



Urban Dream

H O T E L S

urbandreamhotels.com

2021 REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Urban Dream

H O T E L S

2021 REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

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 sus condiciones 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 de existir esta.
3. Las empresas explotadoras de 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.
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 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.

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 queda 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 consultando en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en

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. 3 nuestra página web; significándose que los servicios que se prestan en este Establecimiento están enfocados a un público preferente concretado en sólo adultos.

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 producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o 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 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.

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 por noche de la estancia contratada 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, en su 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.

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

CAPITULO II

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 asimismo el 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 pactadas previamente.

5.3.- La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a 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 mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

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 que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a 3 días, los servicios se podrán facturar cada 3 días.

6.2.- El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria; o en efectivo.

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

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.

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.

Artículo 7.- Periodo de ocupación.

7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 15 horas del primer día del período contratado hasta las 11 horas del día señalado como fecha de salida, si bien se podrá acordar con un régimen diferente que, en tal caso, quedará reflejado en el documento de admisión aun cuando dicho acuerdo se alcance durante la estancia.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, podremos retrasar la entrega de la habitación hasta las 17 horas, si bien usted tendrá derecho al acceso a las instalaciones comunes desde las 12 horas del día de su llegada.

7.2.- Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar 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 cuyo uso no está sujeto a coste de alquiler.

8.2.- Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor.

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.

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

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

10.4.- Este Establecimiento no admite animales.

Artículo 11.- Limitaciones.

11.1.- 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 sea 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.

11.2.- 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.

11.3.- El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 11.1 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.- 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.

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

Artículo 13.- Consejos y sugerencias

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
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 ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
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 de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
8. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
9. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
10. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.

11. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
12. 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".
13. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
14. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
15. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
16. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del Hotel.
17. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
18. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
19. 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, 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 directamente en la Recepción.

15.2.- Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas 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 buffet contratado previamente, restaurante y bar

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

BUFFET:

El horario del buffet es:

Desayuno:

De lunes a viernes de 7.00 a 10.00

Fin de semana y festivos de 7.30 a 10.30

El servicio de buffet de almuerzo y cena será contratado bajo petición.

No se permite sacar alimentos del buffet.

No se permite el acceso al Restaurante para la cena con ropa deportiva, o de baño, pantalón corto o camisetas de tirantes.

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

GASTRO

El horario del "EL GASTRO" es de lunes a domingo de 8:00 a 00:00 horas.

No se permite sacar alimentos y/ bebidas del área "EL GASTRO"

El número máximo de personas que pueden estar en el área es de 53 en el interior y 32 en la terraza.

En beneficio de todos, no se debe mover el mobiliario.

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 le haya 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.



Urban Dream

H O T E L S

urbandreamhotels.com

2021 INTERNAL RULES AND REGULATIONS

2021 INTERNAL RULES AND REGULATIONS

PREAMBLE.

Andalusia's Decree-Law 13/2020 of May 18th, (1) which, among other things, establishes measures related to hotel establishments, provides in Chapter I their organisation, as well as the regulation of their technical conditions and provision of services.

In this regard, Article 25 of the aforementioned Decree-Law provides the following:

1. Hotel establishments must have internal regulations that establish mandatory rules for users during their stay, which may not contravene the provisions of Law 13/2011 of December 23rd, (2) or the provisions of this Chapter.
2. The internal regulations shall always be available to the users and shall be displayed, at least, in Spanish and English, in a visible and easily accessible place of the establishment. These regulations shall be published on the establishment's own website, if any.
3. The companies operating the hotel establishments may seek the assistance of Security Bodies to evict those who do not comply with the internal regulations, as well as those who do not comply with the usual rules of social coexistence or who intend to enter or remain in the establishment for purposes other than the normal use of the service, in accordance with the provisions laid down in Article 36.4 of Law 13/2011 of December 23rd.
4. The internal regulations shall specify, at least:
 - a) The conditions of admission.
 - b) The rules for coexistence and operation.
 - c) Information on the administrative organisation and responsible person to whom, where appropriate, questions regarding the functioning of the establishment must be addressed.
 - d) The list of complementary services provided by different companies to the operating entity and identification of the companies responsible for providing them.
 - e) Information to the users on the facilities or services that pose a potential risk and the security measures adopted in this regard.
 - f) Information on the admission of animals and conditions for such admission.
 - g) In general, all the circumstances which allow and favour the normal enjoyment of the amenities, equipment and services.

In compliance of the aforementioned Decree-Law, this hotel establishment has developed the present Internal Rules and Regulations in which the mandatory rules for users during their stay are set out; users that hereafter shall be referred to as Clients.

This Regulation is available to clients, at all times, in both Spanish and English versions, and can be consulted on the notice board located in the reception area, as well as on our web page, meaning that the services provided in this establishment are aimed at a preferential audience of adults only.

1 Published in the Official Gazette of the Andalusian Regional Government, Extraordinary No. 27 of May 18th, 2020

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

CHAPTER I

Conditions of admission

Article 1.- Conditions of admission.

1.1.- This hotel is considered, for all purposes, a public establishment, although admission or stay may be denied:

- a) For lack of accommodation capacity or facilities.
- b) For not complying with the admission requirements.
- c) For adopting behaviours that may endanger or disturb other persons, whether they are users or not, or that hinder the normal development of the activity.

1.2.- Our establishment may seek the assistance of Security Bodies to evict those who do not comply with the Internal Regulations; who do not comply with the usual rules of social coexistence; or who intend to enter or stay in the Hotel for a purpose other than the normal use of the service.

Article 2.- Admission requirements.

2.1.- In order to make use of the hotel room, the admission document must be properly completed on arrival at the Hotel, at which time you shall be informed of your rights and obligations as a Client, as well as of the existence of these Internal Rules and Regulations.

2.2.- During completion of the admission document, you must present an official identity document which shall be used by the Hotel to fill in the corresponding entry form in accordance with current regulations on record books and entry forms for travellers.

2.3.- Once the admission document has been completed you shall receive a copy, which shall include, at least, the establishment's name, classification and registration code in the Andalusian Tourism Register, the identification of the room, the number guests, the dates of arrival and departure, the contracted food programme and, in the case that the accommodation contract has been signed between you and the Hotel directly, the original document corresponding to the contract indicating the price per night.

Article 3.- Rights.

As a Client of this establishment you have the rights to:

a) Receive true, sufficient, understandable and unequivocal information prior to contracting the accommodation period, as well as the total price, including taxes, with a breakdown, where applicable, of the amounts and discounts applicable to any possible offer.

b) Obtain the documents that accredit the terms of the contract.

c) Access our establishment under the terms contracted.

d) Receive the services under the agreed conditions.

e) Have your safety and the safety of your property, as well as your privacy, duly guaranteed in our Hotel; and to be informed of any circumstantial inconvenience that could alter your peace and quiet.

f) Receive information about the facilities or services that pose a potential risk and the security measures adopted.

g) Receive an invoice or ticket of the price paid for the services provided.

h) Formulate complaints and claims and obtain information on how to submit them and their treatment.

Article 4.- Obligations.

As a Client of this establishment you are obliged to:

- a) Observe the rules of coexistence and hygiene.
- b) Respect the internal rules and regulations.
- c) Respect the agreed date of departure from the establishment by vacating the room on time.
- d) Pay for the services contracted at the time of reception of invoice or within the agreed period, and no complaints or claims submitted shall imply exemption from payment.
- e) Respect this establishment, its facilities and equipment.
- f) Respect the environment.

CHAPTER II

Rules of operation and coexistence

Article 5.- Reservation.

5.1.- All reservations shall include the date of the stay, the quantity and type of room with its corresponding food programme, the cancellation policy and the additionally contracted complementary services; stating the total and detailed price for each of the concepts, unless they were offered as a package at an agreed inclusive price.

5.2.- You shall be informed, prior to making your reservation and by the same means used to make it, or by other means of your choosing, of your rights and obligations and, among others, of the cancellation policy previously agreed.

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

5.4.- After the confirmation is obtained, you shall have available the type of room reserved on the agreed date.

5.5

a.- If your reservation has been confirmed without requiring any advance payment, it shall be kept until the agreed time, and if the time has not been agreed, the reservation shall be kept until 8 p.m. of the agreed date.

b.- If you have paid in advance, your reservation shall be kept without any time limit for the number of days covered by the deposit, unless otherwise agreed.

Article 6.- Price.

6.1.- You, as a Client, must pay for the services contracted at the time of reception of invoice or within the agreed period, and no complaints or claims submitted shall imply exemption from payment. In the case of stays of more than 3 days week, the services may be invoiced every 3 days.

6.2.- Payment may be made by prior bank transfer; credit card; or by cash.

6.3.- If payment in advance is required for the provision of services, it shall be expressly stated in our advertising.

6.4.- In the event that you are asked for your credit card details, it shall be stated in the advertising whether the card is used as a guarantee of compliance with the contract or as an advance payment.

6.5.- When making a reservation, we reserve the right to request advance payment of the price as a deposit, which shall be understood as payment of the resulting amount for the services provided.

Article 7.- Period of occupancy.

7.1. As a client, you shall have the right to occupy the room from 15 p.m. of the first day of the contracted period until 11 a.m. of the day indicated as the departure date, unless a different arrangement is otherwise agreed upon, which, in this case, shall be reflected in the admission document even if said agreement is reached during the stay.

However, on dates of maximum occupancy, we may delay the delivery of the room until 17 p.m., and you shall have the right to access the amenities from 12 p.m. of date of arrival.

7.2.- Unless otherwise agreed, the extension of the occupancy of your room for a longer period than contracted shall generate the obligation to pay the established late check-out fee.

7.3.- You may stay longer than the number of days specified in the admission document, as long as there is prior agreement regarding availability. In case of agreement, it shall be understood as an extension of the first contract and shall be stated in the same admission document.

7.4.- The occupancy and stay of two people in a double room that has been contracted for a single person shall not be permitted. In this case, the rate set for double use must be paid.

Article 8.- Hotel safe and in-room safe services.

8.1. All the rooms at this hotel are equipped with a safe, the use of which is not subject to rental costs.

8.2.- Our hotel is not responsible for the loss or theft of money or valuables.

Article 9.- Room cleaning service.

The room cleaning service is daily, from 9:00 a.m. to 5:00 p.m.

Article 10.- Prohibitions.

10.1.- The occupancy and stay of two people in a double room that has been contracted for a single person shall not be permitted. In this case, the rate set for double use must be paid.

10.2.- Smoking is forbidden in the whole establishment, except in the areas designated for this purpose.

10.3.- It is forbidden to bring and consume food or drinks obtained outside of the Hotel facilities.

10.4.- This establishment does not admit animals.

Article 11.- Limitations.

11.1.- Access to an area or facility of the Hotel shall be limited:

- a) When the full capacity has been reached and there is no access available in the meantime.
- 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 facility according to the current regulations has not been reached.
- d) When violent attitudes are shown or manifested, especially when behaving in an aggressive manner or provoking altercations.
- e) When causing situations of danger or disturbance to other clients, or when not complying with the conditions of hygiene. In particular, access or stay, when appropriate, shall be prevented to persons who are consuming drugs, narcotics or psychotropic substances, or show symptoms of having consumed them, and those who show signs or evident behaviours of being intoxicated.
- f) When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia, as well as when not wearing the required clothing for the specific area or facility.

11.2.- This establishment may seek the assistance of Security Bodies to evict those who fail to comply with any of the limitations listed in the previous section.

11.3.- Clients who find themselves in any of the situations envisaged in section 11.1 of this article shall be obliged to pay any expenses incurred up to the moment of prohibition of access, or stay, to the Hotel premises.

Article 12.- Basic rules on clothing and cleanliness.

12.1.- The Client must be clothed in accordance with the etiquette required for specific services, such as dinner.

12.2.- It is forbidden to walk barefoot in the establishment.

12.3.- Litter bins and ashtrays must be used.

Article 13.- Advice and suggestions

1. Monitor and control your baggage. Do not leave it unattended.
2. Monitor and control your belongings both on the beach and swimming pool areas, do not leave them unattended.
3. Keep the door to your room closed while inside. Close the door when you leave it, and try to open it again to make sure that it has closed properly, even if your absence is only for a short time.
4. Close your luggage when you are not using it and place it in your wardrobe. Always lock your luggage, if it has one.
5. Never display jewellery, money or valuables in your room.
6. Notify any abnormal event experienced to the Hotel Management, such as: people behaving suspiciously, repeated telephone calls of unidentified people, door calls from unknown people or failing to find anybody at the door when answering door calls.
7. If you forget or lose your key, only the reception staff is authorized to provide you with a new key to open your room.
8. Do not be upset if you are asked to identify yourself when requesting a new key at Reception, it is for your own safety.
9. When you establish social relationships with strangers, do not mention the name of the establishment or your room number.
10. Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
11. Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.

12. If you wish to have your room tidied, hang the "Please tidy up my room" sign outside your bedroom door. If you do not want to be disturbed, hang the "Please do not disturb" sign.
13. If you discover any type of deterioration or anomaly, please contact the Reception.
14. The electrical installation in your room supports 220 Volts.
15. Respect the room areas during night and siesta hours, and in general, avoid making any unnecessary noise.
16. Please make proper use of the facilities and respect the furniture and gardens of the Hotel.
17. Please respect the timetables of all Hotel facilities.
18. We appreciate your participation in any disaster and evacuation drill during your stay at the hotel.
19. Some schedules may vary depending on the time of year.

CHAPTER III

Information on the administrative organisation of the hotel

Article 14.- Miscellaneous doubts and questions.

In cases where you have doubts or questions regarding the operation of our Hotel, you may contact the Reception, where they shall be answered or, failing that, you shall be contacted by the personnel authorised to resolve your doubts or questions; the director of the Hotel being the person ultimately responsible for these issues.

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 a variety of excursions, services and experiences provided by companies other than the Hotel operator. You may obtain information about these activities directly at Reception.

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

15.3.- The schedules of the activities and musical performances may be modified without previous notice.

CHAPTER V

Information on other services provided directly by the Hotel

Article 16.- Services provided by the Hotel

16.1.- This Hotel offers the following services to the Clients: Buffet under request, Restaurant and Bar

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

RESTAURANT / BAR

The buffet is open from:

From Monday to Friday from 7.00 to 10.00

Weekends and holidays from 7.30 to 10.30

Lunch and dinner will be serve under reques.

It is not allowed to take food out of the buffet restaurant.

Access to dinner service is not allowed in sportswear, swimwear, shorts, tank tops or similar t-shirts.

Room service is available from 12:00 p.m. to 00:00 a.m. This service has a 20% increase on the prices of the menu itself, as stipulated.

GASTRO

The schedule of "EL GASTRO" is from Monday to Sunday from 8:00 a.m. to 00:00 p.m.

It is not permitted to take food or drinks out of "EL GASTRO" area.

The maximum number of people that can be in the restaurant is 25 and 32 in the terrace.

For everyone's benefit, furniture must not be moved.

CHAPTER VI

Information to the users on the facilities or services that pose a potential risk and the security measures adopted in this regard.

Article 17.- Safety of facilities and services.

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

17.2.- However, if you consider that the use of any facility or service may involve a potential risk to your health or physical integrity, we strongly request that you contact our Customer Service Department to inform you and dispel any questions you may have regarding them.

17.3.- In any case, if you have any doubts about whether the use of any installation or service may pose a risk to your health or physical integrity, please opt for another service or facility.

Urban Dream
HOTELS