
INTERNE BESTIMMUNGEN



PRÄAMBEL

Gesetzesdekret 13/2020 vom 18. Mai¹ von Andalusien, das unter anderem die Maßnahmen in Bezug auf Hotelbetriebe festlegt, umfasst in seinem Kapitel I die Regelung derselben sowie die Regelung ihrer technischen Bedingungen und der Erbringung von Dienstleistungen.

In diesem Zusammenhang bestimmt Artikel 25 des genannten Dekretgesetzes Folgendes:

1. Hotelbetriebe müssen über interne Vorschriften verfügen, die verbindliche Regeln für die Nutzer während ihres Aufenthalts festlegen, ohne dabei gegen die Bestimmungen des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember zu verstoßen.² auch nicht im vorliegenden Kapitel.
2. Die Hausordnung ist für alle Nutzer jederzeit zugänglich und wird, mindestens in Spanisch und Englisch, an einer gut sichtbaren und leicht zugänglichen Stelle innerhalb des Betriebs ausgehängt. Sofern vorhanden, muss die Hausordnung auch auf der Website des Betriebs veröffentlicht werden.
3. Die Betreiber von Hotelbetrieben können die Sicherheitskräfte um Unterstützung bei der Räumung der Betriebe ersuchen, wenn diese gegen die Hausordnung oder die üblichen Regeln des sozialen Zusammenlebens verstoßen oder beabsichtigen, die Betriebe zu einem anderen Zweck als der normalen Nutzung der Dienstleistung zu betreten oder sich dort aufzuhalten. Dies erfolgt gemäß Artikel 36.4 des Gesetzes 13/2011 vom 23. Dezember.
4. Die internen Bestimmungen müssen mindestens Folgendes festlegen:
 - a. Zulassungsbedingungen.
 - b. Die Regeln des Zusammenlebens und des Betriebs.
 - c. Informationen über die Verwaltungsorganisation und die verantwortliche Person, an die sie sich gegebenenfalls in Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Betrieb der Einrichtung wenden sollten.
 - d. Liste der ergänzenden Dienstleistungen, die von anderen Unternehmen als der operativen Einheit erbracht werden, und Angabe der für deren Erbringung verantwortlichen Unternehmen.
 - e. Informationen für Benutzer über Einrichtungen oder Dienstleistungen, die ein Risiko darstellen, und die diesbezüglich getroffenen Sicherheitsmaßnahmen.
 - f. Zulassung von Tieren und Bedingungen für eine solche Zulassung.
 - g. Im Allgemeinen alle Umstände, die die normale Entwicklung und Nutzung der Einrichtungen, Geräte und Dienstleistungen ermöglichen und begünstigen.

¹ Veröffentlicht im Amtsblatt der Regionalregierung von Andalusien, Sonderausgabe Nr. 27 vom 18. Mai 2020
² Gesetz 13/2011 vom 23. Dezember über den Tourismus in Andalusien.

In Übereinstimmung mit und Weiterentwicklung des oben genannten Dekretgesetzes hat dieser Hotelbetrieb die vorliegenden internen Bestimmungen erstellt, die die für die Nutzer während ihres Aufenthalts verbindlichen Regeln festlegen; Personen, die wir fortan als Gäste bezeichnen werden.

Diese Regelung steht Ihnen als Kunde jederzeit in spanischer und englischer Fassung zur Verfügung; Sie können sie am Schwarzen Brett im Empfangsbereich sowie auf unserer Website einsehen.

KAPITEL I

Zulassungsvoraussetzungen

Artikel 1. Zulassungsbedingungen.

1.1. Dieses Hotel wird in jeder Hinsicht als öffentliche Einrichtung betrachtet, obwohl der Zutritt oder der Aufenthalt verweigert werden kann:

- a. Aufgrund fehlender Unterkunftskapazitäten oder -einrichtungen.
- b. Weil die Zulassungsvoraussetzungen nicht erfüllt wurden.
- c. Bei der Annahme von Verhaltensweisen, die für andere Personen, ob Nutzer oder nicht, eine Gefahr oder ein Unbehagen darstellen können oder die den normalen Ablauf der Aktivität behindern.

1.2. Unser Haus wird die Sicherheitskräfte um Unterstützung bitten, um diejenigen zu entfernen, die gegen diese Hausordnung verstoßen; gegen die üblichen Regeln des Zusammenlebens verstoßen; oder beabsichtigen, das Hotel zu einem anderen Zweck als der normalen Nutzung der Dienstleistungen zu betreten oder sich dort aufzuhalten.

Artikel 2. Zulassungsvoraussetzungen.

2.1. Voraussetzung für die Nutzung des Hotelzimmers ist das ordnungsgemäße Ausfüllen des Aufnahmedokuments bei Ankunft im Hotel; zu diesem Zeitpunkt werden Sie über Ihre Rechte und Pflichten als Gast sowie über das Bestehen dieser Hausordnung informiert.

2.2. Bei der Ausfüllung des Einreiseformulars müssen Sie ein offizielles Dokument vorlegen, das Sie identifiziert und das dem Hotel gleichzeitig als Grundlage dient, um das entsprechende Einreiseformular gemäß den geltenden Vorschriften für Registrierungsbücher und Einreiseformulare für Reisende auszufüllen.

Artikel 3. Rechte.

Dies sind Ihre Rechte als Kunde dieses Betriebs:

- a. Sie haben das Recht, vor der Buchung des Unterkunftszeitraums wahrheitsgemäße, ausreichende, verständliche und eindeutige Informationen sowie den vollständigen Endpreis einschließlich Steuern und gegebenenfalls eine Aufschlüsselung der Höhe etwaiger Erhöhungen oder Rabatte zu erhalten.
- b. Beschaffen Sie sich die Dokumente, die die Vertragsbedingungen belegen.
- c. Zugang zu unserem Betrieb gemäß den vereinbarten Bedingungen.
- d. Sie erhalten die Leistungen zu den vereinbarten Bedingungen.
- e. Um Ihre Sicherheit und die Ihrer Gegenstände sowie Ihre Privatsphäre in unserem Hotel zu gewährleisten; und um über alle unvorhergesehenen Umstände informiert zu werden, die Ihre Ruhe und Erholung stören könnten.
- f. Sie erhalten Informationen über Einrichtungen oder Dienstleistungen, die ein Risiko darstellen, sowie über die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen.
- g. Sie erhalten eine Rechnung oder Quittung über den für die erbrachten Leistungen gezahlten Preis.
- h. Um Beschwerden und Ansprüche einzureichen und Informationen über das Verfahren zu deren Einreichung und Bearbeitung zu erhalten.
- i. Bitte beachten Sie die auf unserer Website veröffentlichten Datenschutzbestimmungen.

Artikel 4. - Verpflichtungen.

Ihre Pflichten als Kunde dieses Betriebs umfassen:

- a. Beachten Sie die Regeln des Zusammenlebens und der Hygiene.
- b. Beachten Sie diese internen Bestimmungen.
- c. Bitte respektieren Sie den vereinbarten Abreisetermin, indem Sie das Zimmer leer hinterlassen.
- d. Die Bezahlung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung oder innerhalb der vereinbarten Frist, ohne dass ein Anspruch geltend gemacht wird, der eine Zahlungsbefreiung zur Folge hätte.
- e. Respektieren Sie dieses Unternehmen, seine Einrichtungen und seine Ausrüstung.
- f. Respektiere die Umwelt.
- g. Bitte beachten Sie, dass Bereiche und Einrichtungen aufgrund von Altersbeschränkungen oder vertraglich vereinbarten Preisen nur eingeschränkt zugänglich sind.

KAPITEL II

Betriebs- und Koexistenzregeln

Artikel 5. Vorbehalt.

5.1. Jede Reservierung enthält das Aufenthaltsdatum, die Zimmernummer und -art mit Verpflegungspaket, die Stornierungsbedingungen und die zusätzlich gebuchten Leistungen; außerdem wird der Gesamtpreis sowie die Aufschlüsselung nach den einzelnen Leistungen angegeben, es sei denn, es handelt sich um ein Pauschalangebot zu einem vereinbarten Gesamtpreis.

5.2. Vor Ihrer Reservierung werden Sie über die gleichen oder eine andere von Ihnen gewählte Methode über Ihre Rechte und Pflichten, einschließlich der Stornierungsbedingungen für die betreffende Reservierung, informiert. Diese unterliegen folgenden Bedingungen:

- a. Wird die Reservierung weniger als zwei Tage im Voraus storniert, ist für je zehn Übernachtungen oder einen Bruchteil davon eine Übernachtung zu entrichten.
- b. Wenn Sie das reservierte Zimmer vor dem Datum verlassen, bis zu dem Sie es reserviert hatten, werden Ihnen die bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen zuzüglich einer Strafe in Höhe einer Nacht für je zehn oder einen Bruchteil davon der nicht in Anspruch genommenen Aufenthalte in Rechnung gestellt.
- c. Bei nicht erstattungsfähigen Tarifen gelten die zuvor vereinbarten Bedingungen.
- d. Wenn die Stornierung der Reservierung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist, einschließlich einer Krise oder eines Gesundheitsnotstands, der Ihren Wohnsitz oder den Ort, an dem sich diese Einrichtung befindet, betrifft, gelten die Bestimmungen der Absätze a) und b) nicht. Sie erhalten jedoch einen Gutschein, der ein Jahr lang gültig ist, um zu einem anderen Zeitpunkt und unter den gleichen Bedingungen zu übernachten, vorbehaltlich der Verfügbarkeit.

5.3. Unsere Buchungsbestätigung gilt als Vertrag über eine touristische Unterkunft; Sie erhalten eine physische oder elektronische Kopie.

5.4. Sobald Sie die Buchungsbestätigung erhalten haben, stellen wir Ihnen die reservierte Zimmerkategorie zum vereinbarten Datum zur Verfügung.

5.5. a. Wenn wir Ihre Reservierung bestätigen, ohne dass eine Vorauszahlung erforderlich ist, wird sie bis zum vereinbarten Zeitpunkt aufrechterhalten. Wurde kein Zeitpunkt vereinbart, wird die Reservierung bis 20:00 Uhr am angegebenen Tag aufrechterhalten.

5.5.b. Wenn Sie die Anzahlung als Kautionsleistung geleistet haben, wird Ihre Reservierung ohne zeitliche Begrenzung für die Anzahl der Tage aufrechterhalten, die durch den Betrag der Kautionsleistung abgedeckt sind, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Artikel 6. Preis.

6.1. Als Kunde sind Sie verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Leistungen nach Erhalt der Rechnung oder innerhalb der vereinbarten Frist zu bezahlen. Das Einreichen einer Beschwerde befreit Sie nicht von der Zahlungspflicht. Bei Aufhalten von mehr als einer Woche können die Leistungen wöchentlich abgerechnet werden.

6.2. Die Zahlung kann per vorheriger Banküberweisung oder Bankkarte erfolgen.¹⁾; oder in bar bis zur jeweils geltenden mengenmäßigen Höchstgrenze nach dem Gesetz.

6.3. Wenn eine Zahlung für Dienstleistungen vor deren Erbringung erforderlich ist, werden wir dies in unserer Werbung ausdrücklich angeben.

6.4. Falls Ihre Bankkartendaten abgefragt werden, wird in der Werbung angegeben, ob diese als Garantie für die Vertragserfüllung oder als Vorauszahlung verwendet werden.

6.5. Wir behalten uns das Recht vor, bei der Buchung eine Vorauszahlung des Preises als Anzahlung zu verlangen, die als Vorauszahlung auf den Betrag für die erbrachten Leistungen zu verstehen ist.

Artikel 7. Besitzdauer.

7.1. Als Gast haben Sie das Recht, Ihr Zimmer ab 15:00 Uhr am Anreisetag bis 12:00 Uhr am Abreisetag zu beziehen. In der Hochsaison kann sich der Check-in um bis zu drei Stunden verzögern. Die öffentlichen Bereiche des Hotels stehen Ihnen in jedem Fall ab 12:00 Uhr am Anreisetag zur Verfügung.

7.2. Sofern nichts anderes vereinbart ist, führt eine Verlängerung Ihres Aufenthalts über die vereinbarte Zeit hinaus zur Verpflichtung, die festgelegte Gebühr für einen späten Check-out zu zahlen.

7.3. Sie können Ihren Aufenthalt, sofern dies im Voraus und je nach Verfügbarkeit vereinbart wurde, verlängern. Im Falle einer Einigung gilt dies als Verlängerung der ursprünglichen Buchung und wird im Aufnahmedokument vermerkt.

7.4. Zwei Personen dürfen kein Doppelzimmer belegen, das als Einzelzimmer gebucht wurde. In diesem Fall gilt der Preis für zwei Personen.

¹ Dieses Hotel akzeptiert nur die folgenden Bankkarten: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS und DINERS CLUB.

Artikel 8. Sicherheits- und Zimmersafe-Service.

8.1. Die Zimmer in diesem Haus sind mit einem Safe ausgestattet, der gegen einen Aufpreis von 3,00 € pro Tag (einschließlich Steuern) zur Verfügung steht.

8.2. Unser Hotel übernimmt keine Haftung für den Verlust oder Diebstahl von Geld oder Wertgegenständen, die nicht im Zimmersafe deponiert wurden.

Artikel 9. Zimmerreinigungsservice.

Der Zimmerreinigungsservice erfolgt täglich von 9:30 Uhr bis 16:30 Uhr.

Artikel 10. Verbote.

10.1. Zwei Personen dürfen kein Doppelzimmer belegen, das als Einzelzimmer gebucht wurde. In diesem Fall gilt der Preis für zwei Personen.

10.2. Das Rauchen ist im gesamten Betrieb verboten, außer in den dafür vorgesehenen Raucherbereichen.

10.3. Das Mitbringen von Speisen und Getränken zum Verzehr in unser Hotel ist nicht gestattet.

10.4. Das Aufhängen von Handtüchern oder anderer Kleidung an den Balkongeländern ist verboten. Eine Wäscheleine ist auf dem Balkon vorhanden.

10.5. Das Spielen mit Bällen und ähnlichen Gegenständen ist in Bereichen verboten, die nicht ausdrücklich für diesen Zweck vorgesehen sind.

10.6. In diesem Betrieb sind Haustiere nicht gestattet, ausgenommen Assistenzhunde, die einen Kunden begleiten.

10.7. Es ist ausdrücklich untersagt, Steckdosen, Stromanschlüsse oder sonstige Stromversorgungsstellen in den Gemeinschaftsbereichen der Einrichtung zum Aufladen oder zur Stromversorgung von Geräten, Ausrüstungen oder Fahrzeugen zu nutzen, die nicht Eigentum des Hotels sind oder nicht für die Erbringung der eigentlichen Dienstleistungen der Einrichtung bestimmt sind. Dieses Verbot umfasst unter anderem das Aufladen von Mobiltelefonen, Laptops, Elektrorollern, E-Bikes, externen Akkus, Elektrofahrzeugen und allen anderen persönlichen Geräten von Gästen, Besuchern, Lieferanten oder Mitarbeitern, sofern nicht zuvor eine ausdrückliche Genehmigung der Hotelleitung vorliegt oder die Geräte an den dafür speziell vorgesehenen Stellen aufgeladen werden.

Artikel 11. Beschränkungen.

11.1. Der Zugang zu bestimmten Bereichen oder Einrichtungen des Hotels wird eingeschränkt sein:

- a. Wenn die festgelegte Kapazität erreicht ist und in der Zwischenzeit aufgrund dieser Kapazität kein Zugang möglich ist.
- b. Wenn die Schließzeit des Bereichs oder der Einrichtung verstrichen ist.
- c. Wenn jemand das nach den geltenden Vorschriften festgelegte Mindestalter für den Zugang zu dem Bereich oder der Einrichtung nicht erfüllt.
- d. Wenn gewalttätige Einstellungen gezeigt oder zum Ausdruck gebracht werden, insbesondere wenn sie sich aggressiv verhalten oder Auseinandersetzungen provozieren.
- e. Wenn dadurch gefährliche Situationen entstehen, andere Nutzer belästigt werden oder Hygienestandards nicht eingehalten werden. Insbesondere wird Personen, die Drogen, Betäubungsmittel oder psychotrope Substanzen konsumieren oder Anzeichen eines solchen Konsums aufweisen, sowie Personen mit deutlichen Anzeichen einer Vergiftung der Zutritt oder gegebenenfalls der weitere Aufenthalt verweigert.
- f. Beim Tragen von Kleidung oder Symbolen, die zu Gewalt, Rassismus oder Fremdenfeindlichkeit anstiften, sowie beim Nichttragen der für den jeweiligen Bereich oder die jeweilige Einrichtung vorgeschriebenen Kleidung.

11.2. Diese Einrichtung kann die Unterstützung der Sicherheitskräfte anfordern, um diejenigen zu vertreiben, die gegen eine der im vorangegangenen Abschnitt genannten Beschränkungen verstoßen.

11.3. Der Kunde, der sich in einer der in Abschnitt 9.1 dieses Artikels genannten Situationen befindet, ist verpflichtet, die ihm bis zum Zeitpunkt des Verbots des Zugangs oder des Aufenthalts im Bereich oder der Einrichtung des Hotels entstandenen Kosten zu tragen.

Artikel 12. - Grundregeln für Kleidung und Sauberkeit.

12.1. Mit Ausnahme der Hängematten-, Pool- und Strandbereiche muss der Kunde für bestimmte Dienstleistungen, wie z. B. das Abendessen, Kleidung tragen, die der Kleiderordnung entspricht.

12.2. Das Barfußlaufen im Lokal ist verboten.

12.3. Bitte benutzen Sie die Abfalleimer und Aschenbecher.

Artikel 13. - Ratschläge und Vorschläge.

1. Behalten Sie Ihr Gepäck im Auge. Lassen Sie es nicht unbeaufsichtigt.
2. Behalten Sie Ihre Sachen sowohl am Strand als auch am Pool im Auge; lassen Sie sie nicht unbeaufsichtigt.
3. Halte deine Tür geschlossen, wenn du in deinem Zimmer bist. Schließe deine Zimmertür, wenn du das Zimmer verlässt, und versuche, sie noch einmal zu öffnen, um sicherzustellen, dass sie richtig geschlossen ist, auch wenn du nur kurz weg bist.
4. Schließen Sie Ihr Gepäck, wenn Sie es nicht benutzen, und verstauen Sie es im Kleiderschrank. Wenn Ihr Gepäck ein Schloss hat, benutzen Sie es immer.
5. Schmuck, Geld oder Wertgegenstände sollten niemals im Schlafzimmer ausgestellt werden.
6. Benachrichtigen Sie unverzüglich das Hotelmanagement über jedes ungewöhnliche Ereignis, das Ihnen auffällt, wie zum Beispiel: Personen, die sich verdächtig im Flur verhalten, wiederholte Anrufe von unbekannten Personen, Klopfen an Ihrer Zimmertür von unbekannten Personen oder wenn Sie niemanden vorfinden, wenn Sie die Tür öffnen.
7. Falls Sie Ihren Schlüssel vergessen oder verlieren, ist nur das Rezeptionspersonal befugt, Ihnen einen neuen Schlüssel zum Öffnen Ihres Zimmers auszuhändigen.
8. Wenn Sie auf der Terrasse Ihres Zimmers rauchen, sind Sie aus Sicherheitsgründen verpflichtet, Ihre Zigarette vor dem Schlafengehen zu löschen.
9. Seien Sie nicht verärgert, wenn Sie bei der Beantragung eines neuen Schlüssels an der Rezeption nach Ihrem Ausweis gefragt werden; dies dient Ihrer Sicherheit.
10. Wenn Sie mit Fremden in Kontakt treten, geben Sie weder den Namen des Lokals noch Ihre Zimmernummer preis.
11. Lassen Sie niemals unaufgefordert Lieferungen in Ihr Zimmer.
12. Besprechen Sie niemals konkrete Pläne für zukünftige Ausflüge, Unternehmungen usw. in der Öffentlichkeit oder mit Fremden.
13. Wenn Sie möchten, dass Ihr Zimmer gereinigt wird, hängen Sie bitte ein Schild mit der Aufschrift „Bitte Zimmer reinigen“ außen an Ihre Tür. Wenn Sie ungestört sein möchten, hängen Sie bitte ein Schild mit der Aufschrift „Bitte nicht stören“ auf.
14. Sollten Sie Schäden oder Auffälligkeiten feststellen, wenden Sie sich bitte an die Rezeption.
15. Die elektrische Anlage in Ihrem Zimmer hat eine Spannung von 220 Volt.
16. Bitte respektieren Sie die Bereiche, in denen sich die Schlafzimmer befinden, während der Nacht- und Siestazeiten und vermeiden Sie generell unnötigen Lärm.
17. Bitte nutzen Sie die Einrichtungen angemessen und behandeln Sie die Hotelmöbel und den Garten mit Respekt.

18. Bitte beachten Sie die Öffnungszeiten aller Hoteleinrichtungen.
19. Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme, falls während Ihres Aufenthalts in der Einrichtung eine Katastrophen- und Evakuierungsübung durchgeführt wird.
20. Einige Öffnungszeiten und Dienstleistungen können je nach Jahreszeit und Verfügbarkeit sowie in Abhängigkeit von der Auslastung geändert werden.

KAPITEL III

Informationen zur Verwaltungsorganisation des Hotels

Artikel 14. Zweifel und sonstige Fragen.

Sollten Sie Zweifel oder Fragen zum Betrieb unseres Hotels haben, können Sie sich an die Mitarbeiter an der Rezeption oder am Kundenservice wenden, die Ihnen weiterhelfen werden. Sollte dies nicht möglich sein, wird der zuständige Mitarbeiter, der Hoteldirektor, kontaktiert, der die höchste Verantwortung dafür trägt.

KAPITEL IV

Informationen zu ergänzenden Dienstleistungen, die nicht unter diese fallen direkt vom Hotel bereitgestellt

Artikel 15. Dienstleistungen von Drittanbietern.

15.1. Unser Haus bietet Ausflüge, verschiedene Serviceleistungen und Erlebnisse an, die von anderen Unternehmen als dem Hotelbetreiber angeboten werden. Erkundigen Sie sich dazu an der Rezeption oder beim Kundenservice.

15.2. Dieses Hotel übernimmt keine Verantwortung für Dienstleistungen, die von anderen Unternehmen als dem Betreiber dieses Hauses erbracht werden.

15.3. Die Zeitpläne für Aktivitäten und musikalische Darbietungen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern.

KAPITEL V

Informationen über andere Dienstleistungen, die direkt angeboten werden von das Hotel

Artikel 16. Vom Hotel angebotene Dienstleistungen

16.1. Dieses Hotel bietet seinen Gästen folgende Serviceleistungen: Parkplatz und Garage; Wäsche- und Reinigungsservice; Selbstbedienungswäscherei; Restaurant und Bar; All-inclusive-Angebot Fuerte Splendid; Pool und Strand; Fitnessraum; Spa; Forti Club; und exklusive Lounge.

16.2. Die Regeln für die Nutzung der einzelnen Dienste lauten wie folgt:

PARKPLATZ UND GARAGE

Dieser Service steht ausschließlich Hotelgästen zur Verfügung und ist abhängig von der Verfügbarkeit von Parkplätzen. Es wird eine Tagesgebühr von 15,00 € pro Fahrzeug erhoben. Pro Fahrzeug darf nur ein Parkplatz belegt werden.

Die Nutzung von Parkplätzen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) ist ausschließlich Inhabern einer PMR-Parkberechtigung vorbehalten, die im Fahrzeug gut sichtbar angebracht sein muss, sobald der Parkplatz belegt ist (Dekret 293/2009 vom 7. Juli). Diese Parkplätze sind für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität reserviert und entsprechend gestaltet, mit dem Internationalen Symbol für Barrierefreiheit gekennzeichnet und erfüllen spezifische Größen- und Standortanforderungen, um den Zugang und die Nutzung zu erleichtern.

Aus Sicherheitsgründen ist das Parken von Fahrzeugen im Haupteingangsbereich des Hotels nicht gestattet. Die Nutzung ist nur zum Be- und Entladen von Gepäck erlaubt.

Dieses Unternehmen haftet nicht für Schäden an oder Diebstahl von Fahrzeugen, außer in Fällen, die auf dem eigenen Gelände geschehen. Schadensersatzansprüche sind vom Verursacher geltend zu machen.

WÄSCHE – CHEMISCHE REINIGUNG

Die Web-App des Hotels enthält Informationen über die Bedingungen dieser Dienstleistungen, deren Preise sowie die Liefer- und Rückgabezeiten für Kleidungsstücke.

Dieses Geschäft übernimmt keine Haftung für Kleidungsstücke, die aufgrund ihrer Beschaffenheit oder Materialzusammensetzung beim Gebrauch einlaufen, ausbleichen oder sich abnutzen.

SB-WÄSCHEREI

Das Hotel bietet seinen Gästen einen Waschsalon mit Waschmaschine und Trockner zur Selbstbedienung. Die Nutzung ist ausschließlich per Münzautomat und Barzahlung möglich. Kreditkarten, Debitkarten oder Zahlungen über das Zimmerkonto werden nicht akzeptiert. Der Preis beträgt 2 € pro 30 Minuten, die verbleibende Zeit wird auf dem Automaten angezeigt. Die Nutzungsdauer kann durch Einwerfen von Bargeld verlängert werden.

Die Regeln für den SB-Wäschereibetrieb sind vor Ort und in der Hotel-App einsehbar. Die Öffnungszeiten können je nach Saison variieren.

Dieses Geschäft übernimmt keine Haftung für Kleidungsstücke, die aufgrund ihrer Beschaffenheit oder Materialzusammensetzung beim Gebrauch einlaufen, ausbleichen oder sich abnutzen.

RESTAURANT / BAR

Die Öffnungszeiten des Buffetrestaurants sind:

- Frühstück:
Zwischen- und Nebensaison: von 7:30 Uhr bis 10:30 Uhr.
Hauptsaison: von 8:00 Uhr bis 11:00 Uhr.
- Mittagessen:
Zwischen- und Nebensaison: von 13:00 bis 15:00 Uhr.
Hauptsaison: von 13:30 bis 15:30 Uhr.
- Cena:
Zwischen- und Nebensaison: von 19:30 Uhr bis 22:30 Uhr.
Hauptsaison: von 20:00 Uhr bis 23:00 Uhr.

Die angegebenen Zeitpläne können aus Belegungs- und betrieblichen Gründen geändert werden.

In den übrigen Bereichen der Bar, des Kiosks und des Restaurants informieren Sie sich bitte an der Rezeption oder in der WebApp über die Öffnungszeiten, da diese je nach Saison und Auslastung variieren.

Die Öffnungszeiten des Zimmerservices sind in der Zwischen- und Nebensaison von 7:30 Uhr bis 23:30 Uhr und in der Hauptsaison von 8:00 Uhr bis Mitternacht (Änderungen vorbehalten).

In dem Schreiben wird darauf hingewiesen, dass für diesen Service ein Aufpreis von 20 % gegenüber den Preisen auf der Speisekarte selbst anfällt.

Regeln vor dem Betreten des Buffetrestaurants El Olivo:

- Bitte teilen Sie dem Personal am Eingang bei Ihrer Ankunft Ihre Zimmernummer mit.
- Warten Sie, bis Sie von den Kellnern zu Ihrem Tisch begleitet werden.

Hausordnung im Buffetrestaurant El Olivo:

- Die Verwendung von Zangen und/oder Küchenutensilien ist beim Servieren von Speisen obligatorisch.
- Bitte respektieren Sie die Anordnung und halten Sie den Mindestabstand zu anderen Gästen ein.
- Vermeiden Sie Lebensmittelverschwendung, handeln Sie verantwortungsbewusst und nehmen Sie sich nur so viel, wie Sie auch verzehren werden.
- Das Verrücken von Tischen oder Stühlen sowie das Nehmen von Besteck von anderen Tischen ist nicht gestattet. Die Kellner kümmern sich um das Eindecken.

Nicht erlaubt/verboten:

- Entnahme von Speisen und/oder Getränken aus dem Buffetrestaurant.
- Der Zutritt zum Restaurant oder zur Bar ist nicht gestattet, wenn man nur Badebekleidung trägt und/oder nass ist.
- Der Zutritt zum Restaurant zum Abendessen ist in Sportkleidung, Badebekleidung, Shorts oder Tanktops nicht gestattet. Angemessenes Schuhwerk und Kleidung sind jederzeit erforderlich.

ALL INCLUSIVE „FUERTE SPLENDID“

Dieser Service steht nur Kunden zur Verfügung, die ihn vertraglich vereinbart haben; er ist persönlich und nicht übertragbar.

Die Speisekarten oder Preislisten der Bars und Restaurants kennzeichnen die Produkte, die der Fuerte Splendid-Kollektion entsprechen. Nicht gekennzeichnete Produkte werden zum regulären Preis mit 30 % Rabatt (inkl. MwSt.) berechnet.

Die Nutzung bestimmter Sportanlagen, des Spas, des Telefons, des Wäscheservices, von Strandtüchern, von kostenlosen Unterhaltungsaktivitäten usw. sowie weitere gegebenenfalls festgelegte Leistungen sind nicht im All-inclusive-Paket enthalten.

Die All-inclusive-Angebote im Fuerte Splendid lauten:

- Frühstück: 8:00 bis 11:00 Uhr
- Zwischen 11:00 und 19:00 Uhr
- Mittagessen: 13:30 Uhr bis 15:30 Uhr
- Abendessen: 20:00 bis 23:00 Uhr
- Getränke: 11:00 bis 0:00 Uhr

Nicht erlaubt/verboten:

- Entnahme von Speisen und/oder Getränken aus dem Buffetrestaurant.
- Der Zutritt zum Restaurant oder zur Bar ist nicht gestattet, wenn man nur Badebekleidung trägt und/oder nass ist.
- Der Zutritt zum Restaurant zum Abendessen ist in Sportkleidung, Badebekleidung, Shorts oder Tanktops nicht gestattet. Angemessenes Schuhwerk und Kleidung sind jederzeit erforderlich.

POOL UND STRAND

Die Öffnungszeiten des Schwimmbads sind im Sommer von 11:00 bis 20:00 Uhr und im Winter von 11:00 bis 19:00 Uhr.

h. den Rest der Saison.

Baden und die Nutzung des Sonnenbereichs im Erwachsenenbecken sind Personen unter 18 Jahren nicht gestattet.

Der Zugang zum Pool ist nur Gästen gestattet, die im Hotel übernachten, und nur denjenigen, die die Zugangsgebühr entrichtet haben, sofern eine solche erhoben wurde (Tageskarte).

Straßenhändler und/oder externe Masseure haben keinen Zutritt.

Von der Nutzung dieser Dienste wird abgeraten, da sie weder gesetzlich reguliert sind noch einer Qualitätskontrolle unterliegen.

Vor dem Schwimmen im Pool ist es Pflicht, zu duschen. Außerdem müssen lange Haare zusammengebunden werden.

Das Tragen von Badeschuhen (Flip-Flops, Wasserschuhe) ist im gesamten Außensolariumsbereich und im Hallenbad Pflicht.

Bälle, Matten usw. sind im Pool nicht erlaubt, ausgenommen sind Schwimmhilfen für Kinder.

Die Nutzung der Sonnenliegen am Pool ist kostenlos. Die Einrichtung verfolgt die Richtlinie: **Keine Reservierungen für Sonnenliegen**, „Damit alle Nutzer Zugang haben. Mitarbeiter können Gegenstände von Liegestühlen entfernen, die mindestens 50 Minuten lang nicht benutzt wurden, sofern andere Nutzer darauf warten. In diesem Fall werden die persönlichen Gegenstände eingesammelt und an der Bademeisterstation abgegeben. Die Einrichtung übernimmt keine Haftung für Verlust oder Diebstahl unbeaufsichtigter Gegenstände.“

Die Benutzung von Hotelhandtüchern am Pool oder Strand ist nicht gestattet. Wir stellen Ihnen kostenlose Handtücher zur ausschließlichen Nutzung am Pool oder Strand zur Verfügung; diese können Sie mit einem Kartensystem bezahlen.

- Während der Zwischen- und Hochsaison werden Pool-/Strandhandtücher am Pool von 11:00 bis 19:00 Uhr bereitgestellt bzw. abgeholt (Änderungen vorbehalten).
- In der Nebensaison werden Pool-/Strandhandtücher von 11:00 bis 19:00 Uhr an der Hotelrezeption ausgegeben bzw. abgeholt.

Wenn Sie das Handtuch beim Auschecken nicht zurückgeben, wird Ihnen eine Gebühr von 10,00 € pro nicht zurückgegebenem Handtuch in Rechnung gestellt.

Das Mitbringen von Gläsern oder anderen Glasgegenständen in den Pool- und Strandbereich ist verboten.

Der Verzehr von Speisen und Getränken im Pool-/Strandbereich ist untersagt, sofern diese nicht an einer Verkaufsstelle des Hotelbetriebs erworben wurden.

Bitte benutzen Sie die Abfalleimer und Aschenbecher.

SPA

Zeit:

Nebensaison und Zwischensaison:

Dienstag bis Samstag: 11:00 bis 19:00 Uhr. Montag und Sonntag: Geschlossen.

Hochsaison:

Montag bis Sonntag: von 11:00 Uhr bis 19:00 Uhr.

Die Fahrpläne können je nach Jahreszeit variieren.

Zahlung: Für alle Spa-Behandlungen wird die jeweils festgelegte Gebühr erhoben.

Reservierungen: Für den Hydrotherapie-Parcours sowie für alle Behandlungen, Massagen und Friseurdienstleistungen ist eine vorherige Buchung unbedingt erforderlich.

Zutritt: Personen unter 16 Jahren ist der Zutritt nicht gestattet. Minderjährige unter 18 Jahren müssen von einem Erwachsenen begleitet werden.

Hydrotherapie-Parcours: Badebekleidung, Handtuch, Badekappe und rutschfeste Badeschuhe sind erforderlich. Falls Sie keine Badeschuhe besitzen, können Sie diese an der Spa-Rezeption erwerben. Wir bieten außerdem einen Handtuchverleih an.

Ausstattung: Ein Schließfach zur Aufbewahrung Ihrer persönlichen Gegenstände steht Ihnen zur Verfügung. Das Spa übernimmt keine Haftung für Verlust oder Diebstahl von persönlichen Gegenständen auf dem Gelände.

Stornierung oder Änderung von Reservierungen: Änderungen oder Stornierungen müssen der Spa-Rezeption mindestens 24 Stunden im Voraus mitgeteilt werden.

Nichterscheinen oder kurzfristige Stornierung: Im Falle des Nichterscheins oder einer Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Termin werden 100 % der Kosten für die Behandlung oder Dienstleistung Ihrem Zimmer in Rechnung gestellt.

Stornierungshinweis (Spa geschlossen): Sollte der Spa-Bereich geschlossen sein, informieren Sie bitte die Hotelrezeption über die Stornierung und geben Sie dabei Ihre Zimmernummer, die Uhrzeit und die gebuchte Leistung an.

Verspätungen des Kunden: Sollten Sie zu spät zu Ihrem Termin oder Ihrer Behandlung erscheinen, wird die Servicezeit proportional zur Verspätung verkürzt, um nachfolgende Buchungen nicht zu beeinträchtigen, sofern keine Möglichkeit zur Verlängerung besteht.

FITNESSSTUDIO

Öffnungszeiten: Montag bis Sonntag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr (Änderungen vorbehalten).

Zutritt für Minderjährige: Kindern unter 16 Jahren wird die Teilnahme an den Sportkursen ohne Aufsicht von Erwachsenen nicht empfohlen, da sie sich durch unsachgemäße Benutzung der Geräte verletzen könnten.

Nutzung des Fitnessstudios: Der Aufenthalt im Fitnessstudio ist ausschließlich auf die Ausübung körperlicher Aktivitäten beschränkt. Personen, die den Trainingsbereich nicht nutzen, dürfen sich nicht im Fitnessstudio aufhalten.

Hinweis: Das Fitnessstudio verfügt über kein festangestelltes professionelles Aufsichtspersonal.

Haftungsausschluss: Die Teilnahme an sportlichen Aktivitäten erfolgt freiwillig und auf eigene Gefahr. Das Hotel übernimmt keine Haftung für Verletzungen, die bei der Nutzung der Einrichtungen entstehen können.

Obligatorische Kleidung: Das Tragen von geschlossenen Sportschuhen und eines T-Shirts ist für die Nutzung der Einrichtungen und Geräte unerlässlich.

Bereitstellung von Handtüchern: Aus hygienischen Gründen und zur Schonung der Ausrüstung ist die Verwendung eines eigenen Handtuchs obligatorisch.

Verbote: Rauchen, Essen und der Konsum alkoholischer Getränke im Zimmer sind strengstens untersagt.

Gerätepflege: Zum Wohle aller Benutzer bitten wir Sie, die Sportgeräte sorgfältig zu lagern und zu pflegen und sie nach Gebrauch umgehend an ihren vorgesehenen Platz zurückzustellen.

Kapazität: Die maximale Anzahl der Personen, die sich gleichzeitig im Fitnessstudio aufhalten dürfen, beträgt 8.

Hinweis: Sollten Sie Fragen zur Bedienung der Geräte haben oder eine Fehlfunktion feststellen, informieren Sie bitte so schnell wie möglich die Rezeption oder den Kundendienst.

STARKE VEREINIGUNGEN

Dieser Service steht ausschließlich Hotelgästen zur Verfügung und ist kostenlos.

Dieser Service ist ausschließlich für Kinder im Alter von 4 bis 12 Jahren bestimmt. Die Nutzungs- und Inanspruchnahmebedingungen können Sie an der Hotelrezeption einsehen oder per E-Mail anfordern, falls Sie diese vor Ihrer Buchung erfahren möchten.

EXKLUSIVE CLUB

Dieser Bereich befindet sich im 5. Stock, neben der Rezeption. Der Zugang ist ausschließlich Kunden vorbehalten, die den Exklusiv-Service abonniert haben, sowie Platinum- oder Diamond-Mitgliedern des Friends Clubs (als Serviceleistung).

Die Lounge ist von 11:00 bis 21:00 Uhr geöffnet. Snacks und Getränke sind erhältlich. Snacks werden bis 20:00 Uhr serviert. Hotelmitarbeiter beaufsichtigen den Bereich, regeln die Auslastung und füllen die Vorräte auf, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Bitte nutzen Sie die Einrichtungen und Produkte sachgemäß und verantwortungsbewusst. Bei Missbrauch oder unsachgemäßer Verwendung behält sich die Hotelleitung das Recht vor, dem Gast den Zugang zum Zimmer zu entziehen.

Regeln für die Nutzung des exklusiven Raumes:

- Der Zugang zur Lounge ist Mitgliedern des Friends Clubs und deren Gästen, die im selben Zimmer übernachten, vorbehalten. Erwachsene erhalten ihre Identifikationsarmbänder beim Check-in an der Rezeption.
- Kindern unter 12 Jahren ist der Zutritt nur in Begleitung eines Erwachsenen (Elternteil oder Erziehungsberechtigter) gestattet. Grund dafür ist das Angebot an alkoholischen Getränken.
- Speisen und Getränke werden ausschließlich in der exklusiven Lounge serviert; es ist verboten, Produkte aus der Lounge mitzunehmen.
- Sowohl drinnen als auch draußen gilt Selbstbedienung. Es gibt ausgewiesene Bereiche zur Entsorgung von gebrauchten Tassen und Tellern sowie Abfallbehälter.

EXCLUSIVE CLUB LOUNGE

Dieser Bereich befindet sich in der 4. Etage.

- Der Zugang zur Lounge ist dem Inhaber einer Platinum- oder Diamond-Mitgliedschaft im Club de Amigos (als besondere Aufmerksamkeit) sowie allen Gästen, die im selben Zimmer untergebracht sind, vorbehalten. Erwachsene erhalten beim Check-in an der Rezeption ein entsprechendes Identifikationsarmband.
- Kindern unter 12 Jahren ist der Zutritt nur in Begleitung eines Erwachsenen (Elternteil oder gesetzlicher Vormund) gestattet.
- Speisen und Getränke dürfen ausschließlich innerhalb der Exclusive Lounge konsumiert werden. Das Mitnehmen von Produkten aus der Lounge ist strengstens untersagt.
- Der Service erfolgt als Selbstbedienung. Für benutzte Gläser und Teller stehen dafür vorgesehene Ablagebereiche sowie Abfallbehälter zur Verfügung.

KAPITEL VI**Informationen für Benutzer über die Einrichtungen oder Dienstleistungen, die ein Risiko darstellen, und die Maßnahmen von In diesem Zusammenhang wurden Sicherheitsmaßnahmen ergriffen.****Artikel 17. Sicherheit von Einrichtungen und Dienstleistungen.**

17.1. Alle Einrichtungen und Dienstleistungen in unserem Hotel sind mit Maßnahmen ausgestattet, die Ihre Sicherheit jederzeit fördern oder gewährleisten.

17.2. Sollten Sie jedoch der Ansicht sein, dass die Nutzung einer Einrichtung oder eines Dienstes ein Risiko für Ihre Gesundheit oder körperliche Unversehrtheit darstellen könnte, raten wir Ihnen dringend, sich an unsere Kundendienstabteilung zu wenden, damit diese Sie informieren und Ihre diesbezüglichen Fragen beantworten kann.

17.3. Sollten Sie Zweifel daran haben, ob die Nutzung einer Einrichtung oder Dienstleistung Risiken für Ihre Gesundheit oder körperliche Sicherheit birgt, wählen Sie in jedem Fall eine andere Einrichtung oder Dienstleistung.

KAPITEL VII

Gesundheitliche Notfälle oder Krisen

Artikel 18. Protokolle für Maßnahmen in Notfällen oder Gesundheitskrisen.

Sollten die Behörden einen Notstand oder eine Gesundheitskrise ausrufen, die den normalen Hotelbetrieb beeinträchtigt, wird dies bekannt gegeben in Unsere Website, damit Sie als Kunde über die getroffenen Maßnahmen informiert sind und diese einhalten können.

18.1. Kunden, die sich in einer von den Behörden ausgerufenen Notlage oder Gesundheitskrise nicht an die in diesem Betrieb geltenden obligatorischen oder empfohlenen Maßnahmen halten, können die sofortige Kündigung ihres Beherbergungsvertrags verursachen; ihr Aufenthalt wird ohne Anspruch auf Rückerstattung storniert, und die zuständige Behörde wird benachrichtigt.

KAPITEL VIII

Personenbezogene Daten

Artikel 19. Personenbezogene Daten.

Die personenbezogenen Daten der Kunden werden zum Zweck der Buchung, Bereitstellung und Inanspruchnahme von Hotelleistungen sowie, mit ihrer ausdrücklichen Einwilligung, zum Versand von Informationen über Angebote und Dienstleistungen des Hotels verarbeitet; sie können ihre Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung (Recht auf Vergessenwerden), Datenübertragbarkeit, Einschränkung und Widerspruch gegen die Verarbeitung ausüben, indem sie dies einfach auf beliebige Weise beim Hotelbetrieb gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und dem spanischen Organgesetz 3/2018 (LOPDGDD) anfordern

