

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Palacio Gran Vía, a Royal Hideaway Hotel

ESPAÑOL

PALACIO GRAN VÍA, A ROYAL HIDEAWAY HOTEL*****GL
GRAN VÍA DE COLÓN, 14, 18010 Granada, España
T: (+34) 858 819 200
palaciogranvia@royalhideaway.com
TITULAR DE LA EXPLOTACIÓN: PALACIO GRAN VIA S.L.

Barceló
HOTEL GROUP

ÍNDICE

DISPOSICIONES GENERALES	2
1. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	2
2. CONDICIONES DE ADMISIÓN	5
3. NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO	7
4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN	9
5. MEDIDAS DE SEGURIDAD	9
6. CONSEJOS PARA EL DISFRUTE DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS.....	10
GENERAL PROVISIONS	14
7. ADMINISTRATIVE ORGANISATION	14
8. CONDITIONS OF ADMISSION.....	18
9. RULES OF COEXISTENCE AND OPERATION	19
10. COMPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY COMPANIES OTHER THAN THE OPERATING ENTITY AND IDENTIFICATION	22
11. SECURITY MEASURES	22
12. TIPS FOR THE ENJOYMENT OF THE FACILITIES AND SERVICES.....	22

DISPOSICIONES GENERALES

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que 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. 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.

El reglamento de régimen interior especifica:

- 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.
- Las condiciones de admisión.
- Las normas de convivencia y funcionamiento.
- Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
- Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
- Admisión de animales
- En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

1. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- **SUBDIRECTOR / ADJUNTO A DIRECCIÓN**

La dirección del hotel ha nombrado a Daniel Alende López, con cargo de subdirector, como responsable de Calidad, con la autoridad suficiente para:

Asegurarse que el sistema de calidad está implantado y mantenido al día, transmitiendo las directrices marcadas por la dirección y realizando labores de coordinación con los jefes de departamento. Revisar el funcionamiento y adecuación del sistema de calidad, teniendo como base la mejora continua, solucionar de manera inmediata todos aquellos problemas significativos que se presenten en la gestión de la calidad y de la manera más adecuada para asegurar su eliminación, apoyando a los diferentes departamentos en la solución de las no conformidades detectadas e impulsando la puesta en marcha de grupos de trabajo, es importante realizar el control de la documentación del sistema de gestión de la calidad, asegurando que todos los departamento disponen de la documentación vigente, al mismo tiempo informar continuamente

a la dirección acerca del funcionamiento del sistema, con objetivo de la adecuación y mejora continua del mismo.

- **JEFE DE RECEPCIÓN**

El jefe de recepción es el responsable de la gestión del departamento. Deberá, por tanto:

Acordar, desarrollar, y/o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a producción, control de costes, satisfacción de clientes y eficacia de los procesos. Proporcionar y vender el alojamiento y los servicios propios, directos y/o indirectos del hotel. Gestionar su equipo (seleccionar, acoger, integrar, formar, coordinar, dirigir, delegar, evaluar, promover, promociones, cambios...)

Seguir y controlar los procesos definidos para el desarrollo de la función propia del departamento, con especial atención a: Plan de ventas, reservas y facturación, acogida, trato y despedida/ fidelización de los clientes, comunicaciones internas y externas, gestión telefónica y atención al cliente, atención personalizada y especial, gestión de cobros, caja, procesos administrativos/ contables (solo en hoteles descentralizados). Establecer espacios y acuerdos de coordinación con los demás jefes de departamento, desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados, y a la mejora continua.

Colaborar con el responsable de calidad del hotel, para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente; todo ello con la autorización conjunta de Dirección de hotel y Dirección de calidad. El jefe de recepción es el responsable de calidad del departamento.

- **GOBERNANTA**

La Gobernanta es la responsable de la gestión del departamento; deberá, por tanto:

Acordar, desarrollar, y/ o cumplimentar los objetivos marcados, respecto a control de costes y satisfacción de clientes, optimizando los recursos materiales y humanos en los procesos de limpieza, Gestionar su equipo de Limpiadoras y Camareras (seleccionar, acoger, integrar, formar, coordinar, dirigir, delegar, evaluar, promover cambios), seguir y controlar los procesos definidos para el desarrollo de la función propia del departamento, con especial atención a:

Planificación del trabajo (objetivos, horarios, reparto de tareas, etc.), supervisión de los métodos de trabajo, uso de materiales y productos, y trato con el cliente, control de los resultados. Establecer espacios y acuerdos de coordinación con los demás jefes de departamento, desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados, y a la mejora continua, colaborar con el coordinador de calidad, para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente; todo ello con la autorización conjunta de la Dirección de hotel y la Dirección de Calidad.

- **COMEDOR / BARES**

El Maître será el responsable de la gestión de las áreas de Restaurante y Bares. Deberá, por tanto:

Acordar, desarrollar y dar seguimiento de los objetivos marcados respecto a producción, control de costes, satisfacción de clientes y eficacia de los procesos, proporcionar y vender los servicios

de restauración del hotel, gestionar a su equipo: seleccionar, acoger, formar, motivar y desarrollar las habilidades y aptitudes de su equipo, gestionar y controlar los procesos definidos para el desarrollo del servicio con especial atención a:

Plan de Ventas y generación de ingresos del departamento, planificando acciones de dinamización y promoción y formando al equipo para la venta, organización y coordinación de los diferentes servicios de restauración gestionando los recursos disponibles de manera eficiente y comprobando la calidad del servicio prestado, ajustándolo a las necesidades y expectativas del cliente, gestión óptima de los recursos, controlando los consumos y el adecuado mantenimiento de equipos y materiales, acogida, atención continua y despedida de los clientes durante el uso de los servicios, y establecer espacios y acuerdos de coordinación con el resto de jefes de departamento.

Desarrollar actuaciones tendentes a optimizar resultados y a la Mejora Continua. Colaborar con el responsable de Calidad del hotel para el desarrollo de su función, así como del control de la documentación pertinente. Todo ello con la autorización conjunta de la Dirección del hotel y la Dirección de Calidad. El Maître es el responsable de Calidad del departamento.

- **JEFE DE COCINA**

El Jefe de Cocina es el responsable de la gestión del departamento. Deberá, por tanto:

Formar, motivar y fomentar el desarrollo de las habilidades de su equipo de trabajo, planificar, organizar y gestionar los recursos disponibles de manera eficiente, así como comprobar la calidad del servicio prestado y ajustarlo a los requerimientos necesarios para el cumplimiento de las expectativas del cliente, contribuir a la función de ventas del comedor, utilizando sus conocimientos e imaginación para mejorar aspectos de la oferta de productos, sugerir mejoras en la rueda de menús, trabajar en la presentación de los alimentos, y en definitiva plantear todas las innovaciones que puedan suponer un impulso comercial, ocuparse de la correcta selección y utilización de la materia prima, el cuidado del proceso de elaboración y la organización de su equipo de trabajo y lograr la satisfacción del cliente, el control de costes y maximizar la rentabilidad.

- **JEFE DE MANTENIMIENTO**

El Jefe de SSTT será el responsable de la dirección y gestión del departamento, cuyo principal objetivo es el mantenimiento y la conservación del hotel. Este objetivo se conseguirá formando, motivando y desarrollando las habilidades / aptitudes de su equipo y la planificación, organización y gestión óptima de recursos, la maximización del ahorro energético, el mantenimiento de bienes de equipo y la gestión medioambiental son igualmente responsabilidades del Jefe de SSTT.

- **JEFE DE COMPRAS**

El responsable de compras será el responsable de la gestión del departamento. Deberá, por tanto:

Acordar, desarrollar y dar seguimiento de los objetivos marcados respecto a producción, control de costes, satisfacción de clientes y eficacia de los procesos, colaborar en la optimización de los resultados del hotel mediante el análisis y control de costes de compras, conseguir, junto con el jefe de cocina, la obtención del coste menú /coste materia prima definido en los presupuestos; colaborando en la identificación de las mejores tarifas y proponiendo productos alternativos dentro de las familias de productos no acordados por central, gestionar su equipo, en caso de que lo hubiere (seleccionar, acoger, integrar, formar, motivar y desarrollar sus habilidades y aptitudes, evaluar, ...), Seguir y controlar los procesos definidos para el desarrollo de la función propia del departamento, con especial atención a:

El objetivo esencial del departamento es la satisfacción del cliente y la optimización de costes. El responsable de compras participará activamente y dirigirá las acciones necesarias para el cumplimiento de tales objetivos.

Gestión de proveedores (búsqueda, control y evaluación) en coordinación con el coordinador de compras regional y/o Dpto. Compras central, gestión de compras: Conocer, cumplir y rebatir (si procede) los acuerdos corporativos y regionales. Realizar, archivar e informar acuerdos locales, almacenamiento (control de stocks, caducidad, control inventarios...), Servicio a departamentos (solicitud de pedidos, búsqueda de proveedores, control de costes), Establecer espacios y acuerdos de coordinación con el resto de jefes de departamento, y desarrollar actuaciones tendentes a optimizar los resultados y la mejora continua.

2. CONDICIONES DE ADMISIÓN

- **Derecho de admisión.** Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:
 - Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
 - Por incumplir los requisitos de admisión.
 - 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.
 - Personas con enfermedad infectocontagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.

- **Requisitos de Admisión.**

- El alojamiento en el hotel queda condicionado a la presentación, de manera obligatoria, del DNI o pasaporte, así como a la cumplimentación de aquella documentación exigida en cada momento por las autoridades o la empresa.

En el momento de su llegada todos los usuarios recibirán un DOCUMENTO DE ADMISIÓN / CARDEX en el que deberán constar sus datos personales, régimen de pensión alimentaria contratado, número de unidad de alojamiento, número de personas que la ocuparán, fecha de entrada y fecha de salida, así como los demás datos establecidos en la normativa vigente, documento que les acreditará como clientes del hotel, y que en su caso podrá ser solicitado por el personal autorizado del hotel a modo de control.

Todos los datos facilitados al Hotel serán tratados de forma confidencial, con objeto de gestionar y mejorar nuestra oferta de servicios, incorporándose a nuestro fichero de datos, de común acuerdo plasmado en el Documento de Admisión. Si el cliente desea acceder, rectificar o cancelar sus datos deberá comunicarlo al establecimiento de forma fehaciente, conforme a la Ley de Protección de Datos.

En cumplimiento de lo estipulado en la normativa vigente de aplicación, el acceso a las instalaciones de Palacio Gran Vía, a Royal Hideaway hotel es libre, sin ningún tipo de restricciones previas; no obstante lo anterior el personal autorizado del hotel podrá invitar a abandonar las instalaciones (previo abono de lo consumido) a todas aquellas personas que incumplan lo dispuesto en la mencionada normativa, o que contravengan el contenido de este Reglamento de Régimen Interior, o bien que pretendan permanecer en el mismo con una finalidad diferente de la del normal uso de las instalaciones y servicios del hotel.

La condición de usuario turístico o cliente se adquiere al firmar el preceptivo documento de admisión inmediatamente después de acceder al mismo.

Para acceder a las dependencias interiores del hotel, es imprescindible encontrarse registrado como cliente de éste según lo estipulado en el artículo 1 del presente reglamento.

- Los menores de 18 años deberán alojarse en los hoteles acompañados de sus padres, tutores o adultos debidamente autorizados por aquéllos. El personal del hotel puede requerir la documentación pertinente que identifique a los adultos como sus padres/tutores o personas autorizadas
- Animales: En las dependencias del hotel no se aceptan animales, a excepción de perros guías usado por personas con disfunciones visuales según la ley 5/98 de 23 de noviembre.
- La entrada al establecimiento debe ser únicamente para alojamiento o consumo en sus puntos de ventas, siempre bajo reserva previa.
- Respetar las normas de convivencia, el personal del hotel y el resto de los huéspedes.
- Respetar las normas de seguridad

3. NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

- **Reserva.** 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. La confirmación por nuestra parte de la reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.

El uso de las unidades de alojamiento sólo está permitido a sus titulares.

- **Tarifas.** Las tarifas de “precios rack” se encuentran a disposición de los clientes en la recepción del hotel y en aquellos lugares donde se presten los diferentes servicios.

Todos los descuentos y beneficios de programas de fidelización o de códigos de descuento, pueden ser únicamente usados por titular del beneficio.

- **Pago.** Con independencia de que la empresa y el cliente puedan pactar, en el momento de la admisión y formalización de la reserva, el abono por adelantado de la estancia convenida, la empresa podrá exigir, en cualquier momento a sus clientes y previa presentación de su correspondiente factura, el abono de los servicios ya prestados.

El hotel no aceptará cheques personales como medio de pago de las estancias o cualquier otro servicio prestado en el hotel.

Tal y como marca la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, no pueden pagarse en efectivo las operaciones de un importe igual o superior a 1.000 euros.

- **Garantía.** La obtención de CRÉDITO para el pago de la habitación y los diferentes servicios prestados por el Hotel se realizará mediante el aval de una tarjeta de crédito.

En cumplimiento de la normativa turística vigente y el presente reglamento de régimen interior, la entidad explotadora del hotel se encuentra capacitada para pactar con el cliente y de mutuo acuerdo, la entrega de un depósito en efectivo o el aval de una tarjeta de crédito, que garantice el disfrute de los diferentes servicios del establecimiento.

- **Entrada.** El check in podrá realizarse a cualquier hora, aunque el horario oficial de entrada es a las 14:00h.
- **Salida.** La hora de check-out o salida del establecimiento es hasta las 12.00 horas. Dicho horario podrá retrasarse según disponibilidad del hotel y llevará un coste añadido.
- **Anulaciones.** El hotel aplicará la política de cancelación reflejada en cada reserva.
- **Indumentaria y estética.** el cliente habrá de ir calzado/a y cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como los de restauración.

- **Ruidos.** Dentro de cada unidad de alojamiento el cliente deberá controlar el volumen del aparato de TV y se abstendrá de hacer ruidos o actividades que puedan molestar a otros clientes. Deberá guardarse silencio en los pasillos de las habitaciones desde las 23:00 hasta las 8:00 horas.
- **Roturas.** El hotel se reserva el derecho de llevar a cabo las acciones pertinentes por los desperfectos o roturas que se produzcan en el contenido o continente de las habitaciones o instalaciones del hotel producidas por el propio cliente.
- **Limpieza.** El servicio de limpieza diario de habitaciones se realizará hasta las 14:00 horas. Posteriormente a este horario lo realizará la camarera de guardia previo aviso.
- **Caja Fuerte.** Para los objetos de valor el cliente dispone de una caja fuerte de seguridad en su habitación, sin cargo extra diario. La Dirección del hotel no se hace responsable de los objetos que no hayan sido depositados en dicha caja.
- ☒ **Robos.** Los robos y los desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente. El hotel no se responsabiliza del robo o hurto de cualquier bien que no haya sido depositado bajo su custodia. El hotel no asume ninguna responsabilidad legal por equipaje depositado en la correspondiente habitación ni por bicicletas u otros vehículos aparcados en la propiedad del hotel.
- **Lavandería.** El cliente tiene a su disposición el servicio de lavandería todos los días de la semana. Este Establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.
- **Servicio de habitaciones.** Todos los servicios requeridos en la habitación y que no estén reflejados en la carta de room service, podrán tener un suplemento añadido (Servicio de hielo, desayuno, etc.).
- **Parking.** Parking dispone de un coste extra de 30€ por día no incluidos en la tarifa de la habitación. El hotel no se hace responsable de los daños ocasionados en su vehículo por terceros ni de los objetos de valor olvidados o extraviados.
- **Juegos y uso de patinetes o similares.** Se prohíbe jugar con pelotas y similares en las zonas no habilitadas específicamente para ello. Igualmente, no se permite el uso de patinetes, patinetes eléctricos o similares en las instalaciones del hotel.
- **Piscina y Zonas Comunes.**
 - Es obligatorio ducharse antes de utilizar la piscina del hotel.
 - El uso de las piscinas no está permitido a menores de 12 años que no vayan acompañados de adultos.
 - Queda prohibido el uso de las piscinas a aquellas personas que padezcan enfermedades contagiosas.
 - No está permitido el cristal en la zona de piscina. Tampoco está permitido el uso de inflables y balones.

- No está permitido arrojar papeles o desperdicios al suelo, los cuales deberán ser depositados en las papeleras facilitadas al efecto.
- No se permite la utilización de ascensores por niños si no van acompañados de un adulto
- **Restauración.**
 - Para acceder a los diferentes bares y restaurantes en el interior del Hotel se requerirá vestimenta adecuada (camisa o polo y bermuda/pantalón largo para los caballeros, y vestido, camisa, falda o pantalón para las damas y, en todo caso, calzado. Y no está permitido el uso de camisetas de tirantes o bañadores en la cena para los caballeros)
 - Las consumiciones de cualquiera de los restaurantes o bares del hotel deberán ser abonadas al camarero correspondiente en el momento de su consumición salvo que dispongan de crédito previamente tramitado en la recepción.
 - Aquellos clientes que por cualquier razón deban seguir una DIETA ESPECIAL, deberán comunicarlo en la recepción a su llegada a fin de que este hecho pueda coordinarse con cocina.
 - No está permitido entrar, sacar y/o consumir ALIMENTOS O BEBIDAS fuera de los recintos propios de restaurantes y bares, así como traer alimentos o bebidas procedentes del exterior del establecimiento.
 - No está permitido fumar en los restaurantes, bares o instalaciones del hotel, a excepción de las zonas expresamente indicadas o exteriores.

4. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN

El servicio de limpieza de habitaciones es asumido por la empresa ECOLIMPIEZA FACILITY SERVICES.

El servicio de mantenimiento de jardinería es llevado a cabo por LIGNUM MEDIOAMBIENTE S.L.

Los servicios de alquiler de material textil y lavandería industrial los realiza ILUNION LAVANDERÍAS, S.A.U.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- **Limitación de acceso.** Se limitará el acceso a una zona o instalación del hotel cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo; cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación; cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente; cuando se muestren actitudes violentas o se provoquen altercados; cuando se originen situaciones de peligro o molestias, así como no se permitirá el consumo de drogas, sustancias

estupefacientes o psicotrópicas; cuando lleven ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, homofobia, xenofobia; cuando se muestre sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

- **Tabaco.** Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel. El hotel se reserva el derecho de cargar un recargo de 120€ por la limpieza extra si fuma en su habitación.
- **Plan de Autoprotección.** El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contra incendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.
- **Emergencias, crisis y alertas sanitarias.** En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará convenientemente para que el Cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

6. CONSEJOS PARA EL DISFRUTE DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- 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.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- 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.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- No se moleste si le piden en la Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.

- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca comente planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

INTERNAL RULES AND REGULATIONS

PALACIO GRAN VÍA, A ROYAL HIDEAWAY HOTEL

ENGLISH

PALACIO GRAN VÍA, A ROYAL HIDEAWAY HOTEL*****GL

GRAN VÍA DE COLÓN, 14, 18010 Granada, España

T: (+34) 858 819 200

palaciogranvia@royalhideaway.com

OWNER OF THE ESTABLISHMENT: PALACIO GRAN VIA S.L.

Barceló
HOTEL GROUP

Article 25 of Decree-Law 13/2020, of 18 May, of Andalusia, which, among others, establishes measures relating to hotel establishments, stipulates that hotel establishments must have internal rules and regulations that must be complied with by users during their stay. Hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Corps to evict from the same those who do not comply with the internal regulations, do not comply with the usual rules of social coexistence, or seek to access or remain in the same for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Article 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

The internal rules and regulations specify:

- Information on the administrative organisation and the person responsible to whom, where appropriate, they should address any questions relating to the operation of the establishment.
- Admission conditions.
- The rules of coexistence and operation.
- List of complementary services provided by companies other than the operating entity and identification of the companies responsible for their provision.
- Information to users on the facilities or services that pose a risk and the safety measures adopted in this regard.
- Admission of animals and conditions for such admission.
- In general, all the circumstances that allow and favour the normal development of the enjoyment of the facilities, equipment, and services.

8. ADMINISTRATIVE ORGANISATION

• ASSISTANT MANAGER / DEPUTY MANAGER

The hotel management has appointed Daniel Alende López, with the position of Assistant Manager, as Quality Manager, with sufficient authority to:

Ensure that the quality system is implemented and kept up to date, transmitting the guidelines set by the management and carrying out coordination tasks with the heads of department. Review the functioning and adequacy of the quality system, based on continuous improvement, immediately solve all significant problems that arise in quality management and in the most appropriate way to ensure their elimination, supporting the different departments in the solution of the non-conformities detected and promoting the implementation of working groups, It is important to control the documentation of the quality management system, ensuring that all departments have the documentation in force, at the same time continuously informing the management about the functioning of the system, with the objective of its adaptation and continuous improvement.

- **FRONT OFFICE MANAGER**

Front office manager is responsible for the management of the department. He/she shall therefore:

Agree, develop, and/or meet the objectives set, with respect to production, cost control, customer satisfaction and process efficiency. Provide and sell the accommodation and the hotel's own direct and/or indirect services. Manage their team (select, welcome, integrate, train, coordinate, direct, delegate, evaluate, promote, promotions, changes...).

Follow and control the processes defined for the development of the department's own function, with special attention to: Sales plan, reservations and invoicing, welcome, treatment and farewell / customer loyalty, internal and external communications, telephone management and customer service, personalised and special attention, collection management, cash, administrative / accounting processes (only in decentralised hotels). Establish coordination spaces and agreements with the other heads of department, develop actions aimed at optimising results, and continuous improvement.

Collaborate with the hotel's quality manager, for the development of their function, as well as the control of the relevant documentation; all of this with the joint authorisation of the hotel management and the quality management. The head of reception is responsible for the quality of the department.

- **HOUSEKEEPING MANAGER**

Housekeeper manager is responsible for the management of the department; he/she shall, therefore:

Agree, develop, and/or fulfil the objectives set, with respect to cost control and customer satisfaction, optimising material and human resources in the cleaning processes, manage her team of Cleaners and Waitresses (select, welcome, integrate, train, coordinate, direct, delegate, evaluate, promote changes), follow and control the processes defined for the development of the department's own function, with special attention to:

Work planning (objectives, timetables, distribution of tasks, etc.), supervision of work methods, use of materials and products, and dealing with the client, control of results.

Establishing coordination spaces and agreements with the other heads of department, developing actions aimed at optimising results and continuous improvement, collaborating with the quality coordinator for the development of his function, as well as the control of the relevant documentation; all of this with the joint authorisation of the hotel management and the quality management.

- **RESTAURANT / BARS**

Maître will be responsible for the management of the Restaurant and Bar areas. He/she will be responsible for:

Agree, develop, and follow up on the objectives set with respect to production, cost control, customer satisfaction and process efficiency, provide and sell the hotel's restaurant services,

manage his/her team: select, welcome, train, motivate and develop the skills and aptitudes of his/her team, manage and control the processes defined for the development of the service with special attention to:

Sales and income generation plan for the department, planning dynamic and promotional actions and training the team for the sale, organisation and coordination of the different catering services, managing the available resources efficiently and checking the quality of the service provided, adjusting it to the needs and expectations of the client, optimal management of resources, controlling consumption and the adequate maintenance of equipment and materials, welcoming, continuous attention and farewell to clients during the use of the service, and establishing spaces and coordination agreements with the rest of the heads of department.

To develop actions aimed at optimising results and Continuous Improvement. To collaborate with the hotel's Quality Manager in the development of their function, as well as the control of the relevant documentation. All this with the joint authorisation of the hotel Management and the Quality Management. The Maître d' is the Quality Manager of the department.

- **CHEF**

Head Chef is responsible for the management of the department. He/she must therefore:

Train, motivate and encourage the development of the skills of his work team, plan, organise and manage the available resources efficiently, as well as check the quality of the service provided and adjust it to the requirements necessary for the fulfilment of the customer's expectations, contribute to the sales function of the dining room, using his knowledge and imagination to improve aspects of the product offer, suggesting improvements in the menu wheel, working on the presentation of food, and in short, proposing all innovations that may provide a commercial boost, taking care of the correct selection and use of raw materials, the care of the production process and the organisation of the work team and achieving customer satisfaction, cost control and maximising profitability.

- **MAINTENANCE MANAGER**

He/she will be responsible for the direction and management of the department, whose main objective is the maintenance and upkeep of the hotel. This objective will be achieved by training, motivating, and developing the skills/skills of his team and the planning, organisation and optimal management of resources, maximising energy savings, maintenance of equipment and environmental management are also responsibilities of the Head of SSTT.

- **PURCHASE MANAGER**

The Purchasing Manager is responsible for the management of the department. He/she must therefore

Agree, develop and follow up on the objectives set for production, cost control, customer satisfaction and process efficiency, collaborate in the optimisation of the hotel's results through the analysis and control of purchasing costs, achieve, together with the head chef, the

achievement of the menu/raw material cost defined in the budgets; collaborating in the identification of the best prices and proposing alternative products within the product families not agreed by the head office, manage his team, in the event of any problems with the hotel's management, and in the event of any problems with the hotel's management, manage his team, in the event of any problems with the hotel's management, and in the event of any problems with the hotel's management.

The main objective of the department is the satisfaction of the customers and the development of their needs and expectations, and the management of their team, if any (selecting, welcoming, integrating, training, motivating, and developing their skills and aptitudes, evaluating, ...), following and controlling the processes defined for the development of the department's function, with special attention to:

The essential objective of the department is customer satisfaction and cost optimisation. The purchasing manager will actively participate and direct the necessary actions to achieve these objectives.

Supplier management (search, monitoring and evaluation) in coordination with the regional purchasing coordinator and/or central purchasing department, purchasing management: Know, comply with and challenge (if applicable) corporate and regional agreements. Carrying out, filing, and reporting local agreements, storage (stock control, expiry date, inventory control, etc.), service to departments (request for orders, search for suppliers, cost control), establishing coordination spaces and agreements with the rest of the heads of department, and developing actions aimed at optimising results and continuous improvement.

9. CONDITIONS OF ADMISSION

- **Right of admission.** This Hotel is considered, for all purposes, a establishment for public use, although admission or stay may be refused:
 - For lack of accommodation capacity or facilities.
 - For failure to comply with the admission requirements.
 - For adopting behaviour that may cause danger or inconvenience to other people, whether they are users or not, or that hinder the normal development of the activity.
 - Persons with a notifiable infectious or contagious disease who, for public health reasons, are not required to stay in a hotel establishment.

- **Admission requirements.**

- Accommodation at the hotel is subject to the obligatory presentation of the ID card or passport, as well as the completion of the documentation required at any given time by the authorities or the

company.

At the time of their arrival, all users will receive an ADMISSION DOCUMENT / CARDEX which must contain their personal details, contracted boarding regime, number of accommodation unit, number of people occupying it, date of check-in and check-out, as well as the other details established in the current regulations, a document which will accredit them as clients of the hotel, and which may be requested by authorised hotel staff for control purposes.

All data provided to the Hotel will be treated confidentially, to manage and improve our services, and will be included in our data file, as agreed in the Admission Document. If the client wishes to access, rectify, or cancel their data, they must inform the establishment in a reliable manner, in accordance with the Data Protection Law.

In compliance with the stipulations of the current applicable regulations, access to the facilities of Palacio Gran Vía, a Royal Hideaway Hotel, is free, without any type of prior restrictions; notwithstanding the above, the authorised hotel staff may invite all those persons who do not comply with the provisions of the aforementioned regulations, or who contravene the contents of these Internal Regulations, or who intend to remain in the hotel for any purpose other than the normal use of the hotel facilities and services, to leave the facilities (subject to payment of the amount consumed).

The condition of tourist user or client is acquired by signing the mandatory admission document immediately after entering the hotel.

To access the interior areas of the hotel, it is essential to be registered as a client of the hotel as stipulated in article 1 of these regulations.

- **Minors.** Minors under 18 years of age must be accompanied by at least one responsible adult or adults, who must sleep in the hotel, otherwise they must present authorisation from an adult (father, mother, or guardian) to be able to spend the night in the hotel.
- **Pets.** Pets are not allowed in the hotel premises, except for guide dogs used by visually impaired people according to the law 5/98 of 23rd November.
- The entrance to the establishment must be only for accommodation or consumption in their points of sale, always under previous reservation.
- Respect the rules of coexistence, the hotel staff and the rest of the guests.
- Respect safety regulations.

10. RULES OF COEXISTENCE AND OPERATION

- **Reservations.** All reservations will include the date of the stay, number and type of room with its diet, cancellation policy and complementary services additionally contracted; also stating the total price and broken down for each of these concepts, unless it has been offered as a package at a global price agreed. Our confirmation of the reservation will be considered as a tourist

accommodation contract; a physical or electronic record will be available to the client.

The use of the accommodation units is only permitted to their owners.

- **Rates.** Rack rates are available to customers at the hotel reception, in the rooms and at the places where the different services are provided.

All discounts and benefits from loyalty programmes or discount codes may only be used by the holder of the benefit.

- **Payment.** Although the company and the client may agree, at the time of admission and formalisation of the reservation, the payment in advance of the agreed stay, the company may demand, at any time from its clients and upon presentation of the corresponding invoice, the payment of the services already provided.

Hotel will not accept personal cheques as a means of payment for stays or any other service provided at the hotel.

As stipulated in Law 11/2021 of 9 July on measures to prevent and combat tax fraud, transactions of 1,000 euros or more may not be paid in cash.

- **Guarantee.** CREDIT for the payment of the room and the different services provided by the Hotel will be obtained by means of a credit card guarantee.

In compliance with current tourism regulations and these internal rules, the hotel operator is authorised to agree with the client and by mutual agreement, the delivery of a cash deposit or the guarantee of a credit card, which guarantees the enjoyment of the different services of the establishment.

- **Check in.** Check in can be done at any time, although the official check in time is at 14:00h.
- **Check-out.** The check-out time is until 12.00 h. This time may be delayed depending on the availability of the hotel and will be subject to an additional cost.
- **Cancellation policy.** The hotel will apply the cancellation policy reflected in each reservation.
- **Clothing and aesthetics.** The client will have to wear footwear and clothing and according to the etiquette required for some services, such as catering services.

Towels in the rooms are for exclusive use in the rooms. For aesthetic reasons, it is forbidden to have towels or any other garment on the balcony or terrace railings.

- **Noise.** Within each accommodation unit, the client must control the volume of the TV set and refrain from making noises or activities that may disturb other clients.

Silence must be kept in the corridors of the rooms from 23:00 to 8:00 hours.

- **Breakages.** The hotel reserves the right to take appropriate action for any damage or breakages that occur in the content or container of the rooms or hotel facilities caused by the client.
- **Cleaning.** The daily room cleaning service will be carried out until 14:00 hours. After this time, the waitress on duty will do it with prior notice.
- **Safe deposit box.** For valuables, the client has a safe deposit box in their room, at no extra charge per day. The hotel management is not responsible for objects that have not been deposited in the safe.
- **Theft.** Theft and intentional damage will be reported immediately.

Hotel accepts no responsibility for the theft or robbery of any property that has not been deposited in its custody. The hotel assumes no legal responsibility for luggage deposited in the corresponding room or for bicycles or other vehicles parked on hotel property.

- **Laundry.** Laundry service is available to the client from Monday to Sunday. This establishment is not responsible for garments that, due to their conditions or composition of use, shrink, discolour, or deteriorate.
- **Room service.** All services required in the room, and which are not reflected in the room service menu, may have an additional supplement (ice service, breakfast, etc.).
- **Parking.** Parking has an extra cost of 30€ per day and is not included in the room rate. The hotel cannot be held responsible for damage caused to your vehicle by third parties or for valuables left behind or lost.
- **Games and use of scooters or similar.** It is forbidden to play with balls and the like in areas not specifically designated for this purpose. Likewise, the use of scooters, electric scooters or similar is not permitted in the hotel facilities.
- **Swimming Pool and Common Areas.**
 - It is compulsory to shower before using the hotel swimming pool.
 - The use of the swimming pools is not permitted for children under 12 years of age who are not accompanied by adults.
 - The use of the swimming pools is forbidden to those persons suffering from contagious diseases.
 - Smoking, food and drink are not permitted in the swimming pool area.
 - Glass is not allowed in the pool area. The use of inflatables and balls is also forbidden.
 - It is not permitted to throw paper or rubbish on the ground, which must be deposited in the bins provided for this purpose.
 - Children are not allowed to use the lifts if they are not accompanied by an adult.
- **Restaurant and Bars**
 - To access the different bars and restaurants inside the Hotel, appropriate clothing will be required (shirt or polo shirt and shorts/long trousers for men, and dress, shirt, skirt, or trousers for women and, in any case, footwear. And it is not allowed to wear tank tops or swimming costumes at dinner for gentlemen).
 - Drinks in any of the hotel's restaurants or bars must be paid to the waiter at the time of consumption unless credit has been previously arranged at reception.
 - Those guests who for any reason need to follow a SPECIAL DIET must inform reception on arrival so that this can be coordinated with the kitchen.
 - It is not permitted to enter, take out and/or consume FOOD OR BEVERAGES outside the restaurant and bar areas.
 - Smoking is not permitted in the restaurants, bars or hotel facilities, except in the areas

expressly indicated or outside.

11. COMPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY COMPANIES OTHER THAN THE OPERATING ENTITY AND IDENTIFICATION

The room cleaning service is provided by the company ECOLIMPIEZA FACILITY SERVICES.

The gardening maintenance service is carried out by LIGNUM MEDIOAMBIENTE S.L.

The textile material rental and industrial laundry services are carried out by ILUNION LAVANDERÍAS, S.A.U.

12. SECURITY MEASURES

- **Limitation of access.** Access to an area or facility of the hotel will be limited when the established capacity has been reached and in the meantime there is no access available for this capacity; when the closing time of the area or facility has been exceeded; when the minimum age established for access to the area or facility according to the regulations in force is not met; when violent attitudes are shown or altercations are provoked; when dangerous or disturbing situations are caused, and the consumption of drugs, narcotic or psychotropic substances will not be permitted; when wearing clothes or symbols that incite violence, racism, homophobia, xenophobia; when symptoms are shown that are incompatible with food safety and/or public health.
- **Smoking.** Smoking is prohibited in all areas of the hotel. The hotel reserves the right to charge an extra cleaning fee of 120€ if you smoke in your room.
- **Self-protection Plan.** The client has at his disposal indications for action in case of emergency, as well as signposting of evacuation routes and means of fire prevention. In the event of an emergency, additional indications given by the hotel staff must be followed. Obstruction of emergency exits and firefighting equipment (fire extinguishers, fire hydrants, push buttons...) as well as improper use may result in expulsion from the hotel.
- **Emergencies, crises, and health alerts.** If the Authorities declare an emergency or health crisis situation that affects the normal running of our hotel, it will be duly announced so that the Client, the services that will be suppressed and the services that will be cancelled will be known, that will be suppressed and will be aware of the measures that will be adopted and will comply with them. The Client who, in an emergency or health crisis declared by the Authorities, fails to comply with the measures, obligatory or recommended, that have been adopted in this Establishment may cause the immediate termination of their accommodation contract; their stay being cancelled without the right to any refund, and with notice to the competent Authority.
-

12. TIPS FOR THE ENJOYMENT OF THE FACILITIES AND SERVICES

- Keep an eye on your luggage. Do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you are in your room. Close the door to your room when you leave

it and try to open it again to make sure it is properly closed, even if you are only gone for a short time.

- Lock your luggage when you are not using it and put it in your locker. If your luggage has a lock, always use it.
- Never display jewellery, money, or valuables in your room.
- Immediately notify the Hotel Management of any abnormal occurrence you notice, such as: suspicious persons in the corridor, repeated telephone calls from unidentified persons, knocks on your room door from persons unknown to you, or not finding anyone at the door when you go to open it.
- If you forget or misplace your key, only the reception staff is authorised to provide you with a new key to open your room.
- Do not be annoyed if you are asked at Reception to identify yourself when requesting a new key, it is for your security.
- When socialising with strangers, do not reveal the name of the establishment or your room number.
- Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
- Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
- If you discover any damage or anomalies, please contact Reception.
- The electrical installation in your room is 220 Volts.
- Please respect the areas in which the rooms are located during the night and during siesta hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- Please use the facilities appropriately, respecting the furniture.
- Please respect the opening hours of all the Hotel facilities.
- We would appreciate your participation if, during your stay in the establishment, any fire and evacuation drill is carried out.
- Some timetables may change depending on the time of year.

Fdo:

Miguel Estévez
Director Palacio Gran Vía, a Royal Hideaway Hotel

Barceló
HOTEL GROUP