REGLAMENTO RÉGIMEN INTERNO

HOTEL PUERTA DE TOLEDO S.A.

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: MARZO 2025

PRESENTACIÓN

For English version go to page 16.

I. NORMAS DE REGISTRO Y ESTANCIA

ARTÍCULO 1º.- REGISTRO DE ENTRADA (FICHA POLICIAL) Y DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO)..... 2

ARTÍCULO 2º.- ACCESO AL HOTEL Y A SUS SERVICIOS..... 3

ARTÍCULO 3º.- FACTURACIÓN Y PAGO 4

ARTÍCULO 4º.- GARANTÍA PREVIA DE PAGO 5

ARTÍCULO 5º.- PERÍODO DE OCUPACIÓN DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO 5

ARTÍCULO 6º.- NÚMERO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO. VISITAS..... 6

II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 7º.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL 7

ARTÍCULO 8º.- SERVICIO DE LIMPIEZA 7

ARTÍCULO 9º.- SERVICIO DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA 8

ARTÍCULO 10º.- SERVICIO DE GARAJE 8

ARTÍCULO 11º.- SERVICIO DE CAJA FUERTE 8

ARTÍCULO 12º.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS 8

III. NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE

ARTÍCULO 13º.- FUMADORES..... 9

ARTÍCULO 14º.- COMIDA Y BEBIDA..... 9

ARTÍCULO 15º.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO 10

ARTÍCULO 16º.- ACCESO DE ANIMALES 10

ARTÍCULO 17º.- ESTANCIA DE NIÑOS 10

ARTÍCULO 18º.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS 11

ARTÍCULO 19º.- NORMAS DE USO..... 11

IV.NORMAS DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 20º.- DERECHO DE ADMISIÓN 12

ARTÍCULO 21º.- OBLIGACIÓN DE PAGO EN CASO DE PROHIBICIÓN DE ACCESO O DE DESALOJO 14

ARTÍCULO 22º.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL 14

ARTÍCULO 23º.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD..... 14

ARTÍCULO 24º.- FACULTADES DEL HOTEL..... 14

V.- POLITICA DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 25º.- INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS..... 15

PRESENTACION

El Hotel dispone del presente "**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**" que contiene la política, normas y reglas que regirán la relación entre el Hotel y sus clientes.

Este Reglamento también será de aplicación y obligado cumplimiento para:

• Visitantes y/o acompañantes ocasionales de los clientes del hotel.

• Usuarios de los servicios e instalaciones del hotel abiertas al público en general.

• Toda persona que, aun ocasionalmente, visite o deambule dentro del hotel.

• Asistentes a eventos desarrollados en el hotel.

• Contratantes, organizadores y personal involucrado en la organización y desarrollo de eventos celebrados en el hotel.

El Reglamento se aplicará en todos los espacios y zonas del establecimiento, sean de uso exclusivo o común, sin distinción alguna.

El presente Reglamento se encuentra a disposición de los clientes en la Recepción del hotel y podrá ser consultado por los mismos siempre que lo deseen.

El desconocimiento de este Reglamento no exime de su cumplimiento ya que dicho Reglamento está basado en las normas y legislación vigente.

El Reglamento tendrá vigencia ininterrumpida y continuada hasta que no sea modificado o sustituido por otro. En caso de duda, se reputará plenamente subsistente en todas sus normas y reglas.

Las reglas y prohibiciones contenidas en este Reglamento y que deben cumplir sus destinatarios, no deberán entenderse excluyentes de otras conductas análogas o similares no enunciadas en él, pero que surgen claramente del espíritu e intención de este Reglamento.

Las contravenciones a este Reglamento, en la medida de lo posible podrán ser corregidas de forma inmediata, y, en su caso, podrán ser sancionadas con arreglo a la normativa laboral, civil o penal vigente, con independencia de otras responsabilidades en las que pueda incurrir el infractor y del oportuno ejercicio de las acciones legales a las que hubiere lugar.

El Hotel se reserva el derecho de admisión y de cancelar la reserva, sin derecho a devolución, de cualquier cliente que contravenga este Reglamento, así como las normas de convivencia y de sentido común, o de algún modo actúe irrespetuosamente para con las instalaciones del Hotel o el resto de las personas que en él se encuentran, sea personal, o cliente del Hotel.

Agradecemos su preferencia por hospedarse con nosotros, así como la de observar estrictamente nuestro Reglamento, elaborado para su propio beneficio.

En todo caso, si necesitara información complementaria no dude en contactar con Recepción. A tales efectos, le recordamos que el director del Hotel, junto con el personal de recepción, son los responsables o centros de relación con los internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de estos.

Legislación aplicable

El Reglamento de Régimen Interior se rige por la ley española.

Idioma

Este Reglamento está disponible en español e inglés, pero solamente el texto en el idioma español-castellano es el único texto legalmente vinculante, y es el que prevalecerá ante cualquier diferencia de interpretación o de cualquier otra índole.

VOLVER A INDICE

I. NORMAS DE REGISTRO Y ENTRADA

ARTÍCULO 1º - REGISTRO DE ENTRADA (FICHA POLICIAL) Y DOCUMENTO DE ADMISIÓN (BIENVENIDO)

En la Recepción se realizarán los trámites necesarios para el registro y la admisión y se guardarán las llaves o tarjetas magnéticas para acceder a los alojamientos.

El Check-in se realizará a partir de las 14:00 hrs del día de llegada del cliente, el Check-out hasta las 12.00 hrs del día de salida, salvo condiciones especiales para grupos.

De modo excepcional y siempre que la ocupación lo permita, el cliente puede registrarse a partir de las 07:00 am abonando los suplementos previstos en cada franja horaria.

El hotel no alojará en ningún caso ni aceptará reservas a menores de 18 años que no vayan acompañados de sus padres o tutores legales.

REGISTRO DE ENTRADA (FICHA POLICIAL)

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se ofrecen en el Hotel, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su registro e inscripción en el libro registro de viajeros del establecimiento.

Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad (son consideradas reservas de grupo las reservas de 5 o más habitaciones), su representante entregará lista de las personas que se alojarán junto con los documentos de identificación de los integrantes del grupo.

Se considera identificación válida en España el Pasaporte, el DNI y el Carnet de Conducir. En caso de que sea usted extranjero se podrá registrar presentando Pasaporte o Documento de identidad si procede usted de un país de la UE o de cualquiera de los siguientes países:

• Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

También se podrá registrar con el Permiso de Residencia español en vigor si es usted extranjero residente en España.

Esta norma es de obligado cumplimiento en base a la Orden del Ministerio del Interior del Gobierno de España 1922/2.003 de 3 de Julio, que establece el registro en Libros y Partes de entrada de Viajeros en Establecimientos de Hostelería y al amparo de lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana y al Real Decreto 933/2021 por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas que contratan servicios de hospedaje.

En cumplimiento de esta, todo huésped, tanto el individual como el de grupo deberá contar con una hoja de registro de manera individual.

La hoja de registro deberá ser firmada personalmente por todos los viajeros mayores de 14 años.

El alojamiento es intransferible por lo que el Hotel negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito de registro y está facultado para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje. Asimismo, está prohibida la entrada en el Hotel de cualquier persona no inscrita en el Registro Policial, salvo decisión expresa de la Dirección.

La Administración del Hotel, no se hace responsable en cuanto a cualquier dato falso o incompleto que el huésped pueda suministrar al momento de rellenar la tarjeta de registro cuyos datos deben de ser cubiertos por el usuario en su totalidad o por el Hotel en base a los datos que aparezcan en los documentos de identificación aportados a tales efectos por el cliente.

En cumplimiento de la normativa vigente, los datos de identificación suministrados serán comunicados a las Autoridades por parte del Hotel.

VOLVER A INDICE

CONTRATO DE HOSPEDAJE – BIENVENIDO

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre del cliente que formaliza la admisión que deberán firmar todas y cada una de las personas que se alojen, el nombre comercial del establecimiento, su clasificación turística, la identificación del alojamiento asignado, precio por día o jornada, la modalidad y precio de servicios complementarios contratados, y las fechas de entrada y salida.

Los usuarios deben acreditar su condición de huésped alojado, mostrando el contrato de hospedaje cuando le sea requerido.

El contrato de hospedaje sirve para acreditar el contrato de alojamiento turístico y tendrá valor de prueba a efectos administrativos, debiendo ser firmada por el interesado para formalizar su admisión. El documento firmado original quedará en poder del establecimiento que lo conservará el tiempo legalmente fijado a disposición de la inspección turística, entregando una copia al huésped que firma el mismo a través de su correo electrónico o impreso si así lo solicita.

Con la firma del documento, el cliente confirma que todos los datos aportados y que allí constan son ciertos y acepta los términos y condiciones expresados en el documento.

Asimismo, con la firma del contrato de hospedaje, se dará por hecho que el cliente expresamente acepta este Reglamento, sus derechos y obligaciones y vendrá obligado a observar las normas contenidas en el mismo y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene para un uso adecuado del establecimiento, sus instalaciones y del equipamiento del Hotel.

ARTÍCULO 2º - ACCESO AL HOTEL Y A SUS SERVICIOS.

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en la legislación y en este Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados.

Asimismo, tienen derecho a que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad, y tranquilidad para una estancia sin molestias, a que éstos se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura con las formalidades reglamentarias por los servicios contratados directamente al Hotel, a la confidencialidad en el tratamiento de su información conforme la normativa de Protección de datos y a que, si desean formular alguna queja, reclamación o denuncia, les sean entregadas las hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes a la Comunidad Autónoma de Madrid, que podrán ser cumplimentadas por el cliente y entregadas en la Recepción del Hotel.

La presentación de alguna reclamación o queja no exime de la observancia de este Reglamento y del pago de los servicios.

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio de servicios prestados por terceros no vinculados a la actividad directa del hotel, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas (traslados, excursiones, entradas y/o similares)

Las tarifas con los precios máximos y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares y servicios complementarios ofrecidos por el propio Hotel se encuentran detallados en la recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias del Hotel, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de las dependencias está claramente identificado el titular de la misma.

De todos los servicios encontrará información de forma resumida en el directorio existente en las habitaciones, en formato QR. Así como la información del plan de evacuación para casos de emergencia, precios del alojamiento, las cartas de los menús con sus precios QR, y la relación de los servicios que son gratuitos, tales como el wifi.

VOLVER A INDICE

En todo caso, el Hotel puede ofrecer a sus clientes, sin coste adicional, servicios extras tales como los de Información turística, Servicio de despertador, Depósito de valores en la caja general del Hotel, siempre y cuando su contenido sea declarado y firmado por parte del cliente, Consigna y custodia de equipaje de uso diurno o Servicio de llamada de Taxi.

Igualmente, a petición del cliente, el Hotel se podrá ocupar de la gestión de determinados servicios ajenos al mismo, como pueden ser excursiones, restaurantes, traslados u otros servicios relacionados con la estancia, quedando eximido de responsabilidad sobre el servicio o la calidad final de los mismos.

El Hotel podrá variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios.

La posible Gestión de mensajes, llamadas, paquetes o cualquier objeto destinado a algún cliente del hotel, se iniciará siempre que se verifique el consentimiento previo del cliente para proceder a dicha gestión, procediéndose en este caso a su comunicación o entrega.

El hotel puede recibir paquetes para clientes alojados o que estén a punto de alojarse, teniendo en cuenta que:

- El paquete debe estar perfectamente identificado con el titular de la reserva
- El paquete se debe recibir durante la estancia del cliente, o el día antes.
- No se recibirá paquete que no esté identificado, o si el cliente ya no se encuentra alojado.
- No debe exceder de unas medidas aptas para almacenaje. Cubicaje de 50x50x50 cm y/o peso máximo 2kg. Paquetes grandes se rechazarán pues no tenemos espacio para guardarlos.
- El envío debe estar pagado. El hotel no pagara portes de paquetes recibidos.
- El hotel los guardará en lugar seguro, pero no es responsable del estado en que lleguen, ni de cualquier defecto que presenten, ni se responsabiliza del contenido de los mismos.
- No se guardarán productos perecederos, comida, o artículos susceptibles de deteriorarse con el tiempo.

No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes del hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados, ni por parte del cliente o sus acompañantes, ni por terceras personas. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y/o espacios comunes para actividades tales como la realización de entrevistas, rodajes, toma de imágenes para actividades promocionales, sesiones de fotos, etc., salvo autorización previa y expresa de la Dirección del establecimiento y siempre cumpliendo el resto del Reglamento de Régimen Interior, las condiciones que marque dicha Dirección y la normativa que se aplique a la actividad de que se trate.

ARTÍCULO 3º - FACTURACIÓN Y PAGO

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones.

El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12:00 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

Los medios de pago aceptados por el Hotel son:

- Efectivo y Tarjetas de crédito/débito (MasterCard, Visa, Maestro).
- No se aceptan cheques personales ni pago con tarjeta Diners y/o American Express.

Cuando el pago se realice en metálico, se deberá hacer en euros.

El pago no podrá superar la cantidad de 999,99 euros y, dado que los derechos deben ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe, los billetes deberán ser utilizados de acuerdo con el importe a pagar, por lo que cabría la negativa del Hotel a la aceptación billetes de denominaciones altas si el importe a pagar es muy inferior.

VOLVER A INDICE

La cantidad máxima en monedas que se puede utilizar en un pago está limitado a la entrega de un máximo de 50 monedas.

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas.

Por los elementos y otros bienes muebles que encontrará colocados en la habitación del Hotel (por ejemplo, toallas, albornoz), que se lleve consigo al salir de la habitación, se cobrará el contravalor que figura en la lista de precios disponible en la recepción del Hotel.

En el supuesto de que el Cliente deje su habitación y dichos elementos o bienes muebles no se encuentren en la habitación, se considerará que estos fueron consumidos o sustraídos por el cliente.

La factura podrá ser presentada por el Hotel antes de que finalice la estancia contratada, si durante la misma los servicios disfrutados (ya sea por alojamiento, extras o ambos) alcanzan o superan la suma de 350 euros.

La salida anticipada del cliente antes de la finalización de la estancia contratada no eximirá a dicho cliente del pago de la totalidad de los días reservados y de los servicios contratados.

Ante la pretensión del cliente de abandonar el establecimiento dejando impagada total o parcialmente su factura, el Hotel estará facultado para solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.

ARTÍCULO 4º - GARANTÍA PREVIA DE PAGO.

El Hotel puede solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados, conforme a la legislación aplicable tanto por la totalidad de la reserva incluidos impuestos y tasa turística que pudiese ser de aplicación, así como por la de los extras.

Dicha garantía puede solicitar que se haga extensiva por daños o desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

A tales efectos, el Hotel podrá solicitar al cliente a su entrada, o en el momento de hacer su reserva, un número de tarjeta de crédito donde, en caso de impago de factura, pueda cargar el importe de esta.

Dicha solicitud podrá efectuarse incluso en el supuesto de alojamiento con bono o prepago, para garantizar el cobro de servicios extra que pudiesen consumirse, así como para responder de los daños y desperfectos.

El Hotel se reserva el derecho, ante algún tipo de desperfecto, deterioro o robo ocasionado en la habitación o cualquier otra instalación del Hotel por parte del cliente a hacer uso del depósito por desperfectos y/o reclamar de éste la indemnización correspondiente.

El Hotel podrá efectuar además en el número de tarjeta indicada por el cliente, incluso días antes de la entrada del cliente, y a fin de comprobar la validez de esta, un cargo o una preautorización por el importe de la primera noche contratada.

En caso de no facilitar tarjeta, se exigirá el prepago de la estancia y un depósito de seguridad de 500 euros, así como pago directo de los servicios extra solicitados.

ARTÍCULO 5º - PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO.

Las habitaciones del Hotel deberán ser utilizadas en base al número de noches reservadas.

La ocupación de la unidad de alojamiento comienza a partir de las 14:00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida, salvo condiciones especiales para grupos.

No obstante, en fechas de máxima ocupación, cuando se producen más entradas y salidas, es posible que no se pueda disponer de todas las habitaciones a ese horario por cuestiones de disponibilidad y razones de tiempos de limpieza o trabajos de mantenimiento, por lo que se podrá retrasar hasta en cuatro horas la puesta a disposición al usuario de la

unidad de alojamiento. También se podrá retrasar la puesta a disposición en caso de darse circunstancias excepcionales que impidan, por causas ajenas al Hotel, tener la habitación que corresponde a cada cliente en la hora fijada para el comienzo de la ocupación conforme las normas normales de ocupación.

El hotel se reserva el derecho de cancelar a las 18:00 del día de llegada las reservas que no hayan sido garantizadas y/o pagadas con antelación si el cliente no ha comunicado previamente esta circunstancia.

Los posibles cambios de habitación o prolongación de la estancia deben ser comunicados a recepción antes de las 11:00 am y quedarán sujetas a la disponibilidad y al pago de los suplementos correspondientes.

La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, (12:00pm) sin haberlo comunicado previamente ocasionará el deber de abonar una jornada más.

El cliente no podrá prorrogar su estancia sin el conocimiento y la autorización del hotel, pudiendo el personal del Hotel solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los clientes que incumplan lo anterior.

Si el cliente acorta la duración de su estancia, es potestad del hotel reembolsar las noches no disfrutadas siempre que la tarifa contratada lo permita. En ningún caso el cliente puede exigir el reembolso total o parcial de las noches no disfrutadas si la tarifa es No reembolsable.

Cuando los huéspedes se ausenten por más de 48 horas sin previo aviso, el Hotel, podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje si resulta imposible localizar al cliente.

La recogida se hará conforme se previene en el artículo 18 de este Reglamento, salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta. En esta circunstancia se podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del huésped por más de veinticuatro horas.

En caso de muerte de quien ocupe una habitación, sus herederos o apoderados serán los responsables de pagar los gastos ocasionados como consecuencia de esta, incluyendo si es necesario la redecoración y desinfección de la habitación y el remplazo de lencería y equipos.

ARTÍCULO 6º - NÚMERO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO Y VISITAS

NUMERO DE PERSONAS POR UNIDAD DE ALOJAMIENTO

Como norma general, no se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al cupo contratado. Así, no se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. De igual forma, no se permitirá la estancia de más de dos personas en una habitación doble o en una suite, ni de más de tres en una habitación contratada como triple.

Por motivos de seguridad no se admite una ocupación superior al número de personas máximo posible según el tipo de la habitación y condiciones de reserva.

En caso contrario, el Hotel tendrá derecho a cobrar la tarifa fijada para el número real de personas que estén usando la habitación y, al mismo tiempo, a poner fin a la estancia del cliente de forma inmediata.

Los clientes alojados con bebés de 0 hasta 2 años podrán solicitar, sujeto a disponibilidad, una cuna sin coste adicional. El número máximo de cunas en la habitación es de uno. Las cunas están disponibles bajo petición y deben ser confirmadas por el alojamiento.

Un niño mayor de 2 años o un adulto se pueden alojar en una cama supletoria. La instalación de una cama complementaria o supletoria tendrá un coste adicional y solo será posible en algunas habitaciones dobles y siempre a petición de la persona usuaria.

En caso de no haber sido solicitado con antelación, el Hotel se reserva el derecho a solicitar que se efectúe una reserva extra en el caso de que el establecimiento no disponga de cama supletoria solicitada. Dicha cama complementaria solo puede ser ocupada por una persona, siendo uno el número máximo de camas supletorias en la habitación.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberán realizar los movimientos de registro correspondientes e inscripción en el libro de viajeros.

VOLVER A INDICE

VISITAS

El Hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de estas a las habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel dispone de espacios para ello.

En caso de incumplimiento la Dirección del Hotel se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante.

No está permitido el acceso a las zonas comunes del hotel y las habitaciones a repartidores de comida a domicilio. El cliente deberá bajar a recepción a retirar personalmente el pedido, el cual no será recogido en ningún caso por el personal del hotel, ni se realizarán pagos por cuenta del cliente.

II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 7º - PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL

El Hotel ofrece los servicios y prestaciones acordes a su categoría. Cuales sean estos en cada momento, se encuentra especificado en la página oficial de Hotel Puerta de Toledo SA, https://www.hotelpuertadetoledo.com/es, en la que se indica asimismo que se aceptarán peticiones especiales.

En el precio de la unidad de alojamiento se considerarán incluidos los suministros de agua, energía eléctrica, calefacción, refrigeración, uso de ropa de cama y baño y limpieza del alojamiento.

Algunos de los servicios tienen coste adicional, estando prohibido en este caso utilizar los mismos o recibir sus prestaciones si no hayan sido previamente contratados, debiendo ser abonados previamente o después de ser utilizados, según se haya acordado.

Las personas que ostenten la representación de la empresa del Hotel o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán a tales efectos, libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes.

Este establecimiento, en la prestación de sus servicios, cumplirá con los requisitos establecidos por Responsabilidad Civil contemplados en el seguro del Hotel, estando exonerado de cualquier responsabilidad en caso de accidentes personales por negligencia o imprudencia de los huéspedes o de sus acompañantes.

En el caso de deficiencias técnicas ajenas a la voluntad del Hotel, éste se compromete a gestionar su solución provocando el menor inconveniente para el cliente.

El mobiliario y elementos de las habitaciones, así como el resto de las estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos. En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

Sin perjuicio del derecho de admisión, los clientes del Hotel podrán, con carácter general, acceder a los servicios y equipamientos que ofrece el establecimiento, salvo que se establezcan limitaciones de acceso las cuales estarán plenamente justificadas y en ningún caso serán contrarias a los derechos y principios constitucionales.

ARTÍCULO 8º – SERVICIO DE LIMPIEZA

La limpieza de las habitaciones se realiza a diario. El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 a 15:00 horas. A los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les podrá realizar la limpieza de la habitación.

Por motivos higiénicos la limpieza de la habitación se llevará siempre a cabo sin la presencia del cliente en la habitación.

Si desea que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “Por favor, arreglen la habitación” en el exterior de la puerta de su habitación.

Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “No molestar” en el exterior de la puerta de su habitación. Cuando el aviso supere las 48 horas ininterrumpidas, límite máximo de tolerancia permitido por el hotel, se llamará por teléfono a la habitación.

Si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado en perfectas condiciones de esta.

El cambio de toallas y sábanas se realiza siempre que el cliente lo crea conveniente o al menos cada 3 días Las toallas que deseen cambiar se pondrán en el suelo del baño. En caso de que necesite toallas, cambio de sábanas amenities de baño o limpieza de la habitación a una hora en concreto dentro del horario de limpieza, debe contactar con recepción.

ARTÍCULO 9º - SERVICIO DE LAVANDERÍA TINTORERÍA

El hotel dispone de servicio de lavandería, tintorería y/o, planchado con una empresa externa. Encontrará el listado de precios y las condiciones del servicio en el impreso colocado en el armario de su habitación.

Si desea usted planchar prendas en su habitación y necesita una plancha, póngase en contacto con recepción donde le podrá ser facilitada si existe disponibilidad. Extreme la precaución si usa la plancha en su habitación. Avise a recepción cuando haya finalizado su uso para poder retirarla y quede disponible para otros clientes.

ARTÍCULO 10º - SERVICIO DE GARAJE

El garaje es un servicio para los residentes del Hotel, cuyo uso está supeditado a la disponibilidad de plaza, tamaño del vehículo y al pago de la tarifa que tenga estipulada el Hotel.

Asimismo, el Hotel dispone de plazas concertadas en el edificio de la Universidad Carlos III, frente al Hotel, el cual está supeditado a la disponibilidad y a la tarifa estipulada del Hotel.

En ambos casos no se admiten reservas para el garaje.

No deje dinero ni objetos de valor en el interior de los vehículos.

El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento por el propio Hotel.

ARTÍCULO 11º - SERVICIO DE CAJA FUERTE

En cada unidad de alojamiento hay instalada una caja de seguridad gratuita. Las instrucciones de uso se encuentran en la misma caja.

El hotel dispone, bajo petición y disponibilidad, de caja fuerte general, puede solicitar su uso en la recepción.

El hotel no se responsabiliza por ningún tipo de robo, hurto o pérdida de objetos o sumas de dinero, salvo declaración de valores.

ARTÍCULO 12º - ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS.

Nuestra recepción está las 24hrs a su disposición. Puede contactar directamente:

- Marcando el 9 (Centralita/Recepción)
- Marcando el 880 o 890 (Recepción)

Según la necesidad, nuestro personal solicitará servicios médicos públicos de urgencias a disposición por el Servicio de Salud de la Comunidad y Ayuntamiento de Madrid, o al que el cliente indique que desea se contacte.

Independientemente a lo anterior, el hotel dispone de un servicio médico a domicilio a través del cual, y previa petición, podrá acudir a su habitación un facultativo para atender cualquier situación. El importe de los honorarios generados es por cuenta del huésped que solicita el servicio.

El hotel tiene un acuerdo con HM Hospitales para asistencia médica a cliente internacional, puede solicitar información adicional en nuestra recepción o consultando el link https://mytrip.imshmhospitales.es/mad

III. NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE HIGIENE

ARTÍCULO 13º - FUMADORES

Este Hotel es un "Espacio Libre de Humos" por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose el área Libre de Humos a todas las habitaciones.

Fumar está sólo permitido en el exterior del Hotel por lo que le rogamos apague su cigarrillo antes de entrar, haciendo uso de los ceniceros que encontrará al efecto.

Recuerde que todas las habitaciones y áreas comunes se encuentran equipadas con detectores de incendio.

En el caso que un huésped fume en la habitación o en cualquier otra área del Hotel, se le podrá impedir su permanencia, denunciarle y/o repercutir daños y perjuicios.

En todo caso, se cargará en su cuenta un cargo de 150 euros por día, que será abonado al momento del Check- out, por limpiar y desodorizar la habitación o área de que se trate.

El cargo de limpieza y eliminación de humo puede estar sujeto a cambios.

ARTÍCULO 14º - COMIDA Y BEBIDA

El servicio de **Desayuno Buffet** se realiza en el espacio El Jardín situado en la planta -1 del hotel.

El servicio de **Bar/Cafetería** se realiza en planta 0 del hotel.

El servicio de **Room Service** se solicita llamando al 805 desde el teléfono de la habitación. Se puede consultar la carta en el QR disponible en la habitación.

El régimen de pensión contratado es personal e intransferible.

Por motivos higiénico-sanitarios y según la normativa vigente en salud alimentaria, no se permite sacar alimentos, comidas ni bebidas del salón de buffet de desayunos.

Igualmente, por motivos sanitarios, así como por seguridad y comodidad de todos nuestros clientes, no está permitido acceder al salón de desayunos ni permanecer en la zona de hall/cafetería, con equipaje, maletas o similares.

Los clientes no alojados no podrán permanecer en las instalaciones del hotel fuera del horario de cierre.

Tampoco está permitida la entrada de comida y bebidas del exterior (salvo alimentos para bebés) a las áreas públicas del hotel. El hotel podrá, en caso de incumplimiento, exigir la retirada de dicha comida/bebida.

No está permitido el acceso a las zonas comunes del hotel y las habitaciones a repartidores de comida a domicilio. El cliente deberá bajar a recepción a retirar personalmente el pedido, el cual no podrá ser recogido por el personal del hotel, ni se realizarán pagos por cuenta del cliente.

En el caso de servicio de comida a domicilio el hotel podrá realizar un cargo adicional por la solicitud de cubiertos, vasos o similares.

El Hotel, además, no se hace responsable de las mercaderías que pudieran ser ingresadas al Hotel contraviniendo lo aquí recogido.

Los huéspedes que consuman bebidas alcohólicas deben hacerlo de manera responsable. El personal del hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable. Conforme la normativa vigente, a los menores de dieciocho años que accedan al establecimiento, no se les podrá vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas.

SERVICIO DE DESAYUNO TEMPRANO:

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del servicio de desayuno buffet, este servicio podrá ser sustituido por un picnic. Para acceder a este servicio deberá solicitarlo en la recepción antes de las 18:00hrs del día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

ARTÍCULO 15º - INDUMENTARIA Y VESTUARIO

Como norma general de vestimenta, se establece que para transitar o desplazarse dentro de las instalaciones del Hotel, la indumentaria o vestimentas serán las establecidas al efecto y usuales en cada caso.

Asimismo, se deberán respetar las normas de vestimenta que puedan exigirse especialmente en determinados sectores del Hotel, como el Bar, los Restaurantes, o que exijan ocasiones o eventos especiales a realizarse dentro de las instalaciones del Hotel.

No se permite la entrada ni estancia en el Hotel portando ropas o símbolos que inciten a la violencia, el racismo y/o la xenofobia.

Tampoco se permite el tránsito o visita a las instalaciones del Hotel sin utilizar vestimenta alguna o con atuendos inadecuados, tales como, pero sin limitarse a: bajar en albornoz o pijama a la recepción, circular en el Hotel con el torso desnudo.

Al margen de las excepciones relacionadas anteriormente, el código de vestimenta para nuestros espacios es “casual”.

ARTÍCULO 16º - ACCESO DE ANIMALES

Se prohíbe el acceso o estancia de personas acompañadas de mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, a excepción de las personas acompañadas de perros lazarillos o de asistencia conforme establece la normativa sectorial relativa al uso de perros guía por personas con disminución visual, total o parcial.

En cualquier caso, la persona que introduzca un animal y/o su propietario, serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes y/o instalaciones del Hotel y/o a los huéspedes y/o visitantes del mismo del Hotel.

ARTÍCULO 17º - ESTANCIA DE NIÑOS

Es muy importante para el Hotel, la protección de todos sus huéspedes, especialmente los niños, para ello es necesario que los responsables de su cuidado estén atentos en cuanto a las áreas a las que concurren, las actividades que desarrollen y también su comportamiento en áreas públicas del Hotel para no afectar a terceros.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar por que se realice un buen uso de las instalaciones y, sobre todo, respetar las zonas comunes (no correr por los pasillos, gritar o jugar en el salón de desayunos o hall del hotel, no saltar sin control, o similares).

Se deberá prestar especial atención a la norma de “no utilizar el ascensor sin compañía de un adulto responsable o realizar un uso inadecuado de la puerta principal giratoria”.

Cualquier daño producido por los menores en ausencia de dicha supervisión, será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

Conforme la normativa vigente, a los menores de dieciocho años que accedan al establecimiento, no se les podrá vender, servir, regalar, ni permitir el consumo de bebidas alcohólicas.

ARTÍCULO 18º - OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS

Los objetos que se encuentren en las habitaciones o resto de zonas del Hotel, una vez terminado o en su caso suspendido el periodo de alojamiento de un cliente, se retirarán y se guardarán durante un periodo de 30 días.

Las mercancías perecederas si no se reclaman, serán destruidas al día siguiente de ser encontradas. El resto de los objetos encontrados, permanecerán en las Oficinas del Hotel en depósito durante un plazo máximo de 30 días.

En caso de que el cliente necesite que el objeto le sea enviado, será él mismo quien contacte con una empresa de Courier y formalice todo el proceso de recogida. El hotel facilitará la información que precise para poder realizar el trámite.

Los documentos de identificación personal (D.N.I., Pasaportes, etc.), en caso de no ser reclamados, serán entregados a las autoridades policiales.

Los objetos estarán a disposición del cliente que los hubiese perdido y/o abandonado, pudiendo ser recogidos en el Hotel, en horario de 9:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, siempre previo aviso de al menos 24 hrs.

Para efectuar la recogida en el hotel será necesario la identificación mediante presentación del DNI o documento similar y firmar la entrega. En caso de recogida por un tercero, será necesario presentar autorización conformada previamente por el hotel.

Transcurrido dicho plazo de 30 días, el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas, conforme considere más conveniente.

ARTÍCULO 19º - NORMAS DE USO

SILENCIO: A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del Hotel. Modere el volumen del televisor, y de voz.

DISPOSITIVOS MÓVILES: Asimismo, se solicita especialmente en caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública de este Hotel, se haga en volumen mínimo o en modo silencioso para respeto del resto de los huéspedes o visitantes.

APARATOS INFORMÁTICOS: Durante el uso de los aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en el Hotel, el Cliente deberá proceder conforme la legislación vigente (especialmente las leyes de propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.

CORRIENTE ELECTRICA: La instalación eléctrica de su habitación es de 220 voltios.

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.

Las medidas de seguridad del Hotel prohíben estrictamente el uso aparatos eléctricos, de gas o de otro tipo que puedan causar un incendio en cualquier punto del Hotel y/o en las habitaciones.

Para contribuir al ahorro de energía, deberá encender el aire acondicionado con las puertas y ventanas cerradas.

CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y DEMÁS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES: Se prohíbe hacer fotografías-videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del hotel, y mucho menos si aparecen menores, u otras personas que

VOLVER A INDICE

tengan características especiales, como dificultades de movilidad, síndrome de Down u otras características, por ejemplo, las que pudieran indicar creencias.

Se prohíbe hacer fotografías-videos del personal del establecimiento en el ejercicio de sus funciones, excepto que el propio empleado hubiera dado su consentimiento, por ejemplo, hacer una foto-video con un/a camarero, u otros, en el que el empleado se aprecia claramente que posa para la foto.

Las fotos-videos realizadas por los huéspedes en las que se pueda identificar a otros huéspedes o a un empleado de Hotel Puerta de Toledo, solamente estaría permitido su uso en el ámbito doméstico familiar, y está totalmente prohibida su publicación en cualquier medio físico (documentos, artículos, folletos...), electrónico (ejemplo: email), de Internet (Web, Redes sociales, blog, páginas de calificación de establecimientos como Tripadvisor o similares).

Cualquier utilización no autorizada de la imagen de un huésped o de un empleado puede dar lugar a un Delito contra el honor, la Intimidad, y la propia imagen, con penas de hasta CUATRO AÑOS, y, en caso de su difusión pública, de hasta CINCO AÑOS.

COMPORTAMIENTO CÍVICO: El mobiliario y elementos de las habitaciones, así como el resto de las estancias, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso con los mismos. (no mover el mobiliario, no tumbarse, descalzarse o poner los pies en mesas o butacas). Se deberá prestar especial atención a los niños para que no corran, jueguen o se suban en el mobiliario, así como mantener en todo momento un tono de voz adecuado. En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, el establecimiento se reserva el derecho de exigir su correspondiente abono.

Rogamos un uso adecuado de las instalaciones. **En caso de daños o desperfectos por un uso inadecuado, el hotel podrá facturar en concepto de daños o perjuicios, incluido el lucro cesante derivado.**

IV. NORMAS DE ADMISION

ARTÍCULO 20º - DERECHO DE ADMISIÓN

El Hotel es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las establecidas en la normativa vigente, las normas de este Reglamento, y, en cualquier caso, las reglas de la buena convivencia e higiene.

El Hotel no se hace responsable, del comportamiento de los huéspedes, ni de objetos, sustancias o materiales que estos puedan introducir en la habitación, ya que no está facultado para revisar el equipaje.

El público no podrá entrar o permanecer en el Hotel y sus instalaciones sin cumplir los requisitos a los que la Empresa tuviese condicionado el derecho de admisión, como dicta el artículo 59.1.e) del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos y Actividades Recreativas, extendiéndose su campo a todo tipo de establecimientos destinados al público, independientemente de que sean de titularidad pública o privada.

Se impedirá el acceso y la permanencia de personas en el Hotel en los siguientes supuestos:

• Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del establecimiento.

• Cuando se haya superado el horario de cierre del Hotel.

• Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.

• Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.

• Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.

• Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que, de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

VOLVER A INDICE

• Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo o la xenofobia en los términos previstos en la legislación sobre protección de la seguridad ciudadana y en el Código Penal.

• Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes, o no reúna las condiciones de higiene personal de acuerdo con los usos sociales predominantes en la sociedad actual y que, por este motivo, pueda causar molestias a otras personas. En especial se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia en el establecimiento, a los que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.

• Cuando proceda a conducirse sin recato, emitir gritos o provocar sonidos notoriamente elevados que molesten a otros huéspedes, perturben la tranquilidad en el Hotel o el normal desarrollo del establecimiento

• Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.

• Cuando se incumplan las normas de prevención establecidas por la normativa aplicable en cada momento.

• Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento o se provoque, por sí o por personas por las cuales deban responder, cualquier tipo de molestia a otros huéspedes o visitantes o terceros o se realice cualquier acto que pueda afectar la tranquilidad y privacidad que los huéspedes esperan encontrar durante su estancia en el Hotel.

• Cuando ejecute, promueva o incentive actos discriminatorios contra otros clientes, visitantes o empleados del Hotel, y aún sus propios acompañantes o actúe de forma grosera o agresiva contra cualquiera de ellos.

• Cuando no abone los servicios o prestaciones al ser requerido de pago.

• Cuando proceda a retirar del Hotel objetos o bienes de pertenencia de este, ya sea de la habitación u otros sectores sin expreso consentimiento del Hotel.

• Cuando se proceda a dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, accesorios, bienes, servicios y suministros del Hotel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.

• Cuando proceda a revelar o difundir datos de índole confidencial del Hotel que haya obtenido en ocasión o con motivo de su estadía o tránsito en el establecimiento hotelero.

Asimismo, se impedirá el acceso y/o la permanencia de aquellas personas que se nieguen a cumplir la obligación legal de cumplimentar y firmar los impresos de Parte de Entrada de Viajeros, con todos los datos que se requieren en los mismos (incluido el tipo y número de documento de identidad), de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana, y en la Orden Int/1922/2003, de 3 de julio, del Ministerio del Interior, sobre libros-registro y partes de entrada de viajeros en establecimientos de hostelería y otros análogos.

Cuando concurran las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

El Hotel puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en este artículo como motivo de denegación de acceso.

ARTÍCULO 21º - OBLIGACIÓN DE PAGO EN CASO PROHIBICIÓN DE ACCESO O DE DESALOJO

No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el Hotel.

ARTÍCULO 22º - CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL

La circulación y estancia dentro del Hotel será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados, quedando expresamente excluidos los salones cuyo acceso está limitado a quienes los contraten y a los invitados a quienes ellos determinen.

Tendrán la consideración de zonas reservadas o restringidas las de uso exclusivo del personal del establecimiento, pasillos de acceso a oficinas de administración, cocinas, depósitos, almacenes, vestuarios de personal y demás locales de servicios.

ARTÍCULO 23º - RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

La Dirección del establecimiento recomienda:

- Vigile y controle su equipaje y objetos personales en las áreas públicas, con el fin de evitar extravíos y/o eventuales hurtos. No lo deje desatendido. El hotel no asume ninguna responsabilidad por los daños, pérdidas o similares.
- 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 sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en la habitación.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
- Proteja la llave de su habitación. No deje simplemente la llave en el mostrador de Recepción. Devuelva siempre su llave, en mano, cuando abandone el Hotel.
- Notifique inmediatamente a la Dirección 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 Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Le rogamos no se moleste si le piden en la Recepción o cualquier otro departamento que se identifique.
- No exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- No invite a extraños a su habitación, ni les diga el número de ella.
- No permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del Hotel. En el caso de que el personal haya accedido a su habitación, por mantenimiento o limpieza, deberá haber siempre un colgador oficial del Hotel indicando que se está llevando a cabo una reparación o la limpieza de su habitación.
- No permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su Hotel ni el número de su habitación.
- No discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas etc., en público o con extraños.
- No guarde la tarjeta de apertura de la habitación con ningún documento que indique el establecimiento ni el número de habitación.
- No muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD: Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.
- EXTINTORES: En el Hotel se hayan instalados un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la Recepción del Hotel.

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 respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.

Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el Hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

ARTÍCULO 24º - FACULTADES DEL HOTEL

La inobservancia total o parcial de cualquiera de las normas de este Reglamento autoriza al Hotel a ejecutar, a su exclusivo criterio, cualquiera de los siguientes procedimientos:

• Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito;

• Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de comportamiento, etiqueta y vestimenta;

• Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento;

• Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamado de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el Hotel o exclusión del establecimiento hotelero.

• El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio de este podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados.

• Comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes para que realicen la intervención que resulte necesaria.

La Dirección del Hotel aplicará las sanciones teniendo en cuenta los siguientes criterios: la gravedad y naturaleza de la infracción y las circunstancias del hecho; la reiteración de conductas del sujeto infractor; sus antecedentes; y la aplicación de anteriores sanciones al infractor.

El Hotel se reserva la potestad exclusiva de aplicar o no las sanciones previstas en este Reglamento. En ningún caso, la ausencia de aplicación de una sanción al infractor puede ser considerada por éste o por otros clientes o visitantes, como derecho a no ser sancionado en lo sucesivo por causas similares o por otras infracciones que cometa.

En caso de que cualquier destinatario incumpla total o parcialmente con las normas o reglas de este Reglamento, además de poder ser sancionado, el infractor vendrá obligado a indemnizar por los daños y perjuicios causados.

En cualquier caso, el infractor deberá mantener indemne de todo daño al Hotel por cualquier reclamación o pretensión que cualquier tercero dirija contra el establecimiento hotelero como consecuencia de su incumplimiento a las disposiciones de este Reglamento o a la legislación vigente.

Las normas contenidas en este Reglamento en modo alguno podrán interpretarse como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios, sino un medio idóneo de garantizar a todos sus clientes la excelencia y calidad de servicios del Hotel.

En ningún caso este Reglamento podrá ser interpretado como limitativo o restrictivo de los derechos individuales de quien voluntariamente ingrese al establecimiento, consciente de las características del mismo y de que la facultad que posee el Hotel para dictar cualesquiera otras normas o reglas (que complementen, amplíen, modifiquen o sustituyan las normas aquí establecidas, o fijen nuevas reglas para regular el uso o utilización de sectores específicos del establecimiento o del modo en que los destinatarios de este Reglamento u otros posibles destinatarios deban comportarse, conducirse y presentarse en cualquier sector o instalación del establecimiento) es propia de su derecho de propiedad y/o de su responsabilidad por el funcionamiento con respecto a los derechos de sus huéspedes o clientes. Esta facultad es propia de la responsabilidad de la empresa explotadora del Hotel que debe velar por el buen funcionamiento de los servicios, con respeto a los derechos de sus huéspedes o clientes.

V. POLITICA DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 25º - INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

El responsable de los datos: es El Hotel Puerta de Toledo, S.A, sito en la Glorieta de la Puerta de Toledo, nº 4, 28005 (Madrid), con N.I.F. A-28196715, e inscrita en el Registro Mercantil con nº de Hoja 12589, Folio 2149, Sección 3ª, con teléfono 914747100 y dirección de email de contacto: madrid@hotelpuertadetoledo.es , que con la finalidad de llevar a cabo la prestación de los servicios ofrecidos, mejorar la relación comercial y gestionar las peticiones realizadas por clientes y no clientes y en cumplimiento de la normativa vigente, informa que, se llevan a cabo tratamiento de los datos personales proporcionados por los usuarios.

Videovigilancia:

El Hotel Puerta de Toledo, S.A. procede a la captación de forma visible, y en su caso a la grabación, de información personal en forma de imágenes para la seguridad privada y control empresarial. Sus datos personales se tratarán con la finalidad de seguridad a través de un sistema de videovigilancia. Las imágenes serán conservadas durante un plazo máximo de un mes desde su captación, transcurrido el cual se procederá a su supresión. Toda la información sobre su tratamiento está a su disposición en los carteles informativos.

Legitimación para los tratamientos que se llevan a cabo:

Para el tratamiento que se realiza de los datos personales disponemos de las siguientes legitimaciones: la ejecución de medidas precontractuales y contractuales, el consentimiento inequívoco del interesado para los supuestos en que sea necesario, el interés legítimo del responsable, así como para el cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1 RGPD).

Elaboración de perfiles: no se realizan.

Destinatarios y transferencias internacionales de datos: no se realizan cesión de datos salvo obligación legal. El acceso de datos por parte de proveedores es necesario para la efectiva prestación del servicio solicitado si bien no suponen una cesión de los datos de los usuarios.

No está previsto que se lleven a cabo transferencias internacionales de datos, dado que nuestros proveedores se encuentran ubicados dentro del espacio económico europeo.

Conservación de los datos:

Conservamos los datos proporcionados por el plazo necesario para la prestación del servicio contratado, para desempeñar funciones basadas en intereses legítimos en el marco de la relación con el cliente como son las finalidades de mercadotecnia directa y para prevenir el fraude y las reclamaciones en caso de impagos, así como por obligación legal. Una vez finalice dicho plazo, los datos obtenidos serán bloqueados por un periodo de 5 años para el cumplimiento de obligaciones legales o atender reclamaciones, periodo tras el cual serán suprimidos.

Ejercicio de derechos:

Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, tal y como se explica en nuestra política de privacidad. Puede llevar a cabo el ejercicio de sus derechos en cualquier momento mediante el envío de comunicación junto con su documento acreditativo de identidad a la dirección de mail madrid@hotelpuertadetoledo.es

INTERNAL REGULATIONS

HOTEL PUERTA DE TOLEDO S.A.

LAST UPDATED: MARCH 2025

PRESENTATION

I. REGISTRATION AND RESIDENCE RULES

ARTICLE1 - REGISTRATION OF ENTRY (POLICE RECORDS) AND ADMISSION DOCUMENTS..... 19

ARTICLE 2 – ACCESS TO THE HOTEL AND ITS SERVICES..... 20

ARTICLE 3 – INVOICING AND PAYMENT..... 21

ARTICLE 4 – ADVANCE PAYMENT GUARANTEE 22

ARTICLE 5 – PERIOD OF OCCUPANCY OF ACCOMMODATIONS UNITS 22

ARTICLE 6 - NUMBER OF PERSONS PER ACCOMMODATION UNIT. VISITS..... 23

II. OPERATING RULES

ARTICLE 7 - PROVISION OF HOTEL SERVICES 24

ARTICLE 8 - CLEANING SERVICE 24

ARTICLE 9 - LAUNDRY-DRY CLEANING SERVICE 25

ARTICLE 10 - GARAGE SERVICE 25

ARTICLE 11 - SAFE DEPOSIT BOX SERVICE 25

ARTICLE 12 - MEDICAL ASSISTANCE AND FIRST AID 24

III. RULES OF COEXISTENCE AND HYGIENE

ARTICLE 13 – SMOKING 26

ARTICLE 14 - FOOD AND BEVERAGE 26

ARTICLE 15 - CLOTHING AND COSTUME 27

ARTICLE 16 - ANIMAL ACCESS 27

ARTICLE 17 - CHILDREN'S STAY 27

ARTICLE 18 - LOST AND/OR ABANDONED OBJECTS 27

ARTICLE 19 - RULES OF USE..... 28

IV. ADMISSION RULES

ARTICLE 20 - RIGHT OF ADMISSION 29

ARTICLE 21 - OBLIGATION TO PAY IN THE EVENT OF PROHIBITION OF ACCESS OR EVICTION 30

ARTICLE 22 - CIRCULATION AND STAY AT THE HOTEL 30

ARTICLE 23 - SECURITY RECOMMENDATIONS..... 30

ARTICLE 24 - HOTEL FACULTIES..... 31

V.- PRIVACY POLICY

ARTICLE 25- BASIC INFORMATION ON DATA PROTECTION..... 32

PRESENTATION

The Hotel has the present "**INTERNAL REGULATIONS**" which contains the policy, norms and rules that will govern the relationship between the Hotel and its clients.

This Regulation shall also apply to and be binding on:

• Occasional visitors and/or companions of hotel guests.

• Users of hotel services and facilities open to the general public.

• Any person who, even occasionally, visits or wanders within the hotel.

• Attendees at events held at the hotel.

• Contractors, organisers and staff involved in the organisation and development of events held at the hotel.

The Regulations shall apply to all areas and zones of the establishment, whether for exclusive or common use, without distinction of any kind.

These regulations are available to guests at the hotel reception desk and may be consulted by them whenever they wish.

Ignorance of these Regulations does not exempt from compliance with them, as these Regulations are based on the rules and legislation in force.

The Regulations shall remain in full and continuous force and effect until such time as they are amended or replaced by other Regulations. In case of doubt, it shall be deemed to be in full force and effect in all its rules and regulations.

The rules and prohibitions contained in these Regulations and to be complied with by those to whom they are addressed shall not be understood to exclude other similar or analogous conduct not set out in these Regulations, but which clearly arise from the spirit and intent of these Regulations.

Infringements of these Regulations may, as far as possible, be corrected immediately and, where appropriate, may be sanctioned in accordance with the labour, civil or criminal regulations in force, regardless of any other responsibilities that the offender may incur and the appropriate exercise of any legal actions that may be applicable.

The Hotel reserves the right to refuse admission and cancel the reservation, without the right to a refund, of any client who contravenes these Regulations, as well as the rules of coexistence and common sense, or in any way acts disrespectfully towards the Hotel facilities or the rest of the people who are there, whether staff or clients of the Hotel.

We appreciate your preference for staying with us, as well as your strict observance of our Rules and Regulations, which have been drawn up for your own benefit.

In any case, should you require any additional information, please do not hesitate to contact Reception. For this purpose, we remind you that the Hotel Manager, together with the reception staff, are responsible for relations with hotel guests and for providing them with information and advice.

Applicable legislation

The Internal Regulations are governed by Spanish law.

Language

These Regulations are available at Spanish and English, but only the Spanish language text is the legally binding text, and it is that which shall prevail in the event of any difference of interpretation or otherwise.

1. REGISTRATION AND ENTRY RULES

ARTICLE 1 - ENTRY RECORD (POLICE RECORD CARD) AND ADMISSION DOCUMENT (WELCOME)

At the Reception, the necessary formalities for registration and admission will be carried out and the keys or magnetic cards for access to the accommodation will be kept.

Check-in is from 14:00 hrs on the day of arrival, check-out until 12.00 hrs on the day of departure, except for special conditions for groups.

Exceptionally, if occupancy permits, guests may check in from 07:00 am onwards, subject to payment of the supplements for each time slot.

The hotel will under no circumstances accommodate or accept bookings from children under the age of 18 who are not accompanied by their parents or legal guardians.

ENTRY REGISTER (POLICE RECORD)

The person or persons wishing to use the accommodation units, the communal facilities and, where applicable, the complementary services offered at the Hotel, must present their identification documents in order to be registered and entered in the establishment's passenger register.

When the guests are a pre-booked group (group bookings are considered to be bookings of 5 or more rooms), your representative will provide a list of the persons who will be staying together with the identification documents of the members of the group.

Valid identification in Spain is considered to be Passport, National Identity Card and Driving Licence. If you are a foreigner, you can register by presenting your passport or identity card if you are from an EU country or from any of the following countries:

• Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco o San Marino.

You can also register with a valid Spanish Residence Permit if you are a foreigner resident in Spain.

This regulation is of obligatory compliance based on the Order of the Ministry of the Interior of the Government of Spain 1922/2.003 of 3 July, which establishes the registry in Books and Entry Forms of Travelers in Hotel and Catering Establishments and in accordance with the provisions of article 12.1 of Organic Law 1/1992, of 21 February, on the Protection of Citizen Security and Royal Decree 933/2021, which establishes the obligations of documentary registration and information of natural persons who contract accommodation services.

In compliance with this, all guests, both individuals and groups, must have an individual registration form.

The registration form must be signed personally by all travelers over 14 years of age.

Accommodation is non-transferable, so the Hotel will refuse accommodation to any guest who does not comply with this registration requirement and is empowered to demand, if it deems appropriate, the identification of the applicant and the persons accompanying him/her in the accommodation. Likewise, it is forbidden for any person not registered in the Police Register to enter the Hotel, except by express decision of the Management.

The Hotel Administration is not responsible for any false or incomplete information that the guest may provide at the time of filling in the registration card whose data must be covered by the user in its entirety or by the Hotel on the basis of the data appearing on the identification documents provided for this purpose by the client.

In compliance with the regulations in force, the identification data provided will be communicated to the Authorities by the Hotel.

HOSTING CONTRACT - WELCOME DOCUMENT

This establishment, once the person or persons have registered, will draw up an admission document stating the name of the client who formalizes the admission, which must be signed by each and every one of the persons staying, the commercial name of the establishment, its tourist classification, the identification of the accommodation assigned, the price per day or day, the type and price of complementary services contracted, and the dates of arrival and departure.

Users must prove their status as a lodging guest by showing the lodging contract when requested to do so.

The accommodation contract serves to accredit the tourist accommodation contract and will have value as proof for administrative purposes and must be signed by the interested party in order to formalize their admission. The original signed document will remain in the possession of the establishment, which will keep it for the legally established period of time at the disposal of the tourist inspection, delivering a copy to the guest who signs it by e-mail or printed if requested.

By signing the document, the customer confirms that all the information provided and stated therein is true and accepts the terms and conditions expressed in the document.

Likewise, by signing the accommodation contract, the client expressly accepts these Regulations, its rights and obligations and is obliged to observe the rules contained in the same and those dictated by the Management on safety, coexistence and hygiene for the proper use of the establishment, its facilities and the Hotel's equipment.

ARTICLE 2 - ACCESS TO THE HOTEL AND ITS SERVICES.

Users shall be free to enter and remain in the establishment, subject to the limitations contained in the legislation and in these Regulations.

Users have the right to receive truthful, complete information prior to contracting the services offered.

Likewise, they have the right to have their security, privacy and peace of mind guaranteed for a stay without disturbance, that these services correspond to the agreed conditions, that they are given an invoice with the regulatory formalities for the services contracted directly from the Hotel, to confidentiality in the treatment of their information in accordance with Data Protection regulations and, if they wish to make a complaint, claim or complaint, to be given the complaint forms established by the Competent Authorities of the Autonomous Community of Madrid, which may be filled in by the client and handed in at the Hotel Reception.

The lodging of any complaint or claim does not exempt from the observance of these Regulations and the payment of services.

The hotel establishment is not responsible for the price of services provided by third parties not linked to the direct activity of the hotel, unless this is expressly stated in its conditions and rates (transfers, excursions, entrance fees and/or similar).

The rates with the maximum prices and conditions of the different types of accommodation, catering services, bars and complementary services offered by the Hotel itself are detailed at reception and are available to users on request.

Legal entities or individuals who, on their own account, provide complementary services in the Hotel's premises, are responsible for their staff and their behaviour, their operation, maintenance, pricing and everything inherent to their own services. The owner of each of the premises is clearly identified.

You will find summarized information on all the services in the directory in the rooms, in QR format. You will also find information on the emergency evacuation plan, accommodation prices, menu cards with their QR prices, and a list of services that are free of charge, such as Wi-Fi.

In any case, the Hotel can offer its clients, at no additional cost, extra services such as tourist information, wake-up service, deposit of valuables in the Hotel's general safe, as long as the contents are declared and signed by the client, luggage storage and custody for daytime use or taxi call service.

Likewise, at the request of the client, the Hotel may take care of the management of certain external services, such as excursions, restaurants, transfers or other services related to the stay, being exempt from responsibility for the service or the final quality of the same.

The Hotel may vary the timetables of the different consumption, use and enjoyment services throughout the seasons, depending on seasonality, reserving the right not to admit users outside these hours, also when the maximum authorized capacity is exceeded or when requested within the admission limits, thereby affecting the work schedule of these services.

The possible management of messages, calls, packages or any object destined for a hotel client will be initiated as long as the client's prior consent to proceed with said management is verified, in which case the communication or delivery will be carried out.

The hotel can receive packages for guests staying or about to stay, bearing in mind that:

- The package must be clearly identified with the holder of the reservation.
- The package must be received during the customer's stay, or the day before.
- No package will be received if it is not identified, or if the customer is no longer hosted.
- It must not exceed the dimensions suitable for storage. Cubitaje of 50x50x50 cm and / or maximum weight 2kg. Large packages will be refused as we do not have space to store them.
- The shipment must be paid for. The hotel will not pay postage for packages received.
- The hotel will keep them in a safe place but is not responsible for the state in which they arrive, nor for any defect they may present, nor is it responsible for their content.
- Perishable goods, food, or items susceptible to deterioration over time shall not be stored.

The rooms and common areas of the hotel may not be used for purposes other than the accommodation and/or contracted services, neither by the client or their companions, nor by third parties. Consequently, these rooms and/or common areas may not be used for activities such as interviews, filming, taking images for promotional activities, photo sessions, etc., except with the prior and express authorization of the Management of the establishment and always in compliance with the rest of the Internal Regulations, the conditions set by the Management and the regulations applicable to the activity in question.

ARTICLE 3 - INVOICING AND PAYMENT

The billing of accommodation rates shall be calculated on a daily basis and according to the number of overnight stays.

The minimum billing for accommodation shall be the amount of an overnight stay or day, which shall be understood to end at 12:00 noon on the day following the check-in date.

The means of payment accepted by the Hotel are:

• Cash and credit/debit cards (MasterCard, Visa, Maestro).

• Personal cheques and payment by Diners and/or American Express cards are not accepted.

Where payment is made in cash, it must be made in euros.

999.99 and, given that the rights must be exercised in good faith, the banknotes must be used in accordance with the amount to be paid, so that the Hotel may refuse to accept high denomination banknotes if the amount to be paid is much lower.

The maximum amount in coins that can be used in a payment is limited to the delivery of a maximum of 50 coins.

Users are obliged to pay the amount of the contracted services at the time of presentation of the invoice or according to the agreed conditions.

For items and other personal belongings (e.g. towels, bathrobes) that you take with you when you leave your room, you will be charged the countervalue shown in the price list available at the Hotel reception.

In the event that the Client leaves his/her room, and such items or movable property are not in the room, they shall be deemed to have been consumed or stolen by the Client.

The invoice may be presented by the Hotel before the end of the contracted stay, if during the stay the services enjoyed (whether for accommodation, extras or both) reach or exceed the sum of 350 euros.

The early departure of the client before the end of the contracted stay will not exempt the client from the payment of the totality of the reserved days and the contracted services.

If the client intends to leave the establishment leaving all or part of the bill unpaid, the Hotel shall be entitled to request the assistance of the police.

ARTICLE 4 – ADVANCE PAYMENT GUARANTEE.

The Hotel may request prior guarantee of payment by credit card for the contracted services, in accordance with the applicable legislation, both for the total amount of the reservation including taxes and tourist tax that may be applicable, as well as for the extras.

The aforementioned guarantee may be extended to cover any damage or damage caused to the installations, furniture and elements of the establishment due to negligence or misuse of the aforementioned.

For this purpose, the Hotel may ask the customer at check-in or at the time of booking for a credit card number where, in the event of non-payment of the bill, the amount of the bill can be charged.

This request may also be made in the case of accommodation with a voucher or prepayment, in order to guarantee the payment of any extra services that may be consumed, as well as to respond to any damage or damage.

The Hotel reserves the right, in the event of any type of damage, deterioration or theft caused in the room or any other Hotel installation by the client, to make use of the damage deposit and/or claim the corresponding compensation from the client.

The Hotel may also charge or pre-authorise the number of the card indicated by the client, even days before the client's arrival, in order to check the validity of the card, for the amount of the first night booked.

If no card is provided, a prepayment of the stay and a security deposit of 500 euros will be required, as well as direct payment of the extra services requested.

ARTICLE 5 - PERIOD OF OCCUPATION OF THE ACCOMMODATION UNITS.

Hotel rooms must be used on the basis of the number of nights booked.

Occupancy of the accommodation unit starts at 14:00 hours on the first day of the contracted period and ends at 12:00 hours on the day of departure, except for special conditions for groups.

However, on peak occupancy dates, when there are more arrivals and departures, it is possible that not all rooms may be available at that time for reasons of availability and cleaning times or maintenance work, so that the availability of the accommodation unit to the user may be delayed by up to four hours. The availability may also be delayed in the event of exceptional circumstances that prevent, for reasons beyond the Hotel's control, the room corresponding to each client from being available at the time set for the start of occupancy in accordance with normal occupancy rules.

The hotel reserves the right to cancel reservations that have not been guaranteed and/or paid in advance at 18:00 on the day of arrival if the client has not previously notified this circumstance.

Any changes of room or extension of stay must be communicated to reception before 11:00 am and will be subject to availability and payment of the corresponding supplements.

The prolongation of the occupation for a longer period than described above (12:00 pm) without prior notification will result in the payment of an extra day's stay.

The client may not extend their stay without the knowledge and authorization of the hotel, and the hotel staff may request the assistance of the police to evict clients who do not comply with the above.

If the client shortens the duration of their stay, the hotel is entitled to reimburse the nights not enjoyed, provided that the contracted rate allows it. Under no circumstances can the client demand the total or partial refund of the nights not enjoyed if the rate is non-refundable.

When guests are absent for more than 48 hours without prior notice, the Hotel may suspend or terminate the accommodation contract, as the case may be, and proceed to collect the luggage if it is impossible to locate the client.

Collection shall be made in accordance with Article 18 of these Regulations, except in the event that the actual value of the guest's luggage does not guarantee the amount of the bill. In this circumstance, the accommodation may be cancelled or suspended if the guest is absent for more than twenty-four hours.

In the event of the death of the occupant of a room, his heirs or attorneys-in-fact shall be responsible for paying the expenses incurred as a result of the death, including, if necessary, the redecoration and disinfection of the room and the replacement of linen and equipment.

ARTICLE 6 - NUMBER OF PERSONS PER ACCOMMODATION UNIT AND VISITS

NUMBER OF PERSONS PER ACCOMMODATION UNIT

As a general rule, it is not permitted to stay in a room that exceeds the number of people contracted. Thus, two people will not be allowed to stay in a double room that has been contracted as a single room. Similarly, no more than two people will be allowed to stay in a double room or suite, nor more than three in a room contracted as a triple room.

For security reasons, we do not allow occupancy of more than the maximum number of people possible according to the type of room and booking conditions.

Otherwise, the Hotel shall be entitled to charge the rate fixed for the actual number of persons using the room and, at the same time, to terminate the guest's stay immediately.

Guests staying with babies from 0 to 2 years old may request, subject to availability, a cot at no extra cost. The maximum number of cots in the room is one. Cots are available on request and must be confirmed by the accommodation.

A child over 2 years old or an adult can be accommodated in an extra bed. The installation of a supplementary bed or extra bed will have an additional cost and will only be possible in some double rooms and always at the request of the user.

If it has not been requested in advance, the Hotel reserves the right to request that an extra reservation be made in the event that the establishment does not have the extra bed requested. This extra bed can only be occupied by one person, being one the maximum number of extra beds in the room.

No person has the right to give accommodation to another person without the prior consent of the Hotel and if this is agreed, the corresponding registration procedures must be carried out and entered in the travellers' book.

VISITS

The Hotel reserves the right to admit occasional visitors and under no circumstances will they be allowed access to the rooms. If the user wishes to receive visitors, the Hotel has spaces available for this purpose.

In case of non-compliance, the Hotel Management reserves the right to order the immediate departure of the visitor.

Access to the common areas of the hotel and the rooms is not permitted to home-delivered food deliverers. The client must go down to reception to collect the order personally, which will not be collected by hotel staff under any circumstances, nor will payments be made on behalf of the client.

II. OPERATING RULES

ARTICLE 7 - PROVISION OF HOTEL SERVICES

The Hotel offers services and facilities in accordance with its category. What these are at any given time is specified on the official website of Hotel Puerta de Toledo SA, https://www.hotelpuertadetoledo.com/es, which also indicates that special requests will be accepted.

The price of the accommodation unit includes water, electricity, heating, cooling, use of bed and bath linen and cleaning of the accommodation.

Some of the services have an additional cost, being prohibited in this case to use them or receive their benefits if they have not been previously contracted, and they must be paid before or after being used, as agreed.

The persons representing the Hotel company or providing the services inherent to the accommodation shall have free access to the rooms occupied by the clients.

This establishment, in the provision of its services, will comply with the requirements established for Civil Liability contemplated in the Hotel's insurance, being exonerated from any liability in the event of personal accidents due to negligence or imprudence on the part of guests or their companions.

In the case of technical deficiencies beyond the Hotel's control, the Hotel undertakes to manage their solution with the least inconvenience to the client.

The furniture and elements of the rooms, as well as the rest of the rooms, are part of the services provided and have been arranged with the intention of making the stay of the guests as pleasant as possible, so please use them appropriately and respectfully. In any case, they are the property of the establishment, so in case of loss, theft or unjustified deterioration of the same, the establishment reserves the right to demand their corresponding payment.

Without prejudice to the right of admission, Hotel guests may, in general, access the services and facilities offered by the establishment, unless access limitations are established, which shall be fully justified and shall in no case be contrary to constitutional rights and principles.

ARTICLE 8 - CLEANING SERVICE

The rooms are cleaned on a daily basis. Room cleaning hours are from 09:00 to 15:00 hours. Guests who do not make their rooms available during these hours will not be able to have their rooms cleaned.

For hygienic reasons, the cleaning of the room will always be carried out without the presence of the client in the room.

If you do not wish to be disturbed, hang the "Do not disturb" sign on the outside of your room door. When the notice exceeds 48 uninterrupted hours, which is the maximum tolerance limit allowed by the hotel, a telephone call will be made to the room.

If no reply is received, the room will be entered in order to clean it and check that it is in perfect condition.

Towels and sheets are changed whenever the client deems it convenient or at least every 3 days. The towels to be replaced will be placed on the bathroom floor. If you need towels, change of sheets, bathroom amenities or cleaning of the room at a specific time within the cleaning schedule, please contact reception.

ARTICLE 9 - LAUNDRY AND DRY-CLEANING SERVICE

The hotel has a laundry, dry cleaning and/or ironing service with an external company. You will find the price list and the conditions of the service on the form placed in the wardrobe of your room.

If you wish to iron clothes in your room and need an iron, please contact reception where it can be provided if available. Use extreme caution when using the iron in your room. Please inform reception when you have finished using it so that it can be removed and made available to other guests.

ARTICLE 10 - GARAGE SERVICE

The garage is a service for residents of the Hotel, the use of which is subject to the availability of space, size of vehicle and payment of the rate stipulated by the Hotel.

The Hotel also has places available in the building of the Carlos III University, opposite the Hotel, which is subject to availability and the Hotel's stipulated rate.

In both cases, reservations for the garage are not accepted.

Do not leave money or valuables inside vehicles.

The Hotel is not responsible for theft, robbery or damage to vehicles, including all objects or living beings contained therein, regardless of the fact that they are parked in the spaces provided for parking by the Hotel itself.

ARTICLE 11 - SAFETY DEPOSIT BOX SERVICE

A free safety deposit box is installed in each accommodation unit. Instructions for use can be found in the box itself.

On request and subject to availability, the hotel has a general safe, which can be requested at reception.

The hotel is not responsible for any kind of theft, robbery or loss of objects or sums of money, except in the case of a declaration of value.

ARTICLE 12 - MEDICAL ASSISTANCE AND FIRST AID.

Our reception is at your disposal 24 hours a day. You can contact us directly:

- Dialing number 9
- Dialing 880 or 890

Depending on the need, our staff will request public emergency medical services provided by the Health Service of the Community and City Council of Madrid, or the one the client indicates that he/she wishes to be contacted.

Independently of the above, the hotel has a home medical service through which, upon request, a doctor can come to your room to deal with any situation. The amount of the fees generated is paid by the guest requesting the service.

The hotel has an agreement with HM Hospital Group for medical assistance to international clients, you can ask for further information at our reception or by consulting the link https://mytrip.imshmhospitales.es/mad

III. RULES OF CONVIVENCIA AND HYGIENE

ARTICLE 13 - SMOKING

This Hotel is a "Smoke-Free Area" and smoking is prohibited throughout the establishment, extending the Smoke-Free area to all rooms.

Smoking is only permitted outside the Hotel, so please extinguish your cigarette before entering, using the ashtrays provided.

Please remember that all rooms and common areas are equipped with fire detectors.

In the event that a guest smokes in the room or in any other area of the Hotel, he/she may be prevented from staying, denounced and/or damages may be charged.

In any case, a charge of 150 euros per day will be charged to your account, to be paid at the time of check-out, for cleaning and deodorising the room or area in question.

The cleaning and smoke removal charge may be subject to change.

ARTICLE 14 - FOOD AND BEVERAGE

The **Buffet Breakfast** service takes place in the “El Jardín” space located on floor -1 of the hotel.

The **Bar/Cafeteria** service is available on floor 0 of the hotel.

Room Service can be requested by calling 805 from the telephone room. The menu can be consulted on the QR available in the room.

The contracted board regime is personal and non-transferable.

For hygienic-sanitary reasons and in accordance with current food health regulations, it is not permitted to take food, meals or drinks out of the breakfast buffet room.

Likewise, for health reasons, as well as for the safety and comfort of all our guests, it is not permitted to enter the breakfast room or remain in the hall/cafeteria area with luggage, suitcases or similar.

Non-guests are not allowed to stay in the hotel facilities after closing time.

Outside food and beverages (except baby food) are not allowed in the public areas of the hotel. The hotel may, in the event of non-compliance, require the removal of such food/drink.

Access to the common areas of the hotel and the rooms is not permitted to home-delivered food deliverers. The client must go down to reception to collect the order personally, which may not be collected by hotel staff, nor will payments be made on behalf of the client.

In the case of home-delivered meals, the hotel may make an additional charge for the request of cutlery, glasses or similar.

The Hotel is not responsible for any goods that may be brought into the Hotel in contravention of the above.

Guests consuming alcoholic beverages must do so in a responsible manner. Hotel staff may refuse to serve alcoholic beverages to guests who do not consume alcohol responsibly. In accordance with current regulations, persons under the age of eighteen who enter the establishment may not be sold, served, given as gifts or allowed to consume alcoholic beverages.

EARLY BREAKFAST SERVICE:

If a guest leaves before breakfast buffet service is scheduled to begin, this service may be replaced with a picnic. To access this service, please request it at reception before 6:00 PM the day before the service is scheduled to be provided.

ARTICLE 15 – CLOTHING & COSTUME

As a general dress code, it is established that for transit or movement within the Hotel facilities, the attire or clothing will be established for this purpose and customary in each case.

Likewise, any dress code that may be specifically required in certain areas of the Hotel, such as the Bar and Restaurants, or that may be required for special occasions or events held within the Hotel facilities, must be respected.

Entry to or stay in the Hotel wearing clothing or symbols that incite violence, racism, and/or xenophobia is prohibited.

Transit or visit to the Hotel facilities without wearing any clothing or wearing inappropriate attire is also prohibited, such as, but not limited to: going to reception in a bathrobe or pajamas, or moving around the Hotel topless.

Aside from the exceptions listed above, the dress code for our facilities is "casual."

ARTICLE 16 - ANIMAL ACCESS

Access or stay is prohibited for people accompanied by pets, domestic animals of any kind, birds, or any other type of animal, except for persons accompanied by guide or assistance dogs, as established by the sector regulations regarding the use of guide dogs by persons with total or partial visual impairments.

In any case, the person bringing an animal and/or its owner will be jointly liable for all damage, damage, or breakage caused by the animals to the Hotel's property, assets, and/or facilities and/or to its guests and/or visitors.

ARTICLE 17 – CHILDRENS´S STAY

The protection of all its guests, especially children, is very important to the Hotel. Therefore, those responsible for their care must be vigilant regarding the areas they visit, the activities they engage in, and their behavior in public areas of the Hotel to avoid harming third parties.

Parents and guardians are responsible for the behavior and proper supervision of minors within the Hotel facilities during their stay. Therefore, they must ensure proper use of the facilities and, above all, respect the common areas (no running in the hallways, shouting or playing in the breakfast room or hotel lobby, jumping uncontrollably, or similar).

Special attention must be paid to the rule: "Do not use the elevator without the company of a responsible adult or misuse the main revolving door."

Any injury caused by minors in the absence of such supervision will be the sole and exclusive responsibility of their parents or legal guardians, and the Hotel is exempt from any liability. According to current regulations, minors under the age of eighteen who enter the establishment may not be sold, served, given away, or permitted to consume alcoholic beverages.

ARTICLE 18 - LOST AND/OR ABANDONED OBJECTS

Items found in rooms or other areas of the hotel, once a guest's stay has ended or, where appropriate, been suspended, will be removed and stored for a period of 30 days.

Unclaimed perishable items will be destroyed the day after they are found. All other items found will remain in storage at the hotel offices for a maximum of 30 days.

If the guest needs the item shipped, they will contact a courier company and arrange the entire collection process. The hotel will provide the necessary information to complete the process.

Personal identification documents (ID, passports, etc.), if unclaimed, will be handed over to the police authorities.

Items will be available to the guest who lost and/or abandoned them and can be collected at the hotel between 9:00 a.m. and 4:00 p.m., Monday through Friday, provided they are provided with at least 24 hours' notice.

To collect items from the hotel, identification by presenting an ID or similar document and signing for the delivery will be required. If the item is collected by a third party, a pre-authorized authorization from the hotel will be required.

After this 30-day period, the hotel may freely dispose of unclaimed belongings as it deems appropriate.

ARTICLE 19 - RULES OF USE

SILENCE: After 10:00 PM, it is mandatory to maintain proper silence in the hallways and rooms to avoid disturbing the rest of the other hotel guests. Please moderate the volume on your television and voicemail.

MOBILE DEVICES: Likewise, we specifically request that if you use mobile devices in any public area of this hotel, please do so at a minimum volume or in silent mode to respect other guests or visitors.

COMPUTER DEVICES: When using the computer equipment and internet connection located in the hotel, the guest must comply with current legislation (especially intellectual property laws) and maintain the state of the hardware and software.

ELECTRICAL CURRENT: The electrical installation in your room is 220 volts.

Guests are strictly prohibited from using the electrical current and mechanical equipment installed in their rooms for purposes other than those for which they are intended. The hotel's security measures strictly prohibit the use of electrical, gas, or other appliances that could cause a fire anywhere in the hotel and/or in the guest rooms.

To contribute to energy savings, you must turn on the air conditioning with the doors and windows closed.

CAMERAS AND OTHER IMAGE-TAKING DEVICES: Taking photographs or videos of other guests or hotel employees is prohibited, especially if they appear to be minors or other people with special needs, such as mobility difficulties, Down syndrome, or other characteristics, for example, those that may indicate beliefs.

Taking photographs or videos of hotel staff in the performance of their duties is prohibited, unless the employee has given their consent, for example, taking a photo or video with a waiter or other staff member, in which the employee is clearly seen posing for the photo.

Photos or videos taken by guests that identify other guests or a Hotel Puerta de Toledo employee are only permitted for use within the family home environment. Their publication in any physical media (documents, articles, brochures, etc.), electronic media (e.g., email), or on the Internet (website, social media, blogs, hotel rating pages such as Tripadvisor, or similar) is strictly prohibited.

Any unauthorized use of a guest's or employee's image may result in a crime against honor, privacy, and personal image, with penalties of up to four years, and, in the case of public dissemination, up to five years.

CIVIC CONDUCT: The furniture and elements in the rooms, as well as the rest of the rooms, are part of the services provided and have been arranged with the intention of making guests' stay as pleasant as possible. Therefore, we ask that you use them appropriately and respectfully. (Do not move furniture, lie down, remove shoes, or place your feet on tables or chairs). Special attention must be paid to children to ensure they do not run, play, or climb on the furniture, and an appropriate tone of voice must be always maintained. In all cases, these are the property of the establishment, and therefore, in the event of loss, theft, or unjustified damage to the furniture, the establishment reserves the right to demand payment.

Please use the facilities appropriately. **In the event of damage or impairment due to improper use, the hotel may charge for damages, including any resulting loss of profits.**

IV. ADMISSION RULES

ARTICLE 20 - RIGHT OF ADMISSION

The Hotel is for public use and free access, with no restrictions other than those established in current regulations, the rules of these Regulations, and, in any case, the rules of good coexistence and hygiene.

The Hotel is not responsible for the behavior of guests, nor for any objects, substances, or materials they may bring into the room, as it is not authorized to inspect luggage.

The public may not enter or remain in the Hotel and its facilities without meeting the requirements to which the Company has conditioned the right of admission, as stipulated in Article 59.1.e) of Royal Decree 2816/1982, of August 27, which approves the General Police Regulations for Shows and Recreational Activities, extending its scope to all types of establishments open to the public, regardless of whether they are publicly or privately owned.

Access to and presence in the hotel will be prohibited in the following circumstances:

• When the established capacity has been reached by the number of guests present inside the establishment.

• When the hotel's closing time has been exceeded.

• When the minimum age required for entry to the establishment, according to current regulations, is not met.

• When the person attempting to enter has not paid the entrance fee or a seat, where this is required.

• When the person displays violent behavior, especially when behaving aggressively or causing disturbances.

• When the person carries weapons or objects that could be used as such, unless, in accordance with the provisions of the applicable specific regulations, they are members of the Security Forces or private escorts integrated into private companies and are entering the establishment in the exercise of their duties.

• When wearing clothing or symbols that incite violence, racism, or xenophobia as provided for in the legislation on the protection of citizen security and the Criminal Code.

• When causing dangerous situations or causing discomfort to other guests or failing to meet the standards of personal hygiene in accordance with the prevailing social customs of today's society and, for this reason, may cause discomfort to other people. In particular, those who are using drugs, narcotics, or psychotropic substances, or showing symptoms of having used them, and those who display obvious signs or behaviors of being intoxicated, will be denied access or, where appropriate, stay in the establishment.

• When behaving immodestly, shouting, or making loud noises that disturb other guests, disturbing the peace of the hotel, or disrupting the normal operation of the establishment.

• When adopting measures or taking actions that violate the health and cleanliness of the establishment.

• When the prevention rules established by the applicable regulations are breached at any given time.

• When the establishment's normal social interaction is violated, or when the establishment causes, either itself or through persons for whom it is responsible, any type of disturbance to other guests, visitors, or third parties, or any act is carried out that may affect the tranquility and privacy that guests expect during their stay at the Hotel.

• When the establishment carries out, promotes, or encourages discriminatory acts against other guests, visitors, or employees of the Hotel, including its own companions, or acts rudely or aggressively toward any of them.

• When the establishment fails to pay for services or benefits when requested to do so.

• When the establishment removes objects or property belonging to the Hotel, whether from the room or other areas, without the express consent of the Hotel.

• When the facilities, accessories, goods, services and supplies of the Hotel, or any other recipient of this Regulation, are damaged or deteriorated, in whole or in part.

• When you disclose or disseminate confidential hotel information obtained during or in connection with your stay or transit at the hotel establishment.

Likewise, access and/or permanence will be denied to those who refuse to comply with the legal obligation to complete and sign the Traveler Entry Form forms, including all the required information (including the type and number of their identity document), in accordance with the provisions of Organic Law 1/1992, of February 21, on the Protection of Citizen Security, and Order Int/1922/2003, of July 3, of the Ministry of the Interior, on registration books and traveler entry forms in hospitality establishments and other similar establishments.

When the aforementioned circumstances occur or when guests incur one or more of the aforementioned restrictions, the hotel's staff may require them to leave, after payment, where applicable, of any outstanding bills for services and consumption.

It is expressly stated that free access to the facilities, services, and accommodations of this hotel establishment will not be denied or restricted to guests who so desire, for reasons of gender, disability (with or without a guide dog), religion, opinion, or any other personal or social circumstance.

The Hotel may request the assistance of law enforcement officers to remove from its premises guests who violate these regulations, who attempt to access or remain there for a purpose other than normal hotel service use, and also, where applicable, guests who are not registered as guests, attendees of banquets, conventions, etc., or who incur in the situations provided for in this article as grounds for denial of access.

ARTICLE 21 - OBLIGATION TO PAY IN THE EVENT OF PROHIBITION OF ACCESS OR EVICTION

However, in the cases described above, the person is obligated to pay any expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay at the Hotel.

ARTICLE 22 - CIRCULATION AND STAY IN THE HOTEL

Circulation and presence within the Hotel will be limited to areas reserved for guests. Guests may not, under any circumstances, access reserved or private rooms or spaces. Lounges are expressly excluded, as access is limited to those who book them and to guests designated by them.

Areas reserved or restricted are those for the exclusive use of hotel staff, hallways leading to administrative offices, kitchens, storage rooms, warehouses, staff locker rooms, and other service areas.

ARTICLE 23 - SECURITY RECOMMENDATIONS

- The hotel's management recommends:
- Monitor and control your luggage and personal belongings in public areas to prevent loss and/or theft. Do not leave them unattended. The hotel assumes no responsibility for damage, loss, or similar.
- Close your room door when you leave and try opening it again to ensure it is properly locked, even if only for a short time.
- Keep the door closed when you are in your room.
- Lock your luggage when not in use and place it in your closet. If your luggage has a lock, always use it.
- Protect your room key. Do not simply leave it on the reception desk. Always return your key, in person, when you leave the hotel.
- Immediately report to Management any unusual occurrences you notice, such as: suspicious people in the hallway, repeated phone calls from unidentified people, knocks on your room door from people you don't know, or no one at the door when you go to open it.
- Please do not be upset if you are asked to identify yourself at Reception or any other department.
- Do not display jewelry, money, or valuables in your room.
- Do not invite strangers to your room or tell them your room number.
- Do not allow maintenance staff to enter your room without prior request or authorization from Hotel Management. If staff have entered your room for maintenance or cleaning, there will always be an official hotel hanger indicating that a repair or cleaning of your room is being carried out.
- Do not allow people into your room with unsolicited deliveries.

- When socializing with strangers, do not reveal your hotel name or room number.
- Do not discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with
- Do not keep the room key card with any document indicating the establishment or room number.
- Do not display your room key in public places.
- If you discover any damage or anomaly, please contact reception.
- SECURITY DEVICES: To guarantee the safety, privacy, and peace of mind of its guests, this hotel has technical devices with permanent recording elements in hallways and other general or common areas, the images of which may be made available to the authorities in the cases provided by law.
- FIRE EXTINGUISHERS: The hotel has installed enough fire extinguishers and smoke detectors for use in the event of an accident. In such circumstances, the instructions marked on them must be followed, and guests must notify the hotel reception.
- Respect the areas where bedrooms are located during nighttime and nap times and generally avoid making unnecessary noise.

Please respect the opening hours of all hotel facilities.

We appreciate your participation in any evacuation drill during your stay at the hotel.

Some hours may change depending on the time of year.

ARTICLE 24 - HOTEL FACULTIES

Total or partial non-compliance with any of the rules of these Regulations authorizes the Hotel to carry out, at its sole discretion, any of the following procedures:

• Invite the offender to modify their behavior or habits.

• Require them to respect and comply with the rules of behavior, etiquette, and dress.

• Insist on compliance with the provisions of these Regulations.

• Apply specific sanctions to the offender, such as a warning, suspension of the use of all or part of the facilities and/or services provided by the Hotel, or exclusion from the hotel establishment.

• The Hotel reserves the right to refuse admission and permanence and, in exercising this right, may deny entry to those who have previously violated these Regulations and/or those who do not comply with the aforementioned requirements.

• Inform and notify the competent public authorities so that they can take any necessary action.

Hotel Management will apply sanctions considering the following criteria: the severity and nature of the violation and the circumstances of the incident; the repeated conduct of the offender; their prior record; and the application of previous sanctions to the offender.

The Hotel reserves the exclusive right to apply or not the sanctions provided for in these Regulations. Under no circumstances may the failure to apply a sanction to the offender be considered by the offender, or by other clients or visitors, as a right not to be sanctioned in the future for similar reasons or for other violations they commit.

If any recipient fails to comply, in whole or in part, with the rules or regulations of these Regulations, in addition to being subject to sanctions, the offender will be obligated to compensate for any damages caused.

In any case, the offender must hold the Hotel harmless from any claim or demand that any third party may bring against the hotel establishment because of its failure to comply with the provisions of these Regulations or current legislation.

The rules contained in these Regulations may in no way be construed as discriminatory against any ethnicity, nationality, gender, religion, race, age, or political ideology of the recipients, but rather as a suitable means of guaranteeing the excellence and quality of the Hotel's services to all its guests. Under no circumstances may these Regulations be construed as limiting or restricting the individual rights of anyone who voluntarily enters the establishment, aware of

its characteristics and that the Hotel's authority to dictate any other rules or regulations (that complement, expand, modify, or replace the rules established herein, or establish new rules to regulate the use or utilization of specific sectors of the establishment or the manner in which the recipients of these Regulations or other potential recipients must behave, conduct themselves, and present themselves in any sector or facility of the establishment) is inherent to its ownership rights and/or its responsibility for its operation with respect to the rights of its guests or clients. This authority is inherent to the responsibility of the company operating the Hotel, which must ensure the proper functioning of the services, with respect to the rights of its guests or clients.

V. PRIVACY POLICY

ARTÍCULO 25º - INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

The data controller: is El Hotel Puerta de Toledo, S.A, located at Glorieta de la Puerta de Toledo, nº 4, 28005 (Madrid), with Tax ID No. A-28196715, and registered in the Mercantile Registry with Sheet No. 12589, Folio 2149, Section 3, with telephone number 914747100 and contact email address: madrid@hotelpuertadetoledo.es, which in order to carry out the provision of the services offered, improve the commercial relationship and manage requests made by clients and non-clients and in compliance with current regulations, informs that the personal data provided by users are processed.

Video surveillance:

Hotel Puerta de Toledo, S.A. visibly captures, and where appropriate, records, personal information in the form of images for private security and business control purposes. Your personal data will be processed for security purposes through a video surveillance system. The images will be retained for a maximum period of one month from the date they are captured, after which they will be deleted. Full information regarding their processing is available on the information signs.

Legitimation for the treatments carried out:

We rely on the following legal grounds for processing personal data: the execution of pre-contractual and contractual measures, the unequivocal consent of the data subject where necessary, the legitimate interest of the controller, and compliance with legal obligations (Article 6.1 GDPR).

Profiling: not performed.

Recipients and international data transfers: Data transfers are not made unless required by law. Data access by providers is necessary for the effective provision of the requested service, although this does not entail the transfer of user data.

International data transfers are not planned, as our providers are located within the European Economic Area.

Data retention:

We retain the data provided for the period necessary to provide the contracted service, to perform functions based on legitimate interests within the framework of the relationship with the client, such as direct marketing purposes, to prevent fraud and claims in the event of non-payment, and for legal obligations. Once this period ends, the data obtained will be blocked for a period of 5 years to comply with legal obligations or address claims, after which it will be deleted.

Exercise of rights:

You have the right to access, rectify, and delete your data, as well as other rights, as explained in our privacy policy. You can exercise your rights at any time by sending a communication along with your ID to madrid@hotelpuertadetoledo.es.