

Internal Regime Regulations

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

CASUAL CON DUENDE

Nº RTA

H/CA/01463

Internal Regime Regulations

ADMISSION RULES

1. General provisions.

The people who access this hotel shall be obliged to comply this regulation, in which does not contravene Law 13/2011, of December 23, on Tourism, Decree Law 13/2020, of May 18th, on hotel establishments, and other rules and precept of application.

Access, admission and stay at the establishment

This hotel is of public use and has free access, without any restrictions other than those derived from legal provisions and this regulation. The admission and stay of people at this establishment will only be denied for the following reasons:

Due to lack of capacity in accommodation or facilities.

Due to not complying the admission requirements established in this regulation.

By adopting behaviours that may cause danger or inconvenience to other people, or by hamper the normal development of the activity. When one of these indicated circumstances occurred or by the people incurring in one or more of the restrictions listed above, the responsible employee of the establishment may require them to abandon the establishment, with previous payment, when appropriate, of the invoice pending. If necessary, they may ask for security according to article 36 of the tourism law, and article 25 of the Hotel Management Decree.

It is expressly stated that free access to the facilities, services and accommodation of this establishment can not be denied to people who wish to come for sex reasons, disability, with or without a guide dog, religion, opinion or any other personal or social circumstance.

2. Check in and admission document:

The people who wish to use the accommodation units, the common areas, and, when appropriate, the complementary services detailed in this regulation, should present their identification documents to be registered and admitted at this establishment.

This establishment, once the person has been registered, will make an admission document that will include the name, category and registration

number of the establishment, number or identification of the accommodation, number of people who will occupy, check in and check out date and any meals arrangement they have, and when booked directly, the price of the stay. The admission document, which must have a duplicate copy, must be signed by the interested party to formalize their admission, once informed of the existence of these Regulations and their rights and obligations. The original will be delivered to the user and the copy will remain in the possession of the establishment.

The complementary services which are offered by the establishment or by other people or entities, are detailed at reception, it will be formalized in their corresponding documents and will be settled according to the agreed conditions.

3. Rights and obligations of the hotel:

This establishment may seek the help of the authority agents to clear out the dependencies of the users who do not respect this regulation, whom intend to access or remain in the establishment for a purpose other than the usual use of the hotel services. Furthermore, they can also seek the help of the authority in case there are people not registered as users, attendees of banquets, conventions, etc. or that they incur in the assumptions foreseen in section 2 above. Accommodation units can only be accessed by people registered for this purpose, as stated in Article 2. E. of Decree Law.

This establishment may request payment guarantee for the services booked, in accordance with the applicable regulations and to charge the corresponding account for the damages to the facilities, furniture and elements of the establishment due to negligence or wrong use of those.

Furthermore, the timetable of the different services may vary throughout the seasons, depending on the seasonality, having the right to not admit users outside those hours, also when the maximum authorized capacity is exceeded or when they are requested within the limits of admission, thereby damaging the work schedule of the services. The mentioned services, the details of their schedules hours, their prices and use conditions, are exposed at the entry, and, in summary, at the existing directories at the accommodations, which also contains information about the evacuation plan in case of emergency and about the free services.

This establishment has the obligation to give maximum publicity about their prices at reception and have them available to users. To inform users before booking about the services and their prices. To provide them with the highest quality, according to their category and contracted terms. To ensure that users are treated correctly. To attend and keep the facilities and services in good condition. To have complaint forms and inform about their existence. To provide users who can not be attended, due to incurring in excessive reservations, accommodation in an establishment in the same are, of the same group, modality, or in any case, same or higher category . The expenses that arise

from such cause will be invoiced to this establishment, which, on the contrary, will return to the user the differences that may arise in their favour.

Breakfast timetable

MON to FRI 07:00 to 11:00
SAT and SUN 08:00 to 11:30

Occupancy periods of the accommodation units:

Users of this establishment have the right to occupy this accommodation unit from noon, 12 o'clock, on check in date until noon, 12 o'clock, on the day indicated as the departure date. However, on dates with maximum occupancy, the accommodation unit may be delayed by two hours. With an agreement between both parties, a different regime of occupation units may be agreed, which, if applicable, must be reflected at the admission document. The extension of occupation at the accommodation unit for a longer time than agreed will cause the duty to pay one more day and, in the event that the user would like to stay more days than originally booked and specified in the admission document, there must be an agreement between both parties.

Prices, invoices and information

The main swimming pools, their own furniture, the gardens and the outdoor parking lots, which are not covered, existing on the premises of the establishment, are free to use.

The hotel establishment is not responsible for the price, nor for the use of supplies, belongings and other services provided outside the hotel, nor for the behaviour of staff who is not working for the hotel, unless expressly stated in its conditions and rates.

The accommodation rates will be computed by days and according to nights they stay. The minimum rate would be the amount of one night, understanding to be finished by noon, 12 o'clock, day after the check in date.

The establishment may require, at any time and prior to the presentation of its invoice, the payment of the services provided outside the accommodation, even if the payment of this has been agreed in advance.

The legal people that, on their own, provide complementary services in dependencies of this hotel establishment, are responsible for their staff and their behaviour, their operation, maintenance, price regime and for everything inherent in their own services. In each of these dependencies the owner of the same will be clearly identified. In the accommodation units there is also a directory with information about the prices of the most common services. Invoices will only be provided for accommodation and services booked directly by users.

Safety box

In Reception there is a safety box installed, where indicate this service and informs about their conditions of acceptance and use. The establishment is not responsible for the loss of objects or values that are not deposited in this box.

Laundry-dry cleaning

In each accommodation users can find information about these services, their prices and delivery times. The establishment is not responsible for garments that, due to their conditions of compositions of use, shrink, deteriorate or discolour. Rooms cleans from 08:00 to 15:00 (Do not make any other use of the towels in the room other than personal hygiene).

1. Various

- Children are not allowed to use the elevators without a responsible adult.
- It is not allowed to walk through the common areas without shoes and shirtless.
- From 22:00 o'clock it is not allowed to make noise at the corridors and common areas that may disturb the other users.
- Before entering any consumption areas, users must show their admission document or card, in order to control their bill depending on what they consume.
- It is not allowed to hang clothes on the terrace railing, users should use the clotheslines available at the balcony of each room.
- In the areas of this establishment it is not allowed to use, consume, or posses any dangerous products that are stated on the current legislation of public health.
- In order to guarantee the safety and privacy of users, this hotel has technical electronic surveillance devices, with permanent recording elements, in gardens, corridors and other common areas.
- It is totally forbidden to cook in the rooms, as well as use electrical water heaters without previous authorization from the management.

The management

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos								
CASUAL CON DUENDE CADIZ – H/CA/01463								25/9/20
ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
I.2. Áreas Públicas								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			2
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								

Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1							1
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2							2
I.6. Otras instalaciones generales									
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M		
Oficio en cada planta*		7							7
Escalera de servicios	63	5							5
I.7. Servicios									
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M		1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M		1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M				2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M		
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M		2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M		2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M		1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1						M	1
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	2							2
II. Unidades de alojamiento (u.a.)									
II.1. Dimensiones									
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M		25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25							
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	2							2
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5							
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8							
II.4. Comodidades para dormir									
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m	106	1	M	M	M				10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				M			
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15							

Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones		3	M	M	M	M	M	
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón	111	10						3
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4					M	4
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)		1	M	M	M	M		
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)	122	5					M	1
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Colgador	125	1						1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			15
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				1
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Mesa o escritorio		1	M	M				
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada	137	5			M	M	M	5
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						3

Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4						
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M	
Smart TV con mando a distancia		6						
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156	3	M	M	M			5
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M	10
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M			3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*	168	2	M	M	M			4
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M	
Gel y champú en botellas monodosis	174	2						2
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Información del hotel	178	1	M	M				3
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M	
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						2
Plancha y tabla de plancha		4						
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1
Juego de costura		2						

Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1						
Utensilios de limpieza de zapatos*		2			M	M		2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3						3
Sistema de apertura con móvil		5						
III. Restauración								
III.1. Bebidas								
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M	1
Nevera	195	2				M		2
III.2. Desayuno*								
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1						2
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)		2			M			
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5				M	M	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						3
III.3. Comidas/Restauración*								
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2						2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4						4
Carta o información del bufé en braille	213	8						
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)								
VI.1 Sistemas de calidad								
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	M	M	M	3
VI.2. TIC (actividades en línea)								
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	M	M	M	M	5

Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	5						5	
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web	269	5						5	
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *									
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables									
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	6						6	
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5						5	
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4						4	
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						4	
								VII.2. Agua	
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5						5	
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4						4	
								Total:	306
NP: No puntúa									
M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.									
HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos									
PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas				
Hoteles	180	250	350	500	650				
Hoteles-Apartamentos	202	275	380	535	690				
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)				
ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)									

<p>(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos.</p>	
<p>(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.</p>	
<p>(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo.</p>	
<p>(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.</p>	
<p>(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica</p>	
<p>(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).</p>	
<p>(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias.</p>	
<p>(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.</p>	
<p>(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.</p>	
<p>(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.</p>	
<p>(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.</p>	
<p>(62) Los oficinas de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza</p>	
<p>(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.</p>	
<p>(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.</p>	
<p>(168) El criterio del “Champú” se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente.</p>	
<p>(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrapatos, toallita para limpiapatos o similar.</p>	

(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos	
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.	