



Guest House

**CASABELL 3**

# Normas de la Casa

**Casabell 3**  
**VTAR/MA/04211**

Juan José Muñoz Carrasco  
Calle El Sol 3  
29240 Valle de Abdalajís (Málaga)  
+34 656 365 718  
info@casabell3.com



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## Índice

	PAG
1. Bienvenida	3
2. Turismo Responsable	4
3. Visitantes	5
4. Política ambiental	6
5. La CASA	7
6. Seguridad	8
7. Internet	8
8. Mobiliario	9
9. Electricidad	14
10. Check-in y Check-out	14
11. Residuos	14
12. Horarios de mantenimiento	15
13. Parking	15
14. Otras normas	15
15. Teléfonos de interés general	16
16. Reclamaciones	17
17. Quejas / Sugerencias	20
18. Satisfacción	21
19. Política de Cancelación	22



## **CASABELL 3**

# Normas de la Casa

## 1. Bienvenida

El fin de las normas de la casa es que tenga una estancia agradable y sin preocupaciones.

Hemos establecido algunas reglas de la casa. Te pedimos amablemente que las observes y respetes, también encontrarás informaciones y consejos útiles aquí.

Avísenos inmediatamente a su llegada si algo falta o está mal o desperfecto para evitar que, a tu salida al final de tu estancia, te hagamos responsable de ello.

Informa de cualquier daño que pueda haber ocurrido tan pronto como ocurra para que éste pueda solucionarlo y arreglarlo antes de la llegada de los nuevos huéspedes.

PAG 3

Muchas gracias por respetar las normas y esperamos que tengas



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 2. Turismo responsable

una FELIZ ESTANCIA.

Alineándose con el Código Ético Mundial para el Turismo, las empresas y servicios turísticos del Destino Caminito del Rey, conscientes del papel fundamental que desempeñan en el desarrollo económico, social y medioambiental del territorio, se comprometen a:

1. Respetar y promover los Objetivos del Desarrollo Sostenible, en especial los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables. Las empresas y servicios turísticos se comprometen a promover la tolerancia, la igualdad de género y la inclusión respetuosa de todas las personas, mejorando la accesibilidad de sus instalaciones y servicios y potenciando la identidad y cultura del territorio.
2. Proteger el medio ambiente y los recursos naturales del destino de forma que se satisfagan las necesidades actuales sin poner en riesgo las aspiraciones de generaciones futuras.
3. Priorizar la contratación, en igualdad de competencias, a personal y proveedores locales.
4. Incorporar a la gestión de su establecimiento o servicio los valores y normas del presente Código, informando al Gestor del Destino Caminito del Rey de las medidas adoptadas para poner en práctica los principios de este código.
6. Facilitar a los visitantes una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje.
7. Garantizar los derechos fundamentales de los trabajadores, asegurando una protección social suficiente, evitando la precariedad de su empleo, y procurando en todo momento un salario digno y no discriminatorio entre hombres y mujeres, así como la formación necesaria para su empleabilidad.
8. Transmitir al personal empleado la importancia de conocer y preservar el patrimonio cultural y natural local y aprender a conocer y respetar la cultura de nuestros visitantes.
10. Difundir el contenido de este código entre el personal empleado y clientes de forma que facilite el desarrollo de estos valores y



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 3. Visitantes

compromisos.

Como usuarios los turistas tienen una gran responsabilidad en el desarrollo de un turismo sostenible, por ello, desde las empresas y servicios turísticos del destino Caminito del Rey se les recuerda que deben:

1. Respetar los derechos humanos, atendiendo a igual dignidad de todas las personas.
2. Colaborar en el cumplimiento de los valores del presente Código, con el fin de que la actividad turística discurra por cauces de la tolerancia y la hospitalidad y pueda convertirse en una experiencia compartida.
3. Respetar las tradiciones y cultura de los pueblos que componen destino Caminito del Rey, reconociendo su diversidad y riqueza.
4. Ayudar a preservar el entorno natural, a proteger la flora y la fauna silvestre y su hábitat.
5. Apoyar a la economía local adquiriendo productos y servicios de la zona, a través de un consumo responsable que permita la sostenibilidad de la actividad turística y de los recursos que la hacen posible.
6. Evitar todo tipo de comportamiento que pueda dañar los recursos y formas de vida de la población local, así como perjudicar la imagen y la reputación de nuestro turismo.
8. Evitar y rechazar cualquier tipo de comportamiento intolerante, racista o xenófobo derivado de diferencias religiosas, étnicas, de orientación sexual, cultural o lingüísticas, ya sea en la relación con otros turistas, en relación con el personal de las empresas turísticas o



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 4. Política Ambiental

con los miembros de la comunidad local.

Nuestro establecimiento, en nuestro día a día, respetamos ciertas normas que, en la medida de lo posible, os pedimos nos ayudéis a cumplir:

- No utilizar ambientadores en los sanitarios, ni purificadores en las cisternas, ya que sus componentes suelen ser contaminantes y no repercuten en una mejora de la higiene.
- Conectar los equipos a la red siempre que sea posible, para minimizar la generación de pilas usadas.
- Utilizar productos fitosanitarios respetuosos con el medio ambiente.
- Utilizar dispensadores de jabón recargables para reducir el consumo de plásticos
- Utilizar energía solar, a través de placas fotovoltaicas y aumentar el autoconsumo de energía renovable
- Utilizar productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente.
- Separar residuos (orgánicos, envases, vidrio y papel) y depositarlos en los contenedores por separado.
- Luminarias leds en todo el alojamiento
- Materiales aislantes que reduzcan las oscilaciones térmicas y el consumo de energía.
- Reducciones de caudal en los grifos y duchas para promover el ahorro de agua



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 5. La Casa

Casabell 3 está aislada del turismo masivo de sol y playa y está situada en el municipio de Valle de Abdalajís. Y cerca se encuentra un paraje natural excepcional, como es el Desfiladero de los Gaitanes con el impresionante Caminito del Rey. La sierra del mismo nombre pertenece a la Reserva de la Biosfera Intercontinental del Mediterráneo España-Marruecos, y cerca se encuentran otros enclaves naturales como el Torcal de Antequera y el Parque Nacional de la Sierra de las Nieves.

El alojamiento rural Casabell 3 está integrado totalmente en su entorno y dispone de todas las comodidades para hacer su estancia agradable. Es un proyecto singular de diseño de interiores, donde el diseño de todo el mobiliario, y el concepto contemporáneo se conjugan con una casa tradicional de pueblo.

Tiene una capacidad para 4 personas.

No se admiten más personas en la casa de las que figuran en el contrato, bono reserva, presupuesto o cualquier otro documento, de las que se hayan incluido en la reserva de la casa. Además de estar expresamente prohibido por las normas, la Policía y la Guardia Civil.

No se admiten mascotas

No se admiten niños, pues se trata de un alojamiento pequeño y tranquilo y por sus singularidades arquitectónicas no admite esta posibilidad.

No se admiten bicicletas en su interior



## **CASABELL 3**

# Normas de la Casa

## 6. Seguridad

Al salir de la propiedad, cierras las ventanas, puertas  
No olvide apagar el aire acondicionado

## 7. Internet

NET / RED  
**mowitel5G**

Password / Contraseña  
**wlange31**



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 8. Mobiliario

Todo el mobiliario ha sido diseñado y producido ex profeso para este proyecto, con artesanos locales y un equipo de diseñadores

Te pedimos que no muevas ningún mueble

El inventario del mobiliario es:

### Salón de estar con TV

- 1 sofá 3 plazas, (2 módulos+ chaise longue), con 7 cojines
- 1 mesa de madera de 2 módulos independientes
- Lámpara colgante Plusminus de Vibia
- Televisión LG pared + mando a distancia
- Módulo pared de madera con balda a lo largo
- 1 Cuadro reproducción de Ronan Bouroullec con marco de madera, sobre balda de madera y dos soportes de mármol blanco
- 4 platos en pared con decoración monocolor estilo Fajaluz
- 1 Libro sobre el Caminito del Rey
- 1 Libro sobre escalada en el Valle de Abdalajís

### Habitación 1 con cama de matrimonio y balcón

Zona de dormir:

- 1 Cama de matrimonio 180x200cm compuesta de 2 tapiflex y 2 colchones de 90x200cm
- 2 fundas antimanchas de colchones. No retire esta funda, pues si la retira y los colchones se manchan el cliente correrá con los gastos de la eliminación o reparación.
- 2 almohadas con fundas antimanchas.
- 2 fundas de almohada, 1 sábana, 1 funda nórdico (en invierno con nórdico en interior)
- 1 colcha cubre colchón 240x120cm
- 2 cojines decorativos con funda gris marca ZARA HOME
- 2 Almohadones con funda de rayas marca ZARA HOME
- 1 Cabecero de madera de 90x 315cm
- 1 Puerta corredera con guía
- 2 Mesitas de noche metálicas lacadas en RAL 9010
- 1 Banco-mesa (multifuncional) de madera de 150x40cm con asiento acolchado módulo panel decorativo modelo Satélite de Stua.
- 1 Papelera de madera
- 1 TV a pared con mando a distancia
- 1 Split de aire acondicionado con mando a distancia



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## Mobiliario

1 soporte de hojas de sugerencias con: Hojas de sugerencias, cartel de wifi y 1 lápiz.

1 Cortina oscurante de suelo a techo de 7 x 2,3 m + Visillo de 3 x 2,3m

Panel decorativo a pared sobre el cabecero de la cama Modelo Satélite de Stua compuesto de 3 piezas.

2 luminarias de focos en el techo de la marca Faro

1 lámpara colgante modelo Picola de Foscarini sobre mesita de noche

1 lámpara a pared colocada sobre el cabecero y sobre la mesita de noche modelo UMARELL de Karman Italia

1 Jardinera en el balcón con plantas

### Pasillo

1 Perchero abierto doblado del techo con: 8 perchas de madera, un colgador de ropa y una balda metálica incorporada al colgador.

1 minifrigorífico

1 mueble de madera abierto para frigo y cafetera, 70x80cm

1 Cafetera de cápsulas - Nespresso® Krups XN1101 color blanco + 2 cápsulas de café + 2 infusiones + azúcar,

1 botella de agua

1 Hervidor de agua. (solo para agua) si usted lo utiliza para otro uso y se mancha o estropea correrá con los gastos de sustitución de uno nuevo

2 vasos de cristal

2 tazas de café con sus platos

2 cucharillas

2 bandejas de madera antideslizantes de ZARA HOME

2 lámparas de pared modelo Picola de Foscarini

1 Mueble- perchero de madera con puerta en cuyo interior hay: 1 extintor de polvo, 1 mopa de limpieza, 1 recogedor con escobillero y 1 botiquín

### Baño

2 Luminarias a techo marca FARO

1 mueble metálico lacado en RAL 9010, con soporte de madera para toallas, diseño exclusivo

1 Bolso colgante en el soporte de madera

1 Secador de pelo

1 Lavabo de mármol cuadrado Sierra Elvira cuadrado 60x60cm diseño exclusivo

1 Espejo a pared redondo de 100cm de diámetro



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## Mobiliario

- 1 Dispensador de cristal para jabón ZARA HOME
- 1 Soporte de mármol macael para utensilios de baño de 20x10cm
- 1 Jarrón de cristal ZARA HOME con flores secas
- 1 Cuadro con litografía original
- 1 Planta Kéntia con macetero blanco
- 1 Colgador de toallas con anillo de madera y cinta colgante
- 1 Soporte a pared de acero inoxidable para dispensadores de jabón
- 2 Dispensadores de jabón y champú
- 1 Planta en exterior Cola de Pez con macetero blanco
- 1 Planta Cinta verde con macetero blanco
- 2 Toallas de mano
- 2 Toallas de ducha
- 1 Alfombrín
- 1 Espejo apoyado en pared de 180x70cm
- 1 Plato de ducha de mármol 90 x 180 cm
- 1 Inhodoro marca CATALANO
- 1 Papelera blanca con bolsa
- 1 Escobillero blanco
- 2 Rollos de papel higiénico

### **Habitación 2 con cama de matrimonio con vistas a la montaña**

#### **Zona de dormir:**

- 1 Cama de matrimonio 180x200cm compuesta de 2 tapiflex y 2 colchones de 90x200cm
- 2 fundas antimanchas de colchones. No retire esta funda, pues si la retira y los colchones se mancha el cliente correrá con los gastos de la eliminación o reparación.
- 2 almohadas con fundas antimanchas.
- 2 fundas de almohada, 1 sábana, 1 funda nórdico (en invierno con nórdico en interior)
- 1 colcha cubre colchón 240x120cm
- 2 cojines decorativos con funda gris marca ZARA HOME
- 2 Almohadones con funda de rayas marca ZARA HOME
- 1 Cabecero de madera de 90x 315cm
- 1 Puerta corredera con guía
- 2 Mesitas de noche metálicas lacadas en RAL 9010
- 1 Banco-mesa (multifuncional) de madera de 150x40cm
- 1 Papelera de madera
- 1 Split de aire acondicionado con mando a distancia
- 1 soporte de hojas de sugerencias con: Hojas de sugerencias, cartel de wifi y 1 lápiz.



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## Mobiliario

1 Cortina oscurante de suelo a techo de 7 x 2,3 m + Visillo de 3 x 2,3m  
Panel decorativo a pared sobre el cabecero de la cama Modelo Satélite de Stua compuesto de 4 piezas.  
2 luminarias de focos en el techo de la marca Faro  
1 lámpara colgante modelo Picola de Foscarini sobre mesita de noche  
1 lámpara a pared colocada sobre el cabecero y sobre la mesita de noche modelo UMARELL de Karman Italia  
1 Jardinera en el balcón con plantas  
1 Perchero abierto con 10 perchas de madera, 1 colgador de ropa tipo estantería, 1 balda

### Sala de Estar

1 TV a pared con mando a distancia  
1 minifrigorífico  
1 mueble de madera abierto para frigo y cafetera, 70x80cm  
1 Cafetera de cápsulas - Nespresso® Krups XN1101 color blanco + 2 cápsulas de café + 2 infusiones + azúcar,  
2 cucharillas  
2 bandejas de madera antideslizantes de ZARA HOME

1 botella de agua  
1 Hervidor de agua. (solo para agua) si usted lo utiliza para otro uso y se mancha o estropea correrá con los gastos de sustitución de uno nuevo  
2 vasos de cristal  
2 tazas de café con sus platos  
2 Apliques de techo You turn de Delta light  
1 respaldo de madera de 2x 0,9m  
1 aplique pared Delta light  
1 base redonda de mármol blanco de 60cm diámetro  
1 banco en madera sofá 260x08cm con colchoneta con funda de 2x0,8m  
3 cojines horizontales sofá grises hechos a medida  
2 cojines cuadrados de lana blanca  
1 manta en invierno  
1 Cuadro reproducción de Ronan Bouroullec con marco de madera  
1 Mueble-perchero de madera con puerta en cuyo interior hay: 1 extintor de polvo, 1 mopa de limpieza, 1 recogedor con escobillero y 1 botiquín  
2 Estore colgante opaco blanco 3x 3m



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## Mobiliario

### Baño

- 2 Luminarias a techo marca FARO
- 1 Panelado mueble baño en madera con espejo 120x140cm + Marco de madera con cristal 90x230cm
- 1 Caja decorativa para el secador
- 1 Secador de pelo
- 1 Lavabo de mármol Sierraelvira 120x60cm diseño exclusivo
- 1 Dispensador de cristal para jabón ZARA HOME
- 1 Soporte de mármol Macael para utensilios de baño de 20x10cm
- 1 Jarrón de cristal ZARA HOME con flores secas
- 1 Cuadro con litografía original
- 1 Colgador de toallas con 2 anillos de madera y cinta colgante
- 1 Soporte a pared de acero inoxidable para dispensadores de jabón
- 2 perchas pegadas para toallas de mano
- 2 Dispensadores de jabón y champú
- 2 Toallas de mano
- 2 Toallas de ducha
- 1 Alfombrín
- 1 Plato de ducha de mármol 90 x 110 cm
- 1 Inodoro marca CATALANO
- 1 Papelera blanca con bolsa
- 1 Escobillero blanco
- 2 Rollos de papel higiénico

### Terraza

- 1 Butaca modelo CALMA de STUA con estructura negra tejido gris
- 1 Planta de romero con macetero blanco y plato
- 2 Plantas cintas blancas con macetero blanco y plato
- No haga fotos al interior de los patios de los vecinos

### Camas

Usa siempre sábanas, ropa de cama, de lo contrario, deberás correr con los gastos de tintorería de almohadas, mantas y colchones.

### Baños y duchas

No tire nada al inodoro, a la ducha ni a otros desagües (es decir, no tampones, compresas, toallas sanitarias, pañales, grasas o restos de comida, etc.). Haga uso de los cubos destinados a tal finalidad.

Por favor no use tinte en la ducha. El suelo adquiere el color y es



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 9. Electricidad

imposible volver a su estado anterior.

No utilice productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente, como el cloro o abrasivos, etc. Esto puede causar daños considerables. Especialmente en los mármoles y en el suelo, ya que ambos son materiales sensibles a estos productos.

Existe un cuadro eléctrico en cada planta que da independencia a cada una de ellas.

Cuadro eléctrico general: Ubicado en la planta baja al lado de la puerta principal, hay una puerta de madera.

Cuadro eléctrico planta 1: Dentro de la habitación 1, en el pasillo cerca del baño

Cuadro eléctrico planta 2: Dentro de la habitación 2, en el inicio de las escaleras una vez se atraviesa la puerta de entrada a dicha habitación.

PAG 14

## 10. Check-in y Check-out

El Check-in lo realizan los clientes antes de su llegada a través de la App Hoomvip es un servicio automático para gestionar este procedimiento con el alojamiento y las autoridades.

La entrada al alojamiento es a partir de las 15:00h

La salida es hasta las 12:00h del día de su salida.

## 11. Residuos

Utiliza el contenedor designado para la basura.



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 12. Horarios de Mantenimiento

Contenedores para papel, vidrio y plástico y residuos orgánicos se encuentra en la parte de arriba de la calle y en la plaza debajo de la calle. Y al principio de calle Viento los residuos de plásticos y papel

Por favor, déjelo todo limpio y ordenada a la salida y tira tus residuos al contenedor adecuado.

Limpieza de las habitaciones cada 3 días.

Si su estancia supera los 3 días, concertaremos una cita para el cambio de sábanas, fundas almohadas, toallas, y limpieza de la habitación

## 13. Parking

Existen tres plazas de aparcamiento delante de la casa y otras cuatro en la plaza que hay un poco más abajo, así como en las calles de alrededor, todas son gratuitas todo el día.

Si cuando usted llegue no hay disponibilidad delante de la casa le sugiero que aparque el vehículo detrás de los coches existentes, máximo 5- 10 minutos, para dejar su equipaje en la habitación y luego buscar aparcamiento tranquilamente.

Al principio de calle Viento, suele haber aparcamiento y se encuentra a solo 300 metros de nuestro alojamiento, este es el enlace de la ubicación:

[https://maps.app.goo.gl/tX4s4K6zsakKhLLj9?g\\_st=iwb](https://maps.app.goo.gl/tX4s4K6zsakKhLLj9?g_st=iwb)

Deje su coche bien aparcado y no entorpezca la circulación ni salida de vehículos.

## 14. Otras Normas

No haga ruido a partir de las 9 de la noche y en la hora de la siesta



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 15. Teléfonos de interés general

No ponga música alta, especialmente en las horas de descanso

Emergencias		112
Urgencias médicas	Callejón de los Molinos, 4	061 951 268 646
Farmacia	Calle Alameda, 1	952 488 084
Bomberos		080
Policía Local	Calle Alameda, 2	663 226 099 663 258 660 952 489 100
Guardia Civil	Avenida Blas Infante (Callejón de los Molinos) s/n. Junto a la Oficina de Correos	062 952 489 020
Ayuntamiento	Calle Alameda, 2	952 489 100
Protección Civil	Álora	952 497 053
Taxis:		
Jose Luis Martín		616 646 372



## CASABELL 3

### Normas de la Casa

## 16. Reclamaciones

Disponemos de hojas de reclamaciones, o bien puede realizarlo a través del siguiente enlace:

<https://ws231.juntadeandalucia.es/hoja/hojas/impresionFrom.do>

<https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/Anexo%20I%20HQR%20Decreto%2082-2022%20%28actualizado%20a%2018-10-2022%29.pdf>



Junta de Andalucía

**Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.**



## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el “Ejemplar para la Administración” y el “Ejemplar para la parte reclamante”).
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el “Ejemplar para la Administración” acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el “Ejemplar para la parte reclamada” y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

### ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

### INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>



## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (Código de procedimiento: 2634)

### 1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: ..... Apellidos: .....  
 Sexo:  H  M Edad: ..... DNI o Pasaporte: ..... Teléfono: ..... Profesión: .....  
 Nacionalidad: ..... CCAA: ..... Provincia: ..... Municipio: .....  
 Nombre y Apellidos de la persona representante: .....  
 Teléfono: ..... DNI o Pasaporte: ..... Edad: ..... Sexo:  H  M  
 Actúa en calidad de: .....

### 2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:  
 (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:

- OPTO** por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: ..... Nº teléfono móvil: .....

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

### 3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: ..... NIF: ..... Teléfono: .....  
 Actividad: ..... CCAA: ..... Provincia: .....  
 Municipio: ..... Correo electrónico: .....  
 Cód.Postal:: ..... Dirección: .....

### 4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: ..... Lugar: ..... Nº factura, vuelo, otros: .....  
 ¿Qué ha ocurrido?

### 5. PRETENSIÓN

- Una compensación de .....  Una disculpa  Nuevo producto o servicio  Reparación  
 Descuento  Multa  Que no se repita  
 Otro: .....

Fecha de la reclamación: ..... Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: .....



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 17. Quejas / Sugerencias

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

D.N.I.  
y domicilio en \_\_\_\_\_

Dirección, calle, N°  
\_\_\_\_\_

Ciudad, código postal, país  
\_\_\_\_\_

Teléfono. \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Queja/ Sugerencia  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

PAG 20

Vamos a tratar lo antes posible para tramitar la reclamación y para buscar una solución.



## CASABELL 3

# Normas de la Casa

## 18. Satisfacción

Te agradeceríamos que nos rellenaras esta encuesta de satisfacción:

Por favor, marque con una X la satisfacción con nuestro alojamiento:

1º Satisfacción con el trato recibido

1 2 3 4 5

2º Satisfacción con el alojamiento

1 2 3 4 5

3º Satisfacción con la limpieza

1 2 3 4 5

4º ¿Cómo valoras la relación calidad-precio?

1 2 3 4 5

5º ¿Recomendarías nuestro alojamiento?

Si No

6º ¿Cómo nos ha conocido?

Por último, ¿qué ha sido ...

Lo peor:

---

---

Y lo mejor:

---

---

Muchas gracias, esperamos verle de nuevo.



**CASABELL 3**

## Normas de la Casa

### 19. Política de cancelación

El cliente podrá cancelar su reserva en cualquier momento, para ello deberá enviar un correo electrónico a [info@casabell3.com](mailto:info@casabell3.com) indicando los datos de su reserva.

Devolución del importe de la reserva:

- Para cancelaciones producidas con un mínimo de 24 horas antes de la hora del check-in (15:00 h. pm) tendrán derecho a la devolución del 100% del importe entregado, realizándose la devolución por el mismo medio de pago que realizó el cliente
- Para cancelaciones producidas dentro de las 24 horas anteriores al check-in (15:00 h. pm) no tienen derecho a devolución de ningún importe y esán obligasdas al pago del 100% de la reserva.



## **CASABELL 3**

# Normas de la Casa

**Muchas gracias por respetar las normas y esperamos que tengas una FELIZ ESTANCIA.**