

---

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

---



## **PREÁMBULO**

El Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo,<sup>1</sup> de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros, incluye en su Capítulo I la ordenación de los mismos, así como la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

Al respecto, el artículo 25 de dicho Decreto-ley dispone lo siguiente:

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre,<sup>2</sup> ni en el presente Capítulo.
2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.
3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.
4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:
  - a. Las condiciones de admisión.
  - b. Las normas de convivencia y funcionamiento.
  - c. Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
  - d. Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
  - e. Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
  - f. Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
  - g. En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

<sup>1</sup> Publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, Extraordinario núm. 27, del 18 de mayo de 2020

<sup>2</sup> Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este establecimiento hotelero ha elaborado el presente reglamento de régimen interno en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos clientes.

Este reglamento queda a disposición de usted, como cliente, en todo momento tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés; pudiendo ser consultado en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

## **CAPÍTULO I**

### **Condiciones de admisión**

#### **Artículo 1. Condiciones de admisión.**

1.1. Este Hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

- a. Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
- b. Por incumplir los requisitos de admisión.
- c. Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

1.2. Nuestro establecimiento recabará el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior; incumplan las reglas usuales de convivencia social; o pretendan acceder o permanecer en el Hotel con una finalidad diferente al normal uso del servicio.

#### **Artículo 2. Requisitos de admisión.**

2.1. Será requisito previo para hacer uso de la habitación hotelera cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al Hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como Cliente, así como sobre la existencia del presente Reglamento de Régimen Interior.

2.2. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el Hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras.

**Artículo 3. Derechos.**

Son derechos de usted como Cliente de este establecimiento:

- a. Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, y previa a la contratación del periodo de alojamiento, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, con desglose, en su caso, del importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a cualquier eventual oferta.
- b. Obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación.
- c. Acceder a nuestro Establecimiento en los términos contratados.
- d. Recibir los servicios en las condiciones pactadas.
- e. Tener debidamente garantizada en nuestro Hotel su seguridad y la de sus bienes, así como su intimidad; y ser informado/a de cualquier inconveniente coyuntural que pudiese alterar su descanso y tranquilidad.
- f. Recibir información de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.
- g. Recibir factura o tique del precio abonado por los servicios prestados.
- h. Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.
- i. Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

**Artículo 4.- Obligaciones.**

Son obligaciones de usted como Cliente de este establecimiento:

- a. Observar las reglas de convivencia e higiene.
- b. Respetar las presentes normas de régimen interior.
- c. Respetar la fecha pactada de salida del Establecimiento dejando libre la habitación.
- d. Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
- e. Respetar este Establecimiento, sus instalaciones y sus equipamientos.
- f. Respetar el entorno medioambiental.
- g. Respetar las zonas e instalaciones restringidas por razón a la edad, o de tarifas contratadas.

## **CAPÍTULO II**

### **Normas de funcionamiento y de convivencia**

#### **Artículo 5. Reserva.**

5.1. Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido.

5.2. Previamente a realizar su reserva y por el mismo medio utilizado para efectuarla, u otro que usted elija, será informado/a de sus derechos y obligaciones, entre otros, de la política de cancelación de dicha reserva, que se ajustarán a las condiciones siguientes:

- a. Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, se le exigirá el pago de una noche de estancia por cada diez o fracción.
- b. Si usted abandona la habitación reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se le facturará por los servicios prestados hasta ese momento más una penalización de una noche por cada diez o fracción de las estancias no realizadas.
- c. Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.
- d. Si la cancelación de la reserva está motivada por circunstancias de fuerza mayor, incluida una situación de crisis o emergencia sanitaria que afecte a su lugar de residencia o al lugar donde radica este Establecimiento, no será de aplicación lo dispuesto en los párrafos a) y b), sino que recibirá un bono, con caducidad de un año, para alojarse en otro momento y en las mismas condiciones, si bien sujeto a disponibilidad.

5.3. La confirmación por nuestra parte de su reserva tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición de usted.

5.4. Cuando haya obtenido confirmación de su reserva, pondremos a su disposición la clase de habitación reservada en la fecha convenida.

5.5. a. Si le confirmamos su reserva sin exigirle ningún anticipo en concepto de señal, se le mantendrá hasta la hora concertada, y en caso de no haberse concertado, la reserva se le mantendrá hasta las 20 horas del día señalado.

5.5.b. Si hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, su reserva se le mantendrá sin límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo que se haya pactado otra cosa.

#### **Artículo 6. Precio.**

6.1. Usted, como cliente, deberá pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago. En el caso de estancias superiores a una semana, los servicios se podrán facturar semanalmente.

6.2. El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria previa; tarjeta bancaria <sup>(1)</sup>; o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley.

6.3. En caso de exigirse el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, lo haremos constar expresamente en nuestra publicidad.

6.4. En caso de solicitarle los datos de su tarjeta bancaria; en la publicidad se hará constar si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.

6.5. Nos reservamos el derecho a exigir que al efectuar una reserva, realice un adelanto del precio en concepto de señal, que se entenderá como pago a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

#### **Artículo 7. Periodo de ocupación.**

7.1. Como cliente, tendrá derecho a la ocupación de la habitación desde las 15:00 horas del primer día del período contratado hasta las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la entrega de su habitación por un período de tiempo no superior a tres horas. En todo caso, podrá acceder a las instalaciones comunes de nuestro Establecimiento desde las 12:00 horas del día de su llegada.

7.2. Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de su habitación por tiempo superior a lo contratado generará la obligación de abonar el importe establecido “late check-out”.

<sup>1</sup> Este establecimiento hotelero acepta únicamente las tarjetas bancarias siguientes: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, y DINERS CLUB.

7.3. Podrá permanecer alojado/a más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo previo en razón a la disponibilidad. En caso de acuerdo, se entenderá como prórroga de la primera contratación y se hará constar en el mismo documento de admisión.

7.4. No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

#### **Artículo 8. Servicio de caja fuerte de seguridad y de caja fuerte en habitaciones.**

8.1. Las habitaciones de este establecimiento están dotadas de caja fuerte con un coste adicional, impuestos incluidos, de 3,00 € cada día.

8.2. Nuestro Hotel no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la caja fuerte de la habitación.

#### **Artículo 9. Servicio de limpieza de habitaciones.**

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:30 a 16:30 horas.

#### **Artículo 10. Prohibiciones.**

10.1. No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.

10.2. Se prohíbe fumar en todo el Establecimiento, a excepción de las zonas habilitadas para ello.

10.3. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en nuestro Hotel para ser consumidas en el interior del mismo.

10.4. Se prohíbe colgar toallas o cualquier otra prenda en la barandilla de las terrazas de las habitaciones. Para ello, la terraza dispone de un tendedero.

10.5. Se prohíbe jugar con pelotas y similares en zonas no habilitadas específicamente para ello.

10.6. Este Establecimiento no admite animales de compañía, a excepción de los perros de asistencia acompañando a un cliente.

**Artículo 11. Limitaciones.**

11.1. Se limitará el acceso a una zona o instalación del Hotel:

- a. Cuando el aforo establecido se haya completado y entretanto no haya disponibilidad de acceso en atención a dicho aforo.
- b. Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
- c. Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
- d. Cuando se muestre o manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoquen altercados.
- e. Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias, o no reúna las condiciones de higiene. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
- f. Cuando lleve ropa o símbolos que inciten a la violencia, el racismo, o la xenofobia, así como cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.

11.2. Este Establecimiento podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes incumplan cualquiera de las limitaciones relacionadas en el apartado anterior.

11.3. El Cliente que se halle en cualquiera de las situaciones previstas en el apartado 9.1 de este artículo queda obligado al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o de permanencia en la zona o instalación del Hotel.

**Artículo 12.- Normas básicas sobre indumentaria y limpieza.**

12.1. A excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa, el Cliente habrá de ir cubierto/a con prendas de vestir y en función de la etiqueta requerida para algunos servicios, como el de cena.

12.2. Queda prohibido andar descalzo por el Establecimiento.

12.3. Se han de hacer uso de las papeleras y ceniceros.

**Artículo 13.- Consejos y sugerencias.**

1. Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
2. Vigile y controle sus pertenencias tanto en la playa como en la piscina, no las deje desatendidas.
3. Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación. Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
4. Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úsela siempre.
5. Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
6. Notifique inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que aprecie como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para usted, o no encontrar a nadie en la puerta cuando usted acude a abrirla.
7. Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de Recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
8. En caso de que se fume en la terraza de la habitación, nuestras medidas de seguridad exigen que usted apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar.
9. No se moleste si le piden en Recepción que se identifique al solicitar una nueva llave, es por su seguridad.
10. Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del Establecimiento ni el número de su habitación.
11. Nunca permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no han sido solicitadas.
12. Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
13. En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desea que no se le moleste, cuelgue el aviso “Por favor, no molesten”.
14. Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con Recepción.
15. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
16. Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
17. Rogamos utilicen las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del hotel.

18. Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
19. Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro y evacuación.
20. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

## **CAPÍTULO III**

### **Información sobre la organización administrativa del hotel**

#### **Artículo 14. Dudas y cuestiones diversas.**

En todo supuesto en que le surjan dudas o cuestiones relativas al funcionamiento de nuestro Hotel podrá dirigirse al personal de Recepción o al del Servicio de Atención al Cliente, donde se le resolverán o, en su defecto, se contactará con el personal habilitado para resolver su cuestión o duda; siendo el director/a del Hotel el máximo responsable del mismo.

## **CAPÍTULO IV**

### **Información sobre servicios complementarios distintos a los prestados directamente por el hotel**

#### **Artículo 15. Servicios prestados por terceros.**

15.1. Nuestro establecimiento le ofrece excursiones, servicios diversos y experiencias prestadas por empresas distintas a la explotadora del Hotel, de las que podrá informarse en la Recepción o en el Servicio de Atención al Cliente.

15.2. Este Hotel no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la explotadora de este Establecimiento.

15.3. Los horarios de las actividades y actuaciones musicales podrán verse modificados sin previo aviso.

## **CAPÍTULO V**

### **Información sobre otros servicios prestados directamente por el hotel**

#### **Artículo 16. Servicios prestados por el hotel**

16.1. Este hotel ofrece a los clientes los servicios siguientes: aparcamiento y garaje; lavandería-tintorería; lavandería autoservicio; restaurante y bar; todo incluido Fuerte Splendid; piscina y playa; gimnasio; Spa; Forti Club; y Sala lounge Exclusive.

16.2. Las normas de uso de cada servicio son las siguientes:

#### **APARCAMIENTO Y GARAJE**

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y con sujeción a disponibilidad de plazas de aparcamiento. Este servicio está sujeto al pago de una tarifa única diaria por vehículo aparcado, ascendente a 15,00 € cada día. Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

El uso de las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (PMR) está reservado exclusivamente a los titulares de la tarjeta de estacionamiento PMR, la cual debe encontrarse visible en el vehículo siempre que se ocupe la plaza (Decreto 293/2009 de 7 de julio). Son espacios reservados y diseñados para personas con discapacidad o movilidad reducida, señalizados con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y que cumplen con medidas específicas de tamaño y ubicación para facilitar su acceso y uso.

Por motivos de seguridad, no está permitido que los vehículos estacionen en la entrada principal del Hotel. Sólo se permitirá su uso durante la carga y descarga de equipajes.

Este establecimiento no se responsabiliza de los daños y/o hurtos causados a un vehículo, salvo que se trate de casos derivados de las propias instalaciones. La reclamación de los daños es responsabilidad del causante de los mismos.

#### **LAVANDERÍA – TINTORERÍA**

En la WebApp del hotel se encuentra la información sobre las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas.

Este establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### **LAVANDERÍA AUTOSERVICIO**

El establecimiento pone a disposición de sus huéspedes una zona de lavandería autoservicio equipada con lavadora y secadora. El funcionamiento se activa exclusivamente mediante pago en efectivo a través de un dispositivo monedero. No se aceptan tarjetas de crédito, débito o cargos a la cuenta de la habitación. El precio es de 2 € por cada 30 minutos de servicio, y el tiempo restante será visible en el display del monedero. Es posible prolongar el tiempo de uso añadiendo efectivo adicional.

Las normas de la lavandería autoservicio están expuestas in situ y en la WebApp del hotel. El horario puede variar dependiendo de la temporada.

Este establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### **RESTAURANTE / BAR**

El horario del restaurante buffet es:

- Desayuno:
  - Temporada media y baja: de 07:30 h. a 10:30 h.
  - Temporada alta: de 08:00 h. a 11:00 h.
- Almuerzo:
  - Temporada media y baja: de 13:00 h. a 15:00 h.
  - Temporada alta: de 13:30 h. a 15:30 h.
- Cena:
  - Temporada media y baja: de 19:30 h. a 22:30 h.
  - Temporada alta: de 20:00 h. a 23:00 h.

Los horarios indicados pueden verse modificados por motivos de ocupación y operacionales.

En el resto de zonas de bar, kiosko y restauración se ruega consultar horarios en la recepción o en la WebApp puesto que varían en función de la temporada y de la ocupación.

El horario del servicio de habitaciones en temporada media y baja es de 07:30 h a 23:30 h y en temporada alta es de 08:00 h a 00:00 h (sujeto a cambios). Tal y como se

estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

Normas antes de entrar en restaurante buffet El Olivo:

- Informar del número de habitación a la llegada al personal de la entrada.
- Esperar a ser acompañados a la mesa por el personal de sala.

Normas dentro del restaurante buffet El Olivo:

- Es obligatorio el uso de pinzas y/o utensilios de cocina para servir la comida.
- Ser respetuoso con el turno y la distancia social con otros comensales.
- Evitar el desperdicio alimentario, sea responsable y sírvase únicamente lo que vaya a consumir.
- No está permitido mover mesas, sillas o coger cubiertos de otras mesas. Los camareros se encargarán de su colocación.

No se permite/está prohibido:

- Sacar alimentos y/o bebidas del restaurante buffet.
- El acceso al restaurante ni al bar con ropa de baño únicamente y/o mojado.
- El acceso al restaurante para la cena con ropa deportiva, de baño, pantalón corto, ni camisetas de tirantes. Es obligatorio el uso de calzado y vestimenta adecuada en todo momento.

### **TODO INCLUIDO “FUERTE SPLENDID”**

Este servicio es sólo accesible para los clientes que lo hayan contratado; siendo personal e intransferible.

En las cartas o tarifas de los bares y restaurantes se identifican los productos que corresponden a Fuerte Splendid. Los no identificados, se facturará a sus precios de tarifa con un descuento del 30% (IVA incluido).

Los servicios de algunas instalaciones deportivas, spa, teléfono, lavandería, uso de toallas de playa, actividades complementarias de animación, etc, y los que así se determinen no se comprenden en todo incluido.

Horarios todo incluido Fuerte Splendid es:

- Desayuno: 08:00 a 11:00 horas
- Entre horas: 11:00 a 19:00 horas

- Almuerzo: 13:30 a 15:30 horas
- Cena: 20:00 a 23:00 horas
- Bebidas: 11:00 a 00:00 horas

No se permite/está prohibido:

- Sacar alimentos y/o bebidas del restaurante buffet.
- El acceso al restaurante ni al bar con ropa de baño únicamente y/o mojado.
- El acceso al restaurante para la cena con ropa deportiva, de baño, pantalón corto, ni camisetas de tirantes. Es obligatorio el uso de calzado y vestimenta adecuada en todo momento.

### **PISCINA Y PLAYA**

El horario de la piscina es de 11:00 h. a 20:00 h. en verano, y de 11:00 h. a 19:00 h. el resto de la temporada.

En la piscina de adultos no se permite el baño y uso de zona de solárium a menores de 18 años.

El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento, y a aquellos que hayan abonado la tarifa de acceso en caso de estar ésta fijada (Day Pass).

No está permitida la entrada de vendedores/as ambulantes y/o masajistas externos/as.

Se desaconseja hacer uso de dichos servicios al no estar regulados por la ley ni poseer regulación de calidad alguna.

Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina así como recogerse el pelo en caso de tener el pelo largo.

Es obligatorio el uso de calzado de baño (chanclas, escarpines) en toda la zona del solárium exterior y en la piscina interior.

En la piscina no se podrán usar pelotas, colchonetas, etc., excepto los flotadores para niños/as.

El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito. El establecimiento cuenta con una política de “**No Reservas de Tumbonas**” para que todos los usuarios tengan acceso a las mismas. El personal del establecimiento podrá retirar enseres de las tumbonas que no se usen durante al menos 50 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en el puesto de socorrismo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o hurto de pertenencias desatendidas.

Se prohíbe el uso de las toallas de la habitación para la piscina o la playa. Ponemos gratuitamente a su disposición toallas para uso exclusivo de la piscina o playa mediante un sistema de tarjetas.

- En temporada media y alta, las toallas de piscina/playa se entregan/recogen en la piscina, de 11:00 a 19:00 horas (sujeto a cambios).
- En temporada baja, las toallas de piscina/playa se entregan/recogen en la recepción del hotel, de 11:00 a 19:00 horas.

En caso de que no devuelva la toalla, en el momento del “check out”, se realizará en la factura un cargo de 10,00 € por toalla no entregada.

Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina y de la playa.

Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en la piscina/playa, si éstas no han sido adquiridas en algún punto de venta del establecimiento hotelero.

Por favor, haga uso de las papeleras y ceniceros.

## **SPA**

Horario:

*Temporada baja y media:*

Martes a sábado: de 11:00h. a 19.00h. Lunes y domingo: cerrado.

*Temporada alta:*

Lunes a domingo: de 11:00h. a 19.00h.

Los horarios pueden variar según la temporada.

Pago: Todos los tratamientos spa están sujetos al pago de la tarifa estipulada.

Reservas: Es imprescindible reservar con antelación para el circuito de hidroterapia, así como para todos los tratamientos, masajes y peluquería.

**Entrada:** No se permite la entrada a menores de 16 años. Hasta los 18 años, deben ir acompañados de un adulto.

**Círculo de Hidroterapia:** Es obligatorio el uso de ropa de baño, toalla, gorro y chanclas antideslizantes. En caso de no disponer de chanclas, estas se encuentran a la venta en la recepción del Spa. Asimismo, ofrecemos un servicio de alquiler de toallas.

**Comodidades:** Se le proporcionará una taquilla para guardar sus pertenencias. El spa no se hace responsable de la pérdida o robo de objetos personales en las instalaciones.

**Anulación o Modificación de Reservas:** Debe notificar a la recepción del Spa cualquier cambio o cancelación con un mínimo de 24 horas de antelación.

**No Show o Cancelación Tardía:** En caso de no presentarse o de avisar con menos de 24 horas, se aplicará un cargo del 100% del coste del tratamiento o servicio a su habitación.

**Aviso de Cancelación (Spa Cerrado):** Si el Spa estuviera cerrado, por favor, comunique la cancelación a la Recepción del hotel, indicando su número de habitación, hora y servicio reservado.

**Retrasos del Cliente:** Si llega tarde a su cita o tratamiento, el tiempo de servicio se reducirá proporcionalmente al tiempo de retraso para no afectar a las reservas siguientes, siempre y cuando no haya disponibilidad para extenderlo.

## **GIMNASIO**

**Horario de Apertura:** De lunes a domingo de 08:00h hasta las 20:00h (sujeto a cambios).

**Acceso de Menores:** Se desaconseja la entrada para realizar ejercicio físico a menores de 16 años sin la supervisión de un adulto, podrían causar lesiones por el mal uso de las máquinas.

**Uso de la Sala:** La presencia en el gimnasio está limitada exclusivamente a la realización de actividad física. No se permite la permanencia de personas que no estén utilizando el área de entrenamiento.

**Asistencia:** El gimnasio no cuenta con personal profesional de supervisión permanente.

**Descargo de Responsabilidad:** La actividad deportiva es voluntaria y bajo su propia responsabilidad. El hotel declina cualquier responsabilidad por posibles lesiones que pudieran surgir durante el uso de las instalaciones.

**Vestimenta Obligatoria:** Es imprescindible el uso de calzado deportivo cerrado y camiseta para usar las instalaciones y máquinas.

**Disposición de Toallas:** El uso de toalla personal es obligatorio por razones de higiene y para la conservación del equipo.

**Prohibiciones:** Está totalmente prohibido fumar, ingerir alimentos o consumir bebidas alcohólicas dentro de la sala.

**Cuidado del Material:** Por el beneficio de todos los usuarios, rogamos que coloque y cuide el material deportivo, devolviéndole a su lugar correspondiente inmediatamente después de su uso.

**Aforo:** El número máximo de personas que pueden estar en el gimnasio es de 8.

**Avisos:** En caso de dudas sobre el uso de las máquinas o de detectar cualquier avería, por favor, comuníquelo a la Recepción o al departamento de Atención al Cliente lo antes posible.

### **FORTI CLUB**

Este servicio está habilitado exclusivamente para las personas usuarias del Hotel y no se halla sujeto a tarifa.

Este servicio está destinado únicamente a niños de entre 4 a 12 años cumplidos y las condiciones de uso y disfrute del mismo las pueden consultar en la Recepción del Hotel, así como solicitarnos por correo electrónico en caso de que esté interesado/a en conocerlas antes de efectuar su reserva.

### **SALA LOUNGE EXCLUSIVE**

Esta área está ubicada en la 5<sup>a</sup> planta, junto a Recepción. Su acceso es exclusivo para clientes que han contratado el servicio Exclusive y clientes con categoría Platinum o Diamond del Club de Amigos (por cortesía).

El horario de la sala es de 11:00 h a 21:00 h. Se ofrece servicio de snacks y bebidas. Los snacks se sirven hasta las 20:00 h. El personal del hotel supervisa el área,

gestionando el aforo y reponiendo las provisiones para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Rogamos hacer un uso correcto y responsable de las instalaciones y los productos. En caso de observarse un uso indebido o mala praxis, la Dirección del hotel se reserva el derecho de retirar el acceso a la sala al cliente.

**Normas de uso de la sala exclusive:**

- El acceso a la sala es para el titular del Club de Amigos y los ocupantes alojados en la misma habitación. Se le hará entrega de la pulsera identificativa a los adultos durante el check-in en la recepción.

- La entrada a menores de 12 años está prohibida, salvo que estén acompañados por un adulto (padre, madre o tutor legal). Esta restricción se debe a la presencia de bebidas alcohólicas disponibles para su consumo.
- El servicio de bebidas y comidas se realizará siempre dentro de la sala exclusive, está prohibido sacar los productos fuera de la sala.
- Tanto en el área interior como en la exterior, el servicio es de autoservicio. Disponemos de zonas habilitadas para depositar vasos y platos usados, así como papeleras para los residuos.

## **CAPÍTULO VI**

### **Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.**

#### **Artículo 17. Seguridad sobre instalaciones y servicios.**

17.1. Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen o garantizan su seguridad en todo momento.

17.2. No obstante, si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o para su integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con nuestro servicio de Atención al Cliente para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

17.3. De cualquier modo, si siente dudas acerca de que el uso de alguna instalación o servicio pueda suponer riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

## **CAPÍTULO VII**

### **Emergencias o crisis sanitarias**

#### **Artículo 18. Protocolos de actuación en supuestos de emergencias o crisis sanitarias.**

18.1. En caso de que las Autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal desenvolvimiento de nuestro Hotel, se anunciará en

nuestra página web para que, como Cliente, conozca las medidas que se adopten y las cumpla.

18.2. El Cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las Autoridades incumpla las medidas, obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado en este Establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la Autoridad competente.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Datos personales**

#### **Artículo 19. Datos de carácter personal.**

Los datos personales de los Clientes serán tratados con fines de reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del Hotel; pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).