

# AMARE

BEACH HOTEL

## SANCTI PETRI

Nº RTA

H/CA/PDTE

---

## REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

---

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

### **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.

En cumplimiento y desarrollo del referido Decreto-ley, este Establecimiento hotelero ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior 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

---

<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.

consultado en el tablón de anuncios situado en la zona de recepción, así como en nuestra página web; significando que las instalaciones y los servicios que se prestan en este Establecimiento están enfocados a un público preferente concretado en adultos a partir de los dieciséis años de edad cumplidos; de ahí que este Establecimiento carezca de instalaciones y de servicios para personas menores de dicha edad, entre otros servicios de cuna o de cama supletoria; siendo política de alojamiento de este Hotel el que las habitaciones únicamente puedan ser ocupadas por el número de personas asignadas a las mismas en función de su tipología y, por tanto, sin que puedan ser compartidas por más personas que las previstas para el tipo de habitación de que se trate. En consecuencia, el alojamiento de dos adultos y un menor de dieciséis años cumplidos, sólo podría serlo en habitación tipología "Ohlalà triple, Junior Suite (Dolce Vita) combinable con una Ohlalà The One y Master Suite" que podría ser utilizada por un máximo de cuatro personas en régimen de alojamiento, y de desayuno buffet sin sujeción a edad.

En caso de solicitarse por nuestros clientes una reserva de habitación para ser ocupada por un solo adulto acompañado de un menor de cero a dieciséis años, se admitirá la reserva sujeta a disponibilidad, considerándose la ocupación en todo caso por dos personas, y aplicándose la tarifa correspondiente a la tipología de habitación solicitada por el cliente con ocupación por dos personas.

## CAPITULO 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.

2.3.- Una vez cumplimentado el documento de admisión, se le entregará su ejemplar, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del Establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado y, cuando el contrato de alojamiento se haya suscrito

entre usted y el Hotel directamente, el precio total de la estancia contratada entregándosele, en este supuesto, el documento original correspondiente a modo de contrato.

### **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.

## **CAPITULO 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 verá reflejada en la confirmación de la misma.

a) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

b) 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, 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.-** En nuestra publicidad consta que el pago de los servicios se realizará con anterioridad a la prestación de los mismos.

**6.2.-** Consecuentemente con lo anterior, a la cumplimentación del documento de admisión a su llegada al Hotel, le será presentada la factura correspondiente a los servicios contratados para que, por favor, proceda a abonarla en ese mismo momento si no lo hubiese hecho al realizar su reserva.

**6.3.-** El hecho de presentar cualquier reclamación no implica que pueda quedar exento de pago o que pueda aplazar el pago.

**6.4.-** El pago del precio lo podrá efectuar mediante transferencia bancaria 14 días previa; tarjeta bancaria; o en efectivo hasta el límite cuantitativo vigente en cada momento según ley; no pudiéndose pagar parte en efectivo y parte en otro medio de pago distinto.

**6.5.-** Aparte de los servicios contratados al realizar su reserva y satisfechos con anterioridad a la prestación de los mismos, deberá pagar los servicios que durante su estancia en el Hotel vaya contratando y disfrutando, 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. En el caso de producciones superiores a 600,00 € y producciones , los servicios serán facturados para su pago.

#### **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 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”.

**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 contratada 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.** Este establecimiento dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuales podrán ser depositados en Recepción. Asimismo, las habitaciones están dotadas de caja fuerte cuyo uso no está sujeto a coste de alquiler.

**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 seguridad y cuyo valor deberá constar declarado por escrito. De no constar, responderemos hasta el límite de 3.000 € siempre y cuando dicha caja se constate forzada y la persona afectada haya formulado la correspondiente denuncia ante la Policía o la Guardia Civil.

Este Establecimiento no responderá de dinero u objetos de valor depositados en la caja fuerte de la habitación por valor superior a 3.000 €.

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

El servicio de limpieza de las habitaciones es diario, de 9:00 a 17:00 horas.

**Artículo 10.- Prohibiciones.**

**10.1.-** No se permitirá la ocupación y estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratada 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.-** Está prohibida la entrada y la permanencia en este establecimiento de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales, y de las personas acompañadas de perro de asistencia, en los términos que determine la normativa que regule el uso de los perros de asistencia para las personas con discapacidad en Andalucía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 y disposición adicional primera de la Ley 4/2017.

**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 "The One"
- 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 11.1 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, a excepción de las áreas de hamacas, piscina y playa.

**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 utilizar 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.

### **CAPITULO 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.

### **CAPITULO 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 directamente en el Servicio de Atención al Cliente o en la Recepción.

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

**15.3.-** Amàre Art integra el arte en el Hotel y ofrece un espacio expositivo único. Fotografía, moda, diseño, escultura, videoarte, o pintura encuentran un lugar en el que interactuar con aquellos que disfrutan de creaciones originales y transgresoras. Recorrer los pasillos, escaleras, o subirse en un ascensor se convierte en una experiencia global de arte en la que se despiertan las sensaciones; rogándoles, por favor, no tocar y respetar las obras de arte expuestas; siendo así que, en caso de estar

interesado/a en adquirir alguna, puede solicitar información en Recepción o en el departamento de Atención al Cliente.

**15.4.-** Los horarios de las actividades y actuaciones musicales podrán verse modificados sin previo aviso.

## **CAPITULO 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; Restaurantes y Bares; Servicio The One; Piscina, Wellness; y Gym. Algunos de estos servicios conlleven un suplemento.

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

#### **APARCAMIENTO**

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 17€/día a 25€/día en función de la temporada.

Al aparcar el vehículo se deberá ocupar una sola plaza de aparcamiento.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

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 hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio del aparcamiento ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

#### **RESTAURANTE / BAR**

El horario del restaurante es de 07.30 a 11:00 horas para el desayuno y de 12.00 a 00.00 horas para almuerzo y cena. Sujeto a cambios según demanda y temporada

No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet.

No se permite el acceso al Restaurante ni al Bar con traje de baño únicamente.

No se permite el acceso al Restaurante para la cena con ropa deportiva, o de baño, pantalón corto o camisetas de tirantes.

El horario del servicio de habitaciones es de 12:00 a 00:00 horas Tal y como se estipula en la carta, este servicio tiene un incremento del 20% sobre los precios de la propia carta.

#### **THE ONE**

El horario del "The One" es de lunes a domingo de 12:00 a 20:00 horas.

El acceso es sólo para Clientes “The One” por lo que no está permitida la entrada a otros Clientes alojados que no tengan contratado el servicio “The One”, o miembros del Club de amigos “Platinum” y “Diamond”.

Todos los alimentos y bebidas disponibles, de continuada reposición, son para disfrute de las personas que hayan contratado “The One” o aquellos miembros del club de amigos Platinum y Diamond y sólo se podrán consumir dentro del área designada.

No se permite sacar alimentos y/ bebidas del área “The One”.

No se permite el acceso al “The One” en traje de baño o sin camiseta.

El número máximo de personas que pueden estar en el área es de **50 personas(según he visto en los datos de atributos)** incluyendo terraza.

No se permitirá el acceso a menores no acompañados de sus tutores.

En beneficio de todos, no se debe mover el mobiliario.

En caso de duda, averías o falta de alguna referencia, se ruega sea comunicado lo antes posible en Recepción.

No se permite la entrada a menores de 16 años sin ir acompañados por un adulto.

### **PISCINA Y PLAYA**

El horario de la piscina es de 9:00 a 20:00 horas en temporada alta y de 11.00 a 19.00 en temporada baja.

Sujetos a cambios según demanda y temporada

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.

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.

En la piscina no se podrán usar pelotas, flotadores, y colchonetas, así como tampoco zambullirse de cabeza en la misma

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 30 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas; siendo así que los enseres personales serán trasladados y depositados en el mostrador de bienvenida de Amare Pool. Aquellos usuarios que deseen mantener sus tumbonas durante la hora del almuerzo siempre y cuando se realice en alguno de los restaurantes del Hotel, podrán solicitar asistencia al personal de atención al cliente para que mantenga reservadas sus tumbonas hasta dos horas para dicho propósito.

Se dispondrá de una zona acotada de hamacas de uso exclusivo para clientes “The One”.

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 gratuitas. Las toallas de piscina se entregan/recogen diariamente en el atril de bienvenida del área de piscina previa entrega en Recepción de tarjetas plásticas que los clientes deberán intercambiar por las toallas. Estas tarjetas deberán ser entregadas al “check out” como prueba de haber devuelto sus toallas. En caso de no disponer de la tarjeta para su devolución en el “check out”, se realizará en la factura un cargo de 20€ por tarjeta 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.

### **WELLNESS & SPA**

**Horario:** De lunes a domingo de 11:00 a 19:00h Los horarios de todos los servicios pueden variar según la temporada.

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

**Reservas:** Es imprescindible reservar con antelación para la piscina Spa, así como para todos los tratamientos y masajes.

**Entrada:** No se aconseja la entrada a menores de 16 años.

**Piscina:** Es obligatorio el uso de ropa de baño y chanclas antideslizantes.

**Responsabilidad:** El Wellness & Spa no se hace responsable de la pérdida o robo de objetos personales en las instalaciones del spa.

**Anulación o Modificación de Reservas:** Debe notificar a la recepción del Spa & Wellness & 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 24h.

**Acceso de Menores:** Se desaconseja la entrada a menores de 16 años sin la compañía de un adulto.

**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, salvo durante las actividades programadas.

**Descargo de Responsabilidad:** La actividad deportiva es voluntaria y bajo su propia responsabilidad. El hotel/Wellness 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. Las toallas están disponibles en esta área. Una vez finalizada la sesión, deposite la toalla utilizada en los contenedores o cestas indicadas.

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

**Avisos:** En caso de detectar cualquier anomalía o avería en alguna máquina, por favor, comuníquelo a la recepción o al departamento de Atención al cliente.

## CAPITULO 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 suponerle riesgos para su salud o para su integridad física, opte por otro servicio o instalación.

## CAPITULO 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.

## CAPITULO 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).