered into directly between the guest and the Hotel, the total price of the contracted stay. In the latter case, the original document will be provided as the accommodation contract.

3. Social coexistence and prohibited uses. Guests who fail to comply with the usual rules of social coexistence or who attempt to access or remain on the premises for a purpose other than the normal use of the service will not be admitted, in accordance with Article 36.4 of Law 13/2011 of 23 December.

Likewise, failure to comply with these Internal Regulations will result in the guest being required to leave the Hotel, and the Hotel reserves the right to terminate the accommodation contract. In such cases, any amount relating to services not received will be subject to the booking cancellation charges applicable.

4. Minors. People under 18 years of age must travel accompanied by at least one responsible adult who must also stay overnight at the Hotel. If this is not the case, they must present written authorization from an adult (parent or legal guardian) in order to stay overnight at the Hotel.

5. Pets. The Hotel will provide a pet admission form, which must be signed upon arrival. Dogs weighing more than 17 kg are not permitted. Cats must be kept in a suitable carrier or enclosure. No other pets are permitted. Pets may not be left unattended in the room.

IV. GENERAL RULES

6. Reservations. Every reservation will include the dates of the stay, the number and type of room and the corresponding meal plan, the cancellation policy and any additional services contracted. The total price and a breakdown of each of these items will also be stated, unless the reservation has been offered as a package at an agreed all-inclusive price. Confirmation of the reservation by the Hotel shall constitute a tourist accommodation contract, with a physical or electronic record available to the guest.

7. Check-in. Check-in at the establishment is from **3:00 p.m.** Whenever availability allows, we



will be happy to offer check-in before this time. In any case, luggage storage is available for your convenience.

8. Check-out. Check-out from the establishment is by **12:00 noon**. This time may be extended subject to hotel availability and will incur an additional charge.

9. Cancellations. Reservations cancelled with one day or less notice, whether prepaid or guaranteed by credit card, will be subject to a charge equivalent to one night's stay or **100% of the total stay**, depending on the applicable reservation conditions.

10. Price. Guests must pay for the services contracted when the invoice is presented or within the agreed payment period. The submission of a complaint does not exempt the guest from the obligation to pay. For stays exceeding one week, services may be invoiced weekly. The same applies when the outstanding balance exceeds **€500**.

11. Payment. Payment may be made by prior bank transfer, bank card or cash, up to the maximum amount permitted by law at any given time. **The current legal limit is €1,000.**

12. Credit. The Hotel reserves the right to request from individual guests or groups a deposit equivalent to the total amount of their stay, which must be paid immediately by credit card or in cash. To open a credit account at the Hotel, a valid credit card must be provided upon arrival. Reception will inform guests when their additional charges exceed **€125.00**, so that these may be settled in order to expedite the check-out process.

13. Theft. Theft and intentional damage will be reported to the relevant authorities immediately. The Hotel accepts no responsibility for the theft or loss of any property that has not been placed in its custody. The Hotel assumes no legal responsibility for luggage left in the corresponding room, or for bicycles or other vehicles parked in the public car park located beneath the Hotel.

14. Damage. Anyone who causes damage to the building or its inventory shall be liable in accordance with applicable legislation and regulations, particularly in the case of people responsible for groups and group organizers. The furnishings and decorative elements of the facilities must be respected. The Hotel shall be liable for damage caused to guests only where such damage has resulted from negligence on the part of the Hotel.

15. Lost property / Items left behind. Items found in rooms or common areas will be kept by the Hotel for a period of time that may vary depending on their nature.



- **Official documents** (ID cards, passports and bank cards) will be handed over to the Police if the owner cannot be located within a short period of time.
- **Perishable products:** Any opened product will be disposed of as waste.
- **Clothing and footwear:** Apart from used underwear, items of clothing will be kept for **6 months**.
- **Medication and toiletries:** These items will be kept for **1 week** before being disposed of as waste.
- **Other items** (backpacks, glasses, books, etc.) will be kept for **6 months**. Once the storage period has elapsed, the items will be transferred to the establishment's storage area for subsequent donation to social organisations or disposal as waste, depending on their condition.

Claiming lost property: To collect an item, the claimant must provide proof of ownership and present a valid identity document. Minors must be accompanied by a responsible adult.

Disclaimer: The Hotel accepts no responsibility for the condition or preservation of items left behind.

16. Safes. The rooms at this establishment are equipped with safes. The Hotel accepts no responsibility for the loss of money or valuables placed in the safe or left in the room. Use of the safes is free of charge.

Opening of safes:

If a guest fails to check out and leaves belongings in the safe, the Hotel may open it after attempting unsuccessfully to contact the guest within a reasonable period of time.

The safe will be opened in the presence of at least two employees, and a record of its contents will be drawn up. Valuables will be kept in custody for a maximum period of **one year**.

17. Housekeeping. Room cleaning services are provided between **9:00 a.m. and 3:00 p.m.** If you do not wish to be disturbed, please use and display the “**Do Not Disturb**” sign located on the door handle on the outside of your room.

If you subsequently require housekeeping services or additional linen, please contact Reception (**extension 9**), and the housekeeping service on duty will assist you as soon as possible.

18. Food and beverages. Food or beverages from outside may not be brought into the Hotel. Food may not be taken out of the restaurant.



19. Swimming Pool. The swimming pool is open during the summer season from **12:00 noon to 8:00 p.m.** All applicable requirements and regulations displayed in the pool area must be observed.

20. Dress and Appearance. Except in the pool areas, guests must wear appropriate footwear and clothing. The dress code required for certain services, such as dining facilities, must also be observed. Hanging towels or any other clothing or items from the windows or terraces of the rooms is prohibited.

21. Games. Playing with balls or similar objects is prohibited throughout the Hotel premises.

22. Gym. Access to the gym is free of charge for all Hotel guests. Opening hours are from **7:00 a.m. to 10:00 p.m.** If you require access outside these hours, please contact Reception.

The gym may not be used by people under **16 years of age**. The use of a personal towel is mandatory for hygiene reasons, in order to help prevent the spread of infections and to protect the equipment from deterioration.

23. Occupancy. The maximum occupancy per room is **2, 3 or 4 people**, depending on the classification assigned to each room type in accordance with applicable tourism regulations.

24. Room Service. The Hotel does **not** offer room service.

25. Parking. The Hotel does **not** have its own parking facilities.

26. Laundry. The Hotel does not offer laundry services.

27. Food and Beverage Services. Breakfast hours are as follows:

Restaurant: Breakfast is served from **7:00 a.m. to 10:30 a.m.**, except on weekends and national public holidays, when it is served from **7:30 a.m. to 11:00 a.m.** These hours may vary depending on the time of year.

28. Signage and Notices. The placement of signs, stickers or similar materials is not permitted without prior written authorisation. Nothing may be hung from the ceiling without the prior authorisation of Hotel Management.

29. Access Restrictions. Access to an area or facility of the Hotel may be restricted:



- a) When the established maximum occupancy has been reached and access cannot be granted until capacity becomes available.
- b) When the closing time of the relevant area or facility has passed.
- c) When the person does not meet the minimum age requirement established for access to the relevant area or facility in accordance with applicable regulations.
- d) When the person displays or expresses violent behaviour, particularly when acting aggressively or causing disturbances.
- e) When the person creates situations of danger or inconvenience to other guests, or does not meet the required hygiene standards. Access may be denied or, where applicable, continued presence may be prohibited for persons consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or showing signs of having consumed them, as well as persons displaying clear signs of intoxication.
- f) When the person is wearing clothing or displaying symbols that incite violence, racism, homophobia or xenophobia, or when they are not wearing the clothing required for the relevant area or facility.
- g) When the person displays symptoms that are incompatible with food safety and/or public health requirements.

I. SAFETY RULES

1. Identification. Hotel staff may ask guests to provide proof of their status as hotel guests while on the Hotel premises in order to ensure the safety and security of all guests.

2. Smoking. Smoking is prohibited in all areas of the Hotel. Failure to comply with this rule will result in additional cleaning charges for rooms, ranging from **€100** up to an amount determined according to the damage caused.

3. Emergency and Self-Protection Plan. Guests have access to instructions on what to do in the event of an emergency, as well as signage indicating evacuation routes and fire-fighting equipment. In the event of an emergency, guests must follow any additional instructions given by hotel staff.

Obstructing emergency exits or fire-safety equipment (fire extinguishers, fire hose reels, room smoke detectors, alarm buttons, etc.), as well as using such equipment improperly, may result in the guest being required to leave the Hotel.

4. Cooperation. If a guest considers that the use of any facility or service may pose a risk to their health or physical safety, they are strongly encouraged to contact our Customer Service team, who will provide information and address any concerns they may have.

34. Emergencies, Crises and Public Health Alerts. In the event that the Authorities declare a state of emergency or a public health crisis affecting the normal operation of our Hotel, the situation will be duly communicated to guests, together with information on any services that may be suspended and the measures adopted. Guests must comply with all such measures, whether mandatory or recommended.



Any guest who, during an emergency or public health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the measures adopted at this Establishment may be subject to the immediate termination of their accommodation contract. Their stay may be cancelled without any right to a refund, and the relevant Authority may be notified.

VI. DELIVERY AND ACCESS OF GOODS

35. The delivery and access of food and beverage goods must be carried out through the door specifically designated for this purpose.

36. If goods arrive outside the established receiving hours (**8:00 a.m. to 12:00 noon**), Reception will take receipt of the goods and subsequently inform the warehouse team so that the procedure described in the previous section can be followed. The same procedure applies to goods intended for a contracted event.

37. Very heavy materials may not be brought through the reception areas due to the fragility of the flooring.

38. Once an event has concluded, no waste materials or goods may be left on the premises.

VII. INFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE ORGANISATION AND THE PERSON RESPONSIBLE FOR MATTERS RELATING TO THE OPERATION OF THE ESTABLISHMENT

39. Should you have any questions or concerns regarding the operation of our Hotel, you may contact the reception staff. They will assist you directly or, where necessary, contact the appropriate member of staff to resolve your query or concern. The Hotel Director is ultimately responsible for the establishment.

VIII. ADDITIONAL SERVICES PROVIDED BY COMPANIES OTHER THAN THE OPERATING ENTITY AND IDENTIFICATION OF THE COMPANIES RESPONSIBLE FOR PROVIDING THEM

40. Our establishment provides information about tourist attractions and various services offered by companies other than the Hotel's operating entity. Information about these services is available at Reception.

The Hotel accepts no responsibility for services provided by companies other than the operating entity of this Establishment. Activity Schedule May be changed without prior notice.



I. TIPS AND RECOMMENDATIONS

- 1. Keep an eye on your luggage.** Do not leave it unattended. Although security cameras are in operation, the best protection for your luggage and personal belongings is to keep them under your own supervision.
- 2. Keep your room door closed.** Close your room door whenever you leave, and try the door again to make sure it is properly locked, even if you are only going to be away for a short time.
- 3. Secure your luggage when not in use.** Keep your luggage closed and stored in the wardrobe. If your luggage has a lock, always use it.
- 4. Never leave jewellery, money or valuables on display in your room.**
- 45.** Immediately notify Hotel Management of any unusual or suspicious situation you may notice, such as suspicious persons in the corridors, repeated telephone calls from unidentified persons, unknown persons knocking on your room door, or finding no one at the door when you answer it.
- 46.** If you forget or lose your room key, only Reception staff are authorised to provide you with a new key to access your room.
- 47.** Please do not be inconvenienced if Reception staff ask you to identify yourself when requesting a new key, or if housekeeping staff refuse to open your room door for you. These measures are taken for your safety and security.
- 48.** When engaging socially with people you do not know, do not disclose the name of the Establishment or your room number.
- 49.** Never allow anyone into your room claiming to have a delivery that you did not request.
- 50.** Never discuss specific plans for future excursions, outings, trips, etc. in public or with strangers.
- 51.** If you would like your room to be cleaned, please hang the **“Please Make Up My Room”** sign on the outside of your room door. If you do not wish to be disturbed, please hang the **“Please Do Not Disturb”** sign.



- 52. If you notice any damage, defect or irregularity, please contact Reception.
- 53. The electrical supply in your room is **220 volts**.
- 54. Please respect the areas where the guest rooms are located during nighttime and siesta hours and, in general, avoid making unnecessary noise.
- 55. Please use the Hotel's facilities appropriately and respect the furniture and common areas.
- 56. Please respect the opening hours of all Hotel facilities.
- 57. We appreciate your cooperation should any emergency or evacuation drill take place during your stay at the Establishment.
- 58. Some opening hours may vary depending on the time of year.



Sercotel Córdoba Medina Azahara

Hotel 3***

Tourist registration no. H/CO/00320

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



I. INTRODUCTION ET CARACTÉRISTIQUES

L'article 25 du Décret-loi 13/2020 du 18 mai de la Junta d'Andalousie, qui établit notamment les mesures relatives aux établissements hôteliers, prévoit que les établissements hôteliers doivent disposer d'un règlement intérieur fixant les règles que les clients sont tenus de respecter pendant leur séjour. Les établissements hôteliers peuvent demander l'assistance des Forces et Corps de sécurité afin d'expulser les personnes qui ne respectent pas le règlement intérieur, enfreignent les règles habituelles de vie en société ou tentent d'accéder à l'établissement ou d'y rester à une fin autre que l'utilisation normale du service, conformément aux dispositions de l'article 36.4 de la Loi 13/2011 du 23 décembre.

Le règlement intérieur précise :

- a) Les conditions d'admission.
- b) Les règles de vie en société et de fonctionnement de l'établissement.
- c) Les informations relatives à l'organisation administrative et à la personne responsable à laquelle les clients doivent, le cas échéant, s'adresser pour toute question relative au fonctionnement de l'établissement.
- d) La liste des services complémentaires fournis par des entreprises autres que l'entité exploitante, ainsi que l'identification des entreprises responsables de leur prestation.
- e) Les informations destinées aux clients concernant les installations ou services susceptibles de présenter un risque, ainsi que les mesures de sécurité adoptées à cet égard.
- f) L'admission des animaux et les conditions applicables à cette admission.
- g) De manière générale, toutes les circonstances permettant et favorisant le bon déroulement du séjour et la jouissance normale des installations, équipements et services.

Le présent règlement est disponible à tout moment en espagnol, anglais et français. Il peut être consulté à la réception ainsi que sur notre site Internet.

II. PRÉSENTATION DE L'HÔTEL

Le Sercotel Córdoba Medina Azahara est un **hôtel urbain** pensé pour vous permettre de découvrir Cordoue à votre rythme, en toute tranquillité et avec tout ce dont vous avez besoin pour vous sentir à l'aise dès le premier instant.

Ici, tout s'enchaîne naturellement. De l'entrée aux chambres, le design accompagne le séjour comme une promenade paisible : le bois, le métal et le verre se combinent dans des espaces



lumineux et contemporains qui racontent une histoire sans jamais s'imposer. Une histoire qui relie Cordoue au nord, au commerce maritime et au fleuve Guadalquivir, véritable fil conducteur. Patrimoine, ville et confort contemporain, harmonieusement associés.

Le Sercotel Córdoba Medina Azahara dispose de **107 chambres**, dont certaines avec terrasse et vue sur la ville, parfaites pour commencer la journée à la lumière naturelle ou la terminer en admirant Cordoue depuis les hauteurs. L'hôtel propose également des espaces communs conçus pour la détente, une salle de sport pour maintenir votre routine et une piscine extérieure, idéale après une journée de promenade. La piscine sera ouverte à partir du **5 mai**.

Depuis l'hôtel, Cordoue se découvre facilement à pied. La Mosquée-Cathédrale se trouve à quelques minutes seulement.

Un hôtel bien situé et plein de caractère. Pour vous permettre de vivre Cordoue confortablement, sereinement et à votre manière.

CARACTÉRISTIQUES : L'hôtel a ouvert ses portes en 1967. Il dispose notamment d'une salle de sport, d'une piscine, d'un service de petit-déjeuner buffet, entre autres. Une connexion Wi-Fi est disponible dans toutes les chambres et dans les espaces communs de l'hôtel.

III. CONDITIONS D'ADMISSION

1. Droit d'admission. Cet hôtel est considéré, à tous les effets, comme un établissement ouvert au public. Toutefois, l'admission ou le maintien dans l'établissement peut être refusé :

- a) En cas de manque de capacité d'hébergement ou de disponibilité des installations.
- b) En cas de non-respect des conditions d'admission.
- c) En cas de comportement susceptible de présenter un danger ou de causer des nuisances à d'autres personnes, clientes ou non, ou de perturber le fonctionnement normal de l'établissement.
- d) Aux personnes atteintes d'une maladie infectieuse contagieuse à déclaration obligatoire qui, pour des raisons de santé publique, ne devraient pas séjourner dans un établissement hôtelier.

2. Document d'admission. Pour pouvoir utiliser une chambre d'hôtel, il est obligatoire de remplir correctement le document d'admission à l'arrivée à l'hôtel. À cette occasion, le client sera informé de ses droits et obligations ainsi que de l'existence du présent Règlement intérieur.

Lors de la remise du document d'admission, le client devra présenter une pièce d'identité officielle. Celle-ci permettra également à l'hôtel de remplir le formulaire d'enregistrement correspondant, conformément à la réglementation en vigueur concernant les registres et les fiches d'entrée des voyageurs.



Conformément à l'Ordonnance INT/1922/2003 du Ministère de l'Intérieur et à la résolution du Secrétariat d'État à la Sécurité, l'hôtel demandera à tous ses clients âgés de plus de 14 ans une pièce d'identité afin de transmettre aux autorités policières compétentes les informations relatives à leur enregistrement à l'hôtel.

Une fois le document d'admission rempli, un exemplaire sera remis au client. Celui-ci indiquera au minimum le nom, la catégorie et le numéro d'inscription au Registre du Tourisme d'Andalousie de l'établissement, l'identification de la chambre, le nombre de personnes qui l'occuperont, les dates d'arrivée et de départ, la formule de restauration souscrite et, lorsque le contrat d'hébergement a été conclu directement entre le client et l'hôtel, le prix total du séjour réservé. Dans ce dernier cas, le document original correspondant sera remis au client à titre de contrat d'hébergement.

3. Vie en société et usages interdits. Les clients qui ne respectent pas les règles habituelles de vie en société ou qui cherchent à accéder à l'établissement ou à y séjourner à une fin autre que l'utilisation normale du service ne seront pas admis, conformément aux dispositions de l'article 36.4 de la Loi 13/2011 du 23 décembre.

De même, le non-respect du présent Règlement intérieur pourra entraîner l'expulsion du client. L'hôtel se réserve le droit de résilier le contrat d'hébergement. Les éventuels services non consommés pour ce motif seront soumis aux frais d'annulation prévus dans les conditions de réservation.

4. Mineurs. Les personnes âgées de moins de 18 ans doivent voyager accompagnées d'au moins un adulte responsable, qui devra également séjourner à l'hôtel. À défaut, elles devront présenter une autorisation d'un adulte responsable (père, mère ou tuteur légal) afin de pouvoir passer la nuit à l'hôtel.

5. Animaux. L'hôtel remettra un document d'admission des animaux de compagnie, qui devra être signé à l'arrivée. Les chiens de plus de **17 kg** ne sont pas admis. Les chats doivent être transportés dans une caisse ou un contenant adapté. Les autres animaux de compagnie ne sont pas autorisés.

Les animaux de compagnie ne peuvent pas rester seuls dans la chambre.

IV. RÈGLES GÉNÉRALES

6. Réservations. Toute réservation comprendra les dates du séjour, le nombre et le type de chambre ainsi que la formule de restauration correspondante, la politique d'annulation et les services complémentaires éventuellement souscrits. Le prix total ainsi que le détail du prix



correspondant à chacun de ces éléments seront également indiqués, sauf si la réservation a été proposée sous la forme d'un forfait à prix global convenu.

La confirmation de la réservation par nos soins aura valeur de contrat d'hébergement touristique ; une preuve physique ou électronique sera conservée et mise à la disposition du client.

7. Arrivée. L'heure d'enregistrement (*check-in*) et d'accès à l'établissement est fixée à partir de **15h00**. Sous réserve de disponibilité, nous pourrions proposer un accès à la chambre avant cette heure. Dans tous les cas, un service de consigne à bagages est à votre disposition pour votre confort.

8. Départ. L'heure de départ (*check-out*) de l'établissement est fixée au plus tard à **12h00**. Ce délai pourra être prolongé sous réserve de disponibilité de l'hôtel et moyennant des frais supplémentaires.

9. Annulations. Les réservations annulées avec un préavis d'un jour ou moins, qu'elles aient fait l'objet d'un paiement anticipé ou d'une garantie par carte bancaire, seront soumises à des frais correspondant à **une nuitée ou à 100 % du montant total du séjour**, conformément aux conditions de la réservation.

10. Prix. Le client devra régler les services souscrits au moment de la présentation de la facture ou dans le délai convenu. Le fait de présenter une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement.

Pour les séjours de plus d'une semaine, les services pourront être facturés chaque semaine. Il en sera également ainsi lorsque le crédit en cours dépassera **500 €**.

11. Paiement. Le règlement pourra être effectué par virement bancaire préalable, par carte bancaire ou en espèces dans la limite du montant maximal autorisé par la législation en vigueur. **Actuellement, cette limite est fixée à 1 000 €.**

12. Crédit. L'hôtel se réserve le droit de demander aux clients individuels ou aux groupes un dépôt correspondant au montant total de leur séjour à l'hôtel. Celui-ci devra être réglé immédiatement par carte bancaire ou en espèces.

Pour l'ouverture d'une ligne de crédit au sein de l'hôtel, une carte bancaire valide devra être présentée à l'arrivée. La réception informera les clients lorsque leurs dépenses supplémentaires atteindront **125,00 €**, afin qu'ils puissent les régler et ainsi faciliter la procédure de départ.

13. Vols. Les vols et les dégradations intentionnelles seront immédiatement signalés aux autorités compétentes. L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de soustraction de tout bien qui n'aurait pas été confié à sa garde.



L'hôtel n'assume aucune responsabilité juridique concernant les bagages déposés dans la chambre correspondante, ni concernant les vélos ou autres véhicules stationnés dans le parking public situé sous l'hôtel.

14. Dommages. Toute personne qui cause des dommages au bâtiment ou à son mobilier en sera responsable conformément à la législation et aux réglementations en vigueur, notamment dans le cas des accompagnateurs responsables de groupes et des organisateurs.

La décoration et les équipements des installations doivent être respectés. L'hôtel ne pourra être tenu responsable des dommages causés aux clients que lorsqu'ils résultent d'une négligence imputable à l'hôtel.

15. Objets trouvés / Objets oubliés. Les objets trouvés dans les chambres ou dans les espaces communs seront conservés dans les locaux de l'hôtel pendant une durée variable en fonction de leur nature.

- **Documents officiels** (cartes d'identité, passeports, cartes bancaires) : ils seront remis à la Police si leur propriétaire ne peut être identifié ou contacté dans un bref délai.
- **Produits périssables** : tout produit ouvert sera considéré comme un déchet et éliminé.
- **Vêtements et chaussures** : à l'exception des sous-vêtements usagés, les vêtements seront conservés pendant **6 mois**.
- **Médicaments et produits de toilette** : ils seront conservés pendant **1 semaine**, après quoi ils seront éliminés comme déchets.
- Une fois le délai de conservation écoulé, les objets seront transférés dans l'espace de stockage de l'établissement en vue de leur don ultérieur à des organisations sociales ou de leur élimination en tant que déchets, selon leur état.
- **Réclamation d'objets** : Pour récupérer un objet, le demandeur devra justifier de sa propriété et présenter une pièce d'identité. Les mineurs devront être accompagnés d'un adulte responsable.
- **Exonération de responsabilité** : L'hôtel décline toute responsabilité quant à l'état de conservation des objets oubliés.
- **16. Coffre-fort.** Les chambres de cet établissement sont équipées d'un coffre-fort. Notre hôtel décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'argent ou d'objets de valeur déposés dans le coffre-fort ou laissés dans la chambre. L'utilisation des coffres-forts est gratuite.



- **Ouverture des coffres-forts :**
Si un client ne procède pas à son *check-out* et laisse des effets personnels dans le coffre-fort, l'hôtel pourra procéder à son ouverture après avoir tenté, sans succès, de contacter le client dans un délai raisonnable.
- L'ouverture sera effectuée en présence d'au moins deux employés et fera l'objet d'un procès-verbal détaillant le contenu du coffre. Les objets de valeur seront conservés pendant une durée maximale d'**un an**.

17. Nettoyage. Le service de nettoyage des chambres est assuré de **9h00 à 15h00**. Si vous ne souhaitez pas être dérangé, nous vous invitons à utiliser et à accrocher de manière visible à l'extérieur de votre chambre le panneau « **Ne pas déranger** », situé sur la poignée de la porte d'entrée.

Si vous souhaitez ultérieurement bénéficier du service de nettoyage ou, à défaut, obtenir du linge supplémentaire, veuillez contacter la réception (**poste 9**). Le personnel de nettoyage de permanence vous assistera dans les meilleurs délais.

18. Aliments et boissons. Il est interdit d'introduire dans l'hôtel des aliments ou des boissons provenant de l'extérieur. Il est également interdit de sortir de la nourriture du restaurant.

19. Piscine. La piscine est ouverte pendant la saison estivale de **12h00 à 20h00**. Les conditions d'utilisation et les règles affichées dans l'espace piscine doivent être respectées.

20. Tenue vestimentaire et présentation. À l'exception des espaces piscine, les clients doivent porter des chaussures et des vêtements appropriés. Le code vestimentaire requis pour certains services, notamment les services de restauration, doit également être respecté.

Il est interdit de suspendre des serviettes ou tout autre vêtement aux fenêtres ou aux terrasses des chambres.

21. Jeux. Il est interdit de jouer avec des ballons ou des objets similaires dans l'ensemble de l'établissement.



22. Salle de sport. L'accès à la salle de sport est gratuit pour tous les clients de l'hôtel. Elle est ouverte de **7h00 à 22h00**. Si vous souhaitez y accéder en dehors de ces horaires, veuillez en informer la réception.

L'accès à la salle de sport est interdit aux personnes âgées de moins de **16 ans**. L'utilisation d'une serviette personnelle est obligatoire pour des raisons d'hygiène, afin de prévenir notamment la propagation d'éventuelles infections et d'éviter la détérioration des appareils.

23. Occupation. L'occupation maximale de chaque chambre est de **2, 3 ou 4 personnes**, conformément à la classification attribuée à chaque catégorie de chambre selon la réglementation touristique en vigueur.

24. Service en chambre. L'hôtel ne propose pas de service en chambre (*room service*).

25. Parking. L'hôtel ne dispose pas de parking.

26. Blanchisserie. L'hôtel ne dispose pas de service de blanchisserie.

27. Restauration. Horaires du petit-déjeuner :
Restaurant : le petit-déjeuner est servi de **7h00 à 10h30**, sauf les week-ends et jours fériés nationaux, où il est servi de **7h30 à 11h00**. Ces horaires peuvent varier en fonction de la période de l'année.

28. Affichage et signalétique. La pose d'affiches, d'autocollants ou de tout autre élément similaire est interdite sans autorisation écrite préalable. Il est également interdit de suspendre quoi que ce soit au plafond sans l'autorisation préalable de la direction.

29. Limitation d'accès. L'accès à une zone ou à une installation de l'hôtel pourra être limité :

- a) Lorsque la capacité maximale autorisée a été atteinte et qu'aucune place n'est disponible dans l'immédiat.
- b) Lorsque l'heure de fermeture de la zone ou de l'installation concernée est dépassée.
- c) Lorsque la personne n'a pas l'âge minimum requis pour accéder à la zone ou à l'installation, conformément à la réglementation en vigueur.



- d) Lorsque la personne adopte ou manifeste un comportement violent, notamment lorsqu'elle se comporte de manière agressive ou provoque des incidents.
- e) Lorsqu'elle crée des situations de danger ou de nuisance pour les autres clients ou ne respecte pas les conditions d'hygiène requises. En particulier, l'accès ou, le cas échéant, le maintien dans les lieux sera interdit aux personnes qui consomment des drogues ou des substances stupéfiantes ou psychotropes, qui présentent des signes de consommation de ces substances, ainsi qu'aux personnes présentant des signes manifestes d'ivresse.
- f) Lorsque la personne porte des vêtements ou arbore des symboles incitant à la violence, au racisme, à l'homophobie ou à la xénophobie, ou lorsqu'elle ne porte pas la tenue vestimentaire requise pour la zone ou l'installation concernée.
- g) Lorsque la personne présente des symptômes incompatibles avec les exigences de sécurité alimentaire et/ou de santé publique.

V. RÈGLES DE SÉCURITÉ

30. Identification. Le personnel de l'hôtel pourra demander au client de justifier de son statut de client au sein de l'établissement afin de garantir la sécurité de l'ensemble des personnes hébergées.

31. Tabac. Il est interdit de fumer dans tous les espaces de l'hôtel. Le non-respect de cette règle entraînera des frais supplémentaires correspondant au nettoyage nécessaire des chambres, à partir de **100 €**, jusqu'au montant déterminé en fonction des dommages occasionnés.

32. Plan d'autoprotection. Le client dispose d'instructions concernant les mesures à prendre en cas d'urgence, ainsi que d'une signalisation indiquant les voies d'évacuation et les moyens de lutte contre l'incendie.

En cas d'urgence, le client devra suivre les instructions complémentaires données par le personnel de l'hôtel. L'obstruction des sorties de secours et des équipements de lutte contre l'incendie (extincteurs, robinets d'incendie armés, détecteurs dans les chambres, déclencheurs d'alarme, etc.), ainsi que leur utilisation abusive, pourra entraîner l'expulsion de l'hôtel.



33. Collaboration. Si le client estime que l'utilisation d'une installation ou d'un service peut présenter un quelconque risque pour sa santé ou son intégrité physique, nous lui recommandons vivement de contacter notre service d'accueil et d'assistance à la clientèle, qui pourra lui fournir les informations nécessaires et répondre à toute question ou préoccupation à ce sujet.

34. Urgences, crises et alertes sanitaires. Dans le cas où les autorités déclareraient une situation d'urgence ou une crise sanitaire affectant le fonctionnement normal de notre hôtel...

34. Urgences, crises et alertes sanitaires. Dans le cas où les autorités déclareraient une situation d'urgence ou une crise sanitaire affectant le fonctionnement normal de notre hôtel, cette situation sera dûment communiquée aux clients, ainsi que les éventuels services supprimés, afin qu'ils prennent connaissance des mesures adoptées et les respectent.

Tout client qui, dans le cadre d'une situation d'urgence ou d'une crise sanitaire déclarée par les autorités, ne respecterait pas les mesures obligatoires ou recommandées adoptées au sein de cet établissement pourra faire l'objet d'une résiliation immédiate de son contrat d'hébergement. Son séjour pourra être annulé sans aucun droit à remboursement et les autorités compétentes pourront en être informées.

I. ACCÈS DES MARCHANDISES

35. Le contrôle de l'accès des marchandises alimentaires et des boissons doit être effectué par la porte prévue à cet effet.

36. Si les marchandises arrivent en dehors des horaires de réception prévus (**8h00 à 12h00**), la réception se chargera de les réceptionner et en informera ensuite le service des stocks afin de suivre la procédure décrite au point précédent. Cette procédure s'applique également aux marchandises destinées à la réalisation d'un événement réservé.

37. Il est interdit d'introduire des matériaux très lourds par les zones de réception en raison de la fragilité du sol.



38. À la fin de l'événement, aucun matériau destiné à être jeté ni aucune marchandise en dépôt ne pourra rester dans les installations.

II. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LA PERSONNE RESPONSABLE À CONTACTER POUR LES QUESTIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

39. Pour toute question ou demande concernant le fonctionnement de notre hôtel, vous pouvez vous adresser au personnel de la réception. Celui-ci vous apportera une réponse ou, le cas échéant, contactera le personnel compétent pour traiter votre demande. Le Directeur de l'hôtel est la personne responsable en dernier ressort de l'établissement.

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

40. Notre établissement fournit des informations touristiques ainsi que des informations sur divers services proposés par des entreprises autres que l'exploitant de l'hôtel. Ces informations sont disponibles à la réception.

L'hôtel décline toute responsabilité concernant les services fournis par des entreprises autres que l'exploitant de cet établissement. Les horaires des activités peuvent être modifiés sans préavis.

IV. CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

41. Surveillez et gardez votre bagage sous contrôle. Ne le laissez pas sans surveillance. Bien que l'hôtel dispose de caméras de sécurité, la meilleure protection de vos bagages et effets personnels reste de les garder sous votre propre surveillance.

42. Gardez la porte de votre chambre fermée. Fermez la porte de votre chambre lorsque vous la quittez et essayez de l'ouvrir à nouveau afin de vous assurer qu'elle est correctement fermée, même si votre absence ne dure que quelques instants.

43. Sécurisez vos bagages lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Fermez vos bagages et rangez-les dans l'armoire. Si votre bagage est équipé d'une serrure, utilisez-la systématiquement.



44. N'exposez jamais de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre.

45. Signalez immédiatement à la Direction de l'hôtel tout comportement ou toute situation inhabituelle que vous pourriez constater.

notamment : la présence de personnes au comportement suspect dans les couloirs, des appels téléphoniques répétés provenant de personnes qui ne s'identifient pas, des personnes inconnues frappant à la porte de votre chambre, ou l'absence de toute personne lorsque vous ouvrez la porte après avoir entendu quelqu'un frapper.

46. Si vous oubliez ou perdez votre clé, seul le personnel de la réception est autorisé à vous remettre une nouvelle clé permettant d'accéder à votre chambre.

47. Ne soyez pas surpris si le personnel de la réception vous demande de vous identifier lorsque vous sollicitez une nouvelle clé, ni si le personnel d'étage refuse d'ouvrir votre porte. Ces mesures sont prises pour votre sécurité.

48. Lorsque vous nouez des relations avec des personnes que vous ne connaissez pas, ne communiquez ni le nom de l'établissement ni le numéro de votre chambre.

49. Ne laissez jamais entrer dans votre chambre une personne prétendant effectuer une livraison que vous n'avez pas demandée.

50. Ne communiquez jamais en public ou à des inconnus des informations précises concernant vos futurs projets d'excursions, sorties, déplacements, etc.

51. Si vous souhaitez que votre chambre soit nettoyée, veuillez accrocher à l'extérieur de la porte le panneau « **Merci de faire la chambre** ». Si vous ne souhaitez pas être dérangé, veuillez accrocher le panneau « **Ne pas déranger** ».

52. Si vous constatez une détérioration, un défaut ou une anomalie quelconque, veuillez contacter la réception.

53. L'installation électrique de votre chambre fonctionne sous une tension de **220 volts**.

54. Veuillez respecter les zones où se trouvent les chambres pendant les heures nocturnes et de sieste et, de manière générale, évitez de faire du bruit inutilement.



55. Nous vous prions d'utiliser les installations de manière appropriée et de respecter le mobilier ainsi que les espaces communs de l'hôtel.

56. Nous vous prions de respecter les horaires d'ouverture de toutes les installations de l'hôtel.

57. Nous vous remercions de votre coopération si, pendant votre séjour dans l'établissement, un exercice d'urgence ou d'évacuation est organisé.

58. Certains horaires peuvent être modifiés en fonction de la période de l'année.



Sercotel Córdoba Medina Azahara

Hotel 3***

Touristische Registrierungsnummer H/CO/00320

HAUSORDNUNG



I. EINLEITUNG UND MERKMALE

Artikel 25 des Gesetzesdekrets 13/2020 vom 18. Mai der Junta de Andalucía, das unter anderem Maßnahmen für Beherbergungsbetriebe festlegt, schreibt vor, dass Hotelbetriebe über eine Hausordnung verfügen müssen, in der die von den Gästen während ihres Aufenthalts verbindlich einzuhaltenden Regeln festgelegt sind. Hotelbetriebe können die Unterstützung der Sicherheitskräfte und -behörden anfordern, um Personen aus dem Betrieb zu verweisen, die gegen die Hausordnung verstoßen, die üblichen Regeln des sozialen Zusammenlebens missachten oder versuchen, den Betrieb zu einem anderen Zweck als zur normalen Inanspruchnahme der angebotenen Dienstleistungen zu betreten oder sich dort aufzuhalten, gemäß Artikel 36.4 des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember.

Die Hausordnung enthält insbesondere folgende Bestimmungen:

- a) Die Aufnahme- und Zulassungsbedingungen.
- b) Die Regeln für das Zusammenleben und den Betrieb des Hotels.
- c) Informationen über die Verwaltungsorganisation sowie über die zuständige Person, an die sich die Gäste gegebenenfalls bei Fragen zum Betrieb des Hotels wenden können.
- d) Eine Übersicht über zusätzliche Dienstleistungen, die von anderen Unternehmen als dem Betreiber des Hotels erbracht werden, sowie die Angabe der für diese Dienstleistungen verantwortlichen Unternehmen.
- e) Informationen für die Gäste über Einrichtungen oder Dienstleistungen, die mit bestimmten Risiken verbunden sein können, sowie über die diesbezüglich getroffenen Sicherheitsmaßnahmen.
- f) Die Zulassung von Tieren und die hierfür geltenden Bedingungen.
- g) Allgemein alle Umstände, die eine ordnungsgemäße Nutzung und einen angenehmen Aufenthalt in den Einrichtungen, mit den Ausstattungen und bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen ermöglichen und fördern.

Die vorliegende Hausordnung steht jederzeit in spanischer, englischer und französischer Sprache zur Verfügung und kann an der Rezeption sowie auf unserer Website eingesehen werden.

II. VORSTELLUNG DES HOTELS

Das Sercotel Córdoba Medina Azahara ist ein **Stadthotel**, das darauf ausgerichtet ist, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Córdoba in Ihrem eigenen Tempo, entspannt und mit allem, was Sie für einen angenehmen Aufenthalt benötigen, zu entdecken.



Hier fügt sich alles harmonisch zusammen. Vom Eingangsbereich bis zu den Zimmern vermittelt das Design das Gefühl eines ruhigen Spaziergangs: Holz, Metall und Glas verbinden sich zu hellen, modernen Räumen, die eine Geschichte erzählen, ohne sich in den Vordergrund zu drängen. Eine Geschichte, die Córdoba mit dem Norden, dem Seehandel und dem Fluss Guadalquivir als verbindendes Element verbindet. Geschichte, Stadt und zeitgemäßer Komfort – harmonisch miteinander verbunden.

Das Sercotel Córdoba Medina Azahara verfügt über **107 Zimmer**, einige davon mit Terrassen und Blick auf die Stadt. Sie eignen sich ideal, um den Tag bei natürlichem Licht zu beginnen oder ihn mit einem Blick über Córdoba aus der Höhe ausklingen zu lassen.

Darüber hinaus bietet das Hotel Gemeinschaftsbereiche zur Erholung, einen Fitnessraum, in dem Sie Ihre gewohnte Trainingsroutine fortsetzen können, sowie einen Außenpool, der nach einem Tag voller Spaziergänge besonders angenehm ist. Der Pool ist ab dem **5. Mai** geöffnet.

Von hier aus lässt sich Córdoba bequem zu Fuß erkunden. Die Moschee-Kathedrale erreichen Sie in wenigen Minuten.

Ein gut gelegenes Hotel mit Charakter – damit Sie Córdoba komfortabel, entspannt und ganz nach Ihren Vorstellungen erleben können.

MERKMALE: Das Hotel wurde im Jahr 1967 eröffnet. Es verfügt unter anderem über einen Fitnessraum, einen Swimmingpool und ein Frühstücksbuffet. WLAN steht in allen Zimmern und Gemeinschaftsbereichen des Hotels zur Verfügung.

III. AUFNAHMEBEDINGUNGEN

1. Hausrecht und Zutrittsrecht. Dieses Hotel gilt in jeder Hinsicht als öffentlich zugänglicher Betrieb. Die Aufnahme oder der weitere Aufenthalt kann jedoch verweigert werden:

- a) Bei fehlender Unterbringungs- oder Einrichtungskapazität.
- b) Bei Nichterfüllung der Aufnahmebedingungen.
- c) Bei Verhaltensweisen, die eine Gefahr oder Belästigung für andere Personen, unabhängig davon, ob es sich um Gäste handelt oder nicht, darstellen können oder den normalen Betrieb des Hotels beeinträchtigen.
- d) Bei Personen mit einer meldepflichtigen ansteckenden Infektionskrankheit, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes nicht in einem Hotelbetrieb verbleiben sollten.

2. Anmeldeformular. Voraussetzung für die Nutzung eines Hotelzimmers ist das ordnungsgemäße Ausfüllen des Anmeldeformulars bei der Ankunft im Hotel. Zu diesem



Zeitpunkt werden Sie über Ihre Rechte und Pflichten als Gast sowie über das Bestehen der vorliegenden Hausordnung informiert.

Beim Ausfüllen des Anmeldeformulars müssen Sie ein amtliches Ausweisdokument vorlegen. Dieses dient zugleich dazu, dass das Hotel das entsprechende Anmeldeformular gemäß den geltenden Vorschriften über Gästeregister und Meldescheine für Reisende ausfüllen kann.

In Übereinstimmung mit der Verordnung INT/1922/2003 des spanischen Innenministeriums und der entsprechenden Resolution des Staatssekretariats für Sicherheit verlangt das Hotel von allen Gästen über 14 Jahren ein Ausweisdokument, um die entsprechenden Registrierungsdaten an die zuständige Polizeibehörde zu übermitteln.

Nach Ausfüllen des Anmeldeformulars erhalten Sie eine Ausfertigung, die mindestens folgende Angaben enthält: Name, Kategorie und Eintragsnummer im Tourismusregister von Andalusien des Hotels, Zimmernummer bzw. Zimmerbezeichnung, Anzahl der Personen, die das Zimmer belegen, An- und Abreisedatum, gebuchte Verpflegungsart sowie, sofern der Beherbergungsvertrag direkt zwischen dem Gast und dem Hotel abgeschlossen wurde, den Gesamtpreis des gebuchten Aufenthalts. In diesem Fall wird Ihnen das entsprechende Originaldokument als Beherbergungsvertrag ausgehändigt.

3. Soziales Zusammenleben und nicht zulässige Nutzungen. Gäste, die gegen die üblichen Regeln des sozialen Zusammenlebens verstoßen oder versuchen, das Hotel zu einem anderen Zweck als zur normalen Nutzung der angebotenen Dienstleistungen zu betreten oder sich dort aufzuhalten, werden nicht aufgenommen, gemäß Artikel 36.4 des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember.

Ebenso kann ein Verstoß gegen diese Hausordnung zum Ausschluss des Gastes und zur Aufforderung führen, das Hotel zu verlassen. Das Hotel behält sich das Recht vor, den Beherbergungsvertrag zu kündigen. Für aufgrund dieses Umstands nicht in Anspruch genommene Leistungen gelten die jeweiligen Stornierungsbedingungen und -gebühren der Buchung.

4. Minderjährige. Personen unter 18 Jahren müssen mindestens von einer volljährigen, verantwortlichen Person begleitet werden, die ebenfalls im Hotel übernachten muss. Andernfalls ist eine Genehmigung eines Erwachsenen (Elternteil oder gesetzlicher Vormund) vorzulegen, damit die minderjährige Person im Hotel übernachten darf.

5. Haustiere. Das Hotel stellt bei der Ankunft ein Formular zur Zulassung von Haustieren zur Verfügung, das unterschrieben werden muss. Hunde mit einem Gewicht von mehr als **17 kg** sind nicht gestattet. Katzen müssen in einer geeigneten Transportbox bzw. einem geeigneten Behältnis untergebracht sein. Andere Haustiere sind nicht gestattet.



Haustiere dürfen nicht allein im Zimmer gelassen werden.

IV. ALLGEMEINE REGELN

6. Reservierungen. Jede Reservierung umfasst das Aufenthaltsdatum, die Anzahl und Art des gebuchten Zimmers einschließlich der Verpflegungsart, die Stornierungsbedingungen sowie gegebenenfalls zusätzlich gebuchte Leistungen. Darüber hinaus werden der Gesamtpreis sowie die Einzelpreise der jeweiligen Leistungen angegeben, sofern das Angebot nicht als Pauschalangebot zu einem vereinbarten Gesamtpreis erfolgt ist.

Die Bestätigung der Reservierung durch unser Hotel gilt als Beherbergungsvertrag. Eine physische oder elektronische Bestätigung wird aufbewahrt und dem Gast zur Verfügung gestellt.

7. Anreise. Der Check-in bzw. die Anreise im Hotel ist ab 15:00 Uhr möglich. Je nach Verfügbarkeit ermöglichen wir Ihnen gerne einen früheren Check-in. In jedem Fall steht Ihnen zu Ihrer Bequemlichkeit unsere Gepäckaufbewahrung zur Verfügung.

8. Abreise. Der Check-out bzw. die Abreise muss bis spätestens 12:00 Uhr erfolgen. Eine spätere Abreise ist je nach Verfügbarkeit des Hotels möglich und mit zusätzlichen Kosten verbunden.

9. Stornierungen. Reservierungen, die mit einer Vorauszahlung oder Kreditkartengarantie vorgenommen wurden und einen Tag oder weniger vor der Anreise storniert werden, werden gemäß den jeweiligen Buchungsbedingungen mit dem Preis für eine Übernachtung oder 100 % des Gesamtaufenthalts berechnet.

10. Preis. Der Gast muss die gebuchten Leistungen bei Vorlage der Rechnung oder innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist bezahlen. Die Einreichung einer Beschwerde entbindet nicht von der Zahlungspflicht.

Bei Aufenthalten von mehr als einer Woche können die Leistungen wöchentlich in Rechnung gestellt werden. Dies gilt auch, wenn der offene Kreditbetrag 500 € übersteigt.

11. Zahlung. Die Zahlung kann per Banküberweisung im Voraus, per Bankkarte oder in bar bis zu dem jeweils gesetzlich zulässigen Höchstbetrag erfolgen. Derzeit beträgt dieser Höchstbetrag 1.000 €.

12. Kredit. Das Hotel behält sich das Recht vor, von Einzelgästen oder Gruppen eine Kautionshöhe des Gesamtbetrags ihres Hotelaufenthalts zu verlangen. Diese ist unmittelbar per Kreditkarte oder in bar zu entrichten.

Für die Einrichtung einer Kreditlinie im Hotel ist bei der Ankunft eine gültige Kreditkarte vorzulegen. Die Rezeption informiert die Gäste, sobald ihre zusätzlichen Ausgaben 125,00 €



überschreiten, damit diese beglichen werden können und der Ablauf beim Check-out erleichtert wird.

13. Diebstahl. Diebstähle und vorsätzlich verursachte Beschädigungen werden unverzüglich den zuständigen Behörden gemeldet. Das Hotel übernimmt keine Verantwortung für den Diebstahl oder die Entwendung von Gegenständen, die nicht zur Verwahrung an das Hotel übergeben wurden.

Das Hotel übernimmt keine rechtliche Verantwortung für Gepäck, das im jeweiligen Zimmer aufbewahrt wird, sowie für Fahrräder oder andere Fahrzeuge, die auf dem öffentlichen Parkplatz unterhalb des Hotels abgestellt werden.

14. Schäden. Wer Schäden am Gebäude oder am Inventar verursacht, haftet im Rahmen der geltenden Gesetze und Vorschriften, insbesondere im Falle der für Gruppen verantwortlichen Begleitpersonen und der Veranstalter.

Die Ausstattung und Dekoration der Einrichtungen sind zu respektieren. Das Hotel haftet für Schäden, die Gästen entstehen, nur wenn diese durch ein fahrlässiges Verhalten des Hotels verursacht wurden.

15. Fundsachen / Vergessene Gegenstände. Gegenstände, die in den Zimmern oder Gemeinschaftsbereichen gefunden werden, werden je nach ihrer Art für einen unterschiedlich langen Zeitraum in den Räumlichkeiten des Hotels aufbewahrt.

- Amtliche Dokumente (Personalausweise, Reisepässe, Bankkarten) werden der Polizei übergeben, wenn der Eigentümer nicht innerhalb kurzer Zeit ermittelt oder kontaktiert werden kann.
- Verderbliche Lebensmittel und Produkte: Geöffnete Produkte werden als Abfall behandelt und entsorgt.
- Kleidung und Schuhe: Mit Ausnahme getragener Unterwäsche werden Kleidungsstücke 6 Monate lang aufbewahrt.
- Medikamente und Toilettenartikel: Diese werden eine Woche lang aufbewahrt und anschließend als Abfall entsorgt.
- Sonstige Gegenstände (Rucksäcke, Brillen, Bücher usw.) werden 6 Monate lang aufbewahrt.
- Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Gegenstände in das Lager des Hotels gebracht und anschließend je nach Zustand an soziale Organisationen gespendet oder als Abfall entsorgt.



Herausgabe von Gegenständen: Um einen Gegenstand abzuholen, muss die antragstellende Person ihr Eigentum daran nachweisen und einen Ausweis vorlegen. Minderjährige müssen von einer verantwortlichen erwachsenen Person begleitet werden.

Haftungsausschluss: Das Hotel übernimmt keine Verantwortung für den Erhaltungszustand vergessener Gegenstände.

16. Safe: Die Zimmer dieses Hotels sind mit einem Safe ausgestattet. Unser Hotel übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Entwendung von Geld oder Wertgegenständen, die im Safe oder im Zimmer aufbewahrt werden. Die Nutzung der Safes ist kostenlos.

Öffnung der Safes: Wenn ein Gast nicht auscheckt und persönliche Gegenstände im Safe zurücklässt, kann das Hotel den Safe öffnen, nachdem erfolglos versucht wurde, den Gast innerhalb einer angemessenen Frist zu kontaktieren.

- Die Öffnung erfolgt in Anwesenheit von mindestens zwei Mitarbeitenden. Über den Inhalt wird ein Protokoll erstellt. Wertgegenstände werden für einen Zeitraum von höchstens einem Jahr aufbewahrt.

17. Reinigung: Die tägliche Reinigungszeit für die Zimmer ist von **09:00 bis 15:00 Uhr**. Wenn Sie nicht gestört werden möchten, bitten wir Sie, das an der Türklinke angebrachte Schild „**Bitte nicht stören**“ außen an Ihrer Zimmertür anzubringen. Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt eine Zimmerreinigung oder alternativ zusätzliche Handtücher bzw. Bettwäsche benötigen, wenden Sie sich bitte an die Rezeption (**Durchwahl 9**). Der zuständige Bereitschaftsdienst wird sich schnellstmöglich um Ihre Anfrage kümmern.

18. Lebensmittel: Das Mitbringen von Lebensmitteln oder Getränken von außerhalb in das Hotel ist nicht gestattet. Speisen dürfen nicht aus dem Restaurant mitgenommen werden.

19. Swimmingpool: Der Swimmingpool ist während der Sommersaison von **12:00 bis 20:00 Uhr** geöffnet. Die jeweils ausgehängten Zugangsvoraussetzungen und Vorschriften sind einzuhalten.

20. Kleidung und Erscheinungsbild: Mit Ausnahme des Poolbereichs müssen die Gäste angemessen bekleidet und beschuht sein. Für bestimmte Dienstleistungen, insbesondere im Restaurantbereich, ist die jeweils vorgeschriebene Kleiderordnung einzuhalten. Es ist verboten, Handtücher oder andere Kleidungsstücke an den Fenstern oder auf den Terrassen der Zimmer aufzuhängen.



21. Spiele: Das Spielen mit Bällen oder ähnlichen Gegenständen ist auf dem gesamten Hotelgelände untersagt.

22. Fitnessraum: Der Fitnessraum steht allen Hotelgästen kostenlos zur Verfügung und ist von **07:00 bis 22:00 Uhr** geöffnet. Wenn Sie den Fitnessraum außerhalb dieser Zeiten nutzen möchten, wenden Sie sich bitte an die Rezeption. Die Nutzung durch Personen unter **16 Jahren** ist nicht gestattet. Aus Gründen der persönlichen Hygiene sowie zur Vermeidung möglicher Ansteckungen und zum Schutz der Geräte ist die Verwendung eines persönlichen Handtuchs verpflichtend.

23. Belegung: Die maximale Belegung eines Zimmers beträgt **2, 3 oder 4 Personen**, entsprechend der jeweiligen Zimmerkategorie und der gemäß den touristischen Vorschriften festgelegten Klassifizierung.

24. Zimmerservice: Das Hotel bietet **keinen Zimmerservice (Room Service)** an.

25. Parkplätze: Das Hotel verfügt über **keine eigenen Parkplätze**.

26. Wäscheservice: Das Hotel verfügt über **keinen Wäscheservice**.

27. Gastronomie

Frühstückszeiten **im** **Restaurant:**

Das Frühstück wird von **07:00 bis 10:30 Uhr** serviert. An Wochenenden und nationalen Feiertagen wird das Frühstück von **07:30 bis 11:00 Uhr** serviert.

Diese Zeiten können je nach Jahreszeit geringfügig geändert werden.

28. Aushänge und Beschilderung

Das Anbringen von Plakaten, Aufklebern oder ähnlichen Materialien ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung nicht gestattet.

Ebenso darf ohne vorherige Genehmigung der Hotelleitung nichts an der Decke aufgehängt oder befestigt werden.

29. Zugangsbeschränkungen

Der Zugang zu bestimmten Bereichen oder Einrichtungen des Hotels kann in folgenden Fällen eingeschränkt werden:

a) Wenn die festgelegte maximale Personenzahl erreicht ist und aufgrund dieser Begrenzung vorübergehend kein weiterer Zugang möglich ist.



- b) Wenn die festgelegte Öffnungszeit des betreffenden Bereichs oder der Einrichtung bereits beendet ist.
- c) Wenn die für den Zugang zu dem jeweiligen Bereich oder der Einrichtung gesetzlich vorgeschriebene Mindestaltersgrenze nicht erreicht wird.
- d) Wenn eine Person gewalttätiges Verhalten zeigt, insbesondere wenn sie sich aggressiv verhält oder Unruhen verursacht.
- e) Wenn eine Person eine Gefahr oder Belästigung für andere Gäste darstellt oder die erforderlichen hygienischen Bedingungen nicht erfüllt. Insbesondere wird der Zugang verweigert bzw. ein weiterer Aufenthalt untersagt, wenn Personen Drogen, Betäubungsmittel oder psychotrope Substanzen konsumieren oder Anzeichen eines solchen Konsums zeigen oder offensichtlich alkoholisiert sind.
- f) Wenn eine Person Kleidung oder Symbole trägt, die zu Gewalt, Rassismus, Homophobie oder Fremdenfeindlichkeit aufrufen, oder wenn die für den jeweiligen Bereich bzw. die jeweilige Einrichtung vorgeschriebene Kleidung nicht getragen wird.
- g) Wenn eine Person Symptome zeigt, die mit den Anforderungen an die Lebensmittelsicherheit und/oder die öffentliche Gesundheit nicht vereinbar sind.

I. SICHERHEITSVORSCHRIFTEN

30. Identität. Das Hotelpersonal kann Gäste innerhalb des Hotelgeländes auffordern, sich als Hotelgäste auszuweisen, um die Sicherheit aller im Hotel untergebrachten Personen zu gewährleisten.

31. Rauchen. Das Rauchen ist in sämtlichen Bereichen des Hotels verboten. Bei Verstoß gegen diese Regel werden zusätzliche Reinigungskosten für die betroffenen Zimmer berechnet. Diese beginnen bei **100 €** und können je nach Höhe der verursachten Schäden entsprechend höher ausfallen.

32. Sicherheits- und Evakuierungsplan. Den Gästen stehen Verhaltenshinweise für Notfälle sowie Hinweise zu den Fluchtwegen und den Brandschutzeinrichtungen zur Verfügung.

Im Falle eines Notfalls sind zusätzlich die Anweisungen des Hotelpersonals zu befolgen.

Das Blockieren von Notausgängen oder Brandschutzeinrichtungen (Feuerlöscher, Wandhydranten, Rauchmelder in den Zimmern, Druckknopfmelder usw.) sowie deren unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung kann zum Ausschluss aus dem Hotel führen.

33. Mitwirkung. Sollten Sie der Ansicht sein, dass die Nutzung einer Einrichtung oder Dienstleistung ein Risiko für Ihre Gesundheit oder körperliche Unversehrtheit darstellen könnte,



bitten wir Sie dringend, sich an unseren Gästeservice zu wenden. Dieser wird Sie entsprechend informieren und Ihre Fragen oder Bedenken klären.

34. Notfälle, Krisen und Gesundheitswarnungen. Falls die zuständigen Behörden eine Notfallsituation oder Gesundheitskrise ausrufen, die den normalen Betrieb unseres Hotels beeinträchtigt, werden die Gäste entsprechend informiert. Dabei werden auch die gegebenenfalls vorübergehend nicht verfügbaren Dienstleistungen sowie die zu treffenden Maßnahmen bekannt gegeben, damit die Gäste diese zur Kenntnis nehmen und einhalten können.

...**unseren Hotelbetrieb beeinträchtigt**, wird dies entsprechend bekannt gegeben. Die Gäste werden über die gegebenenfalls nicht verfügbaren Dienstleistungen sowie über die getroffenen Maßnahmen informiert, damit sie diese zur Kenntnis nehmen und einhalten können.

Gäste, die in einer von den zuständigen Behörden ausgerufenen Notfallsituation oder Gesundheitskrise die in diesem Hotel geltenden verpflichtenden oder empfohlenen Maßnahmen nicht einhalten, können die **sofortige Beendigung ihres Beherbergungsvertrags** zur Folge haben. Der Aufenthalt wird in diesem Fall ohne Anspruch auf Rückerstattung storniert und die zuständige Behörde kann informiert werden.

I. ZUGANG VON WAREN

35. Die Anlieferung von Lebensmitteln und Getränken muss über die dafür vorgesehene Zugangstür erfolgen.

36. Falls Waren außerhalb der festgelegten Empfangszeiten (**08:00–12:00 Uhr**) eintreffen, nimmt die Rezeption die Waren entgegen und informiert anschließend das Lagerpersonal, damit das im vorherigen Punkt beschriebene Verfahren eingehalten werden kann. Dies gilt auch für Waren, die für die Durchführung einer gebuchten Veranstaltung bestimmt sind.

37. Aufgrund der empfindlichen Beschaffenheit des Bodens dürfen sehr schwere Materialien nicht durch die Empfangsbereiche transportiert werden.

38. Nach Beendigung der Veranstaltung dürfen weder Abfallmaterialien noch Waren zur Aufbewahrung in den Hotelräumlichkeiten zurückgelassen werden.

II. INFORMATIONEN ÜBER DIE VERWALTUNGSORGANISATION UND DIE ZUSTÄNDIGE PERSON FÜR FRAGEN ZUM BETRIEB DES HOTELS

39. Bei Fragen oder Anliegen zum Betrieb unseres Hotels können Sie sich jederzeit an das Personal der Rezeption wenden. Dort wird Ihre Frage beantwortet oder gegebenenfalls an die



zuständige Person weitergeleitet. Der **Hoteldirektor** ist die höchste verantwortliche Person des Hotels.

III. ÜBERSICHT DER VON DRITTUNTERNEHMEN ANGEBOTENEN ZUSATZLEISTUNGEN UND ANGABE DER DAFÜR VERANTWORTLICHEN UNTERNEHMEN

40. Unser Hotel stellt Informationen über touristische Angebote und verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung, die von Unternehmen angeboten werden, die nicht Betreiber des Hotels sind. Weitere Informationen erhalten Sie an der Rezeption.

Das Hotel übernimmt keine Verantwortung für Dienstleistungen, die von Unternehmen erbracht werden, die nicht Betreiber dieses Hotels sind. Die Zeiten der angebotenen Aktivitäten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

IV. TIPPS UND EMPFEHLUNGEN

41. Achten Sie auf Ihr Gepäck und behalten Sie es stets unter Kontrolle. Lassen Sie es nicht unbeaufsichtigt. Obwohl unser Hotel über Überwachungskameras verfügt, bietet die persönliche Beaufsichtigung Ihres Gepäcks und Ihrer persönlichen Gegenstände die beste Sicherheit.

42. Halten Sie die Tür Ihres Zimmers geschlossen. Schließen Sie die Zimmertür beim Verlassen des Zimmers und versuchen Sie anschließend erneut, sie zu öffnen, um sicherzustellen, dass sie ordnungsgemäß geschlossen ist – auch wenn Sie das Zimmer nur für kurze Zeit verlassen.

43. Schließen Sie Ihr Gepäck, wenn Sie es nicht benutzen, und bewahren Sie es in Ihrem Kleiderschrank auf. Falls Ihr Gepäck über ein Schloss verfügt, verwenden Sie dieses stets.

44. Zeigen Sie niemals Schmuck, Bargeld oder andere Wertgegenstände offen in Ihrem Zimmer.

45. Informieren Sie die Hoteldirektion unverzüglich über jede ungewöhnliche Situation, die Ihnen auffällt, ...

46. ...wie beispielsweise Personen mit verdächtigem Verhalten auf den Fluren, wiederholte Telefonanrufe von Personen, die sich nicht identifizieren, unbekannte Personen, die an Ihrer Zimmertür klingeln oder klopfen, oder wenn Sie beim Öffnen der Tür niemanden vorfinden.

47. Wenn Sie Ihren Zimmerschlüssel vergessen oder verlieren, ist ausschließlich das Personal der Rezeption berechtigt, Ihnen einen neuen Schlüssel für Ihr Zimmer auszuhändigen.

48. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Sie von der Rezeption aufgefordert werden können, sich bei der Anforderung eines neuen Schlüssels auszuweisen. Ebenso kann das Reinigungspersonal die Tür Ihres Zimmers nicht öffnen, auch wenn Sie darum bitten. Diese Maßnahmen dienen ausschließlich Ihrer Sicherheit.



49. Wenn Sie soziale Kontakte zu Ihnen unbekannten Personen aufnehmen, geben Sie weder den Namen des Hotels noch Ihre Zimmernummer bekannt.
50. Lassen Sie niemals Personen in Ihr Zimmer, die Lieferungen bringen, die Sie nicht bestellt haben.
51. Besprechen Sie niemals konkrete Pläne für zukünftige Ausflüge, Unternehmungen, Abwesenheiten usw. in der Öffentlichkeit oder mit Ihnen unbekannten Personen.
52. Wenn Sie wünschen, dass Ihr Zimmer gereinigt wird, hängen Sie bitte das Schild „**Bitte Zimmer reinigen**“ außen an Ihre Zimmertür. Wenn Sie nicht gestört werden möchten, hängen Sie bitte das Schild „**Bitte nicht stören**“ an die Tür.
53. Wenn Sie eine Beschädigung oder Unregelmäßigkeit feststellen, wenden Sie sich bitte an die Rezeption. Die elektrische Anlage in Ihrem Zimmer hat eine Spannung von **220 Volt**.
54. Bitte respektieren Sie während der Nacht- und Ruhezeiten die Bereiche, in denen sich die Gästezimmer befinden. Vermeiden Sie generell unnötigen Lärm.
55. Bitte nutzen Sie die Einrichtungen des Hotels ordnungsgemäß und gehen Sie sorgfältig mit dem Mobiliar und den Gemeinschaftsbereichen um.
56. Bitte beachten Sie die Öffnungs- und Nutzungszeiten aller Einrichtungen des Hotels.
57. Wir danken Ihnen für Ihre Mitwirkung, falls während Ihres Aufenthalts im Hotel eine Notfall- oder Evakuierungsübung durchgeführt wird.
58. Einige Öffnungs- und Servicezeiten können je nach Jahreszeit geändert werden.



Sercotel Córdoba Medina Azahara

Hotel 3***

N. di registrazione turistica H/CO/00320

REGOLAMENTO INTERNO SERCOTEL CÓRDOBA MEDINA AZAHARA

I. INTRODUZIONE E CARATTERISTICHE

L'articolo 25 del Decreto-legge 13/2020, del 18 maggio, dell'Andalusia, stabilisce, tra le altre disposizioni relative alle strutture alberghiere, che le strutture alberghiere devono disporre di un regolamento interno nel quale siano stabilite norme obbligatorie per gli utenti durante il loro soggiorno. Le strutture alberghiere possono richiedere l'assistenza delle Forze e dei Corpi di Sicurezza per allontanare coloro che non rispettino il regolamento interno, che violino le normali regole di convivenza sociale o che intendano accedere o permanere nella struttura per una finalità diversa dal normale utilizzo del servizio, conformemente a quanto stabilito dall'articolo 36.4 della Legge 13/2011, del 23 dicembre.

Il regolamento interno specifica:

- a) Le condizioni di ammissione.
- b) Le norme di convivenza e funzionamento.
- c) Informazioni sull'organizzazione amministrativa e sulla persona responsabile alla quale, se necessario, rivolgersi per le questioni relative al funzionamento della struttura.
- d) L'elenco dei servizi complementari forniti da imprese diverse dall'ente gestore e l'identificazione delle imprese responsabili della loro prestazione.
- e) Informazioni agli utenti sulle strutture o sui servizi che comportano qualche rischio e sulle misure di sicurezza adottate al riguardo.
- f) Ammissione degli animali e condizioni per tale ammissione.
- g) In generale, tutte le circostanze che consentano e favoriscano il normale svolgimento della fruizione delle strutture, delle attrezzature e dei servizi.

Il presente regolamento è sempre disponibile nelle versioni in spagnolo, inglese e francese; può essere consultato presso la reception e sul nostro sito web.

II. PRESENTAZIONE DELL'HOTEL

Il Sercotel Córdoba Medina Azahara è un hotel di CITTÀ pensato per permetterti di visitare Córdoba al tuo ritmo, con calma e con tutto ciò di cui hai bisogno per sentirti a tuo agio fin dal primo momento.

Qui tutto scorre. Dall'ingresso alle camere, il design accompagna come una passeggiata tranquilla: legno, metallo e vetro si combinano in spazi luminosi e contemporanei che raccontano una storia senza alzare la voce. Una storia che collega Córdoba con il nord, con il commercio marittimo e con il fiume Guadalquivir come filo conduttore. Memoria, città e comfort contemporaneo, ben intrecciati.

Il Sercotel Córdoba Medina Azahara dispone di 107 camere, alcune delle quali con terrazze e vista sulla città, perfette per iniziare la giornata con la luce naturale o terminarla ammirando Córdoba dall'alto. A ciò si aggiungono aree comuni pensate per il relax, una palestra per mantenere la propria routine e una piscina all'aperto, ideale dopo una giornata trascorsa a passeggiare. La piscina sarà aperta a partire dal 5 maggio.

Da qui, Córdoba si può esplorare a piedi e senza fatica. In pochi minuti si raggiunge la Mezquita.

Un hotel ben posizionato e ricco di carattere. Per vivere Córdoba con comodità, tranquillità e a modo tuo.

CARATTERISTICHE: Apertura dell'hotel nell'anno 1967. Dispone di spazi quali palestra, piscina, colazione a buffet e altri servizi. Connessione Wi-Fi in tutte le camere e nelle aree comuni dell'hotel.

III. NORME DI AMMISSIONE

1. Diritto di ammissione. Questo Hotel è considerato, a tutti gli effetti, una struttura a uso pubblico, tuttavia l'ammissione o la permanenza potranno essere negate:

- a) Per mancanza di capacità ricettiva o delle strutture.
- b) Per mancato rispetto dei requisiti di ammissione.
- c) Per comportamenti che possano arrecare pericolo o disturbo ad altre persone, utenti o non utenti, o che ostacolino il normale svolgimento dell'attività.
- d) A persone affette da malattie infettive contagiose soggette a denuncia obbligatoria, che per motivi di salute pubblica non debbano soggiornare in una struttura alberghiera.

2. Documento di ammissione. Per poter utilizzare la camera d'albergo è requisito preliminare compilare correttamente il documento di ammissione al momento dell'arrivo in Hotel; in tale occasione il cliente sarà informato sui propri diritti e obblighi, nonché sull'esistenza del presente Regolamento Interno. Al momento della compilazione del documento di ammissione, sarà necessario presentare un documento ufficiale di identità, che servirà inoltre all'Hotel per compilare il relativo modulo di ingresso conformemente alla normativa vigente sui registri e sui moduli di ingresso dei viaggiatori. L'hotel, in conformità con l'Ordinanza del Ministero dell'Interno INT/1922/2003 e con la risoluzione della Segreteria di Stato per la Sicurezza, richiederà a tutti i clienti di età superiore ai 14 anni un documento identificativo, al fine di trasmettere alla polizia competente le informazioni relative alla loro registrazione presso l'hotel. Una volta compilato il documento di ammissione, ne sarà consegnata una copia al cliente, nella quale figureranno almeno il nome, la classificazione e il codice di iscrizione nel Registro del Turismo dell'Andalusia della struttura, l'identificazione della camera, il numero di persone che la occuperanno, le date di ingresso e uscita, il trattamento alimentare acquistato e, quando il contratto di alloggio sia stato stipulato direttamente tra il cliente e l'Hotel, il prezzo totale del soggiorno prenotato; in quest'ultimo caso, il documento originale sarà consegnato al cliente come contratto.

3. Convivenza sociale e usi non consentiti. Non saranno ammessi clienti che non rispettino le normali regole di convivenza sociale o che intendano accedere o permanere nella struttura per una finalità diversa dal normale utilizzo del servizio, conformemente a quanto stabilito dall'articolo 36.4 della Legge 13/2011, del 23 dicembre. Allo stesso modo, il mancato rispetto del presente Regolamento Interno comporterà l'espulsione del cliente, riservandosi l'hotel il diritto di risolvere il contratto

di alloggio. Sull'importo degli eventuali servizi non usufruiti per tale motivo si applicheranno le spese previste per l'annullamento delle prenotazioni.

4. Minori. I minori di 18 anni devono viaggiare accompagnati almeno da un adulto responsabile, che dovrà pernottare in hotel; in caso contrario, dovranno presentare un'autorizzazione di un adulto (padre, madre o tutore) per poter pernottare in hotel.

5. Animali. L'hotel consegnerà il documento di ammissione degli animali domestici, che dovrà essere firmato all'arrivo. Non sono ammessi cani di peso superiore a 17 kg. I gatti devono essere tenuti in un trasportino adeguato. Gli altri animali domestici non sono ammessi. Gli animali domestici non possono essere lasciati soli in camera.

IV. NORME GENERALI

6. Prenotazione. Ogni prenotazione includerà la data del soggiorno, la quantità e il tipo di camera con il relativo trattamento alimentare, la politica di cancellazione e gli eventuali servizi complementari aggiuntivi prenotati; saranno inoltre indicati il prezzo totale e quello dettagliato per ciascuno dei suddetti concetti, salvo che sia stato offerto come pacchetto a prezzo globale concordato. La nostra conferma della prenotazione avrà valore di contratto di soggiorno turistico; ne sarà conservata una copia cartacea o elettronica a disposizione del cliente.

7. Arrivo. L'orario di check-in o di ingresso nella struttura è dalle ore 15:00. Quando possibile, in base alla disponibilità, consentiremo l'ingresso prima di tale orario. In ogni caso, è disponibile il nostro servizio di deposito bagagli per una maggiore comodità.

8. Partenza. L'orario di check-out o di uscita dalla struttura è entro le ore 12:00. Tale orario potrà essere posticipato in base alla disponibilità dell'hotel e comporterà un costo aggiuntivo.

9. Cancellazioni. Le prenotazioni cancellate con un giorno o meno di preavviso (con anticipo o garanzia tramite carta di credito) saranno soggette all'addebito corrispondente a un giorno di soggiorno o al 100% del totale del soggiorno, secondo le condizioni della prenotazione.

10. Prezzo. Il cliente dovrà pagare i servizi acquistati al momento della presentazione della fattura o entro il termine concordato, senza che la presentazione di un reclamo comporti l'esenzione dal pagamento. Nel caso di soggiorni superiori a una settimana, i servizi potranno essere fatturati settimanalmente. Lo stesso vale quando il credito supera i 500 €.

11. Pagamento. Il pagamento del prezzo potrà essere effettuato mediante bonifico bancario anticipato, carta bancaria o in contanti fino al limite quantitativo vigente di volta in volta secondo la legge. Attualmente 1.000 €.

12. Credito. L'hotel si riserva il diritto di richiedere ai clienti individuali o ai gruppi un deposito pari all'importo del loro soggiorno in hotel, che dovrà essere pagato

immediatamente con carta di credito o in contanti. Per aprire una linea di credito all'interno dell'hotel, sarà richiesta una carta di credito valida all'arrivo. La reception informerà i clienti che abbiano accumulato extra per un valore di 125,00 € affinché possano saldarli, al fine di accelerare la procedura di check-out.

13. Furti. I furti e i danni intenzionali saranno denunciati immediatamente. L'hotel non è responsabile del furto o della sottrazione di qualsiasi bene che non sia stato depositato sotto la sua custodia. L'hotel non si assume alcuna responsabilità legale per i bagagli depositati nella relativa camera né per biciclette o altri veicoli parcheggiati nel parcheggio pubblico situato sotto l'hotel.

14. Danni. Chiunque danneggi l'edificio o l'inventario risponde ai sensi della legge e delle normative vigenti (in particolare gli accompagnatori responsabili dei gruppi e gli organizzatori). L'arredamento e la decorazione delle strutture devono essere rispettati. L'hotel risponde dei danni arrecati ai clienti solo nel caso in cui abbia agito con imprudenza.

15. Oggetti smarriti / Dimenticanze. Gli oggetti trovati nelle camere o nelle aree comuni saranno custoditi nei locali dell'hotel per un periodo variabile in base alla loro natura.

- Documenti ufficiali (carta d'identità, passaporti, carte) saranno consegnati alla Polizia se il proprietario non viene rintracciato entro un breve periodo.
- Prodotti deperibili: qualsiasi prodotto aperto sarà trattato come rifiuto.
- Abbigliamento e calzature: ad eccezione della biancheria intima usata, gli indumenti saranno conservati per 6 mesi.
- Medicinali e prodotti da bagno: saranno custoditi per 1 settimana prima di essere trattati come rifiuti.
- Altri oggetti (zaini, occhiali, libri, ecc.) saranno conservati per 6 mesi.

Trascorso il periodo di custodia, gli oggetti saranno trasferiti nel magazzino della struttura per essere successivamente donati a organizzazioni sociali oppure eliminati come rifiuti, a seconda delle loro condizioni.

Richiesta di restituzione degli oggetti: per ritirare un oggetto, il richiedente dovrà dimostrarne la proprietà e presentare un documento di identità. I minori dovranno essere accompagnati da un adulto responsabile.

Esclusione di responsabilità: l'hotel non è responsabile dello stato di conservazione degli oggetti dimenticati.

16. Cassaforte. Le camere di questa struttura sono dotate di cassaforte. Il nostro Hotel non è responsabile della perdita o sottrazione di denaro od oggetti di valore depositati nella cassaforte o presenti in camera. Le casseforti sono gratuite.

Apertura delle casseforti:
Se un cliente non effettua il check-out e lascia effetti personali nella cassaforte, l'hotel potrà aprirla dopo aver tentato senza successo di contattarlo entro un termine ragionevole.

L'apertura sarà effettuata alla presenza di almeno due dipendenti, redigendo un verbale

del contenuto. Gli oggetti di valore saranno custoditi per un periodo massimo di un anno.

17. Pulizia. Il servizio di pulizia delle camere è attivo dalle ore 09:00 alle 15:00. Se non si desidera essere disturbati, si invita a utilizzare ed esporre all'esterno il cartello "non disturbare" presente sulla maniglia della porta d'ingresso. Se si desidera successivamente il servizio di pulizia o, in alternativa, biancheria aggiuntiva, informare la Reception (numero 9) e il servizio di pulizia di turno vi assisterà non appena possibile.

18. Alimenti. Non è consentito introdurre nell'hotel alimenti o bevande provenienti dall'esterno. Non è consentito portare fuori cibo dal ristorante.

19. Piscina. La piscina è aperta durante la stagione estiva dalle ore 12:00 alle 20:00. Devono essere rispettati tutti i requisiti e le norme esposti.

20. Abbigliamento ed estetica. Ad eccezione delle aree piscina, il Cliente deve indossare calzature e abiti e, in funzione dell'etichetta richiesta per alcuni servizi, come quelli di ristorazione. È vietato appendere asciugamani o qualsiasi altro indumento alle finestre e alle terrazze delle camere.

21. Giochi. È vietato giocare con palloni e oggetti simili in tutta la struttura.

22. Palestra. L'accesso alla palestra è libero per tutti i clienti dell'hotel dalle ore 7:00 alle 22:00. Se ne è richiesto l'uso al di fuori di tale orario, si prega di avvisare la Reception. L'uso non è consentito ai minori di 16 anni. È obbligatorio l'uso di un asciugamano personale per motivi di igiene, al fine di evitare possibili contagi e il deterioramento delle apparecchiature.

23. Occupazione. L'occupazione massima per camera è di 2, 3 o 4 persone, secondo la classificazione attribuita a ciascuna tipologia di camera dalla normativa turistica.

24. Servizio in camera. Non disponiamo di servizio in camera (room service).

25. Parcheggio. L'hotel non dispone di parcheggio.

26. Lavanderia. In camera sono disponibili informazioni sulle condizioni di questi servizi, sui prezzi e sugli orari di consegna e restituzione degli indumenti. La struttura non è responsabile degli indumenti che, a causa delle loro condizioni o composizione, si restringano, scoloriscano o si deteriorino. È importante chiarire che il servizio in giornata è considerato express e comporta pertanto il supplemento indicato nelle condizioni.

27. Ristorazione. Orari della colazione:
Ristorante: colazione dalle 07:00 alle 10:30, eccetto nei fine settimana e nei giorni festivi nazionali, quando sarà dalle 07:30 alle 11:00. Questi orari possono subire variazioni a seconda del periodo dell'anno.

28. Cartellonistica. Non è consentito affiggere cartelli, adesivi o simili senza previa autorizzazione scritta. Non è inoltre consentito appendere qualsiasi cosa al soffitto senza previa autorizzazione della direzione.

29. Limitazione dell'accesso. L'accesso a una zona o struttura dell'Hotel sarà limitato:

- a) Quando la capienza stabilita è stata raggiunta e, nel frattempo, non vi sia disponibilità di accesso in ragione di tale capienza.
- b) Quando sia stato superato l'orario di chiusura della zona o della struttura.
- c) Quando non si possieda l'età minima stabilita per accedere alla zona o struttura secondo la normativa vigente.
- d) Quando si mostrino o manifestino atteggiamenti violenti, in particolare comportamenti aggressivi o che provochino disordini.
- e) Quando si creino situazioni di pericolo o disturbo per altri utenti o non si rispettino le condizioni igieniche. In particolare, sarà impedito l'accesso o, se del caso, la permanenza alle persone che consumino droghe, sostanze stupefacenti o psicotrope, o che mostrino sintomi di averle consumate, nonché a coloro che mostrino evidenti segni di ubriachezza.
- f) Quando si indossino abiti o simboli che incitino alla violenza, al razzismo, all'omofobia o alla xenofobia, oppure quando non si indossi l'abbigliamento richiesto per la zona o struttura.
- g) Quando si manifestino sintomi incompatibili con la sicurezza alimentare e/o la salute pubblica.

V. NORME DI SICUREZZA

30. Identità. Il personale dell'hotel potrà chiedere al cliente di dimostrare la propria qualità di ospite all'interno della struttura, al fine di garantire la sicurezza di tutti gli alloggiati.

31. Fumo. È vietato fumare in tutti gli spazi dell'hotel. Il mancato rispetto di questa norma comporterà addebiti aggiuntivi per la pulizia straordinaria delle camere, a partire da 100 € fino all'importo determinato in funzione dei danni causati.

32. Piano di autoprotezione. Il cliente ha a disposizione indicazioni sulle modalità di comportamento in caso di emergenza, nonché la segnaletica delle vie di evacuazione e dei mezzi antincendio. In caso di emergenza, dovranno essere seguite le ulteriori indicazioni impartite dal personale dell'Hotel. L'ostruzione delle uscite di emergenza e dei dispositivi antincendio (estintori, bocche antincendio, rilevatori delle camere o pulsanti...) nonché il loro uso improprio potranno comportare l'espulsione dall'hotel.

33. Collaborazione. Se il cliente ritiene che l'uso di una struttura o di un servizio possa comportare qualsiasi rischio per la propria salute o integrità fisica, lo invitiamo vivamente a contattare il nostro servizio di Assistenza Clienti affinché possa fornire informazioni e chiarire qualsiasi dubbio al riguardo.

34. Emergenze, crisi e allerte sanitarie. Nel caso in cui le Autorità dichiarino una situazione di emergenza o di crisi sanitaria che influisca sul normale funzionamento del nostro Hotel, sarà data adeguata comunicazione affinché il Cliente sia informato, conosca i servizi eventualmente sospesi e le misure adottate e le rispetti. Il Cliente che, in una situazione di emergenza o crisi sanitaria dichiarata dalle Autorità, non rispetti le misure, obbligatorie o raccomandate, adottate in questa struttura potrà determinare la risoluzione immediata del contratto di alloggio; il soggiorno sarà cancellato senza diritto ad alcun rimborso e sarà data comunicazione all'Autorità competente.

VI. ACCESSO DELLE MERCI

35. Il controllo dell'accesso delle merci alimentari e delle bevande deve essere effettuato attraverso la porta predisposta a tale scopo.

36. Se la merce arrivasse al di fuori dell'orario di ricevimento stabilito (08:00-12:00), la reception prenderà in carico la merce, informando successivamente il magazzino per seguire la procedura descritta al punto precedente. Lo stesso vale qualora la merce sia destinata alla realizzazione di un evento prenotato.

37. Non è consentito introdurre materiali molto pesanti attraverso le zone della reception a causa della fragilità del pavimento.

38. Al termine dell'evento non potranno rimanere nelle strutture materiali di scarto o merci in deposito.

VII. INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA E SULLA PERSONA RESPONSABILE ALLA QUALE, SE NECESSARIO, RIVOLGERSI PER LE QUESTIONI RELATIVE AL FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

39. In qualsiasi caso in cui sorgano dubbi o questioni relative al funzionamento del nostro Hotel, il cliente potrà rivolgersi al personale della Reception, che provvederà a risolverli oppure, se necessario, contatterà il personale autorizzato a risolvere la questione o il dubbio; il Direttore dell'Hotel è il massimo responsabile della struttura.

VIII. ELENCO DEI SERVIZI COMPLEMENTARI FORNITI DA IMPRESE DIVERSE DALL'ENTE GESTORE E IDENTIFICAZIONE DELLE IMPRESE RESPONSABILI DELLA LORO PRESTAZIONE

40. La nostra struttura fornisce informazioni turistiche e sui diversi servizi offerti da imprese diverse dal gestore dell'Hotel, sulle quali è possibile ricevere informazioni presso la Reception. Questo Hotel non è responsabile dei servizi forniti da imprese diverse dal gestore di questa struttura. Gli orari delle attività possono essere modificati senza preavviso.

IX. CONSIGLI E SUGGERIMENTI

41. Sorvegliare e controllare i propri bagagli. Non lasciarli incustoditi. Disponiamo di telecamere di sicurezza, ma la custodia dei propri bagagli e dei propri effetti personali rappresenta la maggiore sicurezza.

42. Tenere la porta chiusa quando si è in camera. Chiudere la porta della camera quando si esce e provare a riapirla per assicurarsi che sia correttamente chiusa, anche quando l'assenza è soltanto per un breve periodo.

43. Chiudere i bagagli quando non vengono utilizzati e riporli nell'armadio. Se il bagaglio dispone di una serratura, utilizzarla sempre.

44. Non esporre mai gioielli, denaro o oggetti di valore in camera.

45. Informare immediatamente la Direzione dell'Hotel di qualsiasi fatto anomalo, come: persone sospette nel corridoio, telefonate ripetute da persone che non si identificano, persone sconosciute che bussano alla porta della camera o l'assenza di qualcuno alla porta quando si va ad aprire.

46. In caso di dimenticanza o smarrimento della chiave, solo il personale della Reception è autorizzato a fornire una nuova chiave per aprire la camera.

47. Non meravigliarsi se alla Reception viene richiesto di identificarsi quando si richiede una nuova chiave, né se il personale addetto ai piani insiste senza successo nell'aprire la porta; tutto ciò è per la vostra sicurezza.

48. Quando si instaurano rapporti sociali con persone sconosciute, non rivelare il nome della struttura né il numero della propria camera.

49. Non permettere mai l'ingresso in camera a persone che effettuano consegne non richieste.

50. Non commentare in pubblico o con estranei programmi specifici di future escursioni, uscite, ecc.

51. Se si desidera che la camera venga riordinata, appendere all'esterno della porta della camera l'avviso "Per favore, rifare la camera". Se non si desidera essere disturbati, appendere l'avviso "Per favore, non disturbare".

52. Se si riscontra qualsiasi tipo di deterioramento o anomalia, contattare la Reception.

53. L'impianto elettrico della camera è a 220 Volt.

54. Rispettare le aree in cui si trovano le camere durante le ore notturne e del riposo pomeridiano e, in generale, evitare di fare rumore inutilmente.

55. Si prega di utilizzare correttamente le strutture, rispettando gli arredi e le aree comuni dell'Hotel.

56. Si prega di rispettare gli orari di tutte le strutture dell'Hotel.

57. Apprezziamo la vostra collaborazione qualora, durante il soggiorno nella struttura, venga effettuata qualsiasi esercitazione di emergenza e di evacuazione.

58. Alcuni orari possono variare in funzione del periodo dell'anno.

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
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	
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.	4	5						0
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
I.2. Áreas Públicas								
Entrada principal dotada de marquesina	5	2						2
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
Sala de audiovisuales	9	2						0
Sala de lectura / escritura / biblioteca	10	2						0
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11	10						0
Plantas o flores naturales	12	6						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3						0
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	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3						0
I.3. Recepción								
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	0
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			4
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	2						0
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27	5						0
Personal para aparcar vehículos	28	5					M	0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Portero (con personal separado)	29	8						0
Conserje (con personal separado)	30	8					M	0
Botones (con personal separado)	31	8					M	0
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
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	3						0
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35	3						0
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva	36	2						0
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37	2						0
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38	2						0
Sujeta bastones en zonas comunes	39	1						0
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	2						2
Inodoros empotrados en pared	41	2						0
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1						0
Instalación de lavabos regulables en altura	43	2						0
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						0
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	2						0
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º *	46	2						0
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies	47	4						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Sistemas domóticos de detección de caídas	48	2						0
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *	49	2						0
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50	3						0
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	2						0
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3						0
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53	2						0
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54	1						0
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55	2						0
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56	2						0
I.5. Aparcamiento								
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2				M		0
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		5					M	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		7						
Aparcamiento para autobuses	58	1						0
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4						0
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		7						0
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*		10						0
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5						0
I.6. Otras instalaciones generales								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12					M	12
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	0
Oficio en cada planta*		7						0
Escalera de servicios	63	5						5
Ascensor-montacargas de servicio	64	5						5
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	4						0
Jardines propios 10 m2 por plaza		7						0
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	4						4
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	4						4
I.7. Servicios								
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	
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2					M	2
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
Revistas actualizadas y gratuitas	76	1					M	1
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2				M	M	0
Servicio de costura	78	2					M	0
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	2						0
Servicio de limpieza de zapatos	80	2						0
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4					M	0
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	5						0
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		7						
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83	2						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	6					M	0
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	2						0
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	2						2
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2						0
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88	5						0
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89	8					M	0
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90	2						0
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	
Lavandería para el uso de clientes	92	5						0
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	1						0
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		3						
Servicio de cambio de moneda	94	1						0
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95	4						0
Servicio externo de atención médica a demanda	96	2						2
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2						2
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	2						0
II. Unidades de alojamiento (u.a.)								
II.1. Dimensiones								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Junior suite (doble con sala)	100	1 por suite jr. (máx. 10)				M (mín. 2)	M (mín. 2)	0
Suite	101	2 por suite (máx. 14)					M (mín. 5% u.a.)	0
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	2						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5						
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8						
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2						0
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4						4
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1	2	M	M	M	M	M	0
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría		10						
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos								
Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M	0
Horno	HA3	6						0
Campana extractora	HA4	2	M	M	M	M	M	0
Fregadero	HA5	2	M	M	M	M	M	0
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6	3	M	M	M	M	M	0
Microondas	HA7	2	M	M	M	M	M	0
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8	5	M	M	M	M	M	0
Refrigerador	HA9	2	M	M	M	M	M	0
Utensilios de limpieza	HA10	2	M	M	M	M	M	0
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11	2 por ítem (máximo 14)						0
Lavadora	HA12	2						0
Lavavajillas	HA13	6						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
II.4. Comodidades para dormir								
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			10
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						
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	5						0
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	5
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10
Colchones ergonómicamente ajustables	109	5						0
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	10
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	10						0
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Dispositivo despertador en la habitación	114	1						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
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4					M	4
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M	M	M		5
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Visillo	123	1						1
Alfombra	124	1						0
Colgador	125	1						0
Galán de noche	126	1						0
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
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8				M	M	8
Ventiladores de techo o pared	132	2						0
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			8
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				1
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	0
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	4					M	0
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						0
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
Reproductor de audio o multimedia	150	2						0
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				4
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	0
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	5						0
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2						2
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	8						0
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			5
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	0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación	158	3						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
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	2						0
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	163	4						0
Bañera al menos en el 30% de baños	164	2						2
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	2						0
Bidé*	166	2					M	2
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	167	5					M	0
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	
Dotación de 2 amenities adicionales	169	2				M		4
Dotación de 4 amenities adicionales		4					M	
Instalación de calefacción en el baño	170	5					M	0
Toallero con calefacción incluida	171	3						0
Altavoces en el baño	172	1						0
Teléfono supletorio en los baños	173	1					M	0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Gel y champú en botellas monodosis	174	2						0
Toallas extras	175	1						1
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	
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Información del hotel	178	1	M	M				3
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			
Manual de servicios del hotel multilingue		3				M	M	
Revista para los clientes	179	1					M	1
Prensa diaria (digital o en papel)	180	2						0
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Carpeta de correspondencia	182	3						0
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						2
Plancha y tabla de plancha		4						0
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1
Juego de costura		2						0
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Calzador	186	1					M	0
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1						1
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M	0
Mirilla en la puerta	188	2						0
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3						3
Sistema de apertura con móvil		5						0
III. Restauración								
III.1. Bebidas								
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M	1

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Maxibar en planta	192	1						0
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	2				M		0
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		4					M	0
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	6						6
Minibar en las unidades alojativas		4					M	
Nevera	195	2				M		0
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8					M	0
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e Infusiones en la unidad de alojamiento		4						
III.2. Desayuno*								
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	
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5					M	0
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						3
Desayuno fuera del horario habitual	200	3						3
III.3. Comidas/Restauración*								
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4				M	M	0
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2						0
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	3						0
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	5				M		0
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		10					M	0
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)						0
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)	
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	207	8						0
Servicio de snack	208	3						0
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	8						0
Cocina de productos regionales	210	4						0
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2						0
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4						0
Carta o información del bufé en braille	213	8						0
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)								
IV.1. Deporte								
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	8						8
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215	4						0
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216	2 por ítem (máxim. 10)						0
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217	4						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218	5						0
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	2 por ítem (máxim. 10)						0
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	2 por ítem (máxim. 10)						0
IV.2. Salud-Belleza								
Recepción atendida personalmente	221	5						0
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	2						0
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223	2						0
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224	2 por ud (máx.6)						0
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225	3						0
Sauna con un mínimo de seis plazas	226	5 por tipo de sauna (máx. 10)						0
Jacuzzi / Hidromasaje	227	3						0
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228	5						0
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)	229	5						0
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230	2						0
Hamacas en la zona de baños del spa	231	2						0
Piscina interior climatizada	232	15						0
Solárium	233	2						2
Hilo musical con música de relajación	234	1						0
IV.3. Niños								
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	4						0
Instalaciones Miniclub	236	8						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Piscina infantil (vaso independiente)	237	8						0
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	1						0
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (<u>para niños de hasta 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239	8						0
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (<u>para niños de más de 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día	240	8						0
Programa de animación infantil	241	3						0
IV.4. Otra oferta								
Peluquería	242	5						0
Tiendas	243	3						0
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	5						0
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		8						
Piscina exterior climatizada	245	15						0
Piscina exterior	246	10						10
Piscina exterior infinita	247	15						
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado	248	4						0
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado		8						
Toalla para la piscina/playa	249	4						4
Programa de animación y bienvenida	250	3						0
V. Servicios de reuniones y eventos*								
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	251	5						5
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m		10						
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		15						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		20						
Sala de Juntas	252	1						0
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	2 por sala (máx.4)						0
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)								
VI.1 Sistemas de calidad								
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	M	M	M	3
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia	255	5						5
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3						0
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257	3						0
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	10						0
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	10						0
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	10						0
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	10						0
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	10						0
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	10						0
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10						0
VI.2. TIC (actividades en línea)								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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
Web accesible	267	8						0
Asistente virtual en las u.a./ app	268	10						0
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
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *								
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables								
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	6						6
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5						5
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	5						0
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	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 energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	5						0
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5						0
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5						5

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						0
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280	4						0
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						0
VII.2. Agua								
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						0
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4						0
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	4						0
VII.3. Jardines exteriores								
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6						0
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4						0
VII.4. Residuos								
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4						4
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289	7						0
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	4						0
VII.5.Descarbonización								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301	3						0
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.		6						
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		10						

Total: 439

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.

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
(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) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.								
(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 limpiezapatos 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								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.								