RÈGLEMENT INTÉRIEUR
PLAYADULCE HOTEL
N° D'ENREGISTREMENT TOURISTIQUE : H/AL/00184
H **
CATÉGORIE : HÔTEL DE PLAGE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toute personne accédant au PLAYADULCE HOTEL est tenue de respecter les dispositions du présent règlement, ainsi que celles de la loi 13/2011 du 23 décembre relative au tourisme en Andalousie, du décret-loi 13/2020 du 18 mai, qui instaure des mesures applicables aux établissements hôteliers et à d'autres secteurs touristiques, et du décret 31/2024 du 29 janvier, modifiant diverses dispositions relatives aux logements à usage touristique, aux appartements touristiques et aux établissements hôteliers de la Communauté autonome d'Andalousie.

RÉCEPTION

ENREGISTREMENT À L'ARRIVÉE

- Toute personne âgée de plus de 14 ans séjournant dans l'établissement devra signer une fiche d'arrivée et présenter une carte nationale d'identité ou un passeport, conformément au décret 1513/1959 du 18 août. Elle devra également signer la fiche d'enregistrement des voyageurs prévue par l'arrêté INT/1922/2003 du 3 juillet relatif aux registres et fiches d'arrivée dans les établissements d'hébergement et similaires. La collecte et le traitement seront effectués conformément à la loi organique 15/1999 du 13 décembre relative à la protection des données personnelles et à l'article 12.1 de la loi organique 1/1992 du 21 décembre relative à la protection de la sécurité des citoyens.
- Les réductions pour enfants et adolescents, quel que soit le mode de paiement, sont subordonnées à la justification de leur âge à l'arrivée à l'hôtel. Cette justification devra être fournie au moyen de l'un des documents ORIGINAUX suivants : carte nationale d'identité, livret de famille ou passeport. Bébés : jusqu'à 2,99 ans ; enfants : de 3 à 14,99 ans ; adolescents : de 15 à 17,99 ans. À défaut de justificatif à l'arrivée, la réception percevra la différence de prix à titre de caution, par carte bancaire ou en espèces, jusqu'à vérification de l'âge.
- Les chambres sont disponibles à partir de 12 h. En période de forte occupation, cette heure peut être retardée de deux heures au maximum, conformément à l'article 26 du décret-loi 13/2020 du 18 mai.
- À votre arrivée, une carte de bienvenue à signer vous sera remise. Elle précisera votre formule de restauration, votre hébergement et les autres informations prévues à l'article 20.2 du décret-loi 13/2020 du 18 mai. Une carte par chambre vous sera également remise pour les consommations dans nos points de vente ; l'hôtel se réserve le droit d'en délivrer un duplicata.

- Conformément à l'article 33 de la loi sur le tourisme en Andalousie et à l'article 4 du décret-loi 13/2020 du 18 mai, l'accès aux établissements touristiques est libre, sans restriction préalable. Toutefois, l'exploitant pourra inviter à quitter les lieux, après règlement des consommations, les personnes qui ne respectent pas l'article 24 de la loi sur le tourisme en Andalousie, le décret-loi 13/2020 du 18 mai ou le présent règlement intérieur, ou qui souhaitent y demeurer à des fins étrangères à l'utilisation normale des services.
- La qualité d'usager touristique est acquise dès la signature du document d'admission obligatoire, immédiatement après l'entrée dans l'établissement.
- Pour accéder aux espaces intérieurs de l'hôtel et consommer dans ses différents points de vente, il est indispensable d'être enregistré comme client de l'établissement.
- Pour effectuer un CHANGE DE DEVISES, une pièce d'identité est obligatoire. Ce service est exclusivement réservé aux clients séjournant dans l'établissement.
- Notre programme de fidélité MYSENATOR est accessible gratuitement à la réception, grâce à un code QR, auprès de notre centrale de réservation ou sur notre site https://mysenator.senatorhr.com. Il comporte différents niveaux de fidélité donnant droit à des avantages et à des réductions. Les conditions du programme figurent dans la rubrique correspondante.
- **Protection des données personnelles. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, règlement général sur la protection des données (RGPD), et à la loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données personnelles et à la garantie des droits numériques. Les données que vous nous communiquez seront traitées de manière confidentielle. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité en écrivant à : Grupo Hoteles Playa, Departamento de Atención al Cliente – Edificio Playa Hoteles – 04740 Roquetas de Mar – Almería, ou par courrier électronique, en joignant une copie de votre pièce d'identité.**

FACTURATION, TARIFS, OFFRES ET SÉJOUR

- Les tarifs sont disponibles à la réception de l'hôtel et dans les autres espaces où les services concernés sont proposés.
- L'hôtel peut exiger le paiement des services réservés à l'arrivée. Les tarifs sont consultables à la réception. Les différents points de vente, notamment les bars, affichent également les tarifs des services qui y sont proposés.
- Vous devrez régler les services réservés lors de la présentation de la facture ou selon les conditions convenues.
- Lors de l'enregistrement, la réception pourra demander une carte bancaire en garantie afin de couvrir les éventuelles dépenses supplémentaires engagées pendant votre séjour.
- Si vous avez réservé votre séjour et des services par l'intermédiaire d'une agence avec laquelle nous n'avons pas d'accord de crédit, et si la réservation n'a pas été payée avant

l'arrivée, nous nous réservons le droit de refuser votre admission, sauf si vous en garantissez le paiement par carte bancaire ou en espèces.

- Indépendamment de la possibilité pour l'établissement et le client de convenir d'un paiement anticipé lors de l'arrivée ou de la réservation, l'établissement pourra demander à tout moment le règlement des services fournis, sur présentation de la facture correspondante.
- L'hôtel pourra également demander, pendant le séjour, le règlement de toute facture supérieure à 300 €.
- Les chèques et chèques personnels ne sont pas acceptés.
- L'établissement accepte un (1) chien par chambre, d'un poids maximal de 25 kg, moyennant 25 € par séjour et 12 € par nuit. Les chiens guides sont admis gratuitement. Les règles de sécurité et d'hygiène pour les séjours avec animaux de compagnie sont les suivantes :

    - Par mesure d'hygiène, veuillez éviter que votre animal monte sur les lits ou les canapés.
    - Veillez à ce que votre chien n'aboie pas, notamment dans la chambre, afin de ne pas déranger les autres clients.
    - Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les bars, le restaurant et les piscines, à l'exception des chiens guides.
    - Ne laissez pas votre chien en liberté dans les parties communes de l'établissement.
- Des formulaires officiels de réclamation sont disponibles pour les clients qui en font la demande.
- Pour leur sécurité, ne laissez pas vos enfants utiliser les ascenseurs sans être accompagnés d'un adulte.
- Si vous souhaitez bénéficier du service de réveil, veuillez en informer la réception.
- La direction se réserve le droit de faire intervenir une dépanneuse pour enlever les véhicules stationnés devant l'accès à l'hôtel, celui-ci étant une zone de chargement et de déchargement ainsi qu'une issue d'évacuation.
- La direction se réserve le droit de modifier les horaires ou les services en fonction des besoins internes de l'hôtel, après information publique appropriée.
- Les réductions pour enfants nécessitent un justificatif d'âge à l'arrivée (carte d'identité, livret de famille ou passeport).
- Sont considérés comme enfants les personnes âgées de 3 à 14,99 ans.
- Sont considérés comme bébés les enfants âgés de 0 à 2,99 ans.
- Si l'âge déclaré ne respecte pas les conditions d'une offre, l'hôtel est tenu de facturer la différence selon les tarifs alors en vigueur. Pour les réservations effectuées auprès de tiers, dont les prix de vente nous sont inconnus, les tarifs propres à l'hôtel seront appliqués.
- Pour toute réservation effectuée dans le cadre d'une offre « réservation anticipée » ou similaire, toute modification du séjour sera considérée comme un non-respect des conditions de l'offre et entraînera la perte de tous ses avantages.
- Il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'hôtel, sauf dans les zones prévues à cet effet, conformément à la loi 28/2005 du 26 décembre relative aux mesures sanitaires contre le tabagisme et réglementant la vente, la fourniture, la consommation et la publicité des

produits du tabac. Si notre personnel constate que quelqu'un a fumé dans une chambre pendant le séjour, le client devra payer 200 € au titre du nettoyage et de la désinfection nécessaires pour accueillir ensuite un client non-fumeur.

CHAMBRES

- Les chambres doivent être libérées au plus tard à 12 h. Le non-respect de cet horaire entraînera la facturation d'une nuit supplémentaire, conformément à l'article 26 du décret-loi 13/2020. Si vous souhaitez prolonger votre séjour, veuillez prévenir la réception à l'avance.
- L'établissement propose un service en chambre (« room service »). Vous obtiendrez des informations en appelant la réception ou sur https://appplayadulce.playahoteles.com/. Il s'agit d'un service supplémentaire NON INCLUS dans les formules réservées (hébergement avec petit-déjeuner, demi-pension, pension complète ou tout compris). Pour davantage de renseignements, contactez la réception.https://appplayadulce.playahoteles.com/
- L'hôtel décline toute responsabilité concernant les objets de valeur conservés dans la chambre et non déposés dans le coffre-fort. L'établissement dispose d'une assurance contre le vol avec effraction pouvant atteindre 1 500 € par coffre-fort.
- L'établissement décline toute responsabilité concernant les objets personnels ou de valeur laissés sans surveillance dans les espaces communs, restaurants, piscines, etc.
- **Les serviettes fournies dans les chambres sont exclusivement réservées à une utilisation dans celles-ci.**
- En suivant les consignes de remplacement des serviettes affichées dans votre chambre, vous contribuez à la protection de l'environnement en économisant l'eau, l'énergie et les détergents.
- Minibar : vous pouvez composer votre propre sélection de boissons pour le minibar en vous adressant à la réception. Les boissons demandées sont payantes. Les prix sont consultables sur https://appplayadulce.playahoteles.com/ ou auprès de la réception.https://appplayadulce.playahoteles.com/
- Pour préserver l'esthétique de l'établissement, veuillez ne pas étendre vos serviettes sur la terrasse de votre chambre ; utilisez le séchoir pliant qui s'y trouve.
- Veuillez noter que l'ouverture de la porte-fenêtre de votre terrasse entraîne l'arrêt de la climatisation ou du chauffage.
- Par respect pour les autres clients, veillez au volume sonore du téléviseur de votre chambre et observez le silence dans les couloirs à partir de 22 h.

- L'hôtel se réserve le droit d'engager toute action appropriée en cas de dégradations ou de dommages causés par le client aux équipements, au mobilier ou aux installations de l'établissement.
- Pour utiliser le service de blanchisserie, contactez la réception. Le délai est de 48 heures. Aucun service express n'est disponible.

- Le nettoyage des chambres est effectué chaque jour de 10 h à 14 h. En période de forte occupation, il peut se prolonger jusqu'à 15 h 30.

FORMULES DE RESTAURATION, RESTAURANTS ET BARS

- La carte remise à votre arrivée est personnelle et incessible. Elle contient les informations relatives aux prestations réservées, sert de clé de chambre et permet d'imputer des consommations sur votre compte.
- Selon la saison et/ou les informations publiées dans notre brochure, l'hôtel peut proposer les formules suivantes : petit-déjeuner seul, demi-pension, pension complète, demi-pension Plus, pension complète Plus et tout compris.
- **Pour leur sécurité et afin de garantir une hygiène irréprochable lors de la manipulation des ustensiles et des aliments, les enfants doivent être accompagnés d'un adulte lorsqu'ils se servent au buffet du restaurant.**
- Les formules demi-pension (petit-déjeuner et déjeuner ou dîner) et pension complète (petit-déjeuner, déjeuner et dîner) comprennent l'eau, le vin de la maison, la bière pression et les boissons sans alcool au déjeuner et/ou au dîner. Les autres boissons ne sont pas incluses et doivent être payées ou portées sur la note de la chambre. Ce service est assuré au restaurant de l'hôtel.
- La formule TOUT COMPRIS comprend la pension complète au restaurant-buffet de l'hôtel ainsi que les boissons figurant sur nos cartes, à l'exception de certaines boissons disponibles moyennant un supplément, selon les horaires des différents points de vente. Les cocktails, gâteaux, glaces spéciales, etc., ne sont pas compris.
- Si vous avez réservé une formule tout compris, votre carte ne peut servir qu'à vos propres consommations et à celles des personnes hébergées dans la même chambre. Il est interdit d'offrir des consommations à des tiers. Si notre personnel constate une utilisation abusive de la carte, la formule tout compris sera annulée sans remboursement. Le personnel a également pour consigne de servir, à chaque demande, une boisson par personne ou selon le nombre de personnes occupant votre chambre. Ce service se termine à 0 h ou à 1 h, selon la saison, comme indiqué dans notre brochure.

- Si vous avez réservé une formule de restauration, vous pouvez prendre le déjeuner ou le dîner dans tout établissement de la chaîne appartenant à la même marque et à la même catégorie, y compris au parc à thème du désert de Tabernas « Oasys-Minihollywood », sur présentation de la carte de l'hôtel à l'entrée du restaurant. Sont exclus les hôtels des marques Senator, Caleia, les établissements affiliés et/ou Diverhoteles, ainsi que ceux de catégorie Luxury.

Si vous bénéficiez d'une formule tout compris, les boissons seront à votre charge lorsque vous prenez

le déjeuner ou le dîner dans un autre établissement de la chaîne que celui que vous avez réservé.

- Une tenue appropriée est exigée au dîner. Au petit-déjeuner et au déjeuner, l'accès sans chaussures ou en maillot de bain est interdit.
- Pour commander un pique-nique ou un petit-déjeuner froid, veuillez en faire la demande à la réception la veille, avant 20 h.
- Si vous devez suivre un régime alimentaire particulier pour des raisons de santé, veuillez contacter notre responsable de la restauration ou la réception afin qu'il puisse en convenir avec la cuisine.
- Il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons dans le restaurant ou d'en emporter. Tout produit emporté sera facturé en supplément.

DIVERS

- L'hôtel dispose d'une aire de jeux ouverte de 10 h à 20 h, et de 10 h à 21 h en juillet et en août.
- Pour emprunter des équipements de jeux à la réception, vous devez au préalable avoir ouvert un compte de crédit au moyen de la carte bancaire remise à la réception.
    - Pendant l'utilisation des jeux, les enfants doivent rester constamment sous la surveillance d'adultes responsables, de leurs parents ou de membres de leur famille.
- Tout matériel prêté rendu en mauvais état ou perdu fera l'objet de frais supplémentaires débités sur cette carte bancaire.

- Pour favoriser la bonne entente et respecter le repos des autres clients, l'utilisation de jouets, ballons, clubs de minigolf, etc., est interdite dans les espaces communs, sauf indication expresse contraire.
- L'établissement décline toute responsabilité en cas d'accident ou d'incident provoqué par une utilisation inappropriée de ses installations.
- La salle de sport est réservée aux personnes de plus de 16 ans, sur réservation préalable à la réception.
- Pour votre sécurité, ne circulez pas pieds nus ou les pieds mouillés à l'intérieur de l'hôtel.
- Conformément à la réglementation, l'hôtel propose un service MÉDICAL externe payant. En cas de besoin, veuillez en faire la demande à la réception. L'hôtel n'est pas responsable des tarifs appliqués, qui dépendent des soins dispensés.
- Conformément à la réglementation, l'hôtel propose un service externe de soins infirmiers (ATS) payant. En cas de besoin, veuillez vous adresser à la réception. L'hôtel n'est pas responsable des tarifs appliqués, qui dépendent des soins dispensés. Nous vous rappelons que le maître-nageur sauveteur de l'hôtel n'est pas infirmier et ne peut exercer ces fonctions.
- L'hôtel dispose uniquement d'une trousse de premiers secours et ne délivre aucun médicament, quel qu'il soit (aspirine, par exemple). Notre personnel n'est pas habilité à le faire. Veuillez vous adresser à la pharmacie ou au médecin le plus proche. La réception peut vous renseigner sur les pharmacies de garde et les centres médicaux voisins.

- Les services externes de médecin et de soins infirmiers (ATS), payants, ne sont pas présents sur place. Il est nécessaire de les demander à la réception afin qu'ils se déplacent jusqu'à l'établissement.

PISCINES

Nous proposons gratuitement des serviettes aux utilisateurs des piscines qui en font la demande, après ouverture d'un compte de crédit à la réception. Le nombre de serviettes remises correspondra au nombre d'occupants de la chambre. Elles devront être rendues lors du départ de l'hôtel afin d'obtenir la restitution de la caution. La remise et la restitution des serviettes ne sont possibles qu'à l'arrivée et au départ, et non pendant le séjour. Toute nouvelle remise pendant le séjour sera considérée comme un « changement » et entraînera les frais correspondants.
Les serviettes peuvent être changées pendant les horaires prévus, moyennant un paiement en espèces à la réception pour chaque serviette remplacée. L'intégralité des sommes perçues sera consacrée à la protection de l'environnement.

- En tant qu'utilisateur des piscines, vous devez respecter les panneaux d'information, les consignes des maîtres-nageurs sauveteurs et les règles suivantes :

    - N'entrez pas dans la zone de baignade avec des chaussures ou des vêtements de ville.
    - Prenez une douche avant d'entrer dans l'eau.
    - L'hôtel assure un service de surveillance et de sauvetage pendant les horaires expressément indiqués.
    - Ne jetez et n'abandonnez aucun déchet dans la zone des piscines. Utilisez les corbeilles ou les récipients prévus à cet effet.
    - N'utilisez pas de récipients ou d'objets en verre susceptibles de se briser dans l'enceinte des piscines.
    - Il est interdit d'utiliser dans les bassins des matelas gonflables, ballons ou autres objets susceptibles de déranger les autres clients.
    - L'accès à l'enceinte des piscines avec des animaux est expressément interdit, sous réserve des dispositions de la loi 4/2017 du 25 septembre relative à l'utilisation de chiens guides en Andalousie par les personnes présentant un handicap visuel ou moteur.
    - Il est formellement interdit de plonger la tête la première dans l'une quelconque des piscines de l'établissement. L'utilisateur assume l'entière responsabilité en cas de non-respect de cette règle.
    - L'utilisation des piscines est interdite aux personnes atteintes d'une maladie transmissible.
    - Il est interdit de fumer ou de consommer des boissons dans l'enceinte de la piscine couverte.
    - Veuillez utiliser les corbeilles mises à disposition.

- Le port du bonnet de bain est obligatoire dans les piscines couvertes.
- Sur les toboggans, respectez les règles affichées et les consignes du maître-nageur sauveteur.
- Les enfants doivent rester constamment sous la surveillance d'adultes responsables, de leurs parents ou de membres de leur famille.
- Par respect et pour assurer la tranquillité de tous, les appareils de musique et tout appareil électronique susceptible de perturber le repos des autres clients sont interdits.
- L'établissement décline toute responsabilité en cas d'accident lié à une utilisation inappropriée du jacuzzi par des mineurs.
- Notre personnel est chargé de retirer les objets et serviettes laissés dans la zone des piscines en dehors des heures d'ouverture, fixées de 10 h à 20 h.
- Il est interdit de réserver des transats à la piscine. Tout objet personnel, y compris une serviette, laissé sans surveillance pendant une heure sera retiré par notre personnel et conservé à la piscine ou à la réception.
- Respectez les horaires d'ouverture des piscines. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'affections oculaires, nasales ou respiratoires, etc., dues à l'utilisation des piscines en dehors des horaires d'ouverture, en raison des opérations de nettoyage, de filtration et de désinfection effectuées pendant leur fermeture.
- Les piscines sont exclusivement réservées aux clients hébergés dans l'établissement.
- Les maîtres-nageurs sauveteurs et le personnel des piscines sont autorisés à demander aux clients qui ne respectent pas les règles ci-dessus de quitter la zone de baignade.

CONSIGNES DE PRÉVENTION DES INCENDIES

- Il est interdit d'utiliser des appareils de chauffage non autorisés dans les chambres.
- Le transport et l'utilisation d'objets ou de liquides inflammables sont expressément interdits.
- Ne manipulez pas les installations électriques.
- Conformément à la loi 28/2005 du 26 décembre relative aux mesures sanitaires contre le tabagisme, IL EST INTERDIT DE FUMER DANS TOUT L'ÉTABLISSEMENT (y compris les produits contenant, même partiellement, du tabac destinés à être fumés, inhalés, sucés ou mâchés).
    - Il est interdit de fumer dans les chambres. Si cela est constaté, des frais supplémentaires de nettoyage pourront être portés sur votre compte.
    - Ne jetez pas de mégots dans les corbeilles.
    - Il est interdit de fumer dans la zone des piscines.
    - N'utilisez pas les pots de fleurs pour éteindre vos cigarettes : la tourbe est très inflammable et se consume lentement.

Obligations de l'usager des services touristiques. Article 24 de la loi 13/2011 du 23 décembre relative au tourisme en Andalousie.

Aux fins de cette loi, et sans préjudice des autres dispositions applicables, l'usager des services touristiques est tenu de :

a) Respecter les règles de vie en commun et d'hygiène établies pour une utilisation appropriée des établissements touristiques.
b) Respecter les règlements d'utilisation ou règlements intérieurs des établissements touristiques, pour autant qu'ils ne soient pas contraires à la présente loi ni à ses dispositions d'application et qu'ils aient été dûment approuvés et visés par l'administration.
c) Payer le prix des services réservés lors de la présentation de la facture ou dans le délai convenu, la présentation d'une réclamation ne dispensant en aucun cas de l'obligation de paiement.
d) Respecter les établissements, les installations et les biens des entreprises touristiques utilisés ou fréquentés.
e) Respecter l'environnement naturel de l'Andalousie.

Accès aux établissements hôteliers. Article 4 du décret-loi 13/2020 du ministère régional du Tourisme et des Sports de la Junta de Andalucía.

1. Sans préjudice des dispositions du deuxième alinéa de l'article 3.1 du présent décret relatives aux services complémentaires à usage public, les établissements hôteliers sont considérés, à tous égards, comme des établissements ouverts au public. Leur accès est libre, sous réserve des restrictions prévues par les lois et les règlements.
2. L'admission ou le maintien dans les établissements hôteliers ne peut être refusé que :
a) En cas d'insuffisance de capacité d'hébergement ou d'accueil des installations.
b) En cas de non-respect des conditions d'admission prévues au règlement intérieur.
c) En cas de comportement susceptible de mettre en danger ou de déranger d'autres personnes ou usagers, ou de nuire au déroulement normal de l'activité.
3. L'accès aux établissements hôteliers ne peut en aucun cas être restreint pour des raisons liées au handicap, à la race, à l'origine, au sexe, à la religion, aux opinions ou à toute autre situation personnelle ou sociale.

Obligations des usagers de l'établissement hôtelier. Article 22 de la loi 13/2011 relative au tourisme en Andalousie.

Aux fins du présent décret, et sans préjudice des autres dispositions applicables, les usagers des établissements hôteliers sont tenus de :
a) Remplir le document d'admission correspondant avant d'utiliser les installations.

b) Respecter les consignes de sécurité, de vie en commun et d'hygiène édictées par la direction pour une utilisation appropriée de l'établissement.
c) Respecter les dispositions du règlement intérieur de l'établissement, lorsqu'il en existe un.
d) Respecter l'établissement, son équipement et ses installations.
e) Régler les services réservés lors de la présentation de la facture dans l'établissement ou conformément aux conditions convenues. La présentation d'une réclamation ne dispense en aucun cas de l'obligation de paiement.

Les entreprises exploitant des établissements hôteliers peuvent solliciter l'assistance des forces et corps de sécurité afin de faire quitter les lieux aux personnes qui enfreignent le règlement intérieur, ne respectent pas les règles usuelles de vie en société ou cherchent à accéder aux locaux ou à y demeurer à des fins étrangères à l'utilisation normale des services, conformément à l'article 36.4 de la loi 13/2011 du 23 décembre.

Le directeur de l'établissement et notre service clientèle se tiennent à votre disposition pour recueillir vos réclamations ou suggestions pendant votre séjour. Les réclamations formulées après votre départ ne seront pas acceptées.