

A photograph of a poolside setting. In the foreground, a small round table holds two drinks. On the left is a tall glass filled with ice, a yellow beverage, a lime wedge, and a sprig of mint, with a straw. On the right is a shorter, rounded glass filled with an orange beverage, ice, and an orange slice, also with a straw. A book with a red cover is partially visible on the left. The background shows a swimming pool, lounge chairs, and trees under a bright sky.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DE L'HOTEL

ÍNDEX

PRESENTACIÓ

I. NORMES DE REGISTRE I ACCÉS

- ARTICLE 1.- REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA DE L'HOTEL
- ARTICLE 2.- REGISTRE DE VIATGERS
- ARTICLE 3.- ADMISSIÓ DE MENORS D'EDAT
- ARTICLE 4.- GRUPS ORGANITZATS
- ARTICLE 5.- ACCÉS DELS CLIENTS I NATURALES A ÚS DE L'ALLOTJAMENT
- ARTICLE 6.- DURADA DE L'ALLOTJAMENT I ÚS DE LES HABITACIONS
- ARTICLE 7.- NOMBRE DE PERSONES PER HABITACIÓ I VISITES
- ARTICLE 8.- FACTURACIÓ I PAGAMENT
- ARTICLE 9.- GARANTIA

II. DRET D' ADMISSIÓ DE L' HOTEL

- ARTICLE 10.- DRET D'ADMISSIÓ
- ARTICLE 11.- COMPLIMENT DEL REGLAMENT I DRET D'ADMISSIÓ
- ARTICLE 12.- DEURE DE PAGAMENT EN CAS DE DENEGACIÓ D'ACCÉS O DESALLOTJAMENT

III. NORMES DE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PRESTATS PER L' HOTEL

- ARTICLE 13.- INFORMACIÓ, TARIFES I RECLAMACIONS
- ARTICLE 14.- SERVEIS DE L'HOTEL I DE TERCERS
- ARTICLE 15.- SERVEI DE NETEJA
- ARTICLE 16.- SERVICIOS DE BUGADERIA, TINTORERIA I PLANXAT
- ARTICLE 17.- ESTACIONAMENT
- ARTICLE 18.- SERVEI DE CAIXA FORTA
- ARTICLE 19.- ASSISTÈNCIA MÈDICA I PRIMERS AUXILIS
- ARTICLE 20.- GIMNÀS
- ARTICLE 21.- PISCINA
- ARTICLE 22.- LLOGUER DE BICICLETES
- ARTICLE 23.- ÚS DE SALONS I SERVEIS PER ESDEVENIMENTS

IV. NORMES DE CONVIVÈNCIA, SEGURETAT I HIGIENE

- ARTICLE 24.- DRET A LA IGUALTAT, DIVERSITAT I NO DISCRIMINACIÓ
- ARTICLE 25.- ACCESSIBILITAT, ÚS I CONSERVACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS
- ARTICLE 26.- CIRCULACIÓ I ESTADA A L'HOTEL
- ARTICLE 27.- FUMADORS
- ARTICLE 28.- RÈGIM DE MENJARS I BEGUDES
- ARTICLE 29.- INDUMENTÀRIA I VESTUARI
- ARTICLE 30.- ACCÉS D'ANIMALS
- ARTICLE 31.- ESTADA DE MENORS
- ARTICLE 32.- OBJECTES PERDUTS I/O ABANDONATS
- ARTICLE 33.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES
- ARTICLE 34.- RECOMANACIONS DE SEGURIDAD
- ARTICLE 35.- SEGURETAT, ÚS DE LES INSTAL·LACIONS I ESDEVENIMENTS
- ARTICLE 36.- PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIES O CRISIS SANITÀRIES

V. POLÍTICA DE PRIVACITAT

- ARTICLE 37.- PROTECCIÓ DE DADES

PRESENTACIÓ

L'Hotel Hesperia Mallorca (l'"**Hotel**") disposa del present REGLAMENT DE RÈGIM INTERN (el "**Reglament**"), destinat a regular el funcionament intern de l'establiment i les normes de conducta i ús dels seus serveis i instal·lacions per part de qualsevol client o usuari o de les persones descrites en el paràgraf següent. El Reglament està disponible en diversos idiomes, però únicament la versió redactada en castellà prevaldrà en cas de qualsevol discrepància d'interpretació.

El Reglament és aplicable i de compliment obligatori per a: **i.** els clients de l'Hotel i els seus visitants i/o acompanyants; **ii.** els usuaris de serveis i instal·lacions de l'Hotel obertes al públic; **iii.** les persones que accedeixen o circulin ocasionalment per l'Hotel; **iv.** els assistents a esdeveniments celebrats a l'Hotel; i **v.** els contractistes, proveïdors, organitzadors i altre personal vinculat al desenvolupament d'aquests esdeveniments (els "**Destinataris**").

El Reglament és aplicable a tots els espais i zones de l'Hotel, tant d'ús exclusiu com compartit, sense cap distinció, i es troba a disposició dels Destinataris a la pàgina web de l'Hotel, al codi QR amb informació general de l'establiment i a la recepció, on es pot consultar en qualsevol moment.

Les normes i prohibicions establertes en aquest Reglament són de compliment obligatori i també s'estenen a aquelles conductes que, tot i no estar expressament esmentades, contravinquin el seu esperit o finalitat.

L'Hotel es reserva el dret d'establir noves normes que complementin, modifiquin o amplïin les aquí recollides, especialment aquelles destinades a regular l'ús de determinats espais o comportaments específics, en exercici del seu dret de propietat i del seu deure de vetllar pel correcte funcionament de l'establiment, garantint a les persones allotjades, treballadors, etc., una estada o entorn laboral adequat.

L'Hotel es reserva el dret d'admissió i la facultat de cancel·lar reserves en cas d'incompliment del present Reglament, de les normes bàsiques de convivència o davant actituds irrespectuoses envers les instal·lacions i/o les persones, en els termes que s'estableixen a continuació.

Qualsevol controvèrsia derivada de l'aplicació d'aquest Reglament serà competència dels tribunals ordinaris del lloc on es troba ubicat l'Hotel, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur que pogués correspondre, sense perjudici de la intervenció de la jurisdicció penal quan escaigui.

Li agraïm la seva confiança en escollir-nos i l'invitem a respectar aquest Reglament, elaborat per a la seva comoditat, seguretat i benestar. Per a qualsevol dubte o informació addicional, pot adreçar-se a recepció. A aquests efectes, el/la director/a de l'Hotel, juntament amb el personal de recepció, estan a la seva disposició.

I. NORMES DE REGISTRE I ACCÉS

ARTICLE 1.- REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA DE L'HOTEL

A la recepció de l'Hotel es duran a terme els tràmits de registre i admissió dels clients, així com el lliurament de les claus de les habitacions.

El registre d'entrada (el "**Check-In**") implica la identificació obligatòria de tots els ocupants de l'allotjament a la seva arribada i es realitza a partir de les 15:00 hores, moment en què es lliurarà la clau de l'habitació. En cas d'arribada anticipada, l'Hotel podrà avançar el Check-In si fos possible, tot i que el lliurament de claus en aquell mateix moment estarà subjecte a la disponibilitat de l'habitació.

El registre de sortida (el "**Check-Out**") marca el final de l'estada i s'haurà d'efectuar abans de les 12:00 hores del dia de sortida, moment en què el client haurà de retornar la clau i abonar, si escau, els serveis pendents.

Els serveis de **Early Check-In** i **Late Check-Out**, així com els canvis d'habitació que pugui sol·licitar el client, estan subjectes a disponibilitat i comporten un cost addicional. Es recomana sol·licitar-los amb antelació, preferentment almenys un dia abans de l'arribada o sortida.

L'Hotel podrà prestar assistència amb l'equipatge en el moment del Check-In o del Check-Out, si és necessari.

ARTICLE 2.- REGISTRE DE VIATGERS

De conformitat amb l'Ordre INT/1922/2003, el Reial Decret 933/2021 i l'article 25.1 de la Llei Orgànica 4/2015 de Protecció de la Seguretat Ciutadana, tots els clients, tant individuals com membres de grups, hauran de ser registrats al **Llibre de Viatgers** de l'Hotel (el "**Registre de Viatgers**").

A tal efecte, cada client haurà de presentar un document d'identitat vàlid i omplir el formulari de Registre de Viatgers proporcionat per l'Hotel, que signarà un cop degudament completat.

El registre es formalitza mitjançant **declaració responsable**, essent el client responsable de la **veracitat de les dades facilitades**, les quals seran comunicades a les autoritats policials competents. En conseqüència, l'Hotel no serà responsable del seu contingut.

Els clients majors de 14 anys signaran personalment la fitxa de registre. Els menors de 14 anys no signaran; les seves dades seran facilitades per l'adult responsable que els acompanyi, qui omplirà i signarà el document en nom del menor.

L'adult acompanyant de qualsevol menor de 18 anys haurà de declarar el vincle amb aquest i, en cas de no ostentar la **pàtria potestat** o **tutela legal**, presentar una autorització signada pels progenitors o tutors legals, juntament amb la documentació acreditativa corresponent quan li sigui requerida.

En el cas de menors que viatgin en grups organitzats, l'agència o touroperador haurà de proporcionar prèviament la documentació acreditativa del vincle o autorització corresponent.

Només podran accedir a les habitacions les persones degudament registrades, llevat d'autorització expressa de la Direcció.

Els ciutadans de la Unió Europea podran presentar el seu document nacional d'identitat o passaport. Els clients extracomunitaris hauran de presentar passaport, excepte en el cas d'Andorra, Islàndia, Liechtenstein, Noruega, Suïssa o San Marino.

L'Hotel es reserva el dret d'admissió i podrà denegar l'allotjament a qui no compleixi amb aquestes obligacions.

ARTICLE 3.- ADMISSIÓ DE MENORS D'EDAT

No s'admeten reserves ni estades de menors que viatgin sols o sense un adult amb capacitat legal per a la seva cura.

L'incompliment d'aquesta obligació impedirà l'admissió, registre i estada del menor a l'Hotel.

L'adult acompanyant serà responsable en tot moment del comportament, seguretat i benestar del menor, així com del compliment d'aquest Reglament.

L'Hotel podrà comunicar a les autoritats competents qualsevol situació que pugui afectar el benestar o la protecció del menor.

ARTICLE 4.- GRUPS ORGANITZATS

Es consideraran grups organitzats aquells que reservin 10 o més habitacions per a una mateixa data d'arribada i sortida, amb independència del canal de reserva.

En aquests casos, tindrà la condició de **representant** del grup la persona física o jurídica que hagi formalitzat la reserva o contractat el paquet de serveis amb l'Hotel, incloses, si escau, agències de viatge o touroperadors.

El representant serà l'únic interlocutor amb l'Hotel i assumirà la responsabilitat de coordinar la resta de membres, així com de vetllar pel compliment del present Reglament per part de tots ells.

El representant haurà de facilitar a l'Hotel, amb anterioritat a l'arribada del grup, una relació completa de tots els membres amb les dades d'identificació necessàries per agilitzar la seva incorporació al Registre de Viatgers, garantint la veracitat de la informació.

En cas de danys, desperfectes, incompliments del Reglament o qualsevol actuació imputable a membres del grup, el representant respondrà solidàriament davant l'Hotel i haurà de col·laborar activament en la identificació dels responsables i en la reparació íntegra dels danys i perjudicis ocasionats, sense perjudici de les accions legals corresponents.

ARTICLE 5.- ACCÉS DELS CLIENTS I NATURESA I ÚS DE L'ALLOTJAMENT

Els clients podran accedir i romandre a l'Hotel complint en tot moment amb la legislació vigent i el que disposa aquest Reglament.

Les habitacions de l'Hotel constitueixen un allotjament turístic de caràcter temporal i estan destinades exclusivament a estades d'un màxim de 30 dies naturals.

A Espanya, la fixació de residència habitual en un hotel està prohibida per llei.

ARTICLE 6.- DURADA DE L'ALLOTJAMENT I ÚS DE LES HABITACIONS

Les habitacions han de ser ocupades exclusivament durant les nits reservades i dins dels horaris de Check-In i Check-Out establerts en aquest Reglament.

En períodes d'alta ocupació o per causes excepcionals alienes a l'Hotel, la disponibilitat de l'habitació es podrà endarrerir fins a **3 hores**, sense que això doni dret a compensació.

En cas que el client no es presenti a l'Hotel abans de les 23:59 hores del dia previst d'arribada i no hagi comunicat prèviament el retard, la reserva es considerarà "**no show**", amb la consegüent cancel·lació automàtica i l'aplicació de les condicions de cancel·lació corresponents.

La **prolongació de l'estada** més enllà del període contractat requerirà autorització expressa de l'Hotel. En cas contrari, es carregarà automàticament una nit addicional. En cas que el client es negui a desallotjar l'habitació, l'Hotel podrà sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

L'estada que es facturi serà la contractada, amb independència que el client decideixi abandonar l'Hotel abans de la data prevista. El client haurà d'abonar íntegrament els serveis consumits fins al moment de la seva sortida efectiva.

Si un client s'**absenta** de l'Hotel durant més de **72 hores** sense notificació prèvia, l'Hotel podrà considerar finalitzada l'estada, cancel·lar la reserva i retirar l'equipatge de l'habitació d'acord amb el present Reglament, prèvia realització d'un intent raonable de contacte amb el client.

ARTICLE 7.- NOMBRE DE PERSONES PER HABITACIÓ I VISITES

A les habitacions no es podrà superar el nombre de persones indicat en la reserva, essent l'ocupació màxima la permesa legalment segons la tipologia de l'habitació. L'incompliment d'aquesta norma facultarà l'Hotel a cancel·lar automàticament la reserva, aplicar el dret d'admissió, expulsar tots els ocupants i exigir el pagament íntegre de la reserva.

No es permet allotjar tercers sense consentiment previ de l'Hotel ni incomplir les obligacions del Registre de Viatgers. Els visitants externs hauran d'identificar-se a recepció i no podran accedir a les habitacions.

L'Hotel disposa d'espais comuns per a la recepció de visites, i la Direcció podrà ordenar la sortida immediata de qualsevol visitant no autoritzat.

ARTICLE 8.- FACTURACIÓ I PAGAMENT

L'Hotel facturarà a nom de la persona que hagi realitzat la reserva tant l'estada per les nits pernoctades com tots els serveis consumits i contractats.

En cas que l'import hagi de ser assumit per un tercer, aquesta circumstància haurà de ser expressament comunicada durant el procés de check-in.

El mínim facturable serà l'import corresponent a una jornada, entenent-se aquesta finalitzada a les 12:00 hores del dia següent a l'entrada.

Els mitjans de pagament acceptats per l'Hotel són:

- i. Targetes de crèdit i dèbit (MasterCard, Visa, American Express, Maestro, UnionPay, JCB);
- ii. Transferències bancàries, exclusivament per a reserves de grup o si es realitzen amb almenys 48 hores d'antelació al Check-In;
- iii. Efectiu en euros, dins dels límits legals establerts.

En compliment de la Llei 11/2021 de lluita contra el frau fiscal, no s'acceptaran pagaments en metàl·lic superiors a 1.000 euros. L'Hotel es reserva el dret de no acceptar bitllets de 200 o 500 euros quan l'import sigui sensiblement inferior o el seu ús dificulti l'operativa de l'establiment.

L'import dels serveis contractats haurà d'abonar-se en el moment de la presentació de la factura, llevat que s'hagi pactat una altra forma de pagament.

Els productes i articles situats a l'habitació (com tovalloles, barnussos o altres) que siguin consumits o retirats seran carregats segons els preus indicats a l'habitació o, en el seu defecte, a la recepció. Si en el moment del Check-Out faltés algun d'aquests objectes, s'entendrà que ha estat consumit o retirat i serà inclòs en la factura final.

L'Hotel podrà emetre factures anticipades durant l'estada si l'import acumulat per allotjament i/o serveis addicionals supera els 1.000 euros.

Així mateix, l'Hotel podrà requerir en qualsevol moment el pagament dels serveis prestats diferents de l'allotjament, prèvia presentació de la factura corresponent.

En cas d'intent d'abandonar l'establiment amb factures impagades, totalment o parcialment, l'Hotel podrà sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

ARTICLE 9.- GARANTIA

L'Hotel sol·licita a tots els clients, en el moment de la reserva o a la seva arribada, una targeta de crèdit com a garantia de possibles consums addicionals o danys ocasionats a les instal·lacions de l'establiment.

L'Hotel es reserva el dret de realitzar una preautorització o un càrrec previ a la targeta facilitada, equivalent a l'import de la primera nit, amb la finalitat de verificar-ne la validesa.

En cas que el client no faciliti una targeta vàlida, se li exigirà el prepagament complet de l'estada, un dipòsit de garantia de 500 euros, i el pagament immediat de qualsevol servei addicional durant la seva estada.

En cas de no complir amb aquests requisits, el client haurà d'abandonar l'Hotel immediatament.

En cas de danys, robatoris o impagaments, l'Hotel podrà fer ús de la garantia facilitada i, si aquesta no fos suficient per cobrir els danys ocasionats, podrà reclamar al client la corresponent indemnització.

II. DRET D' ADMISSIÓ DE L' HOTEL

ARTICLE 10.- DRET D'ADMISSIÓ

L'Hotel és un establiment en el qual es desenvolupa una activitat de titularitat privada i d'ús públic, essent lliure l'accés al mateix.

L'accés del públic en general estarà subjecte a les condicions establertes per l'Hotel en exercici del seu dret d'admissió, i podrà ser denegat o restringit quan concorrin les circumstàncies següents:

1. Aforament complet o superació de l'horari de tancament dels diferents espais o serveis de l'Hotel.
2. Incompliment dels requisits d'edat, negativa a comunicar el vincle amb un menor, impagament dels serveis contractats o negativa a complir el Registre de Viatgers, d'acord amb la normativa aplicable i aquest Reglament.
3. Actituds violentes, grolleres, agressives, intimidatòries o provocació de conflictes o altercats de qualsevol naturalesa.
4. Estat d'embriaguesa, consum o símptomes evidents de consum de drogues o substàncies il·legals.
5. Tinença d'armes o objectes perillosos, excepte en els supòsits permesos per la legislació vigent (forces de seguretat o personal autoritzat en exercici de les seves funcions).
6. Ús de vestimenta o símbols que incitin a l'odi, la violència, el racisme o la xenofòbia.
7. Manca d'higiene personal, comportaments que generin molèsties o situacions de perill per a altres clients, o que alterin la convivència, la privacitat o la tranquil·litat.
8. Accés o intent d'accés a zones restringides o d'ús exclusiu del personal, així com a àrees reservades exclusivament als clients allotjats, per part de persones no allotjades.
9. Faltes de respecte, agressions verbals o físiques cap al personal, altres clients o visitants.
10. Conductes ofensives de caràcter sexual, assetjament en qualsevol de les seves formes o actes discriminatoris per motius de gènere, raça, religió, orientació sexual o qualsevol altra condició personal o social.
11. Robatori, sostracció, dany o deteriorament de béns, serveis o subministraments de l'Hotel o d'altres clients.
12. Difusió d'informació confidencial de l'Hotel.
13. Conductes contràries a la higiene, a la sanitat o a la normativa de prevenció sanitària vigent.
14. Emissió de sorolls excessius, crits, cops a les portes, córrer pels passadissos o qualsevol comportament, especialment en horari nocturn, que pertorbi el descans, la tranquil·litat o la seguretat de l'Hotel i dels seus clients.
15. Utilització de les instal·lacions amb finalitats diferents a l'ús hotel·ler normal, com l'entrada de persones no registrades o amb finalitats alienes al servei contractat.

Quan es produeixi alguna d'aquestes circumstàncies, l'Hotel podrà requerir a la persona que abandoni l'establiment, prèviament al pagament dels serveis o consums pendents.

Si fos necessari, l'Hotel podrà activar els protocols interns corresponents i, si escau, sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

Així mateix, l'Hotel podrà denegar l'allotjament a aquelles persones que no compleixin amb les obligacions establertes en aquest article.

L'admissió d'animals es regirà pel que disposa l'Article 30 del present Reglament.

ARTICLE 11.- COMPLIMENT DEL REGLAMENT I DRET D'ADMISSIÓ

L'incompliment total o parcial de les normes establertes en el present Reglament facultarà l'Hotel, a la seva exclusiva discreció i en funció de la gravetat de la conducta, per adoptar qualsevol de les mesures següents: **(i)** convidar l'infractor a modificar el seu comportament; **(ii)** requerir-li el compliment del que disposa el Reglament; **(iii)** sol·licitar l'abandonament d'una instal·lació determinada o la limitació de l'ús de determinats serveis; **(iv)** expulsar-lo de l'Hotel en aplicació del dret d'admissió; **(v)** denegar-li l'accés futur a l'Hotel o a determinades instal·lacions a les persones que hagin incomplert el Reglament, en virtut del dret d'admissió i permanència; o **(vi)** comunicar els fets a les autoritats competents perquè hi intervinguin, si escau.

La Direcció valorarà cada cas tenint en compte la gravetat de la infracció, les circumstàncies en què s'ha produït, l'existència de reincidència o antecedents i si hi ha hagut advertiments o aplicació prèvia de mesures.

El fet de no adoptar una mesura concreta en un cas determinat no limitarà en cap cas el dret de l'Hotel a actuar en situacions similars o diferents en el futur.

Quan l'incompliment causi danys a l'Hotel, el responsable haurà d'indemnitzar els perjudicis ocasionats i mantenir l'Hotel indemne davant de possibles reclamacions de tercers derivades de la seva conducta o de l'incompliment del Reglament o de la normativa vigent.

L'Hotel podrà posar fi a l'estada del client i/o dels seus acompanyants o convidats de manera immediata, sense necessitat d'intervenció de les autoritats competents, en casos en què el comportament sigui considerat greu, com ara: **(i)** impagament total o parcial de la factura; **(ii)** ocupació de l'habitació per més persones de les permeses segons la modalitat contractada; **(iii)** negativa del client o dels seus acompanyants a emplenar i signar el full de Registre de Viatgers; **(iv)** causar danys al mobiliari de l'Hotel o a tercers; **(v)** causar baralles o enfrontar-se amb el personal; **(vi)** comportaments d'assetjament cap al personal o altres clients; o **(vii)** qualsevol altre incompliment greu de les obligacions contingudes en aquest Reglament o en la normativa vigent.

En aquests casos, el client i/o els seus acompanyants hauran d'abandonar immediatament l'Hotel. En cas de negativa o si la conducta pogués constituir delictes, l'Hotel avisarà les forces de seguretat.

Tot això sense perjudici del dret de l'Hotel a reclamar les quantitats pendents o els danys ocasionats.

ARTICLE 12.- DEURE DE PAGAMENT EN CAS DE DENEGACIÓ D'ACCÉS O DESALLOTJAMENT

En qualsevol dels casos esmentats a l'article anterior, el client haurà d'abonar totes les despeses i serveis consumits fins al moment en què se li denegui l'accés o se li sol·liciti l'abandonament de l'Hotel.

III. NORMES DE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PRESTATS PER L' HOTEL

ARTICLE 13.- INFORMACIÓ, TARIFES I RECLAMACIONS

Els clients tenen dret a rebre informació prèvia, veraç i completa sobre els serveis contractats.

Les tarifes, amb preus finals i impostos inclosos, així com les condicions d'allotjament, restauració, bars i altres serveis complementaris, estaran disponibles a la recepció i a la pàgina web oficial de l'Hotel, degudament desglossades per conceptes, garantint així una informació clara i transparent.

Els horaris d'ús dels diferents serveis i instal·lacions de l'Hotel, inclòs el servei d'esmorzar i els horaris del personal de neteja, podran modificar-se en funció de la temporada, el nivell d'ocupació o per motius de manteniment, podent-se limitar l'accés fora dels horaris establerts.

En cas que els clients desitgin presentar una queixa o reclamació, podran sol·licitar els fulls oficials de reclamació disponibles a recepció, d'acord amb el que estableixen les autoritats competents de la Comunitat Autònoma.

La presentació d'una reclamació no eximeix del compliment del Reglament ni del pagament dels serveis contractats.

ARTICLE 14.- SERVEIS DE L'HOTEL I DE TERCERS

L'Hotel presta servei de recepció les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, i ofereix els serveis i comoditats corresponents a la seva categoria.

Els serveis disponibles en cada moment i les possibles peticions especials es detallen a la pàgina web oficial de l'Hotel. (<https://www.hesperia.com/hotel-hesperia-mallorca>).

En el preu de l'allotjament s'inclouen els **subministraments bàsics** (aigua, electricitat, climatització i wifi), la roba de llit i de bany i el servei de neteja. Totes les habitacions disposen de minibar amb aigua de cortesia i, en determinades categories, també d'altres begudes sense cost addicional.

En cas d'interrupcions o incidències en els subministraments per causes alienes a l'Hotel, aquest farà els millors esforços per minimitzar les molèsties, **sense assumir cap responsabilitat pels danys** derivats d'aquestes situacions.

L'Hotel pot oferir, sense cost addicional, serveis complementaris com informació turística, servei despertador, guarda d'equipatge o gestió de taxis.

Així mateix, podrà gestionar, en nom i per compte del client, serveis prestats per tercers (lloguer de vehicles, excursions, reserves en restaurants), els quals seran contractats directament pel client amb el proveïdor corresponent.

L'Hotel podrà gestionar, de manera voluntària i amb previ avís del client, la recepció de missatges, trucades, correspondència o paquets. Aquests estaran subjectes a comunicació prèvia del seu contingut, quedant prohibit l'enviament d'objectes il·legals o perillous.

En absència del client, aquests objectes es custodiaran durant un període raonable i s'entregaran al seu retorn. L'Hotel no serà responsable de pèrdues o danys atribuïbles a tercers, especialment en serveis de missatgeria.

Els serveis prestats per **empreses externes** estaran degudament informats a recepció, sent aquestes empreses les úniques responsables dels seus serveis, personal i tarifes.

Alguns serveis poden requerir contractació prèvia i tenir cost addicional, quedant el seu ús limitat a aquesta contractació.

ARTICLE 15.- SERVEI DE NETEJA

El servei de **neteja** de les habitacions es presta diàriament, generalment entre les **07:00 i les 15:00** hores. Si durant aquest horari l'habitació no està disponible, no es podrà efectuar la neteja.

Per sol·licitar la neteja fora d'aquest horari, el client haurà d'indicar-ho mitjançant el sistema establert (cartell a la porta). Si el client no vol ser molestat, haurà de fer-ho constar. Si aquest avis es manté durant més de 48 hores, l'Hotel podrà contactar amb el client.

En absència de senyalització, el personal de neteja accedirà a l'habitació per verificar el seu estat i procedir a la neteja. Si el client es troba a l'interior, es pactarà un nou horari, que no podrà superar les 14:00 hores. En cas contrari, la neteja es realitzarà l'endemà.

El canvi de **llençols i tovalloles** es realitza a petició del client o, en defecte, com a mínim cada tres dies.

L'Hotel podrà aplicar un càrrec addicional en cas de brutícia excepcional, condicions insalubres o necessitat de neteja extraordinària, incloent serveis externs si fos necessari.

ARTICLE 16.- SERVICIOS DE BUGADERIA, TINTORERIA I PLANXAT

Cada habitació disposa d'informació detallada sobre els serveis de **bugaderia, tintoreria i planxat**, incloent preus i horaris de recollida i entrega.

El servei de rentatge en sec i tintoreria no està disponible els diumenges ni els dies festius. L'Hotel no es fa responsable dels danys a les peces que, per la seva composició o estat, puguin encongir-se, destenir-se o deteriorar-se durant el procés de neteja.

Si el client desitja planxar a l'habitació, podrà sol·licitar una planxa i una taula de planxar a recepció, subjectes a disponibilitat, recomanant-se extremar les precaucions durant el seu ús.

ARTICLE 17.- ESTACIONAMENT

L' **aparcament** exterior de l'Hotel és descobert i disposa de sistema de videovigilància (CCTV). El seu ús està reservat exclusivament als clients, amb un cost de 18 euros per dia i subjecte a disponibilitat de places.

Es recomana no deixar diners ni objectes de valor dins dels vehicles.

L'Hotel disposa de carregadors per a vehicles elèctrics, la gestió, el manteniment i l'operació dels quals són íntegrament a càrrec d'un proveïdor extern. En

conseqüència, l'Hotel no assumeix cap responsabilitat per fallades de funcionament, danys, interrupcions del servei, incidències tècniques o qualsevol perjudici que es pugui derivar de l'ús d'aquests carregadors, corresponent qualsevol reclamació o incidència a l'operador responsable del servei.

ARTICLE 18.- SERVEI DE CAIXA FORTA

Cada habitació disposa d'una **caixa forta individual** i gratuïta, destinada a la custòdia d'objectes de valor.

Per raons de seguretat, es recomana encaridament als clients guardar-hi qualsevol objecte de valor i/o diners.

L'Hotel no es fa responsable de pèrdues, sostraccions o desaparicions de diners i/o objectes de valor que no hagin estat dipositats a la caixa forta de l'habitació.

L'Hotel no disposa de **caixa forta general** a la recepció per al dipòsit de sumes elevades de diners o objectes de valor especial per part dels clients.

Així mateix, l'Hotel no assumeix cap responsabilitat per robatoris amb violència o altres fets anàlegs.

ARTICLE 19.- ASSISTÈNCIA MÈDICA I PRIMERS AUXILIS

Si el client pateix —o hi ha indicis raonables que pateix— una malaltia contagiosa o qualsevol altra condició que pugui representar un risc per a la salut pública, haurà de comunicar-ho a recepció amb la major brevetat possible, perquè l'Hotel pugui adoptar les mesures necessàries per garantir la seguretat i el benestar de tots els clients.

En aquests casos, l'Hotel podrà limitar temporalment l'accés del client a determinades zones de l'establiment, d'acord amb criteris objectius de seguretat i salut pública.

En cas que els serveis mèdics o les autoritats sanitàries recomanin o disposin el trasllat o ingrés del client en un centre sanitari, l'Hotel podrà col·laborar-hi facilitant l'accés a l'habitació, coordinant el trasllat i adoptant les mesures necessàries per garantir la seguretat.

L'Hotel no assumeix cap responsabilitat per les decisions mèdiques adoptades pels professionals sanitaris ni pels costos derivats de l'assistència, trasllat, tractament o estada hospitalària, que seran a càrrec exclusiu del client.

La reserva es mantindrà vigent fins a la data de sortida inicialment prevista, tret que el client en sol·liciti la cancel·lació.

L'Hotel disposa d'un **kit de primers auxilis bàsic, sense medicaments ni productes subjectes a prescripció mèdica**.

Aquest kit està destinat únicament a proporcionar material sanitari bàsic per a emergències i no constitueix en cap cas un servei mèdic.

Si el client necessita assistència mèdica, la podrà sol·licitar a recepció, que gestionarà el contacte amb un servei extern. El cost anirà a càrrec del client.

Si el client no pot sol·licitar ajuda per si mateix i no hi ha cap acompanyant, l'Hotel gestionarà l'assistència mèdica i podrà exigir posteriorment el reemborsament de les despeses generades.

L'Hotel no es fa responsable d'accidents o incidents dins de les seves instal·lacions (caigudes, cops, picades, etc.) quan siguin deguts a causes fortuïtes o negligència del client.

En cas de defunció d'un client, l'Hotel podrà reclamar als seus familiars, hereus o part pagadora tant els imports pendents com les despeses addicionals derivades (neteja extraordinària o altres serveis).

ARTICLE 20.- GIMNÀS

Els clients de l'Hotel poden utilitzar les instal·lacions del **gimnàs** de l'Hotel, ubicat al mateix edifici. L'accés és gratuït durant les 24 hores del dia i es realitza mitjançant un codi personal i intransferible.

Es prohibeix l'entrada a menors de 18 anys, llevat que estiguin acompanyats per un adult responsable. És obligatori l'ús de roba i calçat esportiu adequat, així com d'una tovallola personal per motius d'higiene i per protegir els equips. Està terminantment prohibit fumar, consumir aliments o begudes alcohòliques dins del recinte.

Els usuaris hauran de retornar el material utilitzat al seu lloc un cop finalitzat l'entrenament i utilitzar-lo amb la deguda cura per evitar-ne el deteriorament.

Per a qualsevol incidència o consulta, caldrà adreçar-se a la recepció de l'Hotel.

ARTICLE 21.- PISCINA

L'Hotel disposa d'una **piscina exterior**, d'ús exclusiu per als clients de l'Hotel, accessible diàriament de 10:00 a 18:00 hores en temporada, excepte en cas de tancaments per manteniment extraordinari (que seran comunicats oportunament), condicions meteorològiques adverses o altres motius de seguretat de les persones. L'accés pot requerir la presentació de la targeta de l'habitació i l'ús de la instal·lació es realitzarà sota la responsabilitat del client, qui haurà de valorar la seva pròpia capacitat física per utilitzar-la de manera segura.

No està permès l'ús de la piscina en estat d'embraguesa o sota els efectes de substàncies que comprometin la seguretat, ni la realització d'activitats sorolloses, jocs perillosos (inclòs l'ús de joguines inflables) o qualsevol conducta que alteri la tranquil·litat de la zona. Tampoc està permès reservar gandules mitjançant tovalloles o altres objectes.

És obligatori l'ús de banyador adequat i dutxar-se abans d'entrar a l'aigua; queda prohibit accedir-hi amb roba de carrer, calçat, objectes de vidre o altres elements que puguin danyar les instal·lacions o posar en risc altres usuaris. Els menors han d'estar en tot moment acompanyats i sota la supervisió d'un adult.

La piscina disposa de servei de socorrista d'acord amb el Decret 53/1995, de 18 de maig, de la Conselleria de Sanitat i Consum, pel qual s'aproven les condicions higienicosanitàries per a les piscines d'establiments d'allotjament turístic i d'ús col·lectiu.

Es recomana evitar el bany després de menjar copiosos i utilitzar protecció solar.

A la zona de piscina es podran consumir productes de màquina vending, sempre que el seu embalatge sigui adequat per a aquest entorn. L'Hotel no es fa responsable d'accidents, lesions o pèrdues d'objectes personals ocorreguts a la zona de piscina. Els clients hauran de respectar en tot moment la normativa vigent, la senyalització disponible i les instruccions del personal.

ARTICLE 22.- LLOGUER DE BICICLETES

L'Hotel ofereix als seus clients un servei de lloguer de **bicicletes** gestionat per una empresa externa. Per formalitzar el lloguer, el client haurà de contractar directament amb l'esmentada empresa externa.

El client ha de respectar les normes de trànsit i seguretat viària, i es recomana l'ús de casc i vestimenta adequada. Les bicicletes s'han d'utilitzar únicament en rutes segures i no podran utilitzar-se en vies amb trànsit intens, terrenys perillosos ni en condicions meteorològiques adverses.

Les bicicletes únicament podran ser estacionades a les zones habilitades a tal efecte dins de l'Hotel. En el cas que, durant el seu ús, el client hagi d'estacionar la bicicleta en algun altre lloc, ho haurà de fer sempre en espais habilitats per a aquesta finalitat. En qualsevol cas, l'ús de cademat és obligatori.

El client assumeix tota la responsabilitat per danys, pèrdua o robatori durant el període d'ús i haurà d'abonar el cost de reparació o reposició, si escau. L'Hotel no es fa responsable d'accidents, lesions o danys durant l'ús, especialment fora de les seves instal·lacions. L'empresa externa s'encarrega del manteniment, i qualsevol incidència s'haurà de notificar immediatament a aquesta.

ARTICLE 23.- ÚS DE SALONS I SERVEIS PER ESDEVENIMENTS

L'Hotel posa a disposició dels clients diversos espais i serveis per a la celebració d'**esdeveniments**, l'ús dels quals està subjecte a reserva prèvia, disponibilitat i compliment de les condicions establertes.

La reserva de sales o espais específics requereix la signatura del contracte corresponent i el pagament anticipat de les quantitats acordades, quedant el seu ús limitat als horaris pactats.

L'Hotel ofereix **serveis complementaris** com banquets, coffee breaks i menús especials per a esdeveniments corporatius o celebracions privades, que hauran de contractar-se amb la deguda antelació i no permetran la introducció d'aliments o begudes externes sense autorització expressa de la Direcció.

L'establiment disposa d'**equipament audiovisual** per a presentacions, conferències i reunions, que s'haurà de sol·licitar prèviament, essent el client responsable del seu ús correcte i dels danys que pugui ocasionar.

Tots els assistents hauran de respectar les **normes d'aquest Reglament**, evitant sorolls excessius o conductes que puguin molestar altres clients.

Qualsevol dany a instal·lacions o equips serà a càrrec del client organitzador.

L'Hotel es reserva el dret de **cancel·lar o interrompre qualsevol esdeveniment** que incompleixi les condicions pactades o aquest Reglament, garantint en tot moment el correcte desenvolupament de les activitats i el benestar dels altres clients.

IV. NORMES DE CONVIVÈNCIA, SEGURETAT I HIGIENE

ARTICLE 24.- DRET A LA IGUALTAT, DIVERSITAT I NO DISCRIMINACIÓ

L'Hotel garanteix l'accés i la igualtat de tracte a totes les persones, sense cap discriminació per motius d'origen, sexe, identitat o expressió de gènere, creences i/o ideologies, discapacitat o qualsevol altra condició personal o social.

Les normes d'aquest Reglament tenen com a finalitat assegurar un entorn segur, respectuós i inclusiu per a tots els clients de l'Hotel, sense que en cap cas puguin interpretar-se com a discriminatòries.

Qualsevol client que consideri que ha estat objecte de tracte desigual o que hagi presenciat una situació d'assetjament podrà presentar una queixa davant la Direcció, que la tramitarà, investigarà i resoldrà de manera imparcial, d'acord amb el protocol d'assetjament de la companyia.

A aquests efectes, el client també podrà utilitzar el Canal Ètic del Grup. (<https://hesperiaworld.integrityline.com/>).

ARTICLE 25.- ACCESSIBILITAT, ÚS I CONSERVACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

L'Hotel està compromès amb l'accessibilitat universal i disposa d'espais i instal·lacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, com rampes, ascensors i passadissos amplis, així com senyalització en braille als panells dels ascensors per facilitar l'accés a la informació a persones amb discapacitat visual.

El personal de l'Hotel podrà accedir a les habitacions ocupades per motius relacionats amb la prestació del servei d'allotjament.

El mobiliari, equipament i utensilis de les habitacions i zones comunes formen part dels serveis prestats i s'han d'utilitzar adequadament i amb respecte.

Tots aquests elements són propietat de l'Hotel. En cas de pèrdua, sostracció o deteriorament injustificat, el client haurà d'abonar el valor corresponent.

El client també serà responsable dels danys o perjudicis ocasionats pels seus visitants. Per motius de sostenibilitat i eficiència energètica, el client haurà de fer un ús responsable de l'aigua, l'electricitat, les tovalloles i la roba de llit. Un ús excessiu podrà comportar l'aplicació de càrrecs addicionals.

En cas d'incidències tècniques alienes a la voluntat de l'Hotel, aquest es compromet a resoldre-les amb la màxima diligència possible, intentant minimitzar les molèsties als clients.

ARTICLE 26.- CIRCULACIÓ I ESTADA A L'HOTEL

Els clients només podran circular i romandre a les zones habilitades per al seu ús, quedant prohibit l'accés a zones privades o restringides.

Els usuaris dels serveis de l'Hotel només podran accedir i romandre en les zones vinculades als serveis que hagin contractat.

Es consideren zones restringides aquelles destinades exclusivament al personal, com oficines, cuines, magatzems, dipòsits, vestidors i altres espais de servei.

Les sales amb accés limitat només podran ser utilitzades per les persones que les hagin contractat i per aquelles que aquestes autoritzin.

ARTICLE 27.- FUMADORS

Està **estrictament prohibit** fumar a totes les habitacions de l'Hotel, incloses terrasses i balcons, en compliment de la normativa vigent en matèria de salut pública.

Aquestes zones formen part de l'habitació i no es consideren espais a l'aire lliure. Totes les habitacions i zones comunes estan equipades amb **detectors de fum**.

En cas que un client fumi en una zona no autoritzada, l'Hotel podrà aplicar un recàrrec de 300 euros més IVA, corresponent als costos de neteja, desodorització i adequació de l'habitació.

L'Hotel podrà exigir el cessament immediat d'aquesta conducta, comunicar els fets a les autoritats competents si escau i requerir la sortida immediata del client en cas d'incompliment greu o reiterat.

ARTICLE 28.- RÈGIM DE MENJARS I BEGUDES

Els **horaris** dels serveis de menjar i begudes que s'ofereixen o es puguin oferir a l'Hotel estaran disponibles i actualitzats en tot moment a la recepció.

Amb caràcter general, els horaris seran els següents:

- Horaris del **Horari d'esmorzar**:
 - De dilluns a diumenge: de 07:00 a 11:00 hores

Els horaris podran modificar-se en funció de la temporada o per circumstàncies que ho requereixin.

El règim d'**esmorzar** contractat pel client és personal i intransferible, i no es permet la seva cessió a tercers.

Queda expressament prohibit treure aliments o begudes dels espais de restauració de l'Hotel.

L'Hotel no assumirà cap responsabilitat per la conservació, transport o consum posterior dels aliments un cop hagin sortit de les seves instal·lacions.

També està prohibit consumir aliments o begudes externs a les zones comunes, excepte si han estat adquirits als establiments de l'Hotel.

En cas d'incompliment, l'Hotel podrà exigir la retirada immediata dels productes o aplicar càrrecs addicionals per serveis com el destapament, l'ús de vaixel·la o qualsevol altre servei relacionat.

No es permet l'accés de **repartidors** de menjar a les habitacions ni a les zones comunes. El client haurà de recollir personalment la seva comanda a recepció.

El personal de l'Hotel no es farà responsable del lliurament ni del pagament de comandes en nom del client.

L'Hotel es reserva el dret d'impedir l'accés a repartidors o empreses externes, fins i tot si el client ha realitzat una comanda.

En cap cas l'Hotel serà responsable dels aliments o begudes adquirits a tercers.

Els clients que consumeixin **begudes alcohòliques** ho hauran de fer de manera responsable. L'Hotel es reserva el dret a denegar el servei a aquells clients el comportament dels quals indiqui un consum inadequat o excessiu.

ARTICLE 29.- INDUMENTÀRIA I VESTUARI

Per desplaçar-se a l'interior de l'Hotel és obligatori portar sempre la part superior del cos coberta i calçat adequat en accedir a les zones interiors.

Queda prohibida l'entrada i la permanència a l'Hotel amb peces de roba o símbols que promoguin la violència, la discriminació, el racisme, la xenofòbia, el sexisme, el feixisme, l'homofòbia o qualsevol altra forma d'odi.

No es permet circular per la recepció ni per les zones de restauració amb barnús o pijama. Tampoc es podrà accedir al restaurant, bufet, menjadors o altres zones comunes amb roba mullada, sense samarreta o sense calçat.

ARTICLE 30.- ACCÉS D'ANIMALS

L'Hotel és **pet friendly** i permet l'accés de **mascotes** amb determinades condicions. S'admeten gossos (excepte els considerats potencialment perillosos d'acord amb la normativa vigent) i gats, amb un pes màxim de 20 kg, amb un cost addicional de 25 euros per nit.

Els **gossos pigall o d'assistència** degudament acreditats, així com els de les forces i cossos de seguretat en servei, estan exempts d'aquest cost.

El client haurà de disposar en tot moment de la **documentació d'identitat i sanitària** de la mascota, incloent microxip i cartilla o passaport veterinari vigent, reservant-se l'Hotel el dret de sol·licitar aquesta documentació.

Quan sigui necessari, el propietari haurà de disposar també d'una assegurança de responsabilitat civil vigent, podent-se requerir la seva acreditació. En cas contrari, s'haurà d'abandonar l'Hotel.

Només es permet una mascota per habitació, i aquesta haurà de romandre a l'habitació o a les zones de pas autoritzades.

És obligatori sol·licitar prèviament l'estada amb mascota i obtenir confirmació de l'Hotel, així com signar el contracte corresponent.

El propietari és responsable dels danys o molèsties ocasionats i haurà de mantenir la mascota sota control en tot moment, amb corretja o transportí si escau.

L'autorització no implica en cap cas la custòdia per part de l'Hotel.

Per motius de seguretat i higiene, no es realitzarà el servei de neteja si la mascota es troba sola a l'habitació fora del transportí.

Les mascotes només poden accedir a les zones autoritzades i no poden entrar ni romandre a restaurants, bars, gimnasos o altres zones comunes no autoritzades.

El propietari haurà de garantir una correcta higiene, alimentació i comportament de l'animal. L'incompliment podrà comportar càrrecs addicionals o l'obligació d'abandonar l'Hotel.

ARTICLE 31. – ESTADA DE MENORS

L'Hotel dona la benvinguda a **menors** de totes les edats, sempre que estiguin acompanyats i sota la supervisió d'un adult responsable, ja sigui pare, mare o tutor legal.

Els menors de 12 anys poden allotjar-se sense cost addicional a la mateixa habitació que els seus progenitors, sempre que utilitzin els llits existents i no requereixin llit supletori. En cas contrari, o per a menors majors de 12 anys, s'aplicarà la tarifa corresponent per llit addicional.

Els bressols per a nadons es proporcionen sense cost addicional i suporten un pes màxim de 15 kg.

Qualsevol servei addicional consumit pels menors, inclòs l'esmorzar, serà facturat d'acord amb la tarifa aplicable, encara que l'allotjament sigui gratuït segons el que estableix aquest article.

Durant tota l'estada, els pares o tutors seran responsables de la **seguretat, la supervisió, el comportament** i el benestar dels menors, i hauran de garantir una conducta respectuosa que no alteri la tranquil·litat o la seguretat dels altres clients.

A totes les zones comunes, incloent-hi el restaurant, els menors hauran d'estar acompanyats i sota la supervisió directa d'un adult. L'Hotel no es fa responsable d'accidents o incidents derivats de la manca de supervisió.

Els menors no podran utilitzar els ascensors sense supervisió adulta, ni manipular les portes automàtiques de l'establiment.

D'acord amb la normativa vigent, està prohibit vendre, servir, subministrar o permetre el consum de **begudes alcohòliques** a menors de 18 anys.

L'Hotel es reserva el dret d'intervenir en cas de comportaments inadequats per part de menors que afectin altres clients, podent requerir als adults responsables l'adopció de mesures correctores. En cas que aquestes conductes persisteixin, l'Hotel podrà posar fi a l'estada dels menors i dels seus acompanyants, d'acord amb el present Reglament..

ARTICLE 32.- OBJECTES PERDUTS I/O ABANDONATS

L'Hotel no es fa responsable de la pèrdua o abandonament d'objectes personals a les zones comunes de les seves instal·lacions. És responsabilitat exclusiva del client mantenir sota control les seves pertinences mentre es trobi en espais compartits com restaurants, salons, recepció, passadissos o zones exteriors.

En cas que el client detecti que ha oblidat o perdut algun objecte personal, haurà de posar-se en contacte amb l'Hotel al més aviat possible a través de:

Email: hhciudademallorca@hesperia.com
Telèfon: +34 971 70 13 06

L'Hotel es compromet a buscar l'objecte perdut o oblidat als llocs indicats pel client, així com, en funció dels serveis utilitzats per aquest, en aquells espais on hagi pogut estar. Transcorregut un termini raonable de cerca, es comunicarà al client el resultat de la mateixa.

L'Hotel portarà un registre de tots els objectes trobats i custodiarà a les seves instal·lacions els objectes perduts o oblidats durant un termini màxim de 3 mesos des del moment en què siguin trobats i registrats.

Transcorregut aquest termini, l'Hotel lliurarà l'objecte a les autoritats competents.

En cas que l'Hotel conegui o pugui conèixer la identitat del propietari de l'objecte, ja sigui per les dades contingudes en el mateix objecte, pel lloc on s'ha trobat o per qualsevol altra circumstància, es posarà en contacte amb aquesta persona, sempre que en disposi de les dades, amb la finalitat de:

- comunicar-li la troballa de l'objecte;
- consultar si desitja recuperar-lo i, en cas afirmatiu, si prefereix que li sigui enviat a càrrec seu o recollir-lo personalment.

En cas que el propietari opti per l'enviament, l'Hotel lliurarà l'objecte a una empresa de missatgeria externa col·laboradora, i el cost de l'enviament anirà a càrrec del client. A partir d'aquest moment, l'Hotel no serà responsable del transport ni del lliurament de l'objecte.

En cas que el propietari no gestioni l'enviament en les condicions indicades o confirmi que no desitja recuperar-lo, l'Hotel continuarà custodiant-lo fins a la finalització del termini esmentat.

Els objectes peribles no es podran custodiar i seran eliminats de manera immediata. Així mateix, l'Hotel es reserva el dret de no custodiar objectes de caràcter personal o íntim, incloent-hi peces de roba interior.

ARTICLE 33.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES

L'Hotel no es fa responsable del comportament dels clients ni dels objectes, substàncies o materials que aquests introdueixin a les habitacions o a altres dependències, ja que no està autoritzat a inspeccionar el seu equipatge o pertinences.

TOVALLOLES:

Queda prohibit utilitzar les tovalloles i altres peces de l'habitació per a ús exterior o per netejar objectes o parts del cos especialment brutes.

RENTAT I ASSECAT DE ROBA:

No està permès rentar roba a les habitacions ni estendre peces a les finestres, a les baranes de les terrasses, a l'interior de les mateixes —incloent-hi quan es penguin amb cordes— ni tampoc als passadissos.

SILENCI:

A partir de les 23:00 hores, és obligatori mantenir el degut silenci als passadissos i habitacions per no pertorbar el descans de la resta de clients.

Es demana moderar el volum del televisor i de les converses.

DISPOSITIUS MÒBILS:

En utilitzar dispositius mòbils a les zones públiques de l'Hotel, el volum s'haurà de mantenir al mínim o en mode silenci, per respectar el descans i la tranquil·litat dels altres clients o visitants.

APARELLS INFORMÀTICS:

En l'ús d'equips informàtics o connexions a internet de l'Hotel, el client haurà de complir la normativa vigent, especialment la relativa a la propietat intel·lectual, i conservar correctament tant el maquinari com el programari.

SISTEMES DE SEGURETAT:

Per garantir la seguretat, la intimitat i la tranquil·litat dels clients, l'Hotel disposa de sistemes tècnics de seguretat, incloent dispositius de videovigilància en passadissos i zones comunes.

Les imatges podran ser posades a disposició de les autoritats en els casos legalment previstos.

EXTINTORS:

L'Hotel disposa d'un nombre suficient d'extintors i detectors de fum.

En cas d'emergència, els clients hauran de seguir les instruccions corresponents i informar immediatament la recepció.

INSTAL·LACIÓ ELÈCTRICA:

La instal·lació elèctrica de les habitacions funciona a 220 volts i el seu ús queda estrictament limitat als fins previstos.

Queda terminantment prohibit utilitzar l'energia elèctrica o els equips mecànics per a usos diferents dels previstos.

Per motius de seguretat, no es permet l'ús d'aparells elèctrics, de gas o altres dispositius que puguin comportar risc d'incendi a cap zona de l'Hotel, incloses les habitacions.

Per garantir l'eficiència energètica i el bon funcionament dels sistemes de climatització, aquests s'hauran d'utilitzar exclusivament amb portes i finestres tancades.

CÀMERES FOTOGRÀFIQUES I ALTRES DISPOSITIUS DE CAPTACIÓ D'IMATGES:

Queda prohibit als clients realitzar fotografies o vídeos en què puguin ser identificats altres clients o treballadors de l'Hotel sense el seu consentiment exprés.

Aquesta prohibició s'aplica amb especial rigor en els casos en què apareguin menors d'edat, persones en banyador o en topless, o persones les característiques de les quals puguin afectar la seva intimitat o revelar dades especialment protegides, com discapacitats, dificultats de mobilitat, condicions personals o creences.

Igualment, no està permès enregistrar o fotografiar el personal de l'Hotel durant l'exercici de les seves funcions, llevat que hi hagi consentiment exprés.

Les fotografies o vídeos en què apareguin altres persones només es podran destinar a un ús estrictament personal i familiar, quedant prohibida la seva difusió per qualsevol mitjà físic, electrònic o digital, incloses les xarxes socials, pàgines web, blogs, correu electrònic o plataformes de ressenyes.

La captació, enregistrament o difusió no autoritzada de la imatge de tercers pot constituir un delictes contra l'honor, la intimitat i la pròpia imatge, conforme a la legislació vigent, i comportar penes de fins a 4 anys de presó, o fins a 5 anys en cas de difusió pública.

En cas d'incompliment, l'Hotel es reserva el dret d'adoptar les mesures legals que consideri oportunes, inclosa la notificació a les autoritats competents.

ARTICLE 34.- RECOMANACIONS DE SEGURIDAD

La Direcció de l'Hotel posa a disposició dels clients les següents recomanacions en matèria de seguretat i convivència, amb la finalitat de garantir una estada segura i agradable per a tothom. Algunes d'aquestes indicacions tenen caràcter obligatori, mentre que altres constitueixen bones pràctiques recomanades.

Seguretat de pertinences i accessos (Recomanacions)

- i. Vigili en tot moment el seu equipatge i objectes personals a les zones comunes. No els deixi desatesos per evitar pèrdues o sostraccions.
- ii. Tanqui la porta de la seva habitació en sortir i comprovi que ha quedat ben tancada, fins i tot si s'absenta durant poc temps.
- iii. Mantingui la porta tancada quan es trobi a l'interior de l'habitació.
- iv. Guardi el seu equipatge a l'armari quan no l'utilitzi i, si disposa de pany, faci'n ús.
- v. Protegeixi la seva targeta o clau d'accés. No la deixi als mostradors ni la lliuri a tercers. En cas de pèrdua, només el personal autoritzat podrà facilitar-li'n una de nova.
- vi. No exhibeixi joies, diners ni objectes de valor a l'interior de l'habitació.
- vii. Eviti compartir el número de la seva habitació o el nom de l'Hotel amb persones desconegudes ni permetre l'accés a estranys.
- viii. No convidi persones alienes a la seva habitació, especialment si no han estat prèviament autoritzades o si es tracta de lliuraments no sol·licitats.

Comportament preventiu (Recomanacions)

- i. Informi immediatament la recepció si observa comportaments sospitosos, trucades telefòniques no identificades, visites inesperades o qualsevol altra situació anòmla.
- ii. Si se li sol·licita la seva identificació a la recepció o en altres àrees de l'Hotel, recordi que és per motius de seguretat.
- iii. Eviti divulgar en públic informació personal o relacionada amb la seva estada, com plans de desplaçament o el número d'habitació.
- iv. No guardi la targeta de l'habitació juntament amb documents que identifiquin l'Hotel o l'habitació assignada.
- v. No mostri la seva targeta o clau en espais públics.

Convivència i ús responsable de les instal·lacions (Normes)

- i. Respecti el descans dels altres clients, especialment durant la nit i les hores de migdiada. Eviti sorolls innecessaris a les zones d'habitacions.
- ii. Utilitzi adequadament el mobiliari, els jardins i la resta d'instal·lacions. Qualsevol

- dany causat podrà ser objecte de càrrec.
- iii. Respecti els horaris establerts per a cada servei i instal·lació. Aquests poden variar segons la temporada.
- iv. Si detecta qualsevol deteriorament o anomalia a les instal·lacions, comuniqui-ho immediatament al personal de recepció.
- v. En cas que es realitzi un simulacre d'emergència o evacuació durant la seva estada, agraiïm la seva participació i col·laboració.

Ús de les habitacions i passadissos (Normes)

En cas d'emergència, s'hauran de seguir les indicacions establertes als plànols d'emergència instal·lats a les habitacions i als passadissos de l'Hotel.

ARTICLE 35.- SEGURETAT, ÚS DE LES INSTAL·LACIONS I ESDEVENIMENTS

Totes les instal·lacions i serveis de l'Hotel disposen de mesures destinades a garantir la seguretat dels clients.

Els clients hauran de col·locar materials i objectes únicament als espais habilitats a tal efecte, evitant recolzar-los en parets o seients o arrossegant-los pel terra, i utilitzaran moqueta o altres elements de protecció adequats per al seu transport.

El lloguer o cessió de sales a persones físiques o jurídiques obliga el contractant a garantir que l'activitat desenvolupada sigui legal, segura i compatible amb l'espai, quedant expressament prohibides les activitats il·lícites, perilloses, molestes, insalubres o sorolloses.

El responsable haurà de declarar prèviament la naturalesa de l'activitat amb la finalitat de permetre la coordinació d'activitats empresarials d'acord amb el que estableix el Reial decret 171/2004. La manca de declaració, l'incompliment de les normes o la insolvència de l'organitzador podran donar lloc a la cancel·lació de l'esdeveniment i a l'expulsió de l'Hotel.

A les sales d'esdeveniments i a les zones comunes, els expositors i muntadors hauran de complir les normes de seguretat relatives a l'aforament, les sortides d'emergència i els mitjans de protecció contra incendis.

Si algun client considera que l'ús d'una instal·lació o servei representa un risc per a la seva salut o integritat física, ho haurà de comunicar al personal de l'Hotel, que li proporcionarà les indicacions oportunes.

És obligatori respectar la senyalització d'evacuació i emergència, així com les instruccions del personal. Queda prohibit obstruir o utilitzar indegudament les sortides d'emergència i els equips contra incendis, i el seu incompliment podrà comportar l'expulsió immediata de l'Hotel.

ARTICLE 36.- PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIES O CRISIS SANITÀRIES

En cas que les autoritats competents declarin una situació d'emergència o una crisi sanitària que afecti el funcionament normal de l'Hotel, s'informarà els clients a través de la pàgina web i altres canals disponibles, detallant les mesures adoptades, tant si són obligatòries com recomanades.

L'incompliment per part del client d'aquestes mesures podrà comportar la cancel·lació de la reserva, sense dret a reemborsament per la part no gaudida de

l'estada, i podrà ser comunicat a l'autoritat competent.

Qualsevol modificació o condició addicional serà comunicada oportunament als clients mitjançant els canals habilitats.

V. POLÍTICA DE PRIVACITAT

ARTICLE 37.- PROTECCIÓ DE DADES

L'Hotel tractarà les dades personals dels clients amb la finalitat de prestar els serveis contractats, gestionar les sol·licituds realitzades, enviar comunicacions comercials, oferir productes i serveis personalitzats, gestionar la qualitat de l'establiment (incloent l'enviament d'enquestes de satisfacció), elaborar perfils comercials i complir amb les seves obligacions legals.

Els clients podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i la resta de drets reconeguts per la legislació vigent davant el responsable del tractament, així com presentar una reclamació davant l'autoritat de control competent si ho consideren oportú.

Pot consultar informació addicional i detallada sobre Protecció de Dades a la nostra política de privacitat disponible <https://www.hesperia.com/politica-de-privacidad>. Així mateix, pot contactar amb el nostre delegat de protecció de dades a través de la següent adreça electrònica: dpo@hesperiaworld.com.