

A photograph of a modern building with a balcony and palm trees. The building has a white facade and a dark brown balcony railing. The balcony has a tiled roof. There are palm trees in the foreground and background. The sky is clear and blue.

REGLAMENTO DE
RÉGIMEN
INTERNO DE LOS
APARTAMENTOS

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

I. NORMAS DE REGISTRO Y ACCESO

ARTÍCULO 1.- REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA A LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 2.- REGISTRO DE VIAJEROS

ARTÍCULO 3.- ADMISIÓN DE MENORES DE EDAD

ARTÍCULO 4.- GRUPOS ORGANIZADOS

ARTÍCULO 5.- ACCESO DE CLIENTES Y NATURALEZA Y USO DEL ALOJAMIENTO

ARTÍCULO 6.- DURACIÓN DEL ALOJAMIENTO Y USO DE LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 7.- NÚMERO DE PERSONAS POR APARTAMENTO Y VISITAS

ARTÍCULO 8.- FACTURACIÓN Y PAGO

ARTÍCULO 9.- GARANTÍA PREVIA DE PAGO

II. DERECHO DE ADMISIÓN DE LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 10.- DERECHO DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 11.- CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO Y DERECHO DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 12.- DEBER DE PAGO EN CASO DE PROHIBICIÓN DE ACCESO O DESALOJO

III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 13.- INFORMACIÓN, TARIFAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 14.- SERVICIOS DE LOS APARTAMENTOS Y DE TERCEROS

ARTÍCULO 15.- SERVICIO DE LIMPIEZA

ARTÍCULO 16.- LAVANDERÍA AUTOSERVICIO Y PLANCHADO

ARTÍCULO 17.- ESTACIONAMIENTO

ARTÍCULO 18.- SERVICIO DE CAJA FUERTE

ARTÍCULO 19.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS

ARTÍCULO 20.- GIMNASIO

ARTÍCULO 21.- PISCINA

ARTÍCULO 22.- SERVICIO DE ALQUILER DE BICICLETAS

ARTÍCULO 23.- SUPERMERCADO

ARTÍCULO 24.- CLIMATIZACIÓN

IV. NORMAS DE CONVIVENCIA, SEGURIDAD E HIGIENE

ARTÍCULO 25.- DERECHO DE IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

ARTÍCULO 26.- ACCESIBILIDAD, USO Y CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES

ARTÍCULO 27.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL COMPLEJO

ARTÍCULO 28.- FUMADORES

ARTÍCULO 29.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS

ARTÍCULO 30.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO

ARTÍCULO 31.- ACCESO DE ANIMALES

ARTÍCULO 32.- ESTANCIA DE NIÑOS

ARTÍCULO 33.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS

ARTÍCULO 34.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES

ARTÍCULO 35.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 36.- SEGURIDAD Y USO DE INSTALACIONES

ARTÍCULO 37.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS

V. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 38.- PROTECCIÓN DE DATOS

PRESENTACIÓN

Los Apartamentos Hesperia Bristol Playa (los "**Apartamentos**" o el "**Complejo**") disponen del presente "REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR" (el "**Reglamento**") destinado a regular el funcionamiento interno del establecimiento y las normas de conducta y uso de sus servicios e instalaciones por parte de cualquier huésped o usuario o por parte de las personas descritas en el siguiente párrafo. El Reglamento está disponible en varios idiomas, pero únicamente la versión redactada en español prevalecerá ante cualquier discrepancia de interpretación.

El Reglamento es de aplicación y obligado cumplimiento para: **i.** los clientes y huéspedes de los Apartamentos y sus visitantes y/o acompañantes, **ii.** los usuarios de servicios e instalaciones del Complejo abiertas al público, **iii.** las personas que accedan o circulen ocasionalmente por el Complejo, **iv.** los asistentes a eventos celebrados en el Complejo y **v.** los contratistas, proveedores, organizadores y demás personal vinculado al desarrollo de dichos eventos (los "**Destinatarios**").

El Reglamento es de aplicación en todos los espacios y zonas del Complejo, tanto de uso exclusivo como común, sin distinción alguna y se encuentra disponible para los Destinatarios en la página web de los Apartamentos, en el código QR con la información del establecimiento y en la recepción, donde puede ser consultado en cualquier momento.

Las normas y prohibiciones establecidas en este Reglamento son de obligado cumplimiento y se extienden también a aquellas conductas que, aunque no estén expresamente mencionadas, contravengan el espíritu o la finalidad del mismo.

Los Apartamentos se reservan el derecho a establecer nuevas normas que complementen, modifiquen o amplíen las aquí recogidas, especialmente aquellas destinadas a regular el uso de determinados espacios o comportamientos específicos, en ejercicio de su derecho de propiedad y su deber de velar por el correcto funcionamiento del establecimiento garantizando a las personas alojadas, trabajadores etc. Una estancia o entorno laboral adecuado.

Los Apartamentos se reservan el derecho de admisión y la facultad de cancelar reservas en caso de incumplimiento del presente Reglamento, de las normas básicas de convivencia o ante actitudes irrespetuosas hacia instalaciones o personas en los términos que se establecen más adelante.

Cualquier controversia derivada de la aplicación de este Reglamento será competencia de los tribunales ordinarios del lugar donde se ubica el Complejo, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder, sin perjuicio de la intervención de la jurisdicción penal cuando así proceda.

Agradecemos su confianza al elegirnos y le invitamos a respetar este Reglamento, elaborado para su comodidad, seguridad y bienestar. Para cualquier duda o información adicional, puede dirigirse a recepción. A estos efectos, el/la director/a de los Apartamentos, junto con el personal de recepción y, en su caso, conserjería, están a su disposición como responsables de atención, información y asesoramiento durante su estancia.

I. NORMAS DE REGISTRO Y ACCESO

ARTÍCULO 1.- REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA A LOS APARTAMENTOS

En la recepción del Complejo se realizarán los trámites de registro y admisión de huéspedes, así como la entrega de las llaves de los apartamentos.

El registro de entrada (el "**Check-In**") implica la identificación obligatoria de todos los ocupantes de un alojamiento a su llegada y se efectúa a partir de las 17:00 horas, momento en que se entregará la llave del apartamento. En caso de llegada anticipada, los Apartamentos podrán adelantar el Check-In si fuera posible, aunque la entrega de llaves en el mismo momento estará sujeta a la disponibilidad del apartamento.

El registro de salida (el "**Check-Out**") marca el fin de la estancia y deberá realizarse antes de las 12:00 horas del día de salida, momento en el que el huésped deberá devolver la llave y abonará, en su caso, los servicios pendientes.

Los servicios de **Early Check-In** y **Late Check-Out**, así como los cambios de apartamento que pudiera solicitar el huésped, están sujetos a disponibilidad y suponen un coste adicional. Se recomienda solicitarlos con antelación, preferiblemente al menos un día antes de la llegada o salida, para poder confirmarlos en la recepción.

Los Apartamentos podrán prestar asistencia a los huéspedes con el equipaje en el momento del Check-In o del Check-Out, si fuera necesario.

ARTÍCULO 2.- REGISTRO DE VIAJEROS

De conformidad con lo dispuesto en la Orden INT/1922/2003, el Real Decreto 933/2021 y el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de Protección de la Seguridad Ciudadana, todos los huéspedes, tanto individuales como integrantes de grupos, deberán ser registrados en el *Libro de Viajeros* de los Apartamentos (el "**Registro de Viajeros**").

Para ello, cada huésped deberá presentar un documento de identidad válido y cumplimentar el formulario de Registro de Viajeros que le proporcionen los Apartamentos, que firmará en señal de conformidad una vez cumplimentado. El registro se formaliza mediante declaración responsable, siendo el **huésped responsable** de la **veracidad de los datos** facilitados, los cuales serán comunicados a las autoridades policiales competentes. Por tanto, los Apartamentos no serán responsables de su contenido.

Los huéspedes mayores de 14 años firmarán personalmente la hoja de registro. Mientras que los menores de 14 años no firman, sus datos serán facilitados por el adulto responsable que los acompañe, quien completará y firmará la hoja de registro en nombre del menor.

El adulto acompañante de cualquier menor de 18 años deberá declarar su vínculo con cada menor y, en caso de no ostentar la **patria potestad** o **tutela legal**, presentar una **autorización firmada** por los progenitores o tutores legales y cualquier otra documentación que acredite la relación cuando se le solicite.

En el caso de menores que viajen acompañados de un adulto en viajes organizados, la agencia o turoperador deberá proporcionar con antelación la documentación que

acredite el vínculo/parentesco o la autorización correspondiente.

Solo podrán acceder a los apartamentos las personas debidamente registradas, salvo autorización expresa de la Dirección.

Los ciudadanos de países miembros de la Unión Europea podrán presentar su documento nacional de identidad o pasaporte. En el caso de huéspedes extranjeros extracomunitarios, será obligatorio el pasaporte, salvo para personas procedentes de Andorra, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza o San Marino, para quienes también se aceptará el documento nacional de identidad.

Los Apartamentos se reservan el derecho de admisión y podrá denegar el alojamiento a quienes no cumplan con las obligaciones establecidas en este artículo.

ARTÍCULO 3.- ADMISIÓN DE MENORES DE EDAD

No se admiten reservas ni estancias de menores de edad que viajen solos o sin un adulto con capacidad legal para su cuidado. El incumplimiento de estas obligaciones impedirá la admisión, registro y estancia del menor en los Apartamentos.

El adulto acompañante será responsable en todo momento del comportamiento, seguridad y bienestar del menor, así como del cumplimiento de este Reglamento.

Los Apartamentos podrán comunicar a las autoridades competentes cualquier situación que detecte y que pueda afectar al bienestar o protección del menor.

ARTÍCULO 4.- GRUPOS ORGANIZADOS

Se considerarán grupos organizados aquellos que reserven 10 o más apartamentos para una misma fecha de entrada y salida, con independencia del canal de reserva utilizado. En tales casos, tendrá la condición de representante del grupo la persona física o jurídica que haya formalizado la reserva o contratado el paquete de servicios con los Apartamentos, incluyendo, en su caso, agencias de viajes o touroperadores.

El representante será el interlocutor único frente a los Apartamentos y asumirá la responsabilidad de coordinar al resto de los miembros del grupo, así como de velar por el cumplimiento del presente Reglamento por todos ellos.

El representante deberá facilitar a los Apartamentos, con antelación a la llegada del grupo, una lista completa de todos sus miembros con los datos de identificación necesarios para agilizar su incorporación al Registro de Viajeros a su llegada a los Apartamentos, garantizando que toda la información proporcionada sea veraz.

En caso de daños, desperfectos, incumplimientos del Reglamento o cualquier actuación imputable a miembros del grupo, el representante responderá solidariamente frente a los Apartamentos y deberá colaborar activamente en la identificación de los responsables y en el resarcimiento íntegro de los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan frente a los causantes materiales.

ARTÍCULO 5.- ACCESO DE CLIENTES Y NATURALEZA Y USO DEL ALOJAMIENTO

Los clientes podrán acceder y permanecer en el Complejo cumpliendo en todo momento con la Ley y con lo dispuesto en este Reglamento.

Los Apartamentos son un alojamiento turístico de carácter temporal y están destinados exclusivamente a estancias de un máximo de 30 días naturales. En España, la fijación de residencia habitual en un establecimiento hotelero está prohibida por Ley.

ARTÍCULO 6.- DURACIÓN DEL ALOJAMIENTO Y USO DE LOS APARTAMENTOS

Los apartamentos deberán ser ocupados exclusivamente durante las noches reservadas y en los horarios de Check-In y Check-Out establecidos en este Reglamento.

En periodos de alta ocupación (por cuestiones de disponibilidad y tiempos de limpieza) o por causas excepcionales ajenas a los Apartamentos, la disponibilidad del apartamento podrá demorarse hasta 3 horas, sin que ello dé derecho a compensación.

En caso de que el huésped no se presente en el Complejo antes de las 23:59 horas del día previsto para su llegada y no haya comunicado previamente su retraso, la reserva será considerada como **"no show"**. Esta circunstancia implicará la cancelación automática de la reserva y la aplicación de las condiciones de cancelación pactadas, incluyendo, en su caso, el cargo correspondiente a la primera noche o al importe total de la estancia contratada, según lo establecido en la política de cancelación aplicable a la tarifa adquirida.

La **prolongación de la estancia** más allá del período contratado requerirá autorización expresa por parte de los Apartamentos. En caso de que el huésped permanezca en el apartamento sin dicha autorización, se aplicará automáticamente el cargo correspondiente a una noche adicional. Si, además, el huésped se niega a desalojar el apartamento, los Apartamentos se reservan el derecho de solicitar la intervención de las autoridades competentes para proceder al desalojo.

La estancia que se facture será la contratada, con independencia de que el huésped decida abandonar el Complejo con anterioridad a la fecha prevista de salida. Asimismo, y en todo caso, el huésped deberá abonar íntegramente el importe correspondiente a los servicios consumidos hasta el momento de su salida efectiva.

Si un huésped se **ausenta** del Complejo por un período superior a **72 horas** sin haberlo comunicado previamente, los Apartamentos podrán considerar la estancia como finalizada (con anterioridad a la fecha prevista de salida en la reserva), proceder a la cancelación de la reserva y retirar el equipaje del apartamento, conforme a lo establecido en el artículo 33 del presente Reglamento. Antes de adoptar dichas medidas, los Apartamentos realizarán un intento razonable de contacto utilizando los datos facilitados por el huésped en el momento del registro.

ARTÍCULO 7.- NÚMERO DE PERSONAS POR APARTAMENTO Y VISITAS

En los apartamentos no podrá superarse el número de personas indicadas en la reserva, siendo la ocupación máxima permitida por la ley aquella correspondiente a la tipología del apartamento reservado. Este incumplimiento facultará a los Apartamentos a cancelar automáticamente la reserva y a aplicar el derecho de admisión, que supondrá la expulsión de todas las personas que se hallen en el

apartamento y el pago de la reserva en su integridad.

No se permite alojar a terceros sin consentimiento previo de los Apartamentos ni incumplir los trámites de Registro de Viajeros exigidos por la normativa aplicable. Las visitas externas deberán identificarse en la recepción y no podrán acceder a los apartamentos, disponiendo el Complejo de zonas comunes para su recepción. La Dirección podrá ordenar la salida inmediata de cualquier visitante no autorizado.

ARTÍCULO 8.- FACTURACIÓN Y PAGO

Los Apartamentos facturarán a nombre de la persona que haya realizado la reserva tanto la estancia por noches pernoctadas, como todos los servicios consumidos y contratados.

En caso de que el importe deba ser asumido por un tercero, dicha circunstancia deberá ser expresamente comunicada durante el proceso de check-in

El mínimo facturable será el importe correspondiente a una jornada, entendiéndose esta finalizada a las 12:00 horas del día siguiente a la entrada. Los medios de pago aceptados por los Apartamentos son:

- i. Tarjetas de crédito y débito (MasterCard, Visa, American Express, Maestro, Diners Club, UnionPay, JCB);
- ii. Transferencias bancarias, exclusivamente para reservas de grupo o si se realizan con al menos 48 horas de antelación al Check-In;
- iii. Efectivo en euros, dentro de los límites legales establecidos. En cumplimiento de la Ley 11/2021 de lucha contra el fraude fiscal, no se aceptarán pagos en metálico superiores a 1.000 euros. Los Apartamentos se reservan el derecho a no aceptar billetes de 200 o 500 euros cuando el importe sea sensiblemente inferior o su uso dificulte la operativa del establecimiento.

El importe de los servicios contratados deberá abonarse en el momento de la presentación de la factura, salvo que se haya pactado otra forma de pago.

Los productos y artículos colocados en el apartamento (como toallas, albornoces en los apartamentos premium, platos, cubiertos, vasos u otros) que sean consumidos o retirados serán cargados según los precios indicados en el apartamento o, en su defecto, en recepción. Si al momento del Check-Out faltase alguno de estos objetos, se entenderá que ha sido consumido o retirado y será incluido en la factura final.

Los Apartamentos podrán emitir facturas anticipadas durante la estancia si el importe acumulado por alojamiento y/o servicios adicionales supera los 1.000 euros.

Los Apartamentos también podrán requerir en cualquier momento el pago de servicios prestados distintos al alojamiento, previa presentación de la factura correspondiente.

En caso de intento de abandono del establecimiento con facturas impagadas, total o parcialmente, los Apartamentos podrán solicitar la intervención de las autoridades competentes.

ARTÍCULO 9.- GARANTÍA

Los Apartamentos solicitan a todos los huéspedes, en el momento de la reserva o a su llegada, un depósito de 100 € (150€ para el caso de estancias con mascotas) como garantía por los daños ocasionados en las instalaciones del establecimiento.

En caso de daños, robos o impagos, los Apartamentos podrán hacer uso de la garantía y en caso de no alcanzar el valor de los daños causados, reclamar al huésped la correspondiente indemnización.

II. DERECHO DE ADMISIÓN DE LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 10.- DERECHO DE ADMISIÓN

Los Apartamentos conforman un Complejo en el que se lleva a cabo una actividad privada y de uso público, siendo libre el acceso al mismo.

El acceso del público en general estará sujeto a las condiciones establecidas por los Apartamentos en el ejercicio de su derecho de admisión, pudiendo denegarse o restringirse cuando concurran las siguientes causas:

1. Aforo completo o superación del horario de cierre de los diferentes espacios o servicios del Complejo.
2. Incumplimiento de requisitos de edad, negativa a comunicar el vínculo con el menor, no haber abonado los servicios contratados o negativa a cumplimentar hoja de Registro de Viajeros, conforme a la normativa vigente y este Reglamento.
3. Actitudes violentas, groseras, agresivas, intimidatorias o provocación de altercados de cualquier tipo.
4. Estado de embriaguez, consumo o síntomas de consumo de drogas o sustancias ilegales.
5. Porte de armas u objetos peligrosos, salvo en los casos autorizados por ley (fuerzas de seguridad en ejercicio de sus funciones o escoltas privados acreditados).
6. Uso de vestimenta o símbolos que inciten al odio, violencia, racismo o xenofobia.
7. Falta de higiene personal, conductas que generen molestias o situaciones de peligro a otros huéspedes o perturben la convivencia, la privacidad y la tranquilidad.
8. Acceso o intento de acceso a zonas restringidas o de uso exclusivo del personal, así como a áreas reservadas exclusivamente para huéspedes de los Apartamentos por personas no alojadas en ellos.
9. Faltas de respeto, agresiones verbales o físicas hacia el personal, otros huéspedes o visitantes.
10. Comportamientos ofensivos de carácter sexual, acoso en cualquiera de sus formas o actos discriminatorios por razón de género, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.
11. Robo, sustracción, daño o deterioro de bienes, servicios o suministros del Complejo o de otros huéspedes.

12. Difusión de información confidencial de los Apartamentos.
13. Conductas contrarias a la limpieza, la sanidad o la normativa de prevención sanitaria vigente.
14. Emisión de ruidos excesivos, gritos o comportamientos que alteren el orden y la tranquilidad de los Apartamentos y sus huéspedes.
15. Finalidades distintas al uso hotelero normal, como ingreso indebido de personas no registradas o con propósitos ajenos al servicio contratado.

Cuando concorra alguna de estas circunstancias, los Apartamentos podrán requerir a la persona que abandone el establecimiento, previo pago de los consumos o servicios pendientes. De ser necesario, los Apartamentos podrán poner en marcha el protocolo de acoso de la compañía e, incluso, se podrá solicitar la intervención de las autoridades.

Asimismo, los Apartamentos podrán denegar el alojamiento a quienes no cumplan con las obligaciones establecidas en este artículo.

La admisión de animales se regirá por lo dispuesto en el Artículo 31 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 11.- CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO Y DERECHO DE ADMISIÓN

El incumplimiento total o parcial de las normas establecidas en el presente Reglamento faculta a los Apartamentos, a su exclusivo criterio y en función de la gravedad de la conducta, para adoptar cualquiera de las siguientes medidas: **i)** invitar al infractor a modificar su comportamiento; **ii)** requerirle el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento; **iii)** solicitar el abandono de una instalación determinada o uso de servicios concretos; **iv)** expulsión del Complejo en aplicación del derecho de admisión; **v)** denegación de acceso futuro al Complejo o a determinadas instalaciones del mismo a personas que hayan incumplido el Reglamento, en virtud del derecho de admisión y permanencia; o **vi)** comunicar los hechos a las autoridades competentes para su intervención si fuera necesario.

La Dirección valorará cada caso teniendo en cuenta la gravedad de la infracción, sus circunstancias, la existencia de reincidencia o antecedentes, y si han mediado advertencias o la aplicación de medidas previas. El hecho de no adoptar una medida concreta no limitará a los Apartamentos para actuar en situaciones similares o distintas en el futuro.

Cuando el incumplimiento cause daños a los Apartamentos, el responsable deberá indemnizar los perjuicios ocasionados y mantener a los Apartamentos indemnes frente a posibles reclamaciones de terceros derivadas de su conducta o del incumplimiento del Reglamento o de la normativa vigente.

Los Apartamentos podrán poner fin a la estancia del huésped y/o sus acompañantes o invitados de manera inmediata, sin necesidad de intervención de las autoridades competentes, en casos en los que el comportamiento del huésped o acompañantes o invitados se considere grave, tales como: **i)** impago total o parcial de la factura (ver artículo 8 de este Reglamento); **ii)** ocupación del apartamento por más personas de las permitidas según la modalidad contratada; **iii)** negativa del huésped o de sus acompañantes a cumplimentar y firmar la hoja de Registro de Viajeros **vi)**; causar daños en el mobiliario del Complejo o a terceros; **v)** causar peleas o enfrentarse al

personal; **vi)** comportamientos de acoso al personal o a otros huéspedes; o **vii)** cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contenidas en este Reglamento o en la normativa vigente.

En estos casos, el huésped y/o sus acompañantes o invitados deberán abandonar inmediatamente el Complejo. En caso de negativa a hacerlo o si la conducta pudiera constituir delito, los Apartamentos llamarán a las fuerzas del orden público. Todo ello sin perjuicio del derecho de los Apartamentos a reclamar las cantidades pendientes o los daños ocasionados por el comportamiento del huésped y/o sus acompañantes.

ARTÍCULO 12.- DEBER DE PAGO EN CASO DE PROHIBICIÓN DE ACCESO O DESALOJO

En cualquiera de los casos mencionados en la cláusula anterior, el huésped deberá abonar los gastos y consumos generados hasta el momento en que se le haya denegado el acceso o solicitado que abandone el Complejo.

III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS APARTAMENTOS

ARTÍCULO 13.- INFORMACIÓN, TARIFAS Y RECLAMACIONES

Los clientes tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa sobre los servicios contratados. Las tarifas, con precios finales e impuestos incluidos, así como las condiciones de alojamiento, restauración, bares y otros servicios complementarios, estarán disponibles en la recepción y en la página web oficial de los Apartamentos, desglosadas por conceptos, garantizando así el derecho a una información clara y transparente.

Los horarios de uso de los distintos servicios y de las instalaciones del Complejo y los horarios de las camareras de piso podrán modificarse en función de la temporada, la ocupación o por motivos de mantenimiento, pudiendo limitarse el acceso fuera del horario establecido.

En caso de que los clientes deseen presentar una queja o reclamación, podrán solicitar las hojas de reclamación oficiales disponibles en la recepción, conforme a lo establecido por las autoridades competentes de la Comunidad Autónoma. La presentación de una reclamación no exime del cumplimiento del presente Reglamento ni del pago de los servicios contratados.

ARTÍCULO 14.- SERVICIOS DE LOS APARTAMENTOS Y DE TERCEROS

Los Apartamentos ofrecen servicio de recepción desde las 08:00 hasta las 00:00 horas y servicio de conserjería externa desde las 00:00 hasta las 08:00 horas, los siete días de la semana, durante todo el año, y prestan los servicios y comodidades correspondientes a su categoría. Los servicios disponibles de los Apartamentos en cada momento, así como las posibles peticiones especiales, se detallan en la página web oficial de los Apartamentos Hesperia Bristol Playa (<https://www.hesperia.com/apartamentos-hesperia-bristol-playa>).

En el precio del alojamiento se incluyen los **suministros básicos** (agua, electricidad, refrigeración, wifi), la ropa de cama y baño, y el servicio de limpieza. Todos los

apartamentos disponen de hervidor de agua (*kettle*).

En el caso de cortes o incidencias de los suministros básicos por causa ajena a los Apartamentos los Apartamentos harán sus mejores esfuerzos para evitar, en la medida de lo posible, incomodidades para sus clientes. Ahora bien, bajo ningún concepto será responsable por los daños que estas situaciones puedan ocasionar.

Los Apartamentos podrán ofrecer, sin coste adicional, determinados **servicios complementarios**, tales como información turística, consigna de equipaje o solicitud de taxi. Asimismo, podrá ofrecer información al cliente sobre servicios prestados por terceros, como alquiler de vehículos, excursiones, actividades deportivas o reservas en restaurantes, cuya contratación y condiciones serán asumidas directamente por el cliente con el proveedor correspondiente.

Los Apartamentos podrán, con carácter voluntario y previo consentimiento del cliente, gestionar la recepción de **mensajes, llamadas, correspondencia, paquetes u otros objetos**. En ausencia del cliente, estos serán conservados durante un plazo razonable y entregados a su regreso, dejando constancia de la entrega. Los Apartamentos no se responsabilizan de pérdidas, daños o retrasos atribuibles a terceros, especialmente en servicios de mensajería o transporte externos.

Se ofrece un **solárium** gratuito junto a la piscina, como espacio de relajación para los huéspedes. Se solicita un uso responsable y respetuoso de las instalaciones, siguiendo las normas de convivencia y seguridad. Se recomienda el uso de protección solar y evitar exposiciones prolongadas al sol. No está permitida la reserva de hamacas por parte de los huéspedes mediante toallas u otros objetos.

Los Apartamentos disponen de un **parque infantil** de uso libre para los huéspedes. Al tratarse de un espacio no vigilado, los menores deberán estar en todo momento acompañados y bajo la supervisión directa de un adulto responsable, quien será el único responsable de su seguridad, comportamiento y del uso adecuado de las instalaciones. Los Apartamentos no se hacen responsables de posibles accidentes derivados de un uso inadecuado o de la falta de supervisión.

Igualmente, los Apartamentos cuentan con un espacio habilitado para la práctica de **vóley playa**, cuyo horario de uso será hasta las 20:00 horas. Los usuarios deberán hacer un uso adecuado de la instalación, respetando en todo momento las normas de convivencia y seguridad. Los menores deberán estar en todo momento acompañados y bajo la supervisión de un adulto responsable, quien asumirá la responsabilidad sobre su conducta y seguridad. Los Apartamentos no se hacen responsables de posibles accidentes derivados del uso de esta instalación.

Los servicios ofrecidos por **empresas externas** en las instalaciones de los Apartamentos (masajes etc.) estarán detallados en recepción, incluyendo precios, horarios y condiciones de uso. La contratación se formaliza mediante los documentos correspondientes y el pago se realiza según lo acordado con el proveedor. Estos terceros son los únicos responsables de su personal, funcionamiento y tarifas y estarán debidamente identificados en las zonas donde prestan sus servicios.

Algunos servicios o instalaciones pueden tener coste adicional y requerir contratación previa o abono posterior. Su uso queda **limitado a contratación previa**.

ARTÍCULO 15.- SERVICIO DE LIMPIEZA

La **limpieza** de los apartamentos se realizará cada siete días de estancia, generalmente entre las 09:00 y las 18:00 horas. Si durante ese horario el apartamento no está disponible, no podrá efectuarse su limpieza.

Los servicios de limpieza adicionales o con una frecuencia superior deberán ser solicitados expresamente por el huésped y estarán sujetos a un cargo adicional.

El **cambio de toallas** se realiza cada cuatro días. Si desea toallas limpia o limpieza en un horario específico dentro del establecido, deberá comunicarlo previamente a recepción, quien podrá autorizarlo, siempre y cuando no exceda los límites de la buena fe.

ARTÍCULO 16.- LAVANDERÍA AUTOSERVICIO Y PLANCHADO

En el Complejo el huésped tiene a su disposición un servicio de lavandería autoservicio que dispone de 2 lavadoras y 2 secadoras que soportan un peso máximo de 20 kg. El horario de uso de las máquinas es de lunes a domingo, de 09:00 a 21:00 horas y está sujeto a disponibilidad.

Está terminantemente prohibido lavar y/o secar zapatos, cinturones, accesorios de animales, alfombrillas de vehículos, así como cualquier otro elemento que pueda dañar las máquinas de lavado y/o secado. Así pues, se deberá hacer un uso responsable de ellas, estando presente mientras dura el ciclo de lavado y/o secado y liberándolas inmediatamente una vez finalizado dicho ciclo.

Los Apartamentos no se hacen responsables por los daños que puedan sufrir las prendas durante el lavado y/o secado. Para cualquier incidencia o consulta, el huésped deberá dirigirse a recepción.

Adicionalmente, si el huésped desea **planchar** en el apartamento, puede solicitar una plancha y una tabla de planchar en recepción, sujetas a disponibilidad y al pago oportuno, recomendándose extremar las precauciones durante su uso.

ARTÍCULO 17.- ESTACIONAMIENTO

El Complejo no dispone de estacionamiento propio de vehículos a motor. Sin embargo, sí dispone de una zona habilitada para el aparcamiento de las bicicletas titularidad de los huéspedes.

ARTÍCULO 18.- SERVICIO DE CAJA FUERTE

Cada apartamento dispone de una **caja fuerte individual**, destinada a la custodia de objetos de valor. Su uso tiene un coste de 2 euros por día, previa contratación en la recepción del Complejo y desbloqueo por parte del personal de los Apartamentos.

Por razones de seguridad, se recomienda encarecidamente a los huéspedes guardar en ella cualquier objeto de valor y/o dinero. Los Apartamentos no se hacen responsable de pérdidas, sustracciones o desapariciones de dinero y/u objetos de valor que no hayan sido depositados en la caja fuerte del apartamento.

Los Apartamentos no disponen de **caja fuerte general** en la recepción para el depósito de sumas elevadas de dinero u objetos de especial valor por parte de los clientes.

Asimismo, los Apartamentos no asumen responsabilidad alguna por robos a mano armada u otros sucesos análogos.

ARTÍCULO 19.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS

Si el cliente padece —o se sospecha fundadamente que padece— una enfermedad contagiosa u otra condición que pueda suponer un riesgo para la salud pública, deberá comunicarlo a recepción a la mayor brevedad posible, a fin de que los Apartamentos adopten las medidas necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los clientes. En tales casos, los Apartamentos estarán facultados para limitar temporalmente el acceso del huésped a determinadas zonas del establecimiento, siempre conforme a criterios objetivos de seguridad y salud pública.

En caso de que los servicios médicos o las autoridades sanitarias competentes recomienden o acuerden el traslado o ingreso del cliente en un centro sanitario, los Apartamentos quedarán facultado para colaborar con dichas recomendaciones, pudiendo facilitar el acceso a la habitación, coordinar el traslado y adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del establecimiento.

Los Apartamentos no asumirá responsabilidad alguna por las decisiones médicas adoptadas por los profesionales sanitarios o autoridades competentes.

La reserva del cliente se mantendrá vigente hasta la fecha de salida inicialmente reservada, salvo que el huésped solicite la cancelación de la misma.

Los Apartamentos disponen de un **desfibrilador externo semiautomático (DESA)**, el cual deberá ser utilizado en caso de emergencia por personas que dispongan de la formación necesaria; así como de un **kit de primeros auxilios básico, sin fármacos ni productos sujetos a prescripción**, destinado únicamente a facilitar material básico de uso inmediato en caso de emergencia. Su contenido es exclusivamente material sanitario básico (gasas, vendas, guantes, antiséptico no farmacológico, etc.), sin que en ningún caso incluya fármacos ni suponga la prestación de un servicio sanitario.

Por lo tanto, si el cliente necesita asistencia médica, podrá solicitarla en la recepción, que gestionará el contacto con un servicio médico externo. El coste de esta atención correrá a cargo del huésped. Este servicio médico cuenta con profesionales capacitados para atender en varios idiomas.

Si el cliente se encuentra incapacitado para solicitar ayuda y no hay acompañantes que puedan actuar en su nombre, los Apartamentos gestionarán la asistencia médica necesaria y podrá exigir posteriormente el reembolso de los gastos generados por el propio huésped, sus familiares o la parte responsable del pago.

Los Apartamentos no se hacen responsable de accidentes o sucesos que el huésped pueda sufrir dentro de las instalaciones del Complejo —tales como caídas, golpes, picaduras de insectos u otros— cuando estos se deban a causa fortuita o negligencia del propio cliente.

En caso de fallecimiento de un cliente, los Apartamentos podrán reclamar a sus familiares, herederos o parte pagadora tanto el importe de los servicios pendientes como los gastos adicionales en los que se haya incurrido, tales como servicios extraordinarios de limpieza u otros derivados directamente del suceso.

ARTÍCULO 20.- GIMNASIO

Los huéspedes de los Apartamentos tienen la posibilidad de utilizar las instalaciones del **gimnasio**, ubicado en el mismo Complejo. El acceso es gratuito.

El horario de apertura es de lunes a domingo de 8:00 a 21:00 horas. Queda prohibida la entrada a menores de 16 años. Es obligatorio el uso de ropa y calzado deportivo adecuado, así como de una toalla personal por motivos de higiene y para proteger los equipos. Está terminantemente prohibido fumar, consumir alimentos o bebidas alcohólicas en el recinto. Se ruega a los usuarios devolver el material utilizado a su lugar al finalizar el entrenamiento y utilizarlo con el debido cuidado para evitar su deterioro. Para cualquier incidencia o consulta, deberá contactarse con la recepción de los Apartamentos.

ARTÍCULO 21.- PISCINA

El Complejo dispone de una **piscina exterior**, de uso exclusivo para huéspedes de los Apartamentos, accesible, salvo cierres temporales por mantenimiento extraordinario (que serán comunicados oportunamente), condiciones meteorológicas adversas u otros motivos de seguridad, diariamente de 10:00 a 19:00 horas durante los meses de la temporada de verano y de 10:00 a 18:00 horas durante los meses de la temporada de invierno. Durante este horario, la piscina cuenta con servicio de socorrista conforme al Decreto 212/2005, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Adicionalmente, se informa que la piscina quedará cerrada al público por labores de mantenimiento, todos los días, en el horario de 20:00 a 09:00 horas, estando terminantemente prohibido el acceso por parte de huéspedes u otras personas ajenas al personal de los Apartamentos.

El acceso podrá requerir la presentación de la tarjeta de apartamento y el uso de la instalación se realizará bajo la responsabilidad del huésped, quien deberá valorar su propia capacidad física para utilizarla de forma segura. No está permitido el uso de la piscina en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias que comprometan la seguridad, así como tampoco actividades ruidosas, juegos peligrosos o cualquier conducta que altere la tranquilidad de la zona. Tampoco está permitida la reserva de hamacas por parte de los huéspedes mediante toallas u otros objetos.

Es obligatorio el uso de bañador adecuado y ducharse antes de entrar al agua; queda prohibido ingresar con ropa de calle, calzado, objetos de vidrio u otros elementos que puedan dañar las instalaciones o poner en riesgo a otros usuarios. Los **menores** deben estar en todo momento acompañados y supervisados por un adulto. Se recomienda evitar el baño tras comidas copiosas y hacer uso de protector solar. En la zona de piscina se podrá disponer de productos de máquina **vending**, cuyo embalaje es apto para consumo en dicho entorno. Los Apartamentos no se hacen responsables de **accidentes**, lesiones o pérdidas de **objetos personales** ocurridos en la zona de piscina. Los huéspedes deberán respetar en todo momento la normativa vigente, la señalización disponible y las instrucciones del personal.

ARTÍCULO 22.- SERVICIO DE ALQUILER DE BICICLETAS

El Complejo ofrece a sus huéspedes un servicio de alquiler de bicicletas gestionado por una empresa externa. Para formalizar el alquiler, el huésped deberá contratar directamente con la referida empresa externa.

El huésped debe respetar las normas de tráfico y seguridad vial, siendo recomendable el uso de casco y vestimenta adecuada. Las bicicletas deben utilizarse únicamente en rutas seguras y no podrán usarse en vías de alto tráfico, terrenos peligrosos ni en condiciones meteorológicas adversas.

Las bicicletas únicamente podrán ser estacionadas en las zonas habilitadas por la empresa externa para ello. En el caso de que, durante su uso, el huésped debiera estacionar la bicicleta en algún otro lugar, deberá hacerlo siempre en lugar habilitados para ello. En cualquier caso, el uso de candado es obligatorio.

El huésped asume toda responsabilidad por daños, pérdida o robo durante el periodo de uso, debiendo abonar el coste de reparación o reposición si corresponde. Los Apartamentos no se responsabilizan por accidentes, lesiones o daños durante el uso, especialmente fuera de sus instalaciones. La empresa externa se encarga del mantenimiento y cualquier incidencia debe notificarse de inmediato a dicha empresa.

ARTÍCULO 23.- SUPERMERCADO

El Complejo cuenta con un supermercado independiente abierto de lunes a domingo de 08:00 a 21:00 horas, el cual cuenta con un amplio surtido de alimentación, bebidas, droguería, higiene personal, etc.

ARTÍCULO 24.- CLIMATIZACIÓN

Los Apartamentos ponen a disposición del huésped ventiladores y radiadores portátiles, sujetos a disponibilidad, recomendándose extremar las precauciones durante su uso.

Asimismo, en caso de requerirlo el huésped, los Apartamentos también disponen de mantas de cortesía sin coste alguno.

IV. NORMAS DE CONVIVENCIA, SEGURIDAD E HIGIENE

ARTÍCULO 25.- DERECHO DE IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Los Apartamentos garantizan el acceso y la igualdad de trato a todas las personas, sin distinción por motivos de origen, sexo, identidad o expresión de género, creencias y/o ideologías, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

Las normas del presente Reglamento tienen como finalidad asegurar un entorno seguro, respetuoso e inclusivo para todos los huéspedes y clientes de los Apartamentos, sin que puedan interpretarse en modo alguno como discriminatorias.

Cualquier cliente o huésped que considere haber sido objeto de o haber observado un trato desigual o situación de acoso podrá presentar una queja ante la Dirección, que la atenderá, tratará e investigará de forma imparcial de acuerdo con lo establecido en el protocolo de acoso aprobado por la compañía. Asimismo, a estos efectos, dicho cliente o huésped podrá hacer uso del Canal Ético del Grupo (<https://hesperiaworld.integrityline.com/>).

ARTÍCULO 26.- ACCESIBILIDAD, USO Y CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Los Apartamentos están comprometidos con la accesibilidad universal y el Complejo dispone de zonas de acceso e instalaciones adaptadas para personas con movilidad reducida, tales como rampas y pasillos amplios.

El personal de los Apartamentos podrá acceder a los apartamentos ocupados por los huéspedes para fines relacionados con la prestación del servicio de hospedaje.

El mobiliario, equipamiento y utensilios de los apartamentos y zonas comunes forman parte de los servicios prestados. Se ruega su uso correcto y respetuoso. Todos estos elementos son propiedad de los Apartamentos; en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado, el cliente o huésped deberá abonar el valor correspondiente. Asimismo, el huésped es responsable de las acciones o daños provocados por sus invitados.

En aras de la sostenibilidad y para contribuir al ahorro energético, el huésped debe llevar a cabo un uso adecuado y responsable del agua y electricidad, así como de las toallas y ropa de cama a los efectos de que su lavado (y consecuente consumo de agua) no supere en exceso la prevista por los Apartamentos. En tal caso, los Apartamentos podrán aplicar un cargo adicional.

En caso de incidencias técnicas ajenas a la voluntad del establecimiento, los Apartamentos se comprometen a resolverlas con la mayor diligencia posible, procurando minimizar las molestias al cliente.

ARTÍCULO 27.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL COMPLEJO

Los huéspedes solo podrán circular y permanecer en las áreas habilitadas para su uso, quedando prohibido el acceso a zonas privadas o restringidas. Asimismo, el resto de los clientes solo podrán circular y permanecer en las áreas relacionadas con el uso del servicio por ellos contratado. Se consideran zonas restringidas aquellas de uso exclusivo del personal, como oficinas, cocinas, almacenes, depósitos, vestuarios y otros espacios de servicio.

ARTÍCULO 28.- FUMADORES

Está estrictamente **prohibido fumar** en todos los apartamentos del Complejo, incluyendo terrazas y balcones, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de salud pública. Estas zonas forman parte del apartamento en cuestión y no se consideran espacios al aire libre. Solo está permitido fumar en las áreas expresamente habilitadas para ello, como las terrazas exteriores de la piscina y del bar, siempre respetando las señales y normas establecidas.

Todos los apartamentos y espacios comunes del Complejo están equipados con **detectores de humo**. En caso de que un huésped fume en una zona no autorizada, los Apartamentos podrán aplicar un recargo de 300 euros más IVA, correspondiente a los costes de limpieza, desodorización y puesta a punto del apartamento. Asimismo, podrá requerir el cese inmediato de la conducta, denunciar el hecho ante las autoridades competentes si procede, y exigir la salida inmediata del huésped del establecimiento en caso de reincidencia o incumplimiento grave.

Agradecemos su colaboración para mantener un entorno saludable y libre de humo para todos nuestros huéspedes.

ARTÍCULO 29.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS

Los **horarios** de los servicios de comidas y bebidas que se ofrecen o puedan ofrecer en el Complejo estarán a su disposición y actualizados en todo momento en la recepción de los Apartamentos. En general, los horarios aplicables serán los siguientes:

- Horarios del **Pool&Bar**:
 - Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas
 - Sábado y domingo de 10:00 a 20:00 horas
 - La cocina cierra a las 18:00 horas
- Horarios del **Bristol Bar**:
 - Lunes a domingo de 19:00 a 01:00 horas

Los horarios de funcionamiento de los distintos servicios del Complejo podrán modificarse en función de la época del año o por circunstancias que así lo requieran.

Queda expresamente prohibido introducir **alimentos, comidas o bebidas** del exterior en los apartamentos o en las zonas comunes, salvo que hayan sido adquiridas en los establecimientos del propio Complejo. En caso de incumplimiento, se podrá exigir la retirada inmediata de los productos o aplicar un cargo adicional por servicios como el descorche de botellas o cualquier otra atención prestada relacionada con dicho consumo.

Adicionalmente, el Complejo dispone de diversas **máquinas de vending**, poniendo a disposición de los clientes una gran variedad de snacks y bebidas.

No está permitido el acceso a los apartamentos o áreas comunes a **repartidores de comida** a domicilio. El huésped deberá recoger personalmente su pedido en la recepción, no siendo responsabilidad del personal de los Apartamentos su entrega ni la realización de pagos en nombre del huésped. Los Apartamentos se reservan el derecho de impedir el acceso a repartidores o empresas externas de entrega de alimentos, incluso cuando el pedido haya sido realizado por un huésped. En ningún caso los Apartamentos serán responsables por productos introducidos en sus instalaciones en contravención de estas normas.

Asimismo, los clientes que consuman **bebidas alcohólicas** deberán hacerlo de forma responsable, reservándose los Apartamentos el derecho a denegar su servicio a aquellos clientes cuyo comportamiento, a juicio del personal, indique un consumo inapropiado o excesivo.

ARTÍCULO 30.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO

Para transitar por dentro del Complejo es obligatorio llevar siempre la parte superior del cuerpo cubierta y calzado al acceder a las zonas interiores.

Queda prohibida la entrada y permanencia en el Complejo con prendas o símbolos que promuevan la violencia, la discriminación, el racismo, la xenofobia, el sexismo, el fascismo, la homofobia o cualquier otra manifestación de odio.

No está permitido transitar por la recepción ni por áreas de venta de alimentos y bebidas vistiendo albornoz o pijama. Asimismo, no se podrá acceder a la recepción ni a otras zonas comunes con ropa mojada, sin camiseta o sin calzado.

ARTÍCULO 31.- ACCESO DE ANIMALES

Los Apartamentos son **pet friendly**, permitiendo el acceso de **mascotas** bajo ciertas condiciones. Se admiten perros (salvo aquellos catalogados como potencialmente peligrosos de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el régimen jurídico de la tenencia de animales potencialmente peligrosos) y gatos, hasta un máximo de 15 kg, con un coste adicional de 30 euros por noche. Los **perros guía** o de asistencia debidamente acreditados y los perros pertenecientes a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a las Fuerzas Armadas cuando se encuentren en servicio oficial están exentos de este cargo conforme a la normativa vigente. El huésped será responsable de disponer en todo momento de la **documentación identificativa y sanitaria de su mascota** (acreditación de identificación mediante microchip y cartilla o pasaporte veterinario en vigor con las vacunaciones obligatorias) actualizada, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, reservándose los Apartamentos el derecho a solicitar la acreditación oportuna. Asimismo, cuando resulte exigible, el propietario deberá contar con un seguro de responsabilidad civil en vigor que cubra tanto daños personales como materiales, reservándose los Apartamentos el derecho a solicitar la acreditación correspondiente. En caso de no aportar dicha documentación deberán abandonar los Apartamentos.

La estancia de mascotas se limita a una por habitación, debiendo permanecer dentro de la misma o en las áreas de tránsito autorizadas. Es obligatorio solicitar previamente la reserva con mascota, la cual deberá ser confirmada por los Apartamentos; en ese momento se entregarán las normas específicas y se firmará el contrato correspondiente. El propietario será responsable de los daños o molestias que su mascota pueda causar, debiendo mantenerla bajo su supervisión y controlada en todo momento y, cuando sea necesario, con correa o transportín. Asimismo, las mascotas no deberán alterar la tranquilidad de otros huéspedes.

La autorización para la estancia de mascotas no implica en ningún caso la asunción por parte de los Apartamentos de funciones de custodia, vigilancia o control del animal.

Por razones de seguridad e higiene, el servicio de limpieza no se realizará mientras la mascota permanezca sola en el apartamento fuera de transportín o sin la presencia del propietario. En caso necesario, el huésped deberá coordinar el horario de limpieza con recepción.

Las mascotas solo podrán acceder a las zonas designadas como **pet friendly**, tales como algunas áreas exteriores y zonas de paso, estando prohibido su acceso y permanencia en gimnasios y otras zonas comunes no autorizadas, salvo para su tránsito de entrada o salida de los Apartamentos. El dueño deberá garantizar durante toda la estancia la correcta alimentación, higiene y cuidado del animal. El incumplimiento de estas condiciones o de un comportamiento inadecuado por parte de la mascota podrá dar lugar a cargos adicionales o a la solicitud de abandonar los Apartamentos con la mascota.

ARTÍCULO 32. – ESTANCIA DE NIÑOS

Los Apartamentos dan la bienvenida a **niños** de todas las edades, siempre que estén acompañados y supervisados por un adulto responsable, ya sea padre, madre o tutor legal. Los menores de 12 años pueden alojarse sin coste adicional en el mismo apartamento que sus padres si utilizan las camas existentes y no requieren cama

supletoria; en caso contrario, o para mayores de 12 años, se aplicará la tarifa correspondiente por cama extra. Las cunas para bebés se ofrecen sin coste adicional y soportan un peso máximo de 15 kg.

Durante toda la estancia, los padres o tutores serán responsables de la **seguridad, supervisión, comportamiento y bienestar** de los menores, debiendo garantizar una conducta respetuosa que no altere la tranquilidad o seguridad de otros huéspedes. En todas las zonas comunes, incluyendo la piscina, los niños deberán estar acompañados y bajo la vigilancia directa de un adulto. Los Apartamentos no se hacen responsables de accidentes o incidentes derivados de una falta de supervisión.

Se recomienda que los menores vistan ropa adecuada a cada espacio del Complejo, especialmente en la piscina, donde deberán utilizar pañales especiales si corresponde y contar con la protección solar necesaria. Asimismo, los niños no podrán manipular las puertas automáticas del establecimiento.

Conforme a la normativa vigente, está prohibido vender, servir, regalar o permitir el consumo de **bebidas alcohólicas** a menores de 18 años. Los Apartamentos se reservan el derecho de intervenir en caso de conductas inapropiadas por parte de menores que afecten a otros huéspedes, pudiendo solicitar a los adultos responsables que adopten medidas correctivas. Si dichas conductas persisten, los Apartamentos podrán poner fin a la estancia de dichos menores y sus acompañantes, conforme a su reglamento interno.

ARTÍCULO 33.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS

Los Apartamentos no se hacen responsables de la pérdida o abandono de **objetos personales** en las zonas comunes de sus instalaciones. Es responsabilidad exclusiva del cliente mantener bajo control sus pertenencias mientras se encuentre en espacios compartidos como restaurantes, piscinas, pasillos o zonas exteriores.

Para el caso de que el cliente detecte que ha olvidado o perdido algún objeto personal, deberá contactar cuanto antes con los Apartamentos en:

Email de contacto: reservasbristol@hesperia.com
Teléfono de contacto: +34 928 86 70 20

Los Apartamentos se comprometen a buscar el objeto olvidado o perdido en los lugares que el cliente indique, así como, en función de los servicios que haya disfrutado, en aquellos lugares en los que haya podido estar. Transcurrido un tiempo prudencial de búsqueda, se comunicará al huésped el resultado de ésta.

Los Apartamentos llevarán un registro de todos los objetos perdidos u olvidados y custodiará en sus instalaciones todos los objetos perdidos u olvidados en los Apartamentos y/o cualesquiera de sus dependencias, durante un plazo máximo de 3 meses desde que se encuentren y registren.

Transcurrido dicho plazo, los Apartamentos entregarán el objeto olvidado a las autoridades que correspondan.

Para el caso de que los Apartamentos, sepan o puedan saber, ya sea por lo datos que se contengan en el propio objeto o por el lugar en el que fue hallado, o por cualquier otra forma, quién es su titular, los Apartamentos se pondrá en contacto con dicha persona si dispusiera de sus datos por haberlos obtenido durante su registro o su Check-In, a los efectos de:

- Comunicarle que se ha encontrado el objeto en cuestión;
- Solicitarle si desea recuperar el objeto y, en caso afirmativo, si desea que se le remita a cobro revertido a algún lugar concreto o si volverá a buscarlo.

En caso de optar por el envío, los Apartamentos entregarán el objeto a una empresa de mensajería externa con la que colabora, siendo el coste del envío a cargo del huésped. A partir de ese momento, los Apartamentos no serán responsables de lo que suceda con dicho objeto y su entrega.

Para el caso de que finalmente el propietario, por el motivo que sea, no tramite el envío en las condiciones indicadas en el párrafo anterior o confirme que no desea recuperar el objeto, los Apartamentos lo seguirán custodiando por el plazo establecido.

Los objetos perecederos no se podrán custodiar y se desecharán inmediatamente.

ARTÍCULO 34.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES

Los Apartamentos no se responsabilizan del comportamiento de los huéspedes ni de los objetos, sustancias o materiales que éstos introduzcan en los apartamentos u otras dependencias, al no estar facultado para inspeccionar su equipaje o pertenencias.

TOALLAS:

Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas del apartamento para su uso exterior o para limpiar objetos o partes del cuerpo especialmente sucias.

LAVADO Y SECADO DE ROPA:

No está permitido lavar ropa en los apartamentos ni tender prendas en las ventanas, en las barandillas de las terrazas ni en el interior de éstas, colgada de cuerdas ni tampoco en los pasillos.

SILENCIO:

A partir de las 23:00 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás huéspedes de los Apartamentos. Por favor, modere el volumen del televisor y de voz.

DISPOSITIVOS MÓVILES:

En caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública del Complejo, deberá mantenerse el volumen al mínimo o en modo silencioso, a fin de respetar el descanso y la tranquilidad del resto de los huéspedes o visitantes.

APARATOS INFORMÁTICOS:

Durante el uso de aparatos informáticos y conexión a internet ubicados en los Apartamentos, el huésped deberá proceder conforme la legislación vigente (especialmente las leyes de propiedad intelectual) y conservar el estado de los aparatos de hardware y software.

DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD:

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento dispone de dispositivos técnicos con elementos, algunos de ellos de grabación visual permanente, en pasillos y demás zonas generales o comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

EXTINTORES:

En el Complejo se han instalado un número suficiente de extintores y detectores de humo para ser utilizados en un eventual siniestro. En tales circunstancias deberán seguirse las instrucciones marcadas en los mismos y los huéspedes deberán dar aviso en la recepción de los Apartamentos.

CORRIENTE ELÉCTRICA:

La instalación eléctrica de los apartamentos opera a 220 voltios y su uso queda estrictamente limitado a los fines previstos. Está terminantemente prohibido utilizar la corriente eléctrica o los equipos mecánicos disponibles en el apartamento para fines distintos a los establecidos.

Por razones de seguridad, no está permitido el uso de aparatos eléctricos, de gas u otros dispositivos que puedan suponer un riesgo de incendio en cualquier área del Complejo, incluidos los apartamentos.

CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y OTROS DISPOSITIVOS DE TOMA DE IMÁGENES:

Queda prohibido a los huéspedes realizar fotografías o vídeos en los que puedan ser identificados otros huéspedes o empleados de los Apartamentos sin su consentimiento expreso. Esta restricción se aplica con especial rigor cuando en las imágenes aparecen menores, personas en bañador o en topless, o individuos cuyas características puedan afectar a su intimidad o revelar datos especialmente protegidos, como discapacidades, dificultades de movilidad, disfunciones, creencias u otras condiciones personales.

Igualmente, no está permitido grabar o fotografiar al personal de los Apartamentos durante el desempeño de sus funciones, salvo que dicho empleado haya prestado su consentimiento de forma expresa, como en los casos en que posa voluntariamente para una imagen. Las fotografías o vídeos que incluyan a otras personas solo podrán destinarse a un uso estrictamente personal y familiar, quedando prohibida su difusión por cualquier medio físico, electrónico o digital, incluyendo redes sociales, páginas web, blogs, correos electrónicos o plataformas de reseñas como TripAdvisor.

La captación, grabación o difusión no autorizada de la imagen de terceros puede constituir un delito contra el honor, la intimidad y la propia imagen, conforme a lo establecido en el Código Penal español, y acarrear penas de hasta 4 años de prisión, o de hasta 5 años en caso de difusión pública de las imágenes. En caso de incumplimiento, los Apartamentos se reservan el derecho a adoptar las medidas legales que considere oportunas, incluyendo la notificación a las autoridades competentes.

ARTÍCULO 35.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

La Dirección de los Apartamentos pone a disposición de los clientes las siguientes menciones de seguridad y convivencia, con el objetivo de garantizar una estancia segura y agradable para todos. Algunas indicaciones son normas de obligado cumplimiento, mientras que otras se sugieren como buenas prácticas.

Seguridad de pertenencias y accesos (Recomendaciones)

- i. Vigile en todo momento su equipaje y objetos personales en las zonas comunes. No los deje desatendidos para evitar extravíos o hurtos.
- ii. Cierre la puerta de su apartamento al salir y compruebe que ha quedado bien cerrada, incluso si se ausenta por poco tiempo.
- iii. Mantenga la puerta cerrada cuando esté dentro del apartamento.

- iv. Guarde su equipaje en el armario cuando no lo utilice y, si el equipaje tiene cerradura, utilícela.
- v. Proteja su tarjeta o llave de acceso. No la deje en mostradores ni la entregue a terceros. En caso de pérdida, solo el personal autorizado podrá facilitarle una nueva.
- vi. No exhiba joyas, dinero u objetos de valor dentro del apartamento.
- vii. Evite compartir el número de su apartamento o el nombre del Complejo con personas desconocidas o permitir el acceso a extraños.
- viii. No invite a personas ajenas a su apartamento, especialmente si no han sido autorizadas previamente o si se trata de entregas no solicitadas.

Comportamiento preventivo (Recomendaciones)

- i. Informe inmediatamente a la recepción si observa comportamientos sospechosos, llamadas telefónicas no identificadas, visitas inesperadas o cualquier otra situación anómala.
- ii. Si se le solicita su identificación en la recepción u otras áreas del Complejo, por favor, recuerde que es por motivos de seguridad.
- iii. Evite divulgar en público información personal o relacionada con su estancia, como planes de excursiones o el número de apartamento.
- iv. No guarde la tarjeta del apartamento junto con documentos que identifiquen el Complejo o el apartamento asignado.
- v. No muestre su tarjeta o llave en lugares públicos.

Convivencia y uso responsable de instalaciones (Normas)

- i. Respete el descanso de los demás huéspedes, especialmente durante la noche y las horas de siesta. Evite ruidos innecesarios en las zonas de apartamentos.
- ii. Utilice adecuadamente el mobiliario, jardines y demás instalaciones. Cualquier daño causado podrá ser objeto de cargo.
- iii. Respete los horarios establecidos para cada servicio e instalación. Estos pueden variar según la temporada.
- iv. Por motivos de seguridad, está prohibido el uso de vasos, botellas y otros objetos de cristal o loza en la zona de la piscina.
- v. Si detecta cualquier deterioro o anomalía en las instalaciones, por favor, informe de inmediato al personal de recepción.
- vi. En caso de que se realice un simulacro de emergencia o evacuación durante su estancia, agradecemos su participación y colaboración.

Uso de los apartamentos y pasillos (Normas)

- i. En caso de emergencia, se deberán seguir las indicaciones establecidas en los planos de emergencia instalados en los apartamentos y los pasillos del Complejo.

ARTÍCULO 36.- SEGURIDAD Y USO DE INSTALACIONES

Todas las instalaciones y servicios del Complejo cuentan con medidas destinadas a garantizar la seguridad de los huéspedes. Los clientes deberán colocar materiales y objetos únicamente en los espacios habilitados, evitando apoyarlos en paredes o asientos o arrastrarlos sobre el suelo, utilizando moqueta u otro material protector para su transporte.

Si algún cliente considera que el uso de una instalación o servicio representa un riesgo para su salud o integridad física, deberá comunicarlo al personal de los Apartamentos,

que ofrecerá las indicaciones oportunas. Es obligatorio respetar la señalización de evacuación y emergencias, así como las instrucciones del personal. Queda prohibida la obstrucción o el uso indebido de salidas y medios contraincendios, cuya infracción podrá conllevar la expulsión inmediata del Complejo.

ARTÍCULO 37.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS

En caso de que las Autoridades competentes declaren una situación de emergencia o crisis sanitaria que afecte al normal funcionamiento del Complejo, se informará a los clientes a través de la página web y otros medios disponibles, detallando las medidas adoptadas, ya sean obligatorias o recomendadas.

El incumplimiento por parte del cliente de dichas medidas podrá dar lugar a la cancelación de la reserva, sin derecho a reembolso por la parte no disfrutada de la estancia y con la correspondiente notificación a la Autoridad competente.

Cualquier modificación o condición adicional será comunicada oportunamente a los clientes por los canales habilitados.

V. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 38.- PROTECCIÓN DE DATOS

Los Apartamentos tratarán los datos de sus clientes con el fin de prestar los servicios contratados, gestionar las solicitudes realizadas, el envío de comunicaciones comerciales, ofrecer productos y servicios personalizados, gestionar la calidad del establecimiento incluyendo el envío de encuestas de satisfacción, la realización de perfiles comerciales y cumplir con sus obligaciones legales.

Los clientes pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y demás derechos reconocidos por la legislación vigente ante el responsable del tratamiento, así como presentar una reclamación ante la autoridad de control competente en el caso de que lo consideren oportuno. Puede consultar información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra política de privacidad disponible en <https://www.hesperia.com/politica-de-privacidad>. Así mismo, puede contactar con nuestro delegado de protección de datos a través de la siguiente dirección de correo: dpo@hesperia.com.