

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

MARBELLA CLUB HOTEL

DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto, disponibilidad y ámbito de aplicación

Las personas que accedan al establecimiento deberán cumplir las normas contenidas en este Reglamento durante su estancia o utilización de sus instalaciones y servicios. Estas normas se aplicarán de conformidad con la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, y las demás disposiciones vigentes que resulten aplicables.

El Reglamento será aplicable a huéspedes, acompañantes, asistentes a eventos, clientes de los servicios abiertos al público y demás personas usuarias, en función de las instalaciones o servicios utilizados.

Ninguna disposición de este Reglamento podrá interpretarse como renuncia o limitación de los derechos reconocidos legalmente a las personas consumidoras y usuarias.

El Reglamento estará expuesto en lugar visible y de fácil acceso, disponible gratuitamente al menos en castellano e inglés y publicado en la página web propia del Hotel.

2. Acceso, admisión y permanencia

El Hotel es un establecimiento de uso público y de libre acceso, sin más restricciones que las derivadas de la normativa aplicable y de las condiciones de admisión establecidas en este Reglamento.

La admisión o permanencia únicamente podrá denegarse o limitarse, de forma objetiva, proporcionada y no discriminatoria, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a)** Falta de capacidad de alojamiento o haberse alcanzado el aforo autorizado de la instalación o servicio correspondiente.
- b)** Incumplimiento de los requisitos de admisión o de las normas de uso establecidas en este Reglamento y previamente informadas.
- c)** Realización de conductas que puedan producir peligro, daños o molestias a otras personas, sean o no usuarias del Hotel, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

Cuando se produzca alguno de estos supuestos, el personal responsable podrá requerir a la persona afectada para que cese en su conducta. Cuando resulte posible y no exista riesgo para las personas o los bienes, se le permitirá corregir el incumplimiento antes de requerirle que abandone las instalaciones.

En caso de riesgo, violencia, incumplimiento grave o negativa a atender el requerimiento, el Hotel podrá exigir el abandono de las instalaciones y solicitar, cuando resulte necesario, el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

El abandono del establecimiento no eximirá del pago de los servicios y consumos efectivamente prestados ni, en su caso, de la responsabilidad por los daños acreditados que resulten imputables a la persona afectada.

No se denegará ni restringirá el acceso por razón de sexo, origen racial o étnico, nacionalidad, discapacidad, orientación o identidad sexual, religión, opinión, edad —salvo limitación legal u objetiva vinculada al servicio— o cualquier otra circunstancia personal o social. Se garantizará el acceso de las personas con discapacidad y de las personas acompañadas de perros de asistencia en los términos legalmente establecidos.

3. Registro de entrada, documento de admisión y protección de datos

Las personas usuarias del servicio de alojamiento deberán exhibir o facilitar los documentos o sistemas legalmente admitidos que acrediten su identidad y proporcionar los datos exigidos por la normativa de registro documental de viajeros.

Las personas mayores de catorce años formalizarán y firmarán individualmente el correspondiente parte de entrada, en soporte físico o electrónico, conforme al sistema legalmente habilitado. Los datos de las personas menores de catorce años serán proporcionados por la persona adulta que las acompañe o tenga atribuida su guarda.

El Hotel mantendrá el registro informático, efectuará las comunicaciones a las autoridades competentes y conservará los datos durante el plazo legalmente establecido. Los datos del registro documental se conservarán durante tres años desde la finalización del servicio contratado, sin perjuicio de otros plazos legalmente exigibles.

Una vez realizado el registro, el Hotel formalizará el documento de admisión o confirmación equivalente. En él constarán los datos identificativos del establecimiento, la unidad de alojamiento asignada, el número de ocupantes, las fechas de entrada y salida, el régimen contratado y, cuando proceda, el precio del alojamiento o su forma de determinación.

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 y la normativa específica sobre registro de viajeros. La información de privacidad estará disponible durante la reserva o registro de entrada y en recepción.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias podrán acceder al establecimiento y permanecer en él con las limitaciones derivadas de la normativa aplicable y de las condiciones de admisión y normas de uso establecidas en este Reglamento.

Las personas usuarias tienen derecho a:

- a) Recibir información veraz, suficiente, comprensible y previa sobre los servicios ofrecidos, sus condiciones de prestación y precios finales.
- b) Recibir los servicios contratados en las condiciones acordadas y conforme a la categoría del establecimiento.
- c) Que se vele por su seguridad, intimidad, tranquilidad y protección de datos personales.
- d) Recibir un trato correcto, respetuoso y no discriminatorio.
- e) Obtener factura por los servicios contratados directamente con el Hotel, con los requisitos legalmente exigibles.
- f) Solicitar y recibir las hojas oficiales de quejas y reclamaciones, de forma inmediata y gratuita.
- g) Ser informadas de los riesgos previsibles asociados al uso de las instalaciones y de las medidas de seguridad que deban observar.

Las personas usuarias deberán:

- a) Cumplir las normas contenidas en este Reglamento y las condiciones particulares de la reserva o servicio contratado.
- b) Atender las instrucciones razonables del personal del Hotel relacionadas con la seguridad, emergencias, convivencia, higiene y correcto funcionamiento de los servicios.
- c) Identificarse y acreditar su condición de persona usuaria cuando resulte legalmente exigible.
- d) Utilizar diligentemente las instalaciones, mobiliario, equipos y servicios del Hotel.
- e) Respetar el descanso, la intimidad y la seguridad de las demás personas.
- f) Abonar los servicios y consumos contratados conforme a las condiciones previamente comunicadas y aceptadas.
- g) Comunicar sin demora cualquier avería, incidencia o situación de riesgo de la que tengan conocimiento.

La presentación de una reclamación no suspenderá por sí misma la obligación de pago de los servicios efectivamente prestados y no controvertidos, sin perjuicio del derecho de la persona usuaria a impugnar los importes con los que no esté conforme.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL HOTEL

El Hotel podrá solicitar garantías de pago o preautorizaciones y requerir el abono de los servicios y consumos contratados cuando sus condiciones hayan sido previamente comunicadas y aceptadas.

El Hotel podrá reclamar el coste de los daños, desperfectos o gastos extraordinarios de limpieza, reparación o indisponibilidad que resulten acreditados, sean razonables y proporcionados y sean imputables a una actuación dolosa, negligente o contraria a este Reglamento.

Antes de efectuar cualquier cargo no previamente autorizado, el Hotel informará a la persona usuaria de su causa, importe y documentación justificativa disponible.

El Hotel podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan gravemente este Reglamento, las reglas usuales de convivencia, pretendan acceder o permanecer con una finalidad distinta del normal uso del servicio o se nieguen a atender un requerimiento legítimo de abandono.

Solo podrán acceder a las unidades de alojamiento las personas debidamente registradas, salvo autorización expresa del Hotel.

El Hotel podrá modificar los horarios de sus servicios por razones de temporada, meteorología, seguridad, mantenimiento, ocupación o necesidades operativas. Los horarios vigentes, precios y condiciones de uso estarán disponibles en los accesos a cada servicio, en recepción y en los directorios digitales habilitados.

El Hotel deberá:

- a) Informar y dar publicidad a los precios, suplementos y condiciones de los servicios.
- b) Informar antes de la contratación sobre las condiciones de prestación y prestar los servicios conforme a lo acordado y a la categoría del establecimiento.
- c) Proporcionar a las personas usuarias un trato correcto, respetuoso y no discriminatorio.
- d) Mantener las instalaciones y servicios en condiciones adecuadas de funcionamiento, conservación y seguridad.
- e) Disponer de hojas oficiales de quejas y reclamaciones e informar de su existencia.
- f) Informar de los riesgos previsibles asociados a sus instalaciones y de las medidas de seguridad aplicables.
- g) Cuando no pueda atender una reserva confirmada por causa de sobrecontratación, facilitar un alojamiento en la misma zona, de igual grupo, modalidad y, cuando proceda, especialidad, y de categoría idéntica o superior.
- h) Asumir los gastos y sobrepagos derivados del traslado y alojamiento alternativo en los términos legalmente exigibles. Cuando el precio del alojamiento alternativo sea inferior, devolverá a la persona usuaria la diferencia correspondiente.

6. PERIODO DE OCUPACIÓN DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO

La persona usuaria y el Hotel acuerdan que, salvo que en la reserva, confirmación o documento de admisión se establezca otro horario, la unidad de alojamiento estará disponible a partir de las **15:00 horas** del día de llegada y deberá desalojarse antes de las **12:00 horas** del día de salida.

Estos horarios serán comunicados antes de la contratación y quedarán incorporados a la reserva, confirmación o documento de admisión.

La entrada anticipada y la salida tardía estarán sujetas a disponibilidad, autorización previa del Hotel y, en su caso, al pago de las cantidades previamente informadas y aceptadas.

La permanencia en la unidad de alojamiento después de la hora de salida sin autorización no comportará automáticamente la contratación de una jornada adicional. El Hotel podrá exigir su desalojo y reclamar, cuando proceda, los costes razonables y acreditados derivados de la ocupación no autorizada.

La ampliación de la estancia por días adicionales requerirá acuerdo entre las partes y estará condicionada a la disponibilidad del Hotel.

7. PRECIOS, FACTURACIÓN, GARANTÍAS E INFORMACIÓN

Los precios de las distintas modalidades de alojamiento, servicios de restauración, bares, banquetes, lavandería y demás servicios propios estarán disponibles en recepción, en los respectivos puntos de prestación y en el directorio digital del Hotel.

Los precios, suplementos, condiciones de pago y, en su caso, garantías o preautorizaciones se comunicarán con carácter previo y con indicación del importe final aplicable.

La facturación del alojamiento se realizará por jornadas o pernoctaciones, conforme a la reserva confirmada. El Hotel podrá exigir el pago total a la llegada cuando esta condición haya sido previamente informada y aceptada.

El importe mínimo de facturación del alojamiento será el correspondiente a una pernoctación o jornada contratada.

El límite estándar de crédito para consumos cargados a la habitación es de **200 euros por persona y día**, salvo que se haya acordado otra condición. Cuando se alcance dicho límite, el Hotel podrá solicitar la liquidación de los consumos antes de autorizar nuevos cargos.

El Hotel podrá requerir, previa presentación de la correspondiente factura o justificante, el pago de los servicios y consumos distintos del alojamiento, aunque el precio del alojamiento se hubiera abonado anticipadamente.

Los servicios prestados directamente por empresas externas estarán claramente identificados. Antes de su contratación se informará de la identidad del prestador, sus condiciones, precios, sistema de facturación y canal de incidencias o reclamaciones.

La intervención de una empresa externa no supondrá una renuncia o limitación de los derechos legalmente reconocidos a la persona usuaria ni excluirá la responsabilidad que pueda corresponder al Hotel por su propia actuación.

El Hotel emitirá factura por los alojamientos y servicios contratados directamente con él. Los servicios contratados directamente con terceros serán facturados por el respectivo prestador, salvo que se haya informado y acordado otra modalidad.

8. OTRAS NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

1. No se permitirá una ocupación superior a la declarada o autorizada para cada unidad de alojamiento. Cuando una habitación contratada para uso individual vaya a ser ocupada por una segunda persona, deberá comunicarse y regularizarse previamente la reserva y abonarse, cuando proceda, la diferencia tarifaria aplicable.
2. El horario ordinario de limpieza de las habitaciones será de **10:00 a 18:00**. Las solicitudes de no interrupción se atenderán en la medida compatible con la seguridad, mantenimiento y prestación del servicio.
3. Está prohibido fumar y utilizar cigarrillos electrónicos o dispositivos de vapeo en los espacios interiores del Hotel y en las demás zonas en las que así lo establezcan la normativa o la señalización. Solo podrá fumarse en las zonas expresamente habilitadas.
4. Cuando se permita fumar en la terraza de una habitación, deberá mantenerse cerrada la puerta de acceso al interior para evitar la entrada de humo y olores.
5. Cuando el incumplimiento de la prohibición de fumar haga necesaria una limpieza extraordinaria, reparación o indisponibilidad acreditada de la habitación, el Hotel podrá reclamar los costes razonables y justificados correspondientes. No se aplicará automáticamente un cargo equivalente a dos noches si no guarda relación con el perjuicio efectivamente producido.
6. No se permite introducir alimentos o bebidas para consumirlos en las zonas de restauración o en aquellas áreas donde esté expresamente prohibido por razones de higiene, seguridad u organización. Esta restricción no afectará a alimentos o bebidas necesarios por motivos médicos, dietéticos, de alimentación infantil o circunstancias análogas.
7. La admisión de animales de compañía estará sujeta a reserva previa y disponibilidad. Solo se aceptarán en las villas, la tarifa actualmente informada es de 150 **euros por perro y día**, con un máximo de **un perro en villa por estancia** y un peso máximo de **16 kg**, salvo autorización expresa de otra condición. El animal deberá permanecer bajo el control de su responsable y cumplir las condiciones higiénico-sanitarias y de acceso aplicables.
8. Las anteriores condiciones comerciales no serán aplicables a los perros de asistencia. Las personas usuarias de perros de asistencia oficialmente reconocidos tendrán derecho a acceder, circular y permanecer con ellos en las instalaciones del Hotel en los términos establecidos por la normativa. No se exigirá preaviso como condición de acceso. Podrá solicitarse la acreditación legalmente procedente cuando sea necesario y proporcionado.
9. Queda prohibido colgar toallas, prendas u otros objetos en las barandillas de las terrazas.
10. Los servicios complementarios prestados por empresas distintas de la explotadora del Hotel, incluidos los locales destinados a tiendas y las actividades o experiencias externas, estarán identificados en el establecimiento y en la información facilitada antes de la contratación.
11. En los servicios del Hotel destinados tanto a huéspedes como al público general podrá limitarse el acceso o la permanencia cuando:
 - a) Se haya alcanzado el aforo autorizado.
 - b) Haya finalizado el horario de apertura o admisión.

- c) No se cumplan los requisitos objetivos de edad, acompañamiento, vestimenta o reserva específicamente establecidos y publicados para el servicio.
- d) Se produzcan comportamientos violentos, agresivos, intimidatorios o que provoquen altercados.
- e) Se porten prendas, signos o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, la xenofobia u otras formas de discriminación.
- f) Se produzcan conductas que generen peligro o molestias graves a otras personas o impidan el normal funcionamiento del servicio.
- g) La persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas o presente signos evidentes de encontrarse bajo sus efectos en un grado que comprometa la seguridad o convivencia.
- h) La persona presente signos evidentes de embriaguez en un grado que comprometa la seguridad, convivencia o normal prestación del servicio. En estos supuestos, el personal procurará advertir a la persona afectada y permitir la corrección del incumplimiento cuando resulte posible y seguro. En caso de riesgo, violencia o negativa a abandonar las instalaciones, el Hotel podrá solicitar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. La persona afectada seguirá obligada al pago de los servicios y consumos efectivamente prestados hasta el momento de la limitación de acceso o permanencia.

USO Y DISFRUTE DE LAS INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

RECEPCIÓN

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión y registro de las personas usuarias del servicio de alojamiento.

La Dirección del Hotel y el personal autorizado de recepción, conserjería y atención al cliente serán los interlocutores de las personas usuarias para la solicitud de información, asistencia, comunicación de incidencias, ejercicio de derechos y presentación de quejas o reclamaciones.

CAJAS DE SEGURIDAD Y OBJETOS PERSONALES

Cada unidad de alojamiento dispone de una caja fuerte de uso gratuito. El Hotel recomienda utilizarla para la custodia de dinero, joyas, documentos y otros objetos de valor.

El Hotel facilitará las instrucciones necesarias para su utilización. Cualquier avería, pérdida, sustracción o incidencia relacionada con la caja fuerte deberá comunicarse inmediatamente a recepción para permitir su gestión y constancia.

No se establecen exclusiones generales o anticipadas de responsabilidad respecto de los bienes de las personas usuarias. La responsabilidad del Hotel se determinará conforme a la normativa aplicable, al servicio efectivamente prestado y a las circunstancias acreditadas en cada caso.

LAVANDERÍA Y TINTORERÍA

En cada unidad de alojamiento o en el directorio digital estará disponible información sobre las condiciones, precios, horarios de recogida y plazos de devolución de los servicios de lavandería y tintorería.

Las personas usuarias deberán informar, antes de la entrega, sobre las características especiales de las prendas y respetar las instrucciones de cuidado indicadas en su etiquetado.

El Hotel o la empresa prestadora informará, antes de aceptar el servicio, de las limitaciones técnicas que puedan afectar a prendas delicadas o con instrucciones de tratamiento especiales.

No se establecen exoneraciones generales de responsabilidad. La responsabilidad por pérdida, decoloración, encogimiento o deterioro se determinará conforme a la normativa aplicable, las condiciones del servicio, las instrucciones de la prenda y las circunstancias acreditadas.

SALONES DE REUNIONES

Las condiciones de reserva, aforo, horarios, servicios incluidos, precios, cancelación y normas de uso de los salones de reuniones serán comunicadas antes de su contratación.

KIDS CLUB

1. El Kids Club abre todos los días de **10:00 a 18:00 horas**, sin perjuicio de horarios especiales o modificaciones por temporada. Los horarios vigentes podrán consultarse en el directorio digital de servicios y en la web app del Hotel.
2. Los niños y niñas de **4 a 12 años** podrán participar sin acompañamiento, previa inscripción y aceptación de las condiciones del servicio por su padre, madre, tutor o representante legal.
3. La admisión de menores de **3 años** estará sujeta a las condiciones y disponibilidad de cada temporada. Deberá consultarse previamente con el personal del Kids Club.
4. Los menores de **4 años** deberán permanecer acompañados por su padre, madre, tutor o persona adulta responsable, salvo que el Hotel establezca expresamente un servicio específico que permita su participación sin acompañamiento.
5. Antes de utilizar el servicio deberán facilitarse los datos de contacto de emergencia y la información estrictamente necesaria sobre alergias, necesidades sanitarias, de apoyo o medicación.
6. Los menores solo serán entregados a las personas previamente autorizadas e identificadas conforme al procedimiento del servicio.
7. El Hotel informará sobre las actividades incluidas, aforo, posibles salidas, requisitos de autorización y procedimiento de actuación ante incidencias o accidentes.

APARCAMIENTO Y GARAJE

1. Cada vehículo deberá ocupar una única plaza de aparcamiento.
2. Las plazas reservadas para personas con movilidad reducida solo podrán utilizarse con la correspondiente tarjeta o acreditación legalmente exigible, que deberá exhibirse de forma visible en el vehículo.
3. Por razones de seguridad y operativa, está prohibido estacionar en la entrada principal del Hotel y en las zonas de acceso, emergencia, circulación o maniobra no habilitadas.
4. El garaje es gratuito para huéspedes alojados y público general, sujeto a disponibilidad y a las normas de acceso y circulación del recinto.
5. Las personas usuarias deberán respetar la señalización, las limitaciones de velocidad y las instrucciones del personal.

RESTAURANTES, BARES Y SERVICIO DE HABITACIONES

Los horarios podrán modificarse por razones de temporada, meteorología, ocupación, seguridad o necesidades operativas. Los horarios vigentes estarán disponibles en los puntos de servicio, en recepción, en el directorio digital y en la web app del Hotel.

1. Winter Garden

Desayuno buffet: de **07:30 a 11:00 horas**.

2. El Patio

- Bar: de **11:00 a 00:30 horas**.
- Desayuno: de **10:00 a 12:30 horas**, desde el 8 de julio hasta el 31 de agosto.
- Almuerzo: de **12:30 a 16:00 horas**.
- Tardeo: de **16:00 a 19:00 horas**.
- Cena: de **19:00 a 00:00 horas**.

3. MC Beach

De marzo a junio:

- Bar: de Bar **11:00 a 19:00 horas**.
- Restaurante: de **13:00 a 17:00 horas**.

Durante julio y agosto:

- Bar: de **11:00 a 00:00 horas**.
- Restaurante: de **13:00 a 00:00 horas**.

4. El Olivar

De marzo a octubre:

- Bar: de **11:00 a 18:00 horas**.
- Cocina: de **13:00 a 17:00 horas**.

El Olivar es de uso exclusivo para huéspedes alojados. No se permite el acceso de clientes externos.

5. Club de Playa

- Bar: de **11:00 a 19:00 horas**.
- Restaurante: de **13:00 a 17:00 horas**.

6. Garden Pool

- Bar: de **11:00 a 19:00 horas**.
- Restaurante: de **12:00 a 19:00 horas**.

7. Bar Rudi's

Horario: de **19:00 a 01:30 horas**.

8. Restaurante Grill

Horario: de **19:30 a 00:00 horas**.

9. Normas comunes de restauración

No se permite retirar alimentos del desayuno buffet, salvo autorización expresa del personal por motivos justificados.

No se permite acceder a los restaurantes con traje de baño. En el restaurante Grill y en el bar Rudi's no se permite el acceso con ropa deportiva o de baño, pantalón corto o camisetas de tirantes. Estas reglas se aplicarán de forma objetiva y no discriminatoria y estarán publicadas antes del acceso o de la reserva. En recepción, bares, restaurantes y Spa será obligatorio llevar una prenda superior que cubra el torso, salvo en las zonas destinadas a hamacas, piscina y playa.

El acceso de perros de asistencia se garantizará en los términos establecidos por la normativa aplicable. Las restricciones relativas a animales de compañía ordinarios no serán aplicables a los perros de asistencia.

10. Servicio de habitaciones

El servicio de habitaciones o Room Service está disponible las **24 horas**.

Los pedidos de comida tienen un suplemento de **7 euros por persona**.

Los pedidos exclusivamente de bebidas cuyo importe sea inferior a **35 euros** están sujetos a un cargo de **10 euros**.

Cuando una persona huésped con régimen de alojamiento y desayuno solicite el desayuno en la habitación, se cobrará el precio total del servicio, previa información de su importe.

PISCINAS, PLAYA Y ZONAS DE HAMACAS

1. El horario general de las piscinas es de **10:00 a 18:00 horas en invierno** y de **09:00 a 20:00 horas en verano**. Podrá modificarse por condiciones meteorológicas, seguridad, mantenimiento o temporada. El horario vigente estará expuesto en cada instalación.
2. La piscina del Beach Club podrá ser utilizada por huéspedes alojados y clientes externos conforme a sus condiciones de acceso, reserva y aforo.
3. La piscina del jardín es de uso exclusivo para huéspedes alojados.
4. Es obligatorio utilizar la ducha antes de bañarse en las piscinas.
5. El uso de las tumbonas de piscina y playa es gratuito para los huéspedes alojados. Los clientes externos estarán sujetos al cargo previamente informado.
6. Las hamacas de playa del Beach Club están sujetas a cargo tanto para huéspedes alojados como para clientes externos.
7. Los residuos deberán depositarse en los recipientes habilitados. Está prohibido arrojarlos al suelo o al agua.
8. No están permitidos los juegos con pelotas ni otras actividades que puedan producir peligro o molestias.

9. Está prohibido introducir o utilizar objetos de vidrio en las áreas de piscina.
10. No se permitirá la actividad de vendedores ambulantes, masajistas u otros prestadores externos no autorizados cuando afecte a la seguridad, convivencia o normal explotación de la zona.
11. Los animales de compañía ordinarios no podrán acceder a las zonas en las que exista una restricción higiénico-sanitaria o de seguridad previamente informada.
12. Las personas acompañadas de perros de asistencia podrán acceder y permanecer con ellos en las zonas de tránsito y estancia legalmente permitidas. Los perros de asistencia no podrán entrar en el agua de las piscinas ni en las instalaciones hidrotermales. En playas y otras zonas naturales de baño se respetará el derecho de acceso reconocido por la normativa aplicable.
13. Las personas usuarias deberán atender en todo momento las instrucciones del personal, socorristas y señalización de seguridad.

SPA Y WELLNESS

1. El horario general de atención al cliente del Spa es de lunes a domingo, de **09:30 a 20:00 horas**. Podrá modificarse por temporada.
2. Los tratamientos están disponibles de **11:00 a 20:00 horas**.
3. El servicio de peluquería está disponible de martes a sábado, de **11:00 a 19:00 horas**. Su horario podrá modificarse por temporada.
4. Los tratamientos y servicios estarán sujetos a las tarifas previamente comunicadas.
5. Se asignará una taquilla personal en la que la persona usuaria encontrará un albornoz, una toalla y zapatillas. Para utilizar la piscina dinámica de agua marina será obligatorio vestir traje de baño.
6. Está prohibido consumir alcohol y tabaco en las instalaciones. Para preservar el ambiente de descanso, se ruega no utilizar teléfonos móviles salvo necesidad justificada.
7. No se admiten acompañantes ni animales de compañía ordinarios en el Spa. Los derechos de las personas acompañadas de perros de asistencia se regirán por la normativa aplicable, sin perjuicio de la exclusión del animal del agua de piscinas e instalaciones hidrotermales.
8. Las personas menores de 18 años podrán recibir tratamientos con autorización escrita de sus padres o tutores y deberán estar acompañadas por una persona adulta durante todo el servicio.
9. La edad mínima general para acceder al Spa es de **18 años**, o de **14 años** cuando la persona menor esté acompañada por una persona adulta, salvo que se establezca una condición más restrictiva para una instalación o tratamiento concreto por razones objetivas de seguridad o salud.
10. Las modificaciones o cancelaciones de reservas y tratamientos deberán comunicarse a la recepción del Spa con una antelación mínima de **24 horas**. En caso de cancelación fuera de plazo o inasistencia podrá aplicarse, cuando haya sido previamente informado y aceptado, un cargo de hasta el **100 % del precio del tratamiento reservado**.
11. Las toallas del Spa son de uso exclusivo en sus instalaciones y no podrán utilizarse en otros servicios del Hotel.
12. Las personas usuarias deberán seguir las instrucciones del personal y utilizar correctamente los equipos e instalaciones.
13. Los objetos personales deberán guardarse en la taquilla asignada o en la caja fuerte de la habitación. Cualquier pérdida, daño o incidencia deberá comunicarse inmediatamente al personal del Spa o a recepción.
14. No se establecen exoneraciones generales de responsabilidad. La responsabilidad por daños, pérdidas o incidencias se determinará conforme a la normativa aplicable, el funcionamiento del servicio y las circunstancias acreditadas en cada caso.

GIMNASIO

1. El gimnasio está disponible las **24 horas** para los huéspedes alojados. El horario del equipo Fitness es de **08:00 a 20:00 horas**.
2. Fuera del horario de atención del equipo Fitness, los huéspedes podrán acceder mediante la tarjeta de su habitación, que desbloqueará la puerta de entrada, y deberán extremar las precauciones en el uso de los equipos.
3. La edad mínima general para utilizar el gimnasio y participar en actividades Wellness es de **16 años**. Las personas de **13 años o más** podrán participar en determinadas actividades cuando estén acompañadas por una persona adulta y bajo la supervisión correspondiente.
4. El Hotel podrá impedir o suspender el uso de los equipos a quienes los utilicen de forma inadecuada, peligrosa o contraria a las instrucciones.
5. Está prohibido utilizar el gimnasio o sus equipos para una finalidad distinta de aquella para la que están destinados.

6. Está prohibido realizar actuaciones negligentes que puedan poner en riesgo la integridad física de las personas o producir daños en el material.
7. Deberá utilizarse ropa y calzado deportivo adecuados.
8. Al finalizar la sesión, las toallas deberán depositarse en los contenedores habilitados.
9. Está prohibido fumar y consumir alimentos o bebidas alcohólicas en la sala.
10. El material deportivo deberá devolverse a su lugar después de utilizarlo y manejarse con el cuidado necesario para evitar su deterioro.
11. Las dudas, averías o incidencias deberán comunicarse lo antes posible al equipo Fitness, a recepción o a atención al cliente.
12. La utilización del gimnasio y sus equipos deberá realizarse conforme a las instrucciones y señalización existentes. No se establecen exoneraciones generales de responsabilidad por daños o accidentes.

ANIMACIÓN, EXPERIENCIAS Y ACTIVIDADES EXTERNAS

Los horarios de las actividades de animación y de las actuaciones musicales podrán modificarse por razones de programación, seguridad, meteorología, disponibilidad o temporada. Los cambios se comunicarán mediante los canales habilitados con la mayor antelación posible.

El Hotel podrá facilitar la reserva de experiencias, excursiones, entradas para eventos, embarcaciones, actividades náuticas y otras actividades dentro o fuera del establecimiento, a través del personal de atención al cliente o recepción.

Cuando una actividad o servicio sea prestado por una empresa externa, antes de su contratación se informará a la persona usuaria sobre:

- a) La identidad del operador responsable.
- b) La función que asume el Hotel en la contratación.
- c) El precio y las condiciones aplicables.
- d) Los requisitos de edad, salud, capacitación o acompañamiento.
- e) Los riesgos relevantes y equipos de protección necesarios.
- f) Las condiciones de modificación y cancelación.
- g) Los canales de contacto, asistencia y reclamación.

La prestación del servicio corresponderá al operador identificado, sin perjuicio de los derechos legalmente reconocidos a la persona usuaria y de la responsabilidad que pueda corresponder al Hotel por su propia actuación.

VIGENCIA Y PUBLICIDAD

El presente Reglamento entrará en vigor en la fecha de su aprobación y permanecerá vigente hasta su modificación o sustitución. Estará permanentemente a disposición de las personas usuarias, al menos en castellano e inglés, en un lugar visible y de fácil acceso del establecimiento y en la página web propia del Hotel. Sus modificaciones serán debidamente fechadas y publicadas, sin que puedan aplicarse retroactivamente en perjuicio de servicios ya contratados. En todo lo no previsto, así como en caso de contradicción, prevalecerá la normativa imperativa que resulte aplicable.

Fecha de aprobación: 24 de julio de 2026

Entrada en vigor: 24 de julio de 2026

Versión: 1.0