

Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO – RULES OF THE HOUSE**

El Pazo, pertenece al Instituto Religioso Apostólicas del Corazón de Jesús y dispone de instalaciones y servicios para hospedería y para albergue, con sus respectivas reglamentaciones

Pazo Pías belongs to the Religious Institute Apostolic Sisters of Jesus'Heart with facilities and services for hotel and hostel guests as well

A continuación se regula el funcionamiento interno de cada una.  
These are the rules of the house for each one of them

### **1.- HOSPEDERÍA - HOTEL**

RESERVAS - RESERVATION

ALOJAMIENTO - ROOMS

Para la realización de una reserva de particulares se solicitará el prepagado mediante tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria o pago en efectivo en el propio complejo con anterioridad a la fecha de ingreso. En caso de cancelación anticipada de la reserva durante los quince días previos a la fecha de ingreso, los gastos de cancelación serán de un 25% del importe total de la reserva, y de un 50% hasta dos días antes. Pasado dicho período se facturará el total del importe acordado.

In order to make a reservation you will be asked to pay in advance by credit or debit card, bank wire or by cash if you go in person to the Front Desk of the establishment prior to the date of arrival. In case of cancellation with enough time of at least 15 days prior to the date of arrival, cancellation charges will be equal to 25% of the total amount due for your reservation, and they will be equal to 50% up to two days before arrival. After that time you will be charged the full amount due for your entire reservation.

Para realizar una reserva de grupos, será necesario realizar un anticipo del 25% del importe total a abonar. Este anticipo deberá concretarse mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito, o en efectivo en la propia recepción del complejo al menos una semana antes de la fecha prevista de ingreso. El saldo restante se abonará en el establecimiento contra presentación de la factura correspondiente por el total de los servicios contratados. En caso de cancelación de la reserva, los gastos originados ascenderán al 25% del importe total.

If what you want is to make a reservation for a certain number of rooms, then we will require an upfront payment of at least 25% of the total amount due. This payment

# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

could be done by credit or debit card, bank wire or in cash if you show by the Front Desk in person at least one week prior to the date of arrival. The remaining balance should be paid once you are in the establishment and for that purpose we will issue

the bill for the total amount. In case of cancelation, you will have a cancelation fee of 25% of the total amount due.

Las reservas individuales o grupales que no hayan concretado el prepago de garantía con un mínimo de siete días de antelación, serán tratadas como reservas confirmadas pero NO GARANTIZADAS y por tanto el establecimiento se reserva el derecho de disponer de las habitaciones y/o cancelar los servicios solicitados de acuerdo a la demanda con que se pueda contar.

One week before the date of arrival, all single or multiple reservations without payment will be treated as confirmed but NOT GUARANTEED reservations and therefore we reserve the right to re sell those rooms and/or even cancel all services requested according to the demand of rooms that we may have at that time.

La limpieza de habitaciones se realizará diariamente en horario de mañana, desde las 9:00 horas a las 14:00 horas. Los clientes que no pongan a disposición sus habitaciones durante esas horas no se les realizarán la limpieza de la habitación.

Cleaning will be performed on a daily basis in the morning shift, from 9:00am to 2:00 pm. We request you make your room available for that matter since after that period of time, no rooms will be cleaned.

El Pazo abre sus puertas diariamente entre las 7:00 y las 24:00 de octubre a mayo, mientras que permanecerán abiertas 24 horas al día desde junio hasta septiembre. Gates are open from 7:00 am to 12:00 am (midnight) during the months of October to May, while they will remain open 24 hours a day from June to September.

Durante su estancia y en caso de requerir servicio de habitación le rogamos nos lo haga saber. El mismo se podrá solicitar hasta las 21.00hs. Después de esa hora solamente podremos realizar cambio de toallas y reposición de jabones.

During your stay and in case of any room service we kindly ask you to request it before 9:00 pm. After that time the only services we can provide are for change of towels and soap refill.

## RESTAURACIÓN – FOOD & BEVERAG

El Complejo cuenta con un Comedor, el cual estará disponible en los siguientes horarios:

There is a dining room, which will be available according to the following schedule:

Desayuno - *Breakfast*: de 08.30 a 10.30h

Comida - *Lunch*: de 14.00 a 15.30h – 2:00pm to 3:30pm

# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

*Cena - Diner: de 21.00 a 22.30h – 9:00pm to 10:30pm*

No todos los servicios están disponibles durante todo el año. Por favor, consulte los servicios disponibles al momento de efectuar su reserva.

Please, be advised that not all services are available all year long. For more information, contact our staff at the time of your reservation.

En caso de tratarse de grupos que contraten servicios de restauración (almuerzos, meriendas y/o cenas), el anticipo será igual al 50% del importe total a abonar y en caso de cancelación hasta una semana previa al ingreso los gastos de gestión serán de 25% del total de la reserva mientras que si se cancela a posteriori, los gastos de gestión serán iguales al adelanto realizado oportunamente.

In case of group reservations requesting F&B services, the upfront payment would be of 50% of the total amount due. In case of cancelation up to one week prior to the date of arrival there will be a 25% cancelation fee and after that time no money will be reimbursed.

## EVENTOS – MEETING ROOMS & EVENTS

En la contratación de salones para eventos de cualquier tipo será necesario realizar un anticipo del 25% del importe total a abonar. Este anticipo podrá abonarse mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito, o en efectivo en la propia recepción del complejo al menos una semana antes de la fecha prevista para el evento. El saldo restante se cancelará en el establecimiento contra presentación de la factura correspondiente por el total de los servicios contratados. En caso de cancelación de la reserva, los gastos originados ascenderán al 25% del importe total.

When requesting meeting rooms for any kind of event, we will require an upfront payment of 25% of the total amount due. This payment could be done by credit or debit card, bank wire or in cash if you show by the Front Desk in person at least one week prior to the date of arrival. The remaining balance should be paid once you are in the establishment and for that purpose we will issue the bill for the total amount. In case of cancelation, you will have a cancelation fee of 25% of the total amount due.

En caso de contratar servicios que impliquen equipos de audio y/o iluminación, tarimas, sillas y/o mesas con o sin vajilla o mantelería, servicios gastronómicos o cualquier otro servicio anexo, el anticipo será igual al 50% del importe total a abonar y en caso de cancelación hasta una semana previa a la realización del evento, los gastos de gestión serán de 25% del total mientras que si se cancela a posteriori, los gastos de gestión serán iguales al adelanto realizado oportunamente.

When hiring services with sound and lights, platforms, chairs and/or tables with or without china or linen, food service or any other related service, the upfront payment requested will be of 50% of the total amount due. In case of cancelation up to one week prior to the date of arrival there will be a 25% cancelation fee. After that time, no money will be reimbursed.

# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

Será posible ajustar la cantidad de asistentes y/o huéspedes hasta 48 horas antes de la fecha del evento. Pasado ese plazo, los números reservados hasta ese momento serán finales a los efectos de calcular los valores totales de asistentes y/o huéspedes. *Changes can be made in the number of seats for the event or rooms reserved up to 48 hours prior to the date requested. After that time, numbers will be final.*

## CHECK IN y CHECK OUT

Todos los huéspedes están obligados a presentar un documento de identificación en el momento de su ingreso así como a firmar su registro en el establecimiento. *All guests are requested to show some form of identification as well as to sign the registration form upon arrival.*

El abono de las habitaciones contratadas se realizará, de no haber sido hecho a través de prepago, en el momento del check in y contra presentación de la factura por el total de la estancia, número de habitaciones y servicios contratados. *In case we did not receive the upfront payment for the services requested, we would require you do it so upon arrival and for that purpose we will issue an invoice with the total amount of rooms, guests and nights reserved in our establishment.*

Se podrá pagar en efectivo, o con tarjeta de crédito o débito. No se admiten cheques personales como forma de pago. Si durante la estancia hubiera consumos adicionales se abonarán en el momento de la salida del complejo. *Payment could be made in cash or by credit or debit card. We do not accept checks as payment. If after you pay, there are any other incidental charges; they will be settled at check out time.*

Al momento del check in se entregará la llave de la habitación. En caso de pérdida o extravío, nos reservamos el derecho de realizar cargos extras en concepto de reposición.

*At the time of your check in, you will be given a room key. If it is lost or stolen, we reserve the right to make extra charges to your bill due to replacement and repairs.*

El horario del check in comienza a las 14:00 horas del día señalado como fecha de entrada y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En caso de necesitar permanecer en la habitación, se cobrará un cargo extra de medio día hasta las 18:00 hs y a partir de esa hora se cobrará un día completo.

*Check in starts at 2:00pm on the day of your reservation and your stay will finish at 12:00pm (noon) on the last day of your reservation. In case you may need to stay in the*

# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

*room after that time, there will be a 50% over charge up to 6:00pm and after that time; we will charge a full extra day of the regular rate.*

Antes de abandonar el complejo, deberá entregar la llave de su habitación a nuestro personal de recepción. *Before checking out, you are requested to surrender your room key to our Front Desk staff.*

Fuera del horario del hospedaje (sea porque el huésped llegue antes del horario de check in o bien porque desee abandonar el Pazo pasada la hora del check out) podrá dejar su equipaje en consigna, sin cargos extras. *Before or after regular times of your reservation (being the case that you arrive earlier or plan to leave later) we could hold your luggage in a deposit room free of charge.*

## DERECHO DE ADMISIÓN – RIGHT OF ADMISSION

El establecimiento se reserva el derecho de admisión.  
We reserve the right of admission.

No se permitirá el acceso y/o permanencia de personas en el establecimiento aún cuando mediara una reserva, en los siguientes supuestos: *We will not grant access or allow any person to stay in our establishment even with a reservation, in the following cases:*

Cuando el cliente se niegue a registrarse o a presentar un documento de verificación de identidad propio y/o de los acompañantes. *When customer refuses to register or to show any kind of i.d. of his/her own or any other person coming together under the same reservation.*

A aquellos clientes que no hubieren realizado el pago oportunamente si así se hubiere acordado previamente y/o a aquellos que una vez en el establecimiento, se negaran a abonar los gastos de su reserva o demostraran no contar con la capacidad de hacerlo. *To those customers that have not fulfill their commitment to pay in advance and once in the establishment they still refuse to pay for the full amount due or when they show no means to do so.*

Cuando la persona manifieste actitudes violentas o se comporte de forma agresiva, provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros clientes o al personal del establecimiento. *When the person shows violent behavior or behaves in an aggressive manner or any kind, provokes disturbances, danger o bothering to other customers or to the staff.*

Cuando se atente contra la normal convivencia del establecimiento. *When disturbing the normal and peaceful coexistence within the establishment.*

Cuando el cliente muestre síntomas inequívocos de estar bajo los efectos de alcohol, drogas, estupefacientes o sustancias adictivas que puedan provocar una conducta inapropiada y afectar la seguridad y tranquilidad de los demás huéspedes del establecimiento. *When the customer shows signs of being under the effects of alcohol, drugs or any other addictive substance capable of causing an inappropriate behavior and/or to affect the security and well being of the other customers.*

## NORMAS DE CONVIVENCIA – RULES FOR COEXISTENCE

No hay un código de vestimenta en el Complejo, sin embargo no se permite el tránsito por pasillos, comedor, jardines y demás zonas comunes en traje de baño o condiciones inapropiadas.

We do not have a dressing code; however customers are not allowed to wear bathing suit when walking though hallways, dining room, gardens and other areas suitable for the use of all guests.

No se admitirá la introducción en las habitaciones de objetos muebles distintos a los habituales y propios de un turista.

*Customers are not allowed to take to the rooms any furniture or any other device than those usually used by tourist.*

No está permitido que los huéspedes saquen el mobiliario de las habitaciones, solo podrá ser utilizado dentro de la habitación.

*Customers are not allowed to take any piece of furniture out of the rooms; they are only to be used inside the room.*

No se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos, con la única excepción de los propios para la higiene personal como máquinas de afeitarse, secadores de pelo, etc.

*Customers are not allowed to bring any electrical appliance to the room, other than those necessary for personal hygiene like electrical razors or hair dryers.*

Para planchar sus prendas personales, ponemos a su disposición, previa solicitud, tabla de planchado y plancha. No está permitido hacerlo sobre la cama o el mobiliario de la habitación ya que puede causar un incendio. *To press your personal clothes, we can provide you upon request, with iron and ironing board. You are not allowed to do it over the bed or over any other piece of furniture since it can be a cause of fire.*

La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

*Electricity in Spain is 220 Volts*

# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

Está prohibido fumar en el interior de las instalaciones, incluyendo habitaciones, comedor, salas de reuniones y demás lugares cerrados. Para hacerlo deberá salir a alguno de los múltiples espacios abiertos con que cuenta el Complejo. *It is forbidden to smoke inside all areas, including rooms, dining room, meeting rooms and all other closed spaces. To smoke, we suggest you go to any of the multiple open spaces we have in Pazo Pías.*

Para el desecho de basura, haga uso de las papeleras de su habitación, de las instalaciones comunes o bien pregunte a nuestro personal. *For the disposal of your garbage, we kindly ask you to use the baskets located in your room or common areas. When in doubt, ask our staff.*

Las toallas y ropa de las habitaciones son para el uso y la higiene personal y no está permitido sacarlas de la habitación. *Towels and linen are for personal use and hygiene and they are not to be taken outside the room.*

El Complejo tiene su propia capilla a disposición de los clientes. Se ruega el máximo respeto y una actitud de recogimiento y silencio adecuado en su interior. *We have our own chapel which is at your disposal. We beg you to show respect and a proper behavior and silence when in use.*

El Complejo cuenta con un estacionamiento con un número limitado de plazas para aparcar, al hacerlo le rogamos que ocupe una sola plaza y lo haga en los sitios acondicionados para ello. *We have a parking lot with a limited number of places, therefore we request that when parking you use only one space per car and to do it only in the areas designated for that purpose.*

No nos hacemos responsables de los daños que puedan ser ocasionados en su vehículo por terceros dentro de la zona de aparcamiento. *We are not responsible for any damage cause to your car by a third party within our parking lot*

El uso de la zona reservada para minusválidos deberá justificarse con la exhibición en el interior del coche de la tarjeta correspondiente. *In order to access the handicapped spaces you must show the validate sign inside your car.*

## CONSEJOS Y SUGERENCIAS – ADVICES AND SUGGESTIONS

Vigile y controle su equipaje. No nos hacemos responsables de sus pertenencias ni fuera, ni dentro de sus habitaciones de manera que no deje nunca joyas, objetos de mucho valor o dinero a la vista.

*Watch your luggage. We are not responsible for your belongings whether in or outside your room, so never leave jewelry, money or other valuable objects unattended.*

Mantenga la puerta cerrada cuando esté dentro de su habitación y asegúrese de dejarla cerrada cuando se retire de ella.

*Keep your door closed at all times when you are inside the room and make sure you lock it properly when leaving the room.*

Notifique inmediatamente al personal del Pazo cualquier hecho anormal que observe como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud o cualquier otra anomalía.

*Notify our staff immediately when you sense anything suspicious like: people wandering on hallways or strange people knocking at your door.*

Si descubre algún tipo de deterioro o avería, póngase en contacto con el personal del Pazo. *If you notice any damage, please report it to our staff*

No abra la puerta ni permita la entrada en su habitación de personas con entregas o servicios que usted no haya solicitado.

*Never open the door or allow any stranger to come inside your room even if they claim any delivery or service you have not asked for.*

Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.

*Show respect to all areas where rooms are located, mostly at night and siesta time, at the same time, please avoid making unnecessary noises.*

Nuestras instalaciones están a su servicio para que usted tenga una estancia agradable. Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario, la infraestructura y los jardines del complejo.

*All our facilities are at your service and we want you to have a pleasant stay with us. We request you make appropriate use of all areas, caring for the furniture, the structure and all gardens within Pazo Pías.*

## RESPONSABILIDAD LEGAL – LEGAL LIABILITY



# Pazo Pías



Camiño da Cabreira nº 21, 36370 Ramallosa (Nigrán)  
Tlf: 986350654/697637791

Quien dañe el edificio, bienes muebles o el inventario responde ante la ley en el marco de las normativas vigentes (esto es válido especialmente para los acompañantes responsables de grupos y para los organizadores). *Any customer who cause any damage to the building, the furniture, or all other goods within the inventory is liable under the law (specially for those in charge of groups)*

Robos y desperfectos intencionados serán denunciados inmediatamente.  
Thefts and malicious damages will be prosecuted.

Los gastos para sustituir eventuales desperfectos o la pérdida de las llaves se cobran a los clientes. *All expenses to repair or replace any damage or lost will be charged to the customer who caused the issue.*

## GARANTÍA DE SERVICIOS – SERVICE WARRANTY

El Pazo Pías garantiza la calidad de los servicios a prestar, de acuerdo con su categoría oficial y se hace responsable de todas las reclamaciones que puedan presentarse como consecuencia de las deficiencias probadas en sus servicios.  
*At Pazo Pías we guarantee the quality of our service in accordance with the official category granted and we will be held responsible of all claims caused by proven deficiencies in our services.*

## HOJAS DE RECLAMACIONES - COMPLAINING BOOK

El Pazo Pías tiene hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.  
*A complaining book is available to all customers upon request.*

De conformidad con la normativa vigente, la presentación de reclamaciones sólo se podrá realizar previo pago de los servicios.  
*In accordance to the law in effect, complaining claims can only be placed after payment of all invoices due.*

## OFERTAS - SALES

Las ofertas serán válidas únicamente durante el periodo fijado por el Pazo, en la publicidad, o en su defecto, durante el tiempo que sean accesibles a los clientes para su contratación efectiva.  
*Special sales are only for the specific period of time stated in the adds by Pazo Pías or during the time available to customers*

## MASCOTAS - PETS

No se admiten mascotas, siendo motivo de expulsión del establecimiento. *We do not allow pets, not compliance can cause the guest to be rejected from Pazo Pías.*

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD – PRIVACY POLICY

### PROTECCION DE DATOS – DATA PROTECTION

El Pazo Pías se obliga a cumplir con las normas sobre tratamiento de datos de carácter personal, concretamente con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y normativa de desarrollo.

*Pazo Pías is bound to comply with all laws about the treatment of personal data, and mostly the Law 15/1999 for Personal Data Protection and all other laws related.*

El Pazo Pías tratará los datos de sus clientes de forma automatizada y garantiza que los ficheros donde se contenga la información, en su caso, son de su plena responsabilidad y se encontrarán debidamente declarados en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos.

Pazo Pías will deal with our customer's data through computer files and in all cases will be our responsibility. All data will be declared accordingly with the General Agency for Data Protection.

El cliente puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose por escrito al responsable del tratamiento de datos y titular de los ficheros que se encuentran en el establecimiento.

*Customers can exercise their rights to access, rectify, cancel or oppose of personal data when addressing in writing the person or body responsible for those files and data.*

### INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS – BREACH OF RULES

En caso de infracción de una o más de las condiciones citadas arriba, el establecimiento tiene el derecho de rescindir inmediatamente el contrato de alojamiento. *In case of breaching of one or more rules stated above, the establishment has the right to void the renting contract immediately.*

El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva. However, the customer still remains responsible for the invoice due.

Gracias por pensar en Complejo Pazo Pías y disfrute de su estancia!!  
Thanks for thinking in Pazo Pías and enjoy your stay with us!!