

HOTEL
ÁNGELA
★★★★

Règlement intérieur

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

CONDITIONS D'ADMISSION

1. Dispositions générales :

Les personnes qui accèdent à cet établissement hôtelier sont tenues de se conformer au présent règlement, en vertu de sa conformité à la loi 13/2011, du 23 décembre, sur le tourisme, au décret-loi 13/2020 du 18 mai portant sur les établissements hôteliers, et à d'autres règles et préceptes applicables.

2. Accès, admission et séjour au sein de l'établissement :

Cet établissement hôtelier est d'usage public et d'accès libre, sans autres restrictions que celles découlant des dispositions légales et du présent règlement.

L'admission et le séjour de personnes dans cet établissement ne sauraient être refusés que pour les raisons suivantes :

- a) Par manque de capacité d'hébergement ou d'installations.
- b) En cas de non-respect des conditions d'admission énoncées dans le présent règlement.
- c) Pour avoir adopté des comportements susceptibles d'induire un danger ou une gêne vis-à-vis d'autres personnes ou utilisateurs, ou d'avoir entravé le développement normal de l'activité.

Lorsque les circonstances susmentionnées se produisent ou lorsque des personnes se trouvent concernées par une ou plusieurs des restrictions énumérées ci-dessus, le personnel responsable de l'établissement peut exiger d'elles qu'elles quittent l'établissement, moyennant le paiement, le cas échéant, des factures impayées pour les services et les consommations. Si nécessaire, une assistance sera demandée aux forces de sécurité conformément à l'article 36 de la loi sur le tourisme et à l'article 25 du décret-loi sur la gestion hôtelière.

Il est expressément indiqué que le libre accès aux installations, services et logements de cet établissement hôtelier ne sera pas refusé ou restreint aux personnes qui le souhaitent, pour des raisons de sexe, de handicap, de religion, d'opinion ou de toute autre circonstance personnelle ou sociale.

Les personnes ne séjournant pas dans l'établissement ne pourront pas accéder aux espaces privés ou réservés aux clients de l'hôtel, tels que la piscine, les ascenseurs, les chambres, etc.

Les animaux ne sont pas autorisés à l'intérieur du bâtiment ; cela ne concerne pas les chiens d'assistance, conformément à la loi 11/2021 du 28 décembre, chargée de la réglementation des chiens d'assistance pour les personnes porteuses de handicap en Andalousie.

L'hôtel se réserve le droit de réserver des zones d'accès et de séjour exclusifs aux clients qui souscrivent à des services spéciaux ou de catégorie supérieure. Les informations détaillées concernant ces services exclusifs sont disponibles sur le site web de l'hôtel.

L'accès aux spectacles et divertissements offerts par l'hôtel est réglementé conformément aux articles 5 et 7 du décret 10/2003 du 28 janvier, portant approbation du règlement général sur l'admission des personnes dans les établissements de spectacles publics et d'activités récréatives.

3. Enregistrement et document d'admission :

La personne ou les personnes qui souhaitent utiliser les logements, les installations communes et, le cas échéant, les services complémentaires détaillés dans le présent règlement, doivent présenter leurs documents d'identification à des fins d'admission et d'inscription au registre de l'établissement.

Deux personnes ne sont pas autorisées à séjourner dans une chambre double initialement réservée en tant que chambre individuelle. Le cas échéant, il sera demandé à la seconde personne de s'enregistrer à la réception, et le tarif fixé pour un hébergement double sera facturé.

Cet établissement, une fois la ou les personnes enregistrées, remettra un document d'admission indiquant le numéro de la chambre, le nombre d'occupants, les dates d'entrée et de sortie et le numéro de réservation.

Les services complémentaires offerts et fournis par cet établissement ou par d'autres personnes ou entités sont détaillés à la réception et sont formalisés dans les documents correspondants et facturés conformément aux conditions convenues.

NORMES DE COEXISTENCE ET DE FONCTIONNEMENT

4. Droits et devoirs des clients

Les utilisateurs pourront accéder librement à l'établissement et y rester, sous réserve de se conformer aux règles inscrites au paragraphe 1 et dans le présent règlement.

Les utilisateurs ont le droit de recevoir des informations véridiques, complètes et préalables à la souscription des services offerts. En bénéficiant desdits services, ils ont également le droit à ce que leur sécurité, leur intimité et leur tranquillité soient assurées ; à ce que les conditions convenues soient respectées, à ce qu'une facture détaillant les formalités réglementaires pour les services contractés leur soit remise et, s'ils souhaitent, ils disposent du droit à formuler une réclamation. Auquel cas, des feuilles de réclamation doivent être mises à leur disposition.

Les clients sont tenus d'observer les règles contenues dans le présent règlement et celles édictées par la direction en matière de sécurité, de cohabitation et d'hygiène, pour une utilisation correcte de l'établissement.

Les clients doivent prouver leur qualité en présentant la carte d'identification fournie au moment de l'inscription, lorsqu'elle est requise, respecter les installations et l'équipement de cet établissement et payer le montant des services contractés au moment de la présentation de la facture ou selon les conditions convenues conformément à l'article 21 du décret-loi. La formulation

d'une réclamation ne dispense pas de l'obligation de payer les services contractés.

5. Droits et obligations de l'entreprise hôtelière

Conformément à l'article 25.3 du décret-loi 13/2020 du 18 mai, cet établissement se réserve le droit de demander l'assistance des agents de sécurité pour exclure de ses locaux les clients ne respectant pas le présent règlement, les personnes ayant l'intention d'y entrer ou d'y rester à des fins autres que l'utilisation normale du service hôtelier, ainsi que, le cas échéant, les personnes n'étant pas inscrites comme clients, comme participants à des banquets, à des conventions, etc. ou celles se trouvant dans les cas prévus par l'article 2 ci-dessus. Les logements ne sont accessibles qu'aux personnes inscrites à cet effet.

Cet établissement se réserve le droit de demander une garantie de paiement pour les services souscrits, conformément à la réglementation en vigueur, et de prélever les frais correspondants sur le compte des utilisateurs pour tout dommage ou préjudice causé aux installations, au mobilier et aux éléments de l'établissement par négligence ou mauvaise utilisation de ceux-ci.

Il peut également modifier les horaires des différents services de consommation, des installations et des loisirs proposés en cours de saison, selon la saisonnalité. Cet établissement se réserve le droit de ne pas admettre d'utilisateurs en dehors des horaires indiqués, lorsque les jauges maximales autorisées sont dépassées ou dans le cas où lesdits services seraient sollicités dans les limites d'admissibilité, pouvant ainsi nuire à la planification du travail desdits services. Ces services, les détails de leurs horaires, les prix et les conditions d'utilisation sont décrits sur le QR code d'information disponible dans votre chambre.

Cet établissement est tenu de diffuser le plus largement possible ses tarifs à la réception et de les mettre à la disposition des clients. D'informer les utilisateurs, avant toute signature du contrat, des conditions de fourniture des services et de leurs tarifs. De leur fournir la meilleure qualité possible, conformément à leur catégorie et aux conditions contractuelles. De veiller à ce que les utilisateurs soient traités avec respect. De prendre soin des installations et des services et de les maintenir en bon état. De mettre des fiches de réclamation à disposition des utilisateurs et de signaler leur existence. D'assurer aux usagers qu'il ne peut prendre en charge, en raison d'une surréservation, un hébergement dans un établissement de la même zone, du même groupe, de la même modalité, le cas échéant de la même spécialité, et de la même catégorie ou d'une catégorie supérieure. Tous les frais ou surcoûts qui en découlent sont à la charge de cet établissement qui, au contraire, rembourse à l'utilisateur les différences pouvant survenir en sa faveur.

6. Périodes d'occupation des unités d'hébergement :

Les utilisateurs de cet établissement ont le droit d'occuper l'unité d'hébergement à partir de 14 h 00 le premier jour de la période contractuelle et jusqu'à 12 h 00 le jour indiqué comme date de départ. Tout éventuel changement devra faire l'objet d'une consultation avec notre service de réception. L'occupation prolongée de l'unité d'hébergement au-delà de la période contractuelle est possible à la condition de souscrire au service de départ tardif. Si le client souhaite séjourner plus de jours que ceux prévus dans le contrat et spécifiés dans le document d'admission, un

accord doit toujours être conclu entre les parties.

7. Prix, factures et informations

Le détail des prix et conditions des différents types d'hébergement sont disponibles sur le site Internet de l'hôtel et sont susceptibles d'être modifiés.

Les prix et les conditions pour les services de restauration, les bars, les congrès, les banquets, la blanchisserie, la location de coffre-fort, les dépôts pour l'utilisation des serviettes de piscine et les services complémentaires propres à l'établissement ou de personnes ou d'établissement extérieurs peuvent être consultés via l'application de l'hôtel, que vous pouvez télécharger gratuitement.

La facturation des tarifs d'hébergement est calculée sur une base journalière et en fonction du nombre de nuitées. La facturation minimale de l'hébergement correspond au montant d'une nuitée ou d'une journée, qui s'entend comme se terminant à 12 h 00 le jour suivant la date d'enregistrement.

L'établissement peut exiger de ses utilisateurs, à tout moment et sur présentation de la facture et de ses justificatifs, le paiement des services fournis en dehors du logement, même si le paiement de celui-ci a été convenu à l'avance.

Les personnes morales ou physiques qui, pour leur propre compte, fournissent des services complémentaires dans les locaux de cet établissement hôtelier, sont responsables de leur personnel et de leur comportement, de leur fonctionnement, de leur maintenance, de leurs conditions tarifaires et de tout ce qui est inhérent à leurs propres services. Dans chacune de ces unités, le détenteur de celle-ci est clairement identifié.

Les logements disposent également d'un répertoire contenant des informations sur les prix des services les plus courants.

Des factures ne seront fournies que pour les hébergements et services souscrits directement par les utilisateurs.

L'utilisation des piscines et de leur mobilier est gratuite. Il est interdit de réserver les hamacs. Après 1 h, tout objet destiné à réserver des hamacs sera retiré par le personnel de l'hôtel.

Il est interdit d'utiliser les serviettes et autres vêtements de la chambre pour un usage extérieur. L'établissement met à la disposition de ses clients des serviettes à l'usage exclusif de la piscine ; elles sont à la disposition des clients au snack-bar. Elles seront remises gratuitement aux utilisateurs après identification de ces derniers. Les lavages ultérieurs, demandés par les utilisateurs, seront facturés conformément aux prix et conditions figurant sur le snack-bar (1 € par serviette).

L'établissement hôtelier n'est pas responsable du prix, de l'utilisation de matériels, de biens et d'autres services, fournis en dehors de l'enceinte de l'établissement hôtelier, ni du comportement du personnel extérieur à celui-ci, sauf mention expresse dans ses conditions et tarifs.

Downgrade, Upselling et Upgrade

- Downgrade : Chaque fois que la réception effectue un downgrade, l'hôtel sera exempté de toute responsabilité, car cette décision doit être acceptée par le client.
- Upselling : Il sera toujours payé à la réception lors du check-in (qu'il s'agisse du petit-déjeuner, du dîner, du changement de catégorie, du early check-in ou du late check-out).
- Upgrade : L'upgrade sera effectué par l'équipe de réception en cas de surbooking d'une catégorie.

UTILISATION ET JOUISSANCE DES INSTALLATIONS, ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

8. Réception

Les formalités nécessaires à l'admission des personnes dans l'établissement seront effectuées à la réception. Le sous-directeur, ainsi que le personnel de la réception et, le cas échéant, le concierge, sont responsables ou tout du moins au cœur des relations avec les clients pour toutes les questions internes à l'établissement hôtelier ou pour leur fournir des informations et conseils.

9. Change (de devises)

Il s'agit d'un service exclusivement réservé aux utilisateurs de l'établissement. Dans un endroit visible, où le service est effectué (réception), il y a un panneau sur lequel sont affichés les taux de change quotidiens des devises acceptées par l'établissement.

10. Coffres-forts

Un coffre-fort, dont les utilisateurs peuvent profiter gratuitement, est installé dans chaque chambre. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable de la perte d'objets ou de biens de valeurs qui n'auraient pas été déposés dans le coffre-fort. Dans le cas où la porte de la caisse aurait été forcée, l'hôtel est responsable jusqu'à un maximum de 300 euros.

11. Blanchisserie/Pressing

Les informations relatives aux conditions d'utilisation de ces services, leurs prix et les délais de livraison et de retour pourront être consultés sur le QR code d'information disponible dans votre chambre. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable de dommage causé aux vêtements qui, en raison de leur condition ou composition, rétrécissent, se décolorent ou se détériorent.

12. Serviettes de piscine

Elles sont à la disposition des clients au snack-bar. Elles seront remises gratuitement aux utilisateurs après identification de ces derniers. Les lavages ultérieurs, demandés par les

utilisateurs, seront facturés conformément aux prix et conditions figurant sur le snack-bar (1 € par serviette).

13. Piscines

Leur utilisation est gratuite. Les horaires et conditions d'utilisation sont précisés sur l'application de l'hôtel.

Les horaires de la piscine varient tout au long de l'année.

L'utilisation de la piscine après l'heure de fermeture est interdite, car c'est à ce moment que le personnel d'entretien commence le nettoyage et la chloration des eaux. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable des blessures ou des dommages causés aux personnes ou à leurs biens en cas de non-respect des horaires d'utilisation des piscines.

Dans les piscines, l'utilisation de bouées, balles ou de tout autre objet similaire est interdite, à l'exception des bouées pour enfants.

Il est interdit de plonger la tête en arrière, en avant, ou de jouer avec des balles ou tout autre objet similaire aux abords des piscines.

L'utilisation d'appareils, d'instruments ou de lecteurs de musique à un volume qui perturbe le repos des autres utilisateurs est interdite.

En dehors des logements, il est interdit de consommer des boissons ou des aliments qui n'auraient pas été achetés à l'hôtel.

Pour des raisons d'hygiène, la consommation d'aliments dans la piscine est interdite, sauf dans les zones contrôlées par les bars et restaurants.

La piscine ne dispose pas d'un service de sauveteurs. Les parents ou responsables de mineurs ne doivent pas laisser leurs enfants sans surveillance. Pour des raisons d'hygiène, il est obligatoire de se doucher avant d'utiliser les piscines, de toujours porter un maillot de bain et de ne pas entrer dans les piscines vêtu(e) d'une couche ou autre.

Il est interdit d'utiliser des serviettes, des couvertures ou tout autre linge provenant des équipements des logements dans la zone de la piscine.

L'utilisation des hamacs dans la zone des piscines est gratuite ; ce n'est pas le cas sur la plage. Et comme mentionné dans la section 7, il n'est pas permis de réserver des hamacs plus d'une heure, sans en faire un usage continu.

14. Espace Bien-Être :

L'établissement dispose de ces installations pour la jouissance de ses clients, avec des vestiaires, des machines d'exercice, une piscine couverte, un sauna, un bain turc et une salle de massage (les massages font l'objet d'une réservation).

Pour des raisons de sécurité, son utilisation n'est autorisée qu'aux personnes de plus de 16 ans, munies d'une serviette, de vêtements et de chaussures adaptés aux installations.

Pour une utilisation correcte des installations, l'utilisateur doit suivre à tout moment les instructions qu'il trouvera dans chaque zone, les points suivants étant obligatoires :

- Il est obligatoire de porter un bonnet de bain à l'intérieur de la piscine.
- Il est interdit d'utiliser des verres ou des tasses en verre dans cette zone, ainsi que de manger ou de boire à l'intérieur de la piscine.
- Il n'est pas permis de se jeter à l'eau, il faut entrer par les escaliers.
- Des chaussures doivent être utilisées pour circuler dans l'enceinte. Il n'est pas permis de courir, le sol pouvant être humide.
- Il n'est pas permis de crier, rappelez-vous que vous êtes dans un espace de détente.

Pour des raisons de santé et de sécurité, l'accès est également limité aux personnes souffrant de maladies cardiaques ou de graves problèmes circulatoires, aux femmes enceintes de plus de 6 mois, aux personnes souffrant de maladies infectieuses de la peau, de plaies ouvertes, de douleurs ou d'inflammations, aux personnes prenant des anticoagulants, des antihistaminiques, des vasodilatateurs, des vasoconstricteurs, des stimulants, des narcotiques, des tranquillisants, des sédatifs, etc. Pour utiliser la zone d'eau, il faut avoir attendu au moins 2 heures après la prise de repas et/ou de boissons alcoolisées.

15. Sauna / Bain turc

Suivez toujours les règles et les conseils exposés à l'extérieur de l'installation pour une utilisation correcte et sûre de notre sauna.

- Son utilisation est contre-indiquée en cas de problèmes cardiovasculaires ou de tension artérielle, élevée ou basse. Vérifiez au préalable auprès de votre médecin que vous n'êtes pas diabétique.
- L'installation ne peut être utilisée dans les 2 heures suivant un repas.

16. Salle de sport

L'établissement met ce service gratuitement à la disposition de ses utilisateurs. Pour des raisons de sécurité, son utilisation n'est autorisée qu'aux personnes de plus de 16 ans munies d'une serviette, de vêtements et de chaussures de sport.

17. Divers

- Les mineurs ne sont pas autorisés à utiliser les ascenseurs sans être accompagnés d'un adulte ou de leur responsable légal.
- L'accès à l'établissement est interdit aux animaux, à l'exception des chiens d'assistance qui accompagnent les personnes à mobilité réduite ou porteuses de handicap (paragraphe 2 du présent règlement).
- Le « balconing » est interdit (activité qui consiste à passer d'un balcon à un autre balcon ou de sauter dans la piscine depuis celui-ci, mettant en danger son intégrité physique), sa

pratique peut entraîner l'exclusion de l'établissement.

- Il est interdit d'étendre les serviettes sur les balcons des chambres. Un dispositif est prévu à cet effet dans la salle de bain.
- Il est interdit de se promener dans les espaces et les zones communes sans chaussures et torse nu.
- Si vous en avez besoin, nous mettons à votre disposition une planche à repasser. Veuillez solliciter l'hôtesse présente à votre étage pour en bénéficier. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de repasser sur le lit.
- À partir de 00 h 00, il est obligatoire de garder le silence dans les couloirs et les logements afin de ne pas perturber le repos des autres utilisateurs.
- Avant d'entrer dans les lieux de consommation, les utilisateurs doivent présenter aux responsables desdits lieux le document ou la carte d'admission, afin de pouvoir gérer tous les frais correspondant à leur(s) commande(s).
- La demi-pension se compose du petit-déjeuner et du dîner. Il n'est pas permis de sortir de la nourriture, des repas ou des boissons des salles à manger de l'hôtel.
- Le parking est un service exclusivement réservé aux clients de l'hôtel ; son utilisation est conditionnée par le paiement du tarif indiqué par l'établissement. L'utilisation du parking est soumise à disponibilité.
- Il est interdit de fumer ou devapoter dans les chambres et les parties communes de l'hôtel, sauf dans les zones prévues à cet effet.
- Les chambres sont nettoyées entre 9 h 00 et 16 h 00. Si vous souhaitez que la chambre soit faite, veuillez accrocher la mention « Prière de faire la chambre » à l'extérieur de la porte. Si vous souhaitez ne pas être dérangé, vous devez accrocher la mention « Prière de ne pas déranger » à l'extérieur de la porte de votre chambre.
- La consommation de boissons ou de repas non achetés au sein de l'hôtel est interdite dans toutes les installations de l'hôtel.
- Il est interdit de sortir de la nourriture et des boissons des différents points de vente : restaurant, bar, salle d'animation et snack-bar.
- L'utilisation, la consommation ou la détention de produits et substances dangereux sont expressément interdites dans toutes les zones et locaux de cet établissement, en application de la législation en vigueur en matière de santé publique.
- L'utilisation de jouets et de drones télécommandés ou d'objets similaires est interdite dans toutes les zones de l'hôtel. Les clients qui souhaitent utiliser leur drone à des fins de photographie ou de tournage doivent le faire uniquement et exclusivement avec l'autorisation de la direction de l'hôtel Ángela.
- Afin de garantir la sécurité, la confidentialité et la tranquillité des usagers, cet établissement hôtelier dispose de dispositifs techniques de surveillance électronique, dotés d'éléments d'enregistrement permanents et installés dans les couloirs et autres zones générales ou parties communes.
- Il est formellement interdit de cuisiner dans les logements. Vous ne pouvez utiliser que la bouilloire déjà présente dans votre chambre, et uniquement pour chauffer de l'eau.
- Pour éviter tout risque d'accident, l'utilisation de gobelets et autres objets en verre autour de la piscine est strictement interdite.
- Si vous constatez un dommage ou une anomalie, veuillez contacter la réception.
- Veuillez utiliser les installations correctement, en respectant le mobilier.
- Nous vous remercions de votre participation au cas où, pendant votre séjour à l'hôtel, un exercice d'évacuation ou d'incendie aurait lieu.

- Certains horaires peuvent varier selon la saison.

Nous vous remercions de votre collaboration.

LA DIRECTION



Calle Jaén, 2 – 29640 Fuengirola
Málaga, Espagne
(+34) 952 475 200
www.hotel-angela.com