REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

HOTELS

ZAHARA BEACH

TUI BLUE

Zahara Beach

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

PREÁMBULO

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,[1] de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de suscondiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

1. 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, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre,[2] ni en el presente Capítulo.
2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso deexistir esta.
3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojarde los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior,incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan accedero permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal usodel servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de laLey 13/2011, de 23 de diciembre.
4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:
   - **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 presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación delas empresas responsables de su prestación.

[1] Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

[2] Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

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.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento está a disposición de usted, como Cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser solicitado en recepción, así como en nuestra página web.

CAPITULO I

Condiciones de admisión

Artículo 1.- Condiciones de admisión.

1.1. 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 ser consideradas como peligrosas o que generen molestias a otras personas, sean usuariaso no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.2. Nuestro Establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

Artículo 2.- Requisitos de admisión.

2.1. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada alHotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia delpresente Reglamento de Régimen Interior.

2.2. 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.

2.3. 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 usted y el Hotel directamente, el precio total de la estanciacontratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

Artículo 3.- Derechos.

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, ensu caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
b) Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
c) Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
d) Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
e) Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
f) Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
g) Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
h) Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
i) Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.
j) Ser tratado con educación, cortesía y respeto.

Artículo 4.- Obligaciones.

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

a) Observar las reglas de convivencia e higiene.
b) Respetar las presentes normas de régimen interior.
c) Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
d) 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.
e) Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
f) Respetar el entorno medioambiental.
g) Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.
h) Mostrar el debido respeto al resto de clientes del Establecimiento, así como a los trabajadores del mismo.

CAPITULO I I

Normas de funcionamiento y de convivencia

Artículo 5.- Reserva.

5.1. 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 asimismoel precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2. Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva,que se ajustarán a las condiciones siguientes:

a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, sele exigirá el pago de una noche de estancia. Excepto en temporada alta que será con 7 días de antelación.

b) Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hastala que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche.

c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

d) Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

5.3. La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónicaa disposición de usted.

5.4. Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5. **a.-** Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantenerla hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concretado, la reserva se le mantendrá hasta las 18 horas del día señalado.

5.6. **b.-** Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

Artículo 6.- Precio.

6.1. Usted, como Cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin queel hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. Enel caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

6.2. El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria[3]; o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigenteen cada momento según ley.

6.3. En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestrapublicidad.

6.4. En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado. En el caso de ser utilizada para realizar el pago anticipado de su reserva, se realizará mediante plataforma de pago segura, según normativa legal vigente.

6.5. Nos reservamos el derecho a exigir que, al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

6.6. Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias: VISA, MASTERCARD Y AMERICAN EXPRESS.

Artículo 7.- Periodo de ocupación.

7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 15:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupacióndel establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a dos horas.

En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

[3] Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES, y DINERS CLUB

7.2. Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación deabonar el importe establecido “late check-out”.

7.3. Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión.

7.4. No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso,se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

Artículo 8.- Servicio de caja fuerte de seguridad y de caja fuerte en habitaciones.

8.1. Las habitaciones de este Establecimiento están dotadas de caja fuerte sin coste de alquiler por el uso de las mismas.

8.2. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción dedinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la cajafuerte de la habitación.

Artículo 9.- Servicio de limpieza de habitaciones.

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 17:00 horas.

Artículo 10.- Prohibiciones.

10.1. No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada como individual. En ese caso,se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

11.1. Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello.

10.2. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo.

10.3. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones. Para ello, la terraza dispone de un tendedero.

10.4. Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.

10.5. Este Establecimiento no admite animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guía por razón de disfunciones visuales.

Artículo 11.- Limitaciones.

11.2. 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 lazona o instalación según la normativa vigente.
d) Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuandose 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, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

11.3. Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

11.4. El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 9.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.

Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.

12.1. A excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa, el Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

12.2. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento, a excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa.

12.3. Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

Artículo 13.- Consejos y sugerencias

13.1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.

13.2. Vigile y controle sus pertenencias en las piscinas, no las deje desatendidas.

13.3. 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 ausenciasólo sea por un corto espacio de tiempo.

13.4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.

13.5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

13.6. 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

13.7. de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.

13.8. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

13.9. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.

13.10. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

13.11. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.

13.12. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.

13.13. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.

13.14. En caso de desear que le arreglen la habitación o que no lo molesten, utilice los elementos dotados a tal efecto, en el exterior de la puerta de su habitación.

13.15. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.

13.16. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

13.17. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

13.18. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.

13.19. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

13.20. Rogamos respete las normas de aforo y reserva de espacios en los distintos bares y restaurantes del Hotel.

13.21. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia enel Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.

13.22. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

CAPITULO III

Información sobre la organización administrativa del hotel

Artículo 14.- Dudas y cuestiones diversas.

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

CAPITULO IV

Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el Hotel

Artículo 15.- Servicios prestados por terceros.

15.1. Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en el Servicio de Atenciónal Cliente.

15.2. Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados porempresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

15.3. Los horarios de las actividades y actuaciones musicales podrán verse modificados sin previo aviso.

CAPITULO V
Información sobre otros servicios prestados directamente por el Hotel

Artículo 16.- Servicios prestados por el Hotel

16.1. Este Hotel ofrece a los Clientes los servicios siguientes: Aparcamiento y Garaje; Lavandería-Tintorería; Restaurante y Bar; Piscina; y Gym.

16.2.- Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

LAVANDERÍA – TINTORERÍA

- En su 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.

APARCAMIENTO Y GARAJE

- Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotely con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento.
- Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo. El importe por vehículo se informará en recepción y se cargará en su factura de servicios extras durante su estancia.
- Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.
- El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarsecon la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.
- Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descargade equipajes.
- El garaje dispone de espacios para la carga de vehículos eléctricos.

RESTAURANTE / BAR[4]

El horario del restaurante buffet es:

- Desayuno:

  Toda la temporada de 08:00h. a 10:30h. Temporada alta: de 08:00h. a 11:00h.

- Cena:

  Temporada media y baja: de 19:00 h. a 21:30 h. o de 19:30 h. a 22:00 h.

  Temporada alta: de 20:00 h. a 23:00 h.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

En el resto de zonas de bar y restauración se ruega consultar horarios en Recepción puesto que varían en función de la temporada y de la ocupación.

El horario del servicio de habitaciones es de 12:00 a 23:59 horas. Tal y como se estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

No se permite:

- sacar alimentos del Restaurante buffet.
- el acceso al Restaurante ni al Bar con traje de baño únicamente.
- el acceso al Restaurante para la cena con ropa deportiva, de baño, pantalón corto, ni camisetas de tirantes.

PISCINA Y PLAYA

- El horario de la piscina es de 10:00 h. a 20:00 h. en verano, y de 11:00 horasa 19:00 horas el resto de la temporada.
- En la piscina de zona exclusiva no se permite el baño y uso de zona de solárium a menores de 18 años.
- El acceso a la piscina sólo estará permitido a Clientes alojados en el Establecimiento, y a aquellos que hayan abonado la tarifa de acceso en casode estar ésta fijada.
- No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.

[4] Estos horarios pueden variar en función de las distintas temporadas. Estos horarios se informarán en el momento de realizar el checki

- Se desaconseja hacer uso de los dichos servicios al no estar regulados por laley ni poseer regulación de calidad alguna.
- Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
- En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc.
- Para el acceso a las piscinas de zona exclusiva, es necesario realizar la reserva previamente, a través de los distintos medios habilitados para ello, directamenteen recepción o a través de la aplicación informática.
- El uso de las tumbonas de la piscina:
    - Es gratuito.
    - El Establecimiento cuenta con una política de "No Reservas de Tumbonas" para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas.
    - El personal del Establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos, siempreque hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en la Recepción.
    - Aquellos usuarios que deseen mantener sus tumbonas durante la hora del almuerzo siempre y cuando se realice en alguno de los restaurantes del Hotel, podrán solicitar asistencia al personal de atención al cliente para que mantenga reservadas sus tumbonas hasta dos horas para dicho propósito.
    - Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa.
    - Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscinao playa mediante un sistema de tarjetas.
    - Las toallas de piscina/playa se entregan/recogen diariamente en el atril de bienvenida del área de piscina de la zona de Levante; siendo así que caso de que no devuelva la toalla, en el momento del "check out", se realizará en la factura un cargo de 10,00 € portoalla no entregada.

- Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa.
- Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina/playa, si éstasno han sido adquiridas en algún punto de venta del Establecimiento hotelero.
- Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

GYM

- El horario del Gym es de lunes a domingo desde las 08:30 h. hasta las 21:00 h.
- La presencia en el gimnasio se limitará a realizar ejercicios físicos. No se permiteen la sala personas que no estén haciendo uso de esta área, así como tampocoa menores de dieciséis años.
- Debe utilizar los aparatos de gimnasia con ropa y calzado deportivo adecuadospara clase de instalaciones.
- Es obligatorio el uso de toalla personal como medida de higiene a fin de evitar posibles contagios, así como el deterioro de las maquinarias.
- Está totalmente prohibido fumar e ingerir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
- El número máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 10.
- En beneficio de todos, se ruega colocar el material deportivo en su lugar correspondiente al terminar el entrenamiento.
- Se ruega el máximo cuidado con el material a fin de evitarun deterioro prematuro.
- En caso de duda o averías, rogamos lo comunique lo antes posible en Recepción o en el servicio de Atención al Cliente.

SPA

- Este servicio está sujeto a pago de tarifas en razón al tratamiento a contratar.
- El Spa presta servicios todos los días de la semana según el horario siguiente:
    - De 10:00 h. a 14:00 h. y de 17:00 h.a 21:00 h.

- Por motivos de higiene y sanidad, para acceder al circuito de hidroterapia es obligatorio el uso de las chanclas que, si no son llevadas por el cliente, podrá comprarlas en el propio Spa.
- El uso de la sauna y del baño turco está prohibido a los menores.
- El uso de las toallas de Spa es exclusivo para el Centro; no pudiéndose utilizaren otro servicio del Hotel.
- Para anular una reserva es necesario avisar a la Recepción del Spa con dos horas de antelación; de lo contrario, se le cargará el 50% de la tarifa a la habitación.
- En el caso de que dos horas antes estuviera el Spa cerrado, deberá comunicarlo a la Recepción del Hotel, indicando el número de habitación el número de personas para los que se había reservado el circuito.

CAPITULO VI

Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

Artículo 17.- Seguridad sobre instalaciones y servicios.

17.1. Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

17.2. No obstante, si 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 lehaya suscitado al respecto.

17.3. De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

CAPITULO VII

Emergencias o crisis sanitarias

Artículo 18.- Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.

18.1. 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 en nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

18.2. 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; quedandocancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a laAutoridad competente.

HOTELS

ZAHARA BEACH

TUI BLUE

Zahara Beach

REGULATION INTERNAL RULES

HOTELS

ZAHARA BEACH

TUI BLUE

Zahara Beach

INTERNAL RULES OF PROCEDURE

PREAMBLE

Decree-Law 13/2020 of 18 May,[1] of Andalusia, which, among others, establishes measures relating to hotel establishments, includes in its Chapter I the organisation of these establishments, as well as the regulation of their technical conditions and the provision of services.

In this respect, Article 25 of the Decree-Law provides as follows:

1. Hotel establishments shall have internal rules and regulations which shall establish mandatory rules for users during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011, of 23 December, or of this Chapter.

2. The rules of procedure shall at all times be made available to the
The rules shall be displayed, at least in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations shall be publicised on the establishment's own website, if it exists.

3. The companies operating the hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to evict from the same those who do not comply with the internal regulations, do not comply with the usual rules of social coexistence or seek to access or remain in the same for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

4. The rules of procedure shall specify, as a minimum:
   a) Conditions for admission.
   b) The rules of coexistence and operation.
   c) Information on administrative and personal organisation responsible person to whom, where appropriate, they should address anyquestions relating to the operation of the establishment.
   d) List of complementary services provided by undertakings other than the operator and identification of the undertakings responsible for theirprovision.

[1] Published in the Official Gazette of the Junta de Andalucía, Extraordinary No. 27, 18 May 2020.

[2] Law 13/2011, of 23 December, on Tourism in Andalusia.

e) Information to users about facilities or services that pose a risk and the safety measures adopted in this respect.

f) Admission of animals and conditions for such admission.

g) In general, all the circumstances that allow and favour the normal development of the enjoyment of the facilities, equipment and services.

In compliance with and development of the aforementioned Decree-Law, this hotel establishment has drawn up these Internal Regulations, which set out the rules that must be complied with by users during their stay, hereinafter referred to as Clients.

These Regulations are available to you, as a Client, at all times in both their Spanish and English versions, and can be requested at reception, as well as onour website.

CHAPTER I
Conditions for admission

Article 1 .-Conditions of admission.

1.1. This Hotel is considered, for all purposes, as a public establishment,although admission or stay may be refused:

a) Lack of accommodation capacity or facilities.
b) Failure to comply with the admission requirements.
c) By adopting conduct that may be considered as dangerous or which cause a nuisance to other people, whether theyare users or not, or which hinder the normal development of the activity.

1.2. Our establishment will request the assistance of the Security Forces and Bodies to evict those who do not comply with these Internal Regulations; do not comply with the usual rules of social coexistence; or who try to enter or remain in the hotel for any purpose other than the normal use of the service.

Article 2 .- Admission requirements.

2.1. It will be a prerequisite to use the hotel room to properly complete the admission document upon arrival at the Hotel; thus, at that moment you will be informed about your rights and obligations as a Client, as well as about the existence of these Internal Regulations.

2.2. When filling in the admission document, you must present an official document that identifies you and that will also be used by the Hotel to fill in the corresponding entry form in accordance with the current regulations onregistration books and entry forms for travellers.

2.3. Once the admission document has been completed, you will be given a copy of it, which will include at least the name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Register of the establishment, the identification of the room, the number of people who will occupy it, the check-in and check- out dates, the contracted meals and, when the accommodation contract has been signed directly between you and the hotel, the total price of the contracted stay, in which case you will be given the corresponding original document as a contract.

Article 3 .- Rights.

These are your rights as a Customer of this establishment:

a) To receive truthful, sufficient, comprehensible, unequivocal information prior to contracting the period of accommodation, as well as the full final price, including taxes, with a breakdown, where applicable, of the amount of any increases or discounts that may be applicable to any possible offer.
b) Obtain documents attesting to the terms of the procurement.
c) Access to our establishment under the terms of the contract.
d) Receive the services under the agreed conditions.
e) To have your safety and that of your belongings duly guaranteed in our Hotel, as well as your privacy; and to be informed of any circumstantial inconvenience that could alter your rest and peace of mind.
f) Receive information on facilities or services that pose a risk and onthe safety measures adopted.
g) Receive an invoice or receipt for the price paid for the services provided.
h) Formulate complaints and claims and obtain information on theprocedure for submitting them and their treatment.
i) Please refer to the terms of the privacy policy published on ourwebsite.
j) Be treated with politeness, courtesy and respect.

Article 4 .- Obligations.

These are your obligations as a Customer of this establishment:

a) Observe the rules of coexistence and hygiene.
b) Respect these rules of procedure.
c) Respect the agreed date of departure from the establishment, leaving the room free.
d) Pay for the services contracted at the time of the presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment.
e) Respect this establishment, its facilities and equipment.
f) Respect the environment.
g) Respect age-restricted areas and facilities, or contracted rates.
h) Show due respect to the other customers of the establishment, aswell as to its employees.

CHAPTER II

Rules of operation and coexistence

Article 5.- Reservation.

5.1. All reservations shall include the date of the stay, number and type of room with its meals, cancellation policy and additional complementary services additionally contracted; also stating the total price and broken down for each of these items, unless it has been offered as a package at a global price agreed.

5.2. Prior to making your reservation and by the same means used to make it, or any other means you choose, you will be informed of your rights and obligations, among others, of the cancellation policy of said reservation, whichwill be in accordance with the following conditions:

a) If the booking is cancelled less than two days in advance, you will be charged for one night's stay. Except in high season, which will be 7 days in advance.

b) If you leave the reserved room before the date you have booked it, you will be billed for the services provided up to that point plus a penalty ofone night.

c) In the case of non-refundable fares, the previously agreed conditions shall apply.

d) If the cancellation of the booking is due to circumstances of force majeure, including a health crisis or emergency situation affecting your place of residence or the place where this Establishment is located, the provisions of the paragraphs above shall not apply.

a) and b), but will receive a voucher, valid for one year, to stay at another time and under the same conditions, subject to availability.

5.3. Our confirmation of your booking will be considered as a tourist accommodation contract; a physical or electronic record will be available to you.

5.4. Once you have received confirmation of your booking, we will provide you with the type of room you have booked on the agreed date.

5.5. **a.-** If we confirm your reservation without requiring any advance payment as a deposit, the reservation will be held until the agreed time, and if it has not been confirmed, the reservation will be held until 6 p.m. on the appointed day.

5.6. **b.-** If you have paid the advance payment as a deposit, your reservation will be maintained without any time limit for the number of days covered byt he amount of the deposit, unless otherwise agreed.

Article 6 .- Price.

6.1. You, as the Client, must pay for the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of submitting a claim implying exemption from payment. In the case of stays of more than one week, the services may be invoiced on a weekly basis.

6.2. Payment of the price can be made by bank transfer; bank card[3] ; or in cash up to the quantitative limit in force at any given time in accordance with thelaw.

6.3. In the event that payment is required prior to the provision of services, we will expressly state this in our advertising.

6.4. In the event of being asked for your bank card details, the advertisement will state whether it is used as a guarantee of compliance with the contract or as an advance payment. In the case of being used to make the advance payment of your reservation, it will be made through a secure payment platform, according to current legal regulations.

6.5. We reserve the right to require that, when making a reservation, you make an advance payment of the price as a deposit, which shall be understood as payment on account of the amount resulting from the services provided.

6.6. This hotel establishment only accepts the following bank cards: VISA, MASTERCARD and AMERICAN EXPRESS.

Article 7 .- Period of occupation.

7.1. As a customer, you are entitled to occupy the room from 15:00 hours on the first day of the contracted period until 12:00 hours on the day of departure. On dates of maximum occupancy of the establishment, the delivery of your room may be delayed for a period of time not exceeding two hours. In any case, you will be able to access the communal facilities of our establishment from 12:00 on the day of your arrival.

[3] This hotel establishment only accepts the following bank cards: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES, and DINERS CLUB.

7.2. Unless otherwise agreed, the prolongation in the occupation of your room for longer than the contracted time will generate the obligation to pay the amount established for "late check-out".

7.3. You may stay for more days than those specified in the admission document, provided that there is prior agreement based on availability. In case of agreement, it will be understood as an extension of the first contractand it will be stated in the same admission document.

7.4. The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as a single room is not permitted. In this case, the rate set for double occupancy will be charged.

Article 8 .- Service safe deposit box security safe in rooms.

8.1. The rooms of this establishment are equipped with a safe without a safe deposit box.rental cost for their use.

8.2. Our Hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables thatare not deposited in the room safe.

Article 9 .- Room cleaning service.

Room cleaning service is daily from 9:00 am to 5:00 pm.

Article 10.- Prohibitions.

10.1. The occupation and stay of two people in a double room that has been contracted as a single room is not permitted. In this case, the rate set for double occupancy will be charged.

11.1. Smoking is prohibited throughout the establishment, with the exception of theareas designated for this purpose.

10.2. It is forbidden to bring food or drinks into the hotel to be consumedinside the hotel.

10.3. It is forbidden to hang towels or any other garment on the railings of theroom terraces. For this purpose, the terrace has a clothesline.

10.4. It is forbidden to play with balls and the like in areas not specificallydesignated for this purpose.

10.5. This establishment does not admit animals, with the exception of people accompanied by guide dogs due to visual impairment.

Article 11.- Limitations.

11.2. Access to an area or facility of the Hotel will be limited:

a) When the established capacity is full and there is no access available in themeantime in view of this capacity.
b) When the closing time of the area or facility has been exceeded.
c) When the minimum age established for access to the area or facilityaccording to the regulations in force is not met.
d) When the pupil displays or manifests violent attitudes, in particular whenbehaving in an aggressive manner or provoking disturbances.
e) When it causes danger or discomfort to other users, or does not meethygiene requirements.
In particular, persons who are using drugs, narcotics or psychotropic substances, or show signs of having used them, and those who show signs of behaviour that indicates they are intoxicated, shall be denied access or, where appropriate, shall not be allowed to stay in the building.
f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia, as well as when not wearing the required attire for the area or facility.

11.3. This Establishment may request the assistance of the Security Forces and Bodies to evict those who do not comply with any of the limitations listed int he previous section.

11.4. The Client who finds himself in any of the situations provided for in section 9.1 of this article is obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access to or stay in the area or facility of the Hotel.

Article 12.- Basic rules on clothing and cleanliness.

12.1. With the exception of the sunbeds, swimming pool and beach areas, the Client will have to be covered with clothing and depending on the etiquetterequired for some services, such as dinner.

12.2. It is forbidden to walk barefoot on the premises, except for the sunbeds, swimming pool and beach areas.

12.3. Litter bins and ashtrays must be used.

Article 13.- Advice and suggestions

13.1. Keep an eye on your luggage. Do not leave it unattended.

13.2. Keep an eye on your belongings in swimming pools, do notleave them unattended.

13.3. Keep the door closed when you are in your room. Close the door to your room when you leave it, and try to open it again to make sure it is properlyclosed, even if you are only gone for a short time.

13.4. Lock your luggage when not in use and place it in your locker. If yourluggage has a lock, always use it.

13.5. Never display jewellery, money or valuables in your room.

13.6. Immediately notify the Hotel Management of any abnormal occurrences suchas: suspicious persons in the corridor, repeated telephone calls from unidentified persons, knocking on the door, etc.

13.7. of your room from people you don't know, or find no one at the door whenyou go to open it.

13.8. If you forget or lose your key, only the Reception staff is authorisedto provide you with a new key to open your room.

13.9. In case of smoking on the terrace of the room, our security measures requireyou to put out your cigarette before retiring to rest.

13.10. Please do not mind if you are asked at reception to identify yourself whenrequesting a new key, it is for your security.

13.11. When socialising with strangers, do not disclose the name of theEstablishment or your room number.

13.12. Never allow people into your room with unsolicited deliveries.

13.13. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public orwith strangers.

13.14. If you wish to have your room tidied up or not to be disturbed, please usethe special facilities outside the door of your room.

13.15. If you discover any damage or anomaly, please contact Reception.

13.16. The electrical installation in your room is 220 Volts.

13.17. Respect the areas in which rooms are located during the night and nappinghours, and in general, avoid making unnecessary noise.

13.18. Please use the facilities appropriately, respecting the furnishings andgardens of the Hotel.

13.19. Please respect the opening hours of all the Hotel facilities.

13.20. Please respect the rules of capacity and reservation of spaces in thedifferent bars and restaurants of the Hotel.

13.21. We would appreciate your participation in the event that, during your stayin the Establishment, any fire and evacuation drill is carried out.

13.22. Some schedules may change depending on the time of year.

CHAPTER III
Information on the administrative organisation of the hotel

Article 14.- Doubts and miscellaneous questions.

In all cases in which doubts or questions arise regarding the operation of our Hotel, you may contact the Reception staff or the Customer Service Department, where they will resolve them or, failing that, they will contact the staff authorised to resolve your question or doubt; the director of the Hotel being the person in charge of the same.

CHAPTER IV
Information on complementary services other than those provided directly by the Hotel

Article 15.- Services provided by third parties.

15.1. Our establishment offers excursions, various services and experiences provided by companies other than the hotel operator, which you can find out about at Reception or at Customer Services.

15.2. This Hotel is not responsible for services provided by companies other thanthe operator of this establishment.

15.3. The timetable of activities and musical performances may be modified without prior notice.

CHAPTER V
Information on other services provided directly by the Hotel

Article 16.- Services provided by the Hotel

16.1. This hotel offers its guests the following services: Parking and Garage; Laundry-Dry Cleaning; Restaurant and Bar; Swimming Pool; and Gym.

16.2.- The rules of use of each service are as follows:

LAUNDRY- DRY CLEANING

- In your room you will find information on the conditions of these services,their prices and delivery and return times.
- This Establishment is not responsible for garments that, due to their conditions or compositions of use, shrink, discolour or deteriorate.

PARKING

- This service is available exclusively for Hotely users, subject to the availability of parking spaces.
- This service is subject to the payment of a single daily rate per vehicle. The amount per vehicle will be informed at reception and will be charged to yourbill for extra services during your stay.
- When parking the vehicle, only one parking space must be occupied.
- The use of the parking area designated for disabled persons must be justified by showing the required card inside the vehicle.
- For security reasons, vehicles are not allowed to park at the main entrance of the Hotel. They will only be allowed during loading and unloading of luggage.
- The garage has spaces for charging electric vehicles.

RESTAURANT/ BAR [4]

The opening hours of the buffet restaurant are:

- Breakfast:

  All season from 08:00h. to 10:30h.

  High season from 08:00h. to 11:00h.

- Dinner:

  Mid and low season: from 19:00 h. to 21:30 h. or from 19:30 h. to22:00 h.

  High season: from 20:00 h. to 23:00 h.

The times indicated are subject to change due to occupancy and operationalreasons.

For the rest of the bar and restaurant areas, please consult opening hours atReception, as they vary according to the season and occupancy.

Room service is available from 12:00 to 23:59 hours. As stipulated in themenu, this service has an increase of 20% on the prices of the menu itself.

Not allowed:

- take out food from the buffet restaurant.
- access to the Restaurant and Bar in swimming costume only.
- access to the restaurant for dinner in sportswear, swimwear, shorts ort ank tops.

POOL AND BEACH

- The opening hours of the swimming pool are from 10:00h. to 20:00h. in summer, and from 11:00 h. to 19:00 h. the rest of the season.
- Swimming and use of the sunbathing area in the exclusive swimming pool isnot permitted for children under 18 years of age.
- Access to the swimming pool is only allowed to guests stayingat the establishment, and to those who have paid the access fee if it has been set.
- Street vendors and/or outside masseurs are not allowed.

[4] These times may vary according to the different seasons. You will be informed of these times at the time of check-in.

- The use of these services is discouraged as they are not regulated by lawand do not have any quality regulation.
- It is compulsory to use the shower before swimming in the pool.
- No balls, mats, etc. may be used in the pool.
- For access to the exclusive swimming pools, it is necessary to make a reservation in advance, through the different means provided for this purpose, directly at reception or through the computer application.
- The use of the sun loungers by the swimming pool:
    - It is free of charge.
    - The establishment has a "No Sun Lounger Reservation" policy sothat all users have access to sun loungers.
    - The staff of the establishment will be able to remove items from the loungers that are not in use for at least 30 consecutive minutes, provided that there are other users waiting to occupy them; personal belongings will be transferred and deposited at the reception desk.
    - Guests who wish to keep their sun loungers during the lunch break, provided it takes place in one of the Hotel's restaurants, may request assistance from the customer service staff to keep their sun loungers reserved for this purpose for up to two hours.
    - It is forbidden to use the towels in the room for the pool or the beach.
    - We provide you with free towels for exclusive use of the swimming pool or beach by means of a card system.
    - Pool/beach towels are delivered/collected daily at the welcome desk in the pool area of the Levante zone; in case you do not return the towel when you check out, a charge of 10,00 € per towel not returned will be added to the bill.

- It is forbidden to bring glasses or other glass objects into the pool and beacharea.
- The consumption of food and beverages at the pool/beach is forbidden, if they have not been purchased at any point of sale of the hotel establishment.
- Please make use of the litter bins and ashtrays.

GYM

- The Gym is open from Monday to Sunday from 8:30 am to 9:00 pm.
- Presence in the gymnasium is limited to physical exercise. Persons who are not using this area are not allowed in the room, nor are children under the age of sixteen.
- You must use the gym equipment with appropriate clothing and sports shoesfor such facilities.
- The use of personal towels is compulsory as a hygienic measure in order to avoid possible contagion, as well as the deterioration of machinery.
- Smoking and the ingestion of food or alcoholic beverages in the hall is strictly forbidden.
- The maximum number of people that can be in the gym is 10.
- For the benefit of all, please put the sports equipment back in its proper place atthe end of the training session.
- Please take the utmost care with the material in order to avoid prematuredeterioration.
- In case of doubt or malfunction, please inform Reception or the CustomerService Department as soon as possible.

SPA

- This service is subject to payment of fees according to the treatment to be contracted.
- The Spa provides services every day of the week according to thefollowing schedule:
    - From 10:00 h. to 14:00 h. and from 17:00 h. to 21:00 h.

- For reasons of hygiene and health, to access the hydrotherapy circuit it is compulsory to wear flip-flops which, if not worn by the client, can be purchased at the Spa itself.
- Minors are not allowed to use the sauna and Turkish bath.
- The use of the Spa towels is exclusive for the Centre; they cannot be used inany other service of the Hotel.
- To cancel a reservation it is necessary to give two hours notice to the Spa Reception, otherwise 50% of the room rate will be charged to the room.
- In the event that the Spa is closed two hours before, you must inform the Hotel Reception, indicating the room number and the number of people for whom the circuit has been booked.

CHAPTER VI

Information to users about the facilities or services that pose a risk and the safety adopted in this respect.

Article 17.- Security of facilities and services.

17.1. All the facilities or services of our Hotel are equipped with measures that favour or guarantee your safety at all times.

17.2. However, if you believe that the use of any facility or service may pose any risk to your health or physical integrity, please contact our Customer Service Department for information and to clarify any questions you may have in thisr egard.

17.3. In any case, if you are in any doubt as to whether the use of any facility or service may pose a risk to your health or physical integrity, please opt for another service or facility.

CHAPTER VII

Health emergencies or crises

Article 18.- Action protocols in the event of emergencies or health crises.

18.1. In the event that the Authorities declare an emergency situation or of a health crisis that affects the normal running of our Hotel, will be announced on our website so that you, as a Client, are aware of the measures that are adopted and comply with them.

18.2. The Client who, in an emergency situation or health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the measures, obligatory or recommended, that have been adopted in this Establishment may cause the immediate termination of their accommodation contract; their stay being cancelled without the right to any refund, and with notice to the competent Authority.

HOTELS

ZAHARA BEACH

TUI BLUE

Zahara Beach