

BYPILLOW

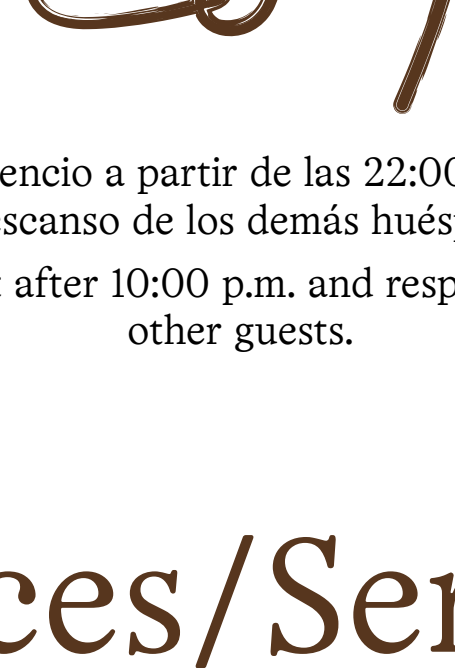
San Mamés



| Recepción/Reception | Limpieza/Cleaning Service |
|---------------------|------------------------------|
| 14:00h-06:00h | 9:00h - 14:30h * |
| Salida/Check-out | Salida tardía/Late Check-out |
| Antes/Before 12:00h | **Max 13:00h |

*Si desea limpieza, deberá dejar la habitación como máximo a las 12:30h y, en caso de no desearlo, colocar el cartel de NO MOLESTAR./If you would like your room to be cleaned, please leave it by 12:30 pm. If you do not wish to have housekeeping service, please place the DO NOT DISTURB sign on the door.

**Preguntar disponibilidad en recepción el día anterior (10€)/Ask for availability in reception the day before (10€)



Guardad silencio a partir de las 22:00h y respetad el descanso de los demás huéspedes.

Keep it quiet after 10:00 p.m. and respect the rest of other guests.

Services/Servicios

Pack de bienvenida/welcome pack

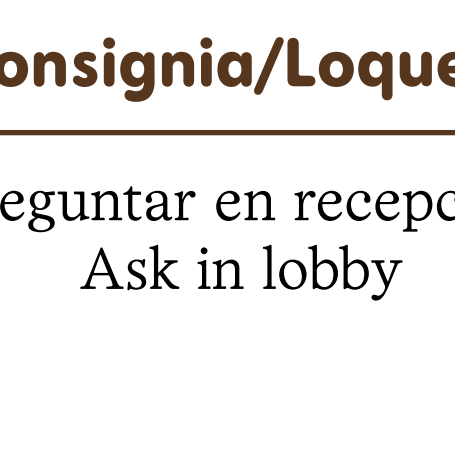
Disponéis de un pack de bienvenida de forma gratuita, que incluye té, café, leche, galletas y una botella de agua.

A welcome pack is available free of charge, which includes tea, coffee, milk, cookies and a bottle of water.

Librería/Library

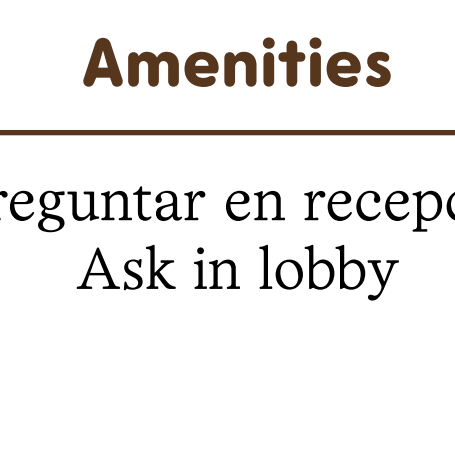
Disponemos de una gama de libros que podrás disfrutar en nuestro salón, y si lo deseáis, os los prestaremos durante vuestra estancia. Preguntad en Recepción.

We have a range of books that you can enjoy in our lounge, and if you wish, we will lend them to you during your stay. Ask at Reception.



Consignia/Loquers

Preguntar en recepción
Ask in lobby



Amenities

*Preguntar en recepción
Ask in lobby



WiFi

BYPILLOWIFI
stayandflow

*Kit dentales, zapatillas, sacacorchos (prestar), copas (prestar), costurero (prestar), adaptadores de enchufes (prestar), y cubiertos (prestar)

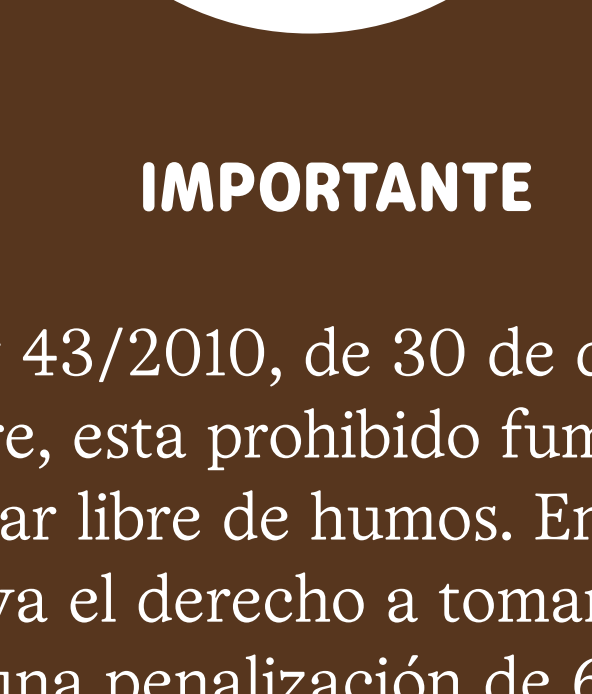
*Dental kit, slippers, corkscrew (loan), glasses (loan), sewing kit (loan), socket adapters (loan), and cutlery (loan)

Para cualquier consulta, estaremos a vuestra disposición a través de los siguientes canales y horarios:

Mediante la recepción en la primera planta de 14:00h a 06:00h
A través de nuestro correo electrónico: sanmames@bypillow.com
TEL: (+34) 944 41 79 00
WhatsApp: +34 686 650 020

For any questions, we will be at your disposal through the following channels and schedules:

Through the reception on the first floor from 2.00 pm to 6.00am
Through our email: sanmames@bypillow.com
TEL: (+34) 944 41 79 00
WhatsApp: +34 686 650 020



IMPORTANTE

En cumplimiento de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre que modifica la Ley 28/2005 de 26 de diciembre, esta prohibido fumar en todo el establecimiento.

Su habitación debe estar libre de humos. En caso de incumplimiento, el establecimiento se reserva el derecho a tomar las medidas oportunas como la denuncia o el cobro de una penalización de 600€ en su tarjeta de crédito.

IMPORTANT

In compliance with Law 43/2010 of December 30, 2010, which amends Law 28/2005 of December 26, smoking is prohibited throughout the establishment. Your room must be smoke-free. In case of non-compliance, the establishment reserves the right to take appropriate measures such as reporting or charging a penalty of 600 € on your credit card.

Reglamento interno

House rules

Nombre del establecimiento: San Mamés

Dirección: Calle Luis Briñas 15, 48013 Bilbao

Con el fin de garantizar una estancia segura, cómoda y respetuosa para todos nuestros huéspedes, el presente reglamento establece las normas de conducta y uso de las instalaciones. Su cumplimiento es obligatorio desde el momento del registro. La aceptación de este reglamento se entiende como firmada y vinculante en el acto de registro.

ADMISIÓN Y REGISTRO

Los huéspedes están obligados a presentar un documento de identificación válido en el momento de su admisión.

Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de su llegada.

El establecimiento podrá solicitar garantía por la habitación mediante tarjeta de crédito o efectivo. Esta se devolverá únicamente en caso de cumplimiento total del presente reglamento.

La aceptación de este reglamento se entiende como firmada al momento del check-in.

CONDICIONES DE LA ESTANCIA

Está prohibido fumar en todo el establecimiento, incluidas habitaciones y zonas comunes.

No se permite hacer ruido ni alterar la tranquilidad del establecimiento a partir de las 22:00 horas.

Es obligatorio respetar las instalaciones, el mobiliario y las normas establecidas por el personal.

Está prohibido el consumo de sustancias ilegales. El abuso de alcohol será motivo de intervención del personal y, en su caso, de las autoridades.

HABITACIONES

Las habitaciones deben estar libres de humos. En caso de incumplimiento, nos reservamos el derecho de:

- Informar a la autoridad competente.
- Aplicar un cargo de 600 € por limpieza y desodorización.

Por motivos legales y de aforo, no está permitida la estancia de más personas de las declaradas en la reserva.

En caso de incumplimiento, el establecimiento se reserva el derecho a aplicar el suplemento correspondiente, cancelar la estancia y/o desalojar al huésped sin derecho a reembolso.

No se permite el acceso de visitas a las habitaciones.

El horario de limpieza finaliza a las 14:30 horas. Se limpiarán únicamente habitaciones debidamente señalizadas con el cartel.

Las mascotas no están permitidas, salvo animales de asistencia legalmente acreditados.

SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD

El establecimiento no se hace responsable de objetos personales olvidados o extraviados en habitaciones o zonas comunes.

Nos reservamos el derecho de admisión y permanencia, así como de aplicar medidas necesarias ante incumplimientos.

En caso de emergencia, los huéspedes deberán seguir las indicaciones del personal y utilizar las salidas de evacuación señalizadas. Los teléfonos de emergencia estarán disponibles en recepción.

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Las condiciones de cancelación y reembolso serán las especificadas en la reserva. En caso de duda, se aplicará la política general del establecimiento publicada en nuestros canales oficiales.

Las devoluciones, si aplican, se efectuarán por el mismo medio de pago utilizado al realizar la reserva.

POLÍTICA SOBRE MENORES DE EDAD

No se permite el hospedaje de menores de edad sin acompañamiento de un adulto responsable.

El establecimiento se reserva el derecho de solicitar autorización firmada por padres o tutores, si aplica.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y legislación aplicable, se informa que:

- Los datos personales recabados serán tratados con la finalidad de gestionar su estancia y mejorar nuestros servicios.
- El responsable del tratamiento es: PILLow BILBAO HOTEL MANAGEMENT, SL.
- Usted tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar y oponerse al tratamiento de sus datos, así como a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos.
- Para ejercer sus derechos, puede contactar a: sanmames@bypillow.com

Al registrarse, los huéspedes declaran haber leído, comprendido y aceptado el presente reglamento en su totalidad.

In order to guarantee a safe, comfortable, and respectful stay for all our guests, these house rules establish the standards of conduct and use of the facilities. Compliance is mandatory from the moment of check-in. Acceptance of these rules is considered signed and binding at the time of registration.

ADMISSION AND REGISTRATION

Guests are required to present a valid identification document at check-in.

Guests must pay for the contracted services upon arrival.

The establishment may request a security deposit for the room by credit card or cash. This deposit will only be returned if these house rules are fully complied with.

Acceptance of these house rules is considered signed at the time of check-in.

STAY CONDITIONS

Smoking is strictly prohibited throughout the establishment, including rooms and common areas.

Noise or any disturbance to the peace of the establishment is not permitted after 10:00 pm.

Guests must respect the facilities, furniture and the rules established by the staff.

The consumption of illegal substances is strictly prohibited. Excessive alcohol consumption may result in staff intervention and, if necessary, notification of the authorities.

ROOMS

Rooms must remain smoke-free. In case of non-compliance, we reserve the right to:

- Notify the relevant authorities.
- Apply a charge of €600 for cleaning and deodorisation.

For legal and occupancy reasons, staying in the room with more people than those declared in the reservation is not permitted.

In case of non-compliance, the establishment reserves the right to apply the corresponding surcharge, cancel the stay and/or evict the guest without refund.

Visitors are not allowed access to guest rooms.

Housekeeping service ends at 2:30 pm. Only rooms clearly marked with the appropriate sign will be cleaned.

Pets are not allowed, except for legally certified assistance animals.

SAFETY AND LIABILITY

The establishment is not responsible for personal belongings forgotten or lost in rooms or common areas.

We reserve the right of admission and stay, as well as the right to take the necessary measures in case of non-compliance.

In case of emergency, guests must follow staff instructions and use the clearly marked emergency exits. Emergency phone numbers are available at reception.

CANCELLATION AND REFUND POLICY

Cancellation and refund conditions will be those specified in the reservation. In case of doubt, the general policy of the establishment published on our official channels will apply.

Refunds, if applicable, will be processed using the same payment method used for the reservation.

POLICY REGARDING MINORS

Minors are not allowed to stay without being accompanied by a responsible adult.

The establishment reserves the right to request signed authorization from parents or legal guardians, if applicable.

PERSONAL DATA PROTECTION

In accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR) and applicable legislation, please be informed that:

- The personal data collected will be processed for the purpose of managing your stay and improving our services.
- The data controller is: PILLow BILBAO HOTEL MANAGEMENT, SL.
- You have the right to access, rectify, erase, restrict or object to the processing of your data, as well as to lodge a complaint with the relevant data protection authority.
- To exercise your rights, you may contact: sanmames@bypillow.com

By checking in, guests declare that they have read, understood and fully accepted these house rules.