



**RÈGLEMENT INTÉRIEUR
INVISA HOTELES**

SOMMAIRE

PRÉSENTATION	2
<u>I. RÈGLES D'ENREGISTREMENT ET ARRIVÉE</u>	
ARTICLE 1.- ENREGISTREMENT	3
ARTICLE 2.- ACCÈS AUX HÔTELS ET À LEURS SERVICES	4
ARTICLE 3.- PAIEMENT	4
ARTICLE 4.- PÉRIODE D'OCCUPATION	5
ARTICLE 5.- NOMBRE DE PERSONNES MAXIMAL PAR HÉBERGEMENT	5
<u>II. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES</u>	
ARTICLE 6.- PRESTATION DES SERVICES DE L'HÔTEL	6
ARTICLE 7.- SERVICE DE MÉNAGE	6
ARTICLE 8.- SERVICE DE BLANCHISSEURIE-PRESSING ET REPASSAGE	6
ARTICLE 9.- SERVICE DE PARKING	6
ARTICLE 10.- COFFRE-FORT	7
ARTICLE 11.- PISCINE	7
ARTICLE 12.- SALLE DE SPORT	7
ARTICLE 13.- SPA	8
ARTICLE 14.- SERVICES FOURNIS PAR DES ENTREPRISES EXTÉRIEURES	8
<u>III. RÈGLES DE COEXISTENCE ET D'HYGIÈNE</u>	
ARTICLE 15.- FUMEURS	8
ARTICLE 16.- AUTORISATION DES ANIMAUX	8
ARTICLE 17.- REPAS ET BOISSONS	8
ARTICLE 18.- TENUE ET ESTHÉTIQUE	9
ARTICLE 19.- SÉJOUR POUR LES MINEURS	9
ARTICLE 20.- OBJETS PERDUS ET/OU ABANDONNÉS	9
ARTICLE 21.- RÈGLES D'UTILISATION	10

IV. RÈGLES D'ADMISSION	
ARTICLE 22.- DROIT D'ADMISSION	11
V. CONSEILS DE SÉCURITÉ	
ARTICLE 23.- CONSEILS ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ	11
VI. URGENCES OU CRISES SANITAIRES	
ARTICLE 24.- PROTOCOLES D'ACTION EN CAS D'URGENCES OU DE CRISES SANITAIRES	12
ARTICLE 25.- PLAN D'AUTOPROTECTION	13
VII.- PROTECTION DES DONNÉES	
ARTICLE 26.- TRAITEMENT DES DONNÉES	13
ARTICLE 27.- INCORPORATION DE FICHIERS À DES FINS COMMERCIALES	13

PRÉSENTATION

Nous avons rédigé pour l'ensemble de nos centres, INVISA HOTELES, le présent « RÈGLEMENT INTÉRIEUR » qui contient la politique, les normes et les règles qui régiront la relation entre nos hôtels et les clients. Conformément au décret 19/2023 du 15 mars du Conseil de gouvernement, qui régit l'organisation des établissements hôteliers dans la Communauté de Madrid, au décret 75/2020 du 4 août sur le tourisme en Catalogne et au titre II de la loi 8/2012 du 19 juillet sur le tourisme dans les îles Baléares, car c'est dans ces communautés autonomes que se trouvent nos établissements hôteliers.

Le règlement sera applicable dans tous les espaces et zones, qu'ils soient à usage exclusif ou commun, sans distinction. Il peut être consulté à la réception, ainsi que sur notre site web, et doit être respecté par les utilisateurs de nos centres.

Les règles et interdictions contenues dans le présent règlement et devant être respectées par ses destinataires n'excluent pas d'autres comportements similaires ou analogues qui n'y sont pas énoncés, mais qui se déduisent de son objet.

Nos établissements se réservent le droit d'accepter et d'annuler la réservation, sans droit à remboursement, de tout client qui contrevient au présent règlement, ainsi qu'aux règles de coexistence et de bon sens, ou qui, d'une manière ou d'une autre, manque de respect envers les installations de nos hôtels ou les autres personnes qui s'y trouvent, qu'il s'agisse de membres du personnel ou de clients de l'hôtel.

Législation applicable

Le règlement intérieur est régi par la loi espagnole.

Langue

Ce règlement est disponible en anglais, français, allemand, italien et catalan, mais seul le texte espagnol est juridiquement contraignant et prévaut en cas de divergence d'interprétation.

I. RÈGLES D'ENREGISTREMENT ET ARRIVÉE

ARTICLE 1.- ENREGISTREMENT.- C'est à la réception de nos hôtels que les formalités nécessaires pour l'enregistrement et l'admission auront lieu et les cartes magnétiques seront cédées pour accéder aux hébergements.

Le check-in aura lieu à partir de 15 heures dans nos hôtels urbains, à partir de 14 heures dans nos hôtels de plage et toujours jusqu'à 20 heures le jour de l'arrivée du client. Quant au check-out, il aura lieu avant midi le jour du départ.

Si, pour des raisons personnelles, le client doit se présenter après 20 heures, il doit prévenir 24 heures avant son arrivée.

L'hôtel s'abstiendra de fournir un hébergement aux mineurs qui viennent seuls et n'autorisera pas les réservations de chambres et les séjours dans des chambres par des mineurs.

ENREGISTREMENT

La ou les personnes souhaitant utiliser les unités d'hébergement, les installations communes et, le cas échéant, les services complémentaires proposés dans nos établissements, devront présenter leur pièce d'identité à la réception et fournir les données personnelles requises par le ministère de l'Intérieur figurant à l'annexe I <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-17461#ai> du Décret royal 933/2021 du 26 octobre, qui établit les obligations d'enregistrement documentaire et d'information des personnes physiques ou morales qui exercent des activités d'hébergement aux fins de leur enregistrement et de leur inscription dans le registre des voyageurs de chaque hôtel.

Lorsqu'il s'agit d'un groupe ayant réservé à l'avance (les réservations de groupes sont les réservations de 5 chambres ou plus, et pour nos centres AC, les réservations de 10 chambres ou plus), leur représentant fournira les listes accompagnées des pièces d'identité des membres du groupe, avant la liste des chambres.

Les pièces d'identité valables en Espagne sont le passeport et la carte nationale d'identité. Si vous êtes étranger, vous pourrez procéder à l'enregistrement en présentant votre passeport ou votre carte d'identité si vous êtes originaire d'un pays de l'UE ou d'un des pays suivants :

- Andorre, Islande, Suisse, Norvège, Malte, Monaco ou Saint-Marin.

Vous pouvez également effectuer l'enregistrement avec un permis de séjour espagnol valide si vous êtes un étranger résidant en Espagne.

Ce règlement doit être respecté conformément à l'arrêté INT 1922/2003 du 3 juillet, qui établit l'enregistrement dans les livres et les formulaires d'entrée des voyageurs dans les établissements hôteliers, ainsi qu'aux dispositions de l'article 25.1 de la loi organique 4/2015, du 30 mars, sur la protection de la sécurité des citoyens.

Conformément à cet arrêté, tout client, seul ou groupe, doit disposer de son propre formulaire d'enregistrement et le signer personnellement à condition d'avoir plus de 14 ans. Le formulaire d'enregistrement sert à accréditer le contrat d'hébergement touristique¹ et sera considéré comme une preuve à des fins administratives.

¹ Le contrat d'hébergement touristique est l'accord mutuel entre l'entreprise qui exploite l'établissement hôtelier et l'utilisateur qui, conclu en personne ou à distance, comprend, entre autres, les conditions dans lesquelles les services d'hébergement seront fournis ainsi que, le cas échéant, les services complémentaires. Ce contrat est soumis aux dispositions en vigueur en matière d'obligations et de contrats, et le cas échéant, à celles régissant le commerce électronique.

Le document original signé reste en possession de l'établissement, qui le conserve pendant la durée prévue par la loi, à la disposition de toute inspection touristique ou du client si nécessaire.

L'hébergement n'est pas transférable et l'établissement refusera d'héberger un client qui ne remplira pas cette condition d'enregistrement et est en droit d'exiger, s'il le juge approprié, l'identification du demandeur et des personnes qui l'accompagnent dans l'hébergement. De même, il est interdit d'héberger dans l'un de nos hôtels toute personne refusant de remplir la fiche individuelle de police, sauf décision expresse de la direction.

L'administration de l'hôtel n'est pas responsable des informations fausses ou incomplètes que le client peut fournir au moment de remplir la carte d'enregistrement dont les données doivent être couvertes par l'utilisateur dans leur intégralité ou par l'hôtel sur la base des données figurant sur les documents d'identification fournis à cet effet par le client.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données d'identification seront communiquées aux autorités par l'hôtel.

ARTICLE 2.- ACCÈS AUX HÔTELS ET À LEURS SERVICES.- Les usagers peuvent accéder et séjourner librement dans l'établissement contracté, sous réserve des limitations prévues par la législation et le présent règlement, et notamment :

- Recevoir des informations suffisantes, compréhensibles et sans équivoque, avant de réserver la période de séjour, ainsi que sur le prix final complet, y compris les taxes.
- Obtenir les documents qui attestent des conditions du contrat.
- Recevoir les services sur les conditions convenues.
- Recevoir des informations sur les installations ou les services présentant un risque et sur les mesures de sécurité adoptées.
- Recevoir une facture ou un document justifiant le prix payé pour les services assurés.
- La possibilité d'introduire une réclamation ou une plainte pour laquelle les formulaires de réclamation des autorités compétentes de la communauté autonome correspondante sont mis à la disposition de l'utilisateur :

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/hojas-reclamaciones-reclamaciones-turisticas>

https://consum.gencat.cat/web/.content/50_RECOMANACIONS/nadal/doc_59629304_1.pdf

https://www.caib.es/sites/consumidor/es/full_de_reclamacions_i_cartell_informatiu/

Ils pourront être remplis par le client et remis à la réception de l'hôtel. L'introduction d'une réclamation ou plainte ne dispense pas le respect de ce règlement et le paiement des services.

- Consulter les termes et conditions de la politique de confidentialité à propos du traitement de vos données qui est publiée sur notre site web www.invisahoteles.com
- Les chambres et les parties communes de l'hôtel ne pourront pas être utilisées à d'autres fins que l'hébergement et/ou les services contractuels.

ARTICLE 3.- PAIEMENT.- La facturation des tarifs des hébergements sera 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 doit être effectuée avant 12 heures le jour suivant la date d'enregistrement.

Les moyens de paiement acceptés par l'hôtel sont :

- Virement bancaire à l'avance.
- Carte bancaire de débit ou de crédit VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRES et DINERS CLUB.
- En espèces jusqu'à la limite quantitative en vigueur à tout moment selon la loi.

Si les données de votre carte bancaire vous sont demandées, sachez qu'elle sera utilisée comme garantie en cas de manquement au contrat ou comme paiement anticipé.

ARTICLE 4.- PÉRIODE D'OCCUPATION.- Les chambres de tous nos centres doivent être utilisées en fonction du nombre de nuits réservées.

L'occupation de l'unité d'hébergement commence à 15 heures le premier jour de la période contractuelle et se termine avant 12 heures le jour du départ.

Si le client ne se présente pas à l'hôtel avant 20 heures (heure locale de l'hôtel) le jour prévu de son arrivée, sans préavis, la réservation sera considérée comme « no show » et sera automatiquement annulée dans son intégralité, avec facturation de 100 % de la réservation ou du montant en attente de paiement pour les réservations non remboursables et de la première nuit pour les réservations restantes.

La prolongation de l'occupation le dernier jour de l'hébergement pour une période plus longue que celle décrite ci-dessus, sans accord préalable, entraînera l'obligation de payer le montant établi, « late check-out ».

Sans préjudice de ce qui précède, le client ne peut pas prolonger, sans l'accord de l'hôtel, les jours de séjour prévus dans le contrat, en raison du grave préjudice que cela peut causer aux autres clients ayant réservé, et le personnel de l'hôtel peut demander l'assistance de la police pour expulser les clients qui ne respectent pas ce qui précède.

Lorsque les clients s'absentent plus de 72 heures sans préavis, l'établissement pourra suspendre ou résilier le contrat d'hébergement, selon le cas, et récupérer les bagages.

ARTICLE 5.- NOMBRE DE PERSONNES MAXIMAL PAR HÉBERGEMENT.- En règle générale, le nombre de personnes autorisées à séjourner dans une chambre ne peut être supérieur au nombre de personnes autorisées conformément à la réglementation touristique en vigueur.

Les clients hébergés avec des bébés de 0 à 2 ans pourront demander, sous réserve de disponibilité, un lit pour bébé sans frais supplémentaires.

Un enfant de plus de 2 ans pourra être hébergé dans un lit supplémentaire. L'installation d'un lit supplémentaire ou d'un lit d'appoint peut entraîner un coût supplémentaire qui sera communiqué à l'avance et ne sera possible que dans les chambres doubles qui le permettent, à la demande du client.

Si la demande n'a pas été faite à l'avance, l'hôtel se réserve le droit de faire une réservation supplémentaire s'il ne dispose pas du lit d'appoint demandé. Ce lit supplémentaire ne peut être occupé que par une personne, un étant le nombre maximum de lit d'appoint dans la chambre.

VISITES : L'hôtel se réserve le droit d'autoriser des visites occasionnelles.

Personne n'a le droit d'héberger une autre personne sans l'accord préalable de l'hôtel et, en cas d'accord, les procédures d'enregistrement correspondantes doivent être effectuées et inscrites dans le registre des voyageurs.

En cas de non-respect, la direction de l'hôtel se réserve le droit d'ordonner le départ immédiat du visiteur.

II. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

ARTICLE 6.- PRESTATION DES SERVICES DE L'HÔTEL.- Chacun de nos hôtels offre les services et prestations correspondant à sa catégorie, qui sont spécifiés sur le site officiel.

Les personnes qui représentent l'entreprise de l'hôtel ou assurent les services inhérents à l'hébergement auront libre accès aux chambres occupées par les clients.

Le mobilier et les ustensiles dans les chambres, ainsi que le reste des locaux, font partie des services fournis et ont été mis à la disposition des clients dans le but de rendre leur séjour le plus agréable possible ; nous vous demandons donc de les utiliser de manière appropriée et respectueuse.

Dans tous les cas, ils appartiennent à l'établissement, de sorte qu'en cas de perte, de vol ou de détérioration injustifiée, l'établissement se réserve le droit d'exiger le paiement correspondant.

ARTICLE 7.- SERVICE DE MÉNAGE.- Le ménage des chambres sera effectué en fonction de leur catégorie de l'établissement dans lequel elles se trouvent et la réglementation touristique en vigueur applicable.

Si vous ne souhaitez pas être dérangé, veuillez accrocher la pancarte « ne pas déranger » à l'extérieur de la porte de votre chambre. Par conséquent, le ménage de la chambre ne sera pas effectué.

Lorsque le préavis dépasse 48 heures ininterrompues, limite maximale autorisée dans nos établissements, un appel téléphonique sera effectué dans la chambre et, en l'absence de réponse, le personnel entrera pour faire le ménage et vérifier qu'elle est en parfait état.

L'ensemble de nos établissements s'engagent à prendre soin de l'environnement et à le respecter, et l'inestimable collaboration de nos clients est nécessaire pour atteindre nos objectifs. Par conséquent, le changement des draps et des serviettes sera effectué à la fréquence établie par la réglementation en fonction de la catégorie de l'établissement dans lequel vous séjournez, bien que vous puissiez demander un changement supplémentaire qui, en tout état de cause, sera LIMITE à un changement quotidien. Les serviettes que vous souhaitez changer devront être déposées sur le sol de la salle de bains.

ARTICLE 8.- SERVICE DE BLANCHISSEURIE.- Pour les services de blanchisserie, pressing et repassage, ainsi que les prix, les horaires de livraison et la remise des vêtements, renseignez-vous auprès de la réception de l'établissement dans lequel vous séjournez.

L'hôtel DECLINE toute responsabilité concernant les vêtements qui, en raison de leurs conditions ou de leur composition, rétrécissent, se décolorent ou s'abîment.

ARTICLE 9.- SERVICE DE PARKING.- Certains de nos établissements disposent d'un service de stationnement. Ce service est soumis à la disponibilité des places de parking.

Leur utilisation peut être gratuite ou soumise, le cas échéant, au paiement du tarif prévu par l'établissement concerné.

Lors du stationnement du véhicule, une seule place de parking doit être occupée.

Pour des raisons de sécurité, les véhicules ne sont pas autorisés à stationner à l'entrée principale de l'hôtel.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol ou de dommages causés aux véhicules, ainsi qu'à tous les objets ou êtres vivants qu'ils contiennent, même s'ils sont garés sur les emplacements prévus à cet effet par l'hôtel lui-même.

ARTICLE 10.- COFFRE-FORT.- Chaque chambre de nos hôtels est équipée d'un coffre-fort pour la conservation d'objets de valeur. Ce service peut entraîner un coût supplémentaire dont les conditions spécifiques doivent être consultées à la réception de l'établissement.

Vous devez déposer vos objets de valeur et/ou votre argent dans le coffre-fort de votre chambre, à condition que leur valeur totale soit inférieure à 1 200,00 €, répondant en cas de vol jusqu'à cette limite. Si vous séjournez avec des sommes d'argent et/ou des objets de valeur d'un montant plus élevé, vous devez les déposer pour leur protection, contre remise d'un reçu, dans le coffre-fort général de l'établissement, que vous pouvez demander à la réception. Dans ce cas, notre établissement répondra jusqu'à un maximum de 6 000,00 € de l'argent ou des objets protégés en cas de vol.

L'hôtel n'est pas responsable du vol ou de la perte d'objets ou de sommes d'argent NON déposés, avec reçu, dans ce coffre-fort général ou à la réception.

ARTICLE 11.-PISCINE.- Les hôtels disposant d'une piscine et situés à proximité de la plage, seront régis par les dispositions suivantes :

Les piscines sont interdites aux enfants de moins de 12 ans non accompagnés d'un adulte.

La baignade dans les piscines pour adultes et l'utilisation de l'espace de solarium ne sont PAS autorisées pour les moins de 18 ans.

L'accès à la piscine n'est autorisé qu'aux personnes séjournant dans l'établissement.

Portez une attention particulière aux drapeaux situés dans les zones de piscine : si vous voyez un drapeau vert, la baignade est autorisée, s'il est rouge, la baignade est interdite.

Il est obligatoire de se doucher avant d'utiliser la piscine dans tous nos établissements.

Les vendeurs ambulants et/ou les masseurs extérieurs ne sont pas autorisés.

Il est interdit d'apporter des objets en verre ou tout matériel tranchant dans la zone de la piscine. L'utilisation de structures gonflables et de ballons est également interdite, à l'exception des flotteurs pour enfants.

L'utilisation des chaises longues de la piscine est gratuite. Nos établissements ont une politique de « non-réservation de chaises longues » afin que tous les utilisateurs sans exception puissent y accéder.

Le personnel de l'établissement pourra retirer les objets des chaises longues qui ne sont pas utilisées.

Il est interdit de consommer des aliments et des boissons dans la piscine, s'ils n'ont pas été achetés dans l'un des points de vente de l'établissement hôtelier.

ARTICLE 12.-SALLE DE SPORT.- Dans les établissements qui disposent d'une salle de sport, les conditions suivantes devront être respectées :

Les heures d'ouverture, que vous pouvez consulter à la réception, dépendront de l'établissement dans lequel vous séjournez.

La salle de sport est destinée aux exercices physiques. Les personnes qui n'utilisent pas cette zone ne sont pas autorisées dans la salle, ni les personnes de moins de 16 ans.

Vous devez utiliser les équipements de la salle de sport avec des vêtements et des chaussures de sport adaptés à ce type d'installation.

L'utilisation d'une serviette personnelle est obligatoire par mesure d'hygiène afin d'éviter d'éventuelles contagions, ainsi que la détérioration des machines.

Après l'utilisation de l'équipement sportif, nous vous prions de le remettre à sa place. À cet égard, il convient de prendre le plus grand soin du matériel afin d'éviter une détérioration prématuée.

Il est strictement interdit de fumer et de manger, ou de boire de l'alcool dans la salle.

ARTICLE 13.-SPA.- Dans les hôtels qui disposent d'un spa, le service sera soumis au paiement de frais en fonction du traitement à contracter. La réception de l'établissement vous informera des services et des horaires disponibles.

ARTICLE 14.- SERVICES FOURNIS PAR DES ENTREPRISES EXTÉRIEURES.- Nos établissements ne sont PAS responsables des services fournis par des entreprises autres que la société de l'hôtel.

III. RÈGLES DE COEXISTENCE ET D'HYGIÈNE

ARTICLE 15.- FUMEURS.- Nos hôtels sont des «espaces non-fumeurs» et il est donc interdit de fumer dans tous les établissements, la zone non-fumeurs s'étendant à toutes les chambres et les parties communes.

Il est permis de fumer uniquement à l'extérieur de l'hôtel, conformément à la réglementation en vigueur. Veuillez noter que toutes les chambres et parties communes sont équipées de détecteurs de fumée.

Si un client fume dans sa chambre ou dans tout autre endroit de l'hôtel, il peut être empêché de séjourner, dénoncé et/ou des dommages et intérêts peuvent lui être facturés.

L'hôtel se réserve le droit d'appliquer un supplément de 300,00 € par jour + TVA ou taxe équivalente qui sera à régler au moment du check-out, à titre de sanction pour devoir nettoyer et désodoriser la chambre ou la zone concernée.

ARTICLE 16.- AUTORISATION DES ANIMAUX.- Les établissements de notre chaîne n'autorisent PAS les animaux, sauf les chiens guides pour les personnes non-voyantes.

Dans tous les cas, la personne qui laisse entrer un animal et/ou son propriétaire, seront solidairement responsables des détériorations, dommages et casses qu'il a pu provoquer aux biens et/ou installations de l'hôtel et à ses utilisateurs.

ARTICLE 17.- REPAS ET BOISSONS.- Les horaires des services de repas et boissons proposés dans nos hôtels seront à votre disposition à la réception de chacun des centres.

La formule de pension contractée est personnelle et non transférable pour des raisons sanitaires.

Il est interdit d'emporter des aliments, des repas et des boissons en dehors des salles à manger de l'hôtel.

La nourriture et les boissons (à l'exception des aliments pour bébés) ne sont pas autorisées dans les chambres ou les parties communes de l'hôtel, sauf si elles ont été achetées dans nos locaux, sinon l'hôtel se réserve le droit d'exiger qu'elles soient retirées.

L'hôtel peut interdire l'accès à toute entreprise extérieure de livraison de repas à domicile, même si son service a été demandé par un client y séjournant.

L'hôtel n'est pas responsable des marchandises pouvant être introduites en contrevenant aux dispositions ci-dessus. Les clients qui consomment des boissons alcoolisées doivent le faire de manière responsable.

Notre personnel pourra refuser de servir des boissons alcoolisées à des clients qui ne les consomment pas de manière responsable.

ARTICLE 18.- TENUE ET ESTHÉTIQUE.- Le client devra porter des chaussures et des vêtements conformes à la tenue requise pour certains services.

Il est interdit d'entrer ou de séjourner dans nos hôtels en portant des vêtements ou des symboles qui incitent à la violence, au racisme et/ou la xénophobie.

Il est également interdit de traverser ou de visiter les installations de l'hôtel sans porter de vêtements ou avec une tenue inappropriée, comme se présenter à la réception en peignoir ou en pyjama ou traverser l'hôtel sans tee-shirt.

L'accès au restaurant, au buffet ou aux salles à manger de nos établissements et aux autres parties communes n'est pas autorisé avec des maillots de bain, des vêtements mouillés, torse nu ou sans chaussures.

ARTICLE 19.- SÉJOUR POUR LES MINEURS.- La protection des enfants est très importante pour nous. C'est pourquoi nous demandons aux personnes responsables de leur garde d'être attentives aux espaces qu'elles fréquentent, à leurs activités et à leur comportement dans les espaces publics de l'hôtel, pour leur sécurité et celle des tiers.

Nos établissements demanderont **une autorisation ou un consentement** des mineurs voyageant en compagnie de personnes qui ne sont pas leurs parents ou tuteurs légaux.

Les parents ou tuteurs légaux sont responsables du comportement et de la surveillance des mineurs dans les installations de l'hôtel pendant leur séjour, ils doivent donc veiller à ce qu'ils fassent bon usage des installations et surtout qu'ils respectent les espaces communs.

Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte pour utiliser les ascenseurs.

Tout dommage causé par des mineurs sera de la seule et unique responsabilité de leurs parents ou tuteurs légaux, l'hôtel étant exonéré de toute responsabilité.

Il est strictement interdit de vendre, de servir, d'offrir, ou de permettre la consommation de boissons alcoolisées aux moins de 18 ans et la vente de tabac.

ADULTES SEULEMENT : Il est interdit aux personnes de moins de 18 ans d'entrer ou de séjourner dans les établissements ou les espaces de nos hôtels indiquant « ADULTES SEULEMENT » ou « ADULTS ONLY ». Les établissements et les zones indiqués seront expressément identifiés, tant dans la publicité de l'hôtel que dans le propre centre, par des informations et des pancartes.

ARTICLE 20.- OBJETS PERDUS ET/OU ABANDONNÉS.- Les objets trouvés dans les chambres ou dans d'autres zones de l'hôtel, une fois que la période d'hébergement du client a pris fin ou, le cas échéant, a été suspendue, doivent être retirés après avoir été enregistrés et signés par deux témoins.

Si le client demande que l'objet lui soit envoyé, il sera responsable de la gestion du service de collecte et du coût du service d'expédition, qui sera effectué en port dû et des frais que son dépôt peut générer pour l'hôtel.

Les documents d'identité (carte d'identité, passeport, etc.), s'ils ne sont pas réclamés, seront remis aux autorités policières.

Si les marchandises périssables ne sont pas réclamées, elles seront détruites le lendemain de leur découverte.

Le reste des objets trouvés restera dans les bureaux de l'hôtel à titre de dépôt pour une période maximale de **60 jours** à compter de la date de leur découverte.

ARTICLE 21.- RÈGLES D'UTILISATION.-

- **SERVIETTES** : Il est interdit d'utiliser les serviettes et autres textiles de la chambre à l'extérieur.
- **LAVAGE ET SÉCHAGE DU LINGE** : Il est interdit de laver le linge dans les chambres ou d'étendre le linge aux fenêtres, sur les balustrades ou à l'intérieur des terrasses, de le suspendre à des cordes ou dans les couloirs.
- **SILENCE** : À partir de 22 heures pour nos établissements urbains et de 23 heures pour nos hôtels de plage, il sera obligatoire de garder le silence dans les couloirs et les chambres afin de ne pas déranger le repos des autres clients de l'hôtel. Baissez le volume des téléphones, du téléviseur et parlez moins fort.
- **APPAREILS MOBILES** : De même, il est demandé que l'utilisation d'appareils mobiles dans toute zone publique de l'hôtel se fasse à un volume minimum ou en mode silencieux pour le respect du reste des clients ou des visiteurs.
- **APPAREILS INFORMATIQUES** : Lors de l'utilisation des équipements informatiques et de la connexion internet situés dans l'hôtel, le client devra respecter la législation en vigueur (notamment les lois sur la propriété intellectuelle) et maintenir l'état des équipements matériels et logiciels.
- **DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ** : Afin de garantir la sécurité, la confidentialité et la tranquillité des utilisateurs, nos établissements hôteliers disposent de dispositifs techniques, avec des éléments d'enregistrement permanent pour certains d'entre eux, dans les couloirs et autres zones générales ou communes, dont les images peuvent être mises à la disposition des autorités dans les cas prévus par la loi.
- **EXTINCTEURS** : Un nombre suffisant d'extincteurs et de détecteurs de fumée sont installés dans les hôtels pour être utilisés en cas d'incendie. Dans ces circonstances

éventuelles, les instructions qui y sont indiquées devront être suivies et les clients devront en informer la réception de l'hôtel.

Il est strictement interdit aux clients d'utiliser le courant électrique et les équipements mécaniques installés dans leur chambre à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés.

Dans le respect de la politique environnementale en matière de consommation d'énergie, nous vous prions de NE PAS mettre en marche la climatisation lorsque les portes et les fenêtres sont ouvertes.

- **APPAREILS PHOTO ET AUTRES DISPOSITIFS DE PRISE DE PHOTOS :**

Il est interdit de prendre des photos/vidéos dans lesquelles apparaissent d'autres clients ou des employés de l'hôtel, en particulier des mineurs, à moins que le client ou l'employé lui-même n'ait donné son consentement exprès.

Toute utilisation NON autorisée de l'image d'un invité ou d'un employé peut donner lieu à une atteinte à l'honneur, à la vie privée et au droit à l'image, avec des peines pouvant aller jusqu'à QUATRE ANS et, en cas de diffusion publique, jusqu'à CINQ ANS.

IV. RÈGLES D'ADMISSION

ARTICLE 22.- DROIT D'ADMISSION.- Nos hôtels sont considérés, à tous égards, comme des établissements à usage public, mais l'admission ou le séjour peuvent être refusés dans les cas suivants :

- Plus de place dans l'hébergement et les locaux.
- Non-respect et refus de remplir les conditions d'admission (présentation de la pièce d'identité et feuille d'admission)
- Porter atteinte à la coexistence sociale normale de l'établissement. Adoption d'un comportement susceptible de présenter un danger ou une gêne pour d'autres personnes, qu'elles soient utilisatrices ou non, ou d'entraver le déroulement normal de l'activité, notamment en affichant des attitudes violentes, en se comportant de manière agressive ou en provoquant des altercations.
- En cas de port de vêtements ou de symboles incitant à la violence, au racisme ou à la xénophobie, dans les termes prévus par la législation sur la protection de la sécurité publique et par le code pénal. Commettre, promouvoir ou encourager des actes discriminatoires contre toute personne, qu'il s'agisse de clients, de visiteurs ou d'employés de l'hôtel.
- Causer des situations de danger ou de gêne pour les autres personnes, ou que les conditions d'hygiène personnelles ne sont pas remplies conformément aux pratiques sociales en vigueur dans la société actuelle et, pour cette raison, peuvent gêner les autres personnes.
- Non-paiement des services ou prestations après réclamation du règlement.
- Dérober des objets ou des biens appartenant à l'hôtel, que ce soit de la chambre ou d'autres secteurs sans le consentement exprès de l'hôtel.
- Endommager et détériorer, totalement ou partiellement, les installations, accessoires, biens, services et fournitures de l'hôtel, ou de tout autre destinataire de ce règlement.

- Divulgation ou diffusion de données confidentielles de l'hôtel obtenues à l'occasion de votre séjour ou passage dans l'établissement hôtelier.

L'établissement demandera l'assistance des forces et organismes de sécurité pour expulser les personnes qui ne respectent pas le présent règlement intérieur, qui ne respectent pas les règles habituelles de coexistence sociale ou qui tentent d'entrer ou de rester dans nos hôtels à des fins autres que l'utilisation normale du service.

Néanmoins, dans les cas décrits ci-dessus, la personne est tenue de payer les frais encourus jusqu'au moment de l'interdiction d'accès ou de séjour à l'hôtel.

V. CONSEILS DE SÉCURITÉ

ARTICLE 23.- CONSEILS ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ.-

- Surveillez et contrôlez vos bagages. Ne les laissez pas sans surveillance.
- Gardez la porte fermée lorsque vous êtes dans votre chambre. Fermez la porte de votre chambre lorsque vous sortez, et essayez de l'ouvrir à nouveau pour vous assurer qu'elle est bien fermée, même si vous n'êtes parti que pour une courte durée.
- Fermez vos bagages lorsque vous ne les utilisez pas. Verrouillez toujours vos bagages si vous en avez la possibilité.
- N'exposez jamais de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre.
- Signalez immédiatement à la direction de l'hôtel tout événement anormal que vous constatez, tel que : des personnes suspectes dans le couloir, des appels téléphoniques à répétition de personnes non identifiées, des coups frappés à la porte de votre chambre par des personnes inconnues, ou le fait de ne trouver personne à la porte lorsque vous allez l'ouvrir.
- En cas d'oubli ou de perte de la clé, seul le personnel de la réception est autorisé à vous remettre une nouvelle clé pour ouvrir votre chambre, sous réserve d'identification par le client.
- Ne soyez pas offusqué si l'on vous demande à la réception de vous identifier lorsque vous demandez une nouvelle clé, c'est pour votre sécurité.
- Lors de rencontres avec des inconnus, il est conseillé de ne pas révéler le nom de l'hôtel ni le numéro de votre chambre.
- Ne laissez pas entrer dans votre chambre des personnes qui font des livraisons non demandées.
- Si vous constatez des dommages ou des anomalies, faites-le savoir à notre personnel.

- L'installation électrique de votre chambre est de 220 volts.
- Respectez les zones dans lesquelles se trouvent les chambres pendant la nuit et les heures de sieste et, d'une manière générale, évitez de faire du bruit inutilement.
- Veuillez utiliser les installations de manière appropriée, en respectant le mobilier et les chambres de l'hôtel.
- Nous vous remercions par avance de votre participation en cas de simulation de situations d'urgence et d'évacuation pendant votre séjour.

VI. URGENCES OU CRISES SANITAIRES

ARTICLE 24.- PROTOCOLES D'ACTION EN CAS D'URGENCES OU DE CRISES SANITAIRES.- Si les autorités déclarent une situation d'urgence ou une crise sanitaire qui affecte le fonctionnement normal de nos hôtels, cela sera annoncé sur notre site web dans les plus brefs délais afin que, en tant que client, vous soyez au courant des mesures à adopter et que vous les respectiez.

Le client qui, dans une situation d'urgence ou de crise sanitaire déclarée par les autorités, ne respecte pas les mesures, obligatoires ou recommandées, qui ont été adoptées dans nos établissements peut entraîner la résiliation immédiate de son contrat d'hébergement ; son séjour sera annulé sans droit à aucun remboursement, et avec notification à l'autorité compétente.

ARTICLE 25.- PLAN D'AUTOPROTECTION.- Le client a à sa disposition des indications sur les mesures à prendre en cas d'urgence, ainsi que des panneaux indiquant les voies d'évacuation et le matériel contre les incendies. En cas d'urgence, vous devez suivre les indications supplémentaires données par le personnel de l'hôtel. L'obstruction des issues de secours et des moyens contre les incendies (extincteurs, bouches d'incendie, boutons-poussoirs, etc.), ainsi que leur utilisation abusive, peuvent entraîner l'expulsion de l'établissement.

VII.- PROTECTION DES DONNÉES

ARTICLE 26.- TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES.- Les données personnelles de nos clients peuvent être incluses dans nos fichiers à des fins de gestion uniquement, et peuvent être communiquées à n'importe laquelle de nos sociétés et associés. Les données peuvent être consultées à tout moment pour leur rectification, modification ou annulation totale ou partielle sur simple demande par tout moyen auprès de l'établissement hôtelier dans lequel vous avez séjourné, et ne seront cédées qu'à des institutions publiques conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 27.- INCORPORATION DE FICHIERS À DES FINS COMMERCIALES.- Les données personnelles de nos clients peuvent être incorporées à nos fichiers à des fins purement commerciales et promotionnelles, et peuvent être accessibles à tout moment pour leur rectification, modification ou annulation totale ou partielle en le demandant simplement par tout moyen à l'établissement hôtelier, conformément à la loi organique 3/2018, du 5 décembre, sur la protection des données à caractère personnel et la garantie des droits numériques.