

REGLAMENT
DE RÈGIM
INTERN DELS
APARTAMENTS

ÍNDEX

PRESENTACIÓ

I. NORMES DE REGISTRE I ACCÉS

- ARTICLE 1.- REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA DE L'APARTAMENTS
- 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 DELS APARTAMENTS
- ARTICLE 7.- NOMBRE DE PERSONES PER APARTAMENT I VISITES
- ARTICLE 8.- FACTURACIÓ I PAGAMENT

II. DRET D' ADMISSIÓ DE ELS APARTAMENTS

- ARTICLE 9.- DRET D'ADMISSIÓ
- ARTICLE 10.- COMPLIMENT DEL REGLAMENT I DRET D'ADMISSIÓ
- ARTICLE 11.- DEURE DE PAGAMENT EN CAS DE DENEGACIÓ D'ACCÉS O DESALLOTJAMENT

III. NORMES DE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PRESTATS PER ELS APARTAMENTS

- ARTICLE 12.- INFORMACIÓ, TARIFES I RECLAMACIONS
- ARTICLE 13.- SERVEIS DE L'APARTAMENTS I DE TERCERS
- ARTICLE 14.- SERVEI DE NETEJA
- ARTICLE 15.- SERVEIS DE BUGADERIA-TINTORERIA, PLANXAT, COSTURA I NETEJA DE CALÇAT
- ARTICLE 16.- SERVEI D'ESTACIONAMENT
- ARTICLE 17.- ASSISTÈNCIA MÈDICA I PRIMERS AUXILIS
- ARTICLE 18.- GIMNÀS
- ARTICLE 19.- ÚS DE SALES I SERVEIS PER A ESDEVENIMENTS

IV. NORMES DE CONVIVÈNCIA, SEGURETAT I HIGIENE

- ARTICLE 20.- DRET A LA IGUALTAT, DIVERSITAT I NO DISCRIMINACIÓ
- ARTICLE 21.- ACCESSIBILITAT, ÚS I CONSERVACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS
- ARTICLE 22.- CIRCULACIÓ I ESTADA A L'APARTAMENTS
- ARTICLE 23.- FUMADORS
- ARTICLE 24.- RÈGIM DE MENJARS I BEGUDES
- ARTICLE 25.- INDUMENTÀRIA I VESTUARI
- ARTICLE 26.- ACCÉS D'ANIMALS
- ARTICLE 27.- ESTADA DE MENORS
- ARTICLE 28.- OBJECTES PERDUTS I/O ABANDONATS
- ARTICLE 29.- NORMES DE CONDUCTA, ÚS I SEGURETAT EN LES INSTAL·LACIONS
- ARTICLE 30.- RECOMANACIONS DE SEGURETAT
- ARTICLE 31.- SEGURETAT, ÚS DE LES INSTAL·LACIONS I ESDEVENIMENTS
- ARTICLE 32.- PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIES O CRISI SANITÀRIES

V. POLÍTICA DE PRIVACITAT

- ARTICLE 33.- PROTECCIÓ DE DADES

PRESENTACIÓ

Els Apartaments Hesperia Barcelona Fira (els "**Apartaments**") disposen 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 dels Apartaments i els seus visitants i/o acompanyants; **ii.** els usuaris de serveis i instal·lacions dels Apartaments obertes al públic; **iii.** les persones que accedeixin o circulin ocasionalment pels Apartaments; **iv.** els assistents a esdeveniments celebrats als Apartaments; 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 dels Apartaments, tant d'ús exclusiu com compartit, sense cap distinció, i es troba a disposició dels Destinataris a la pàgina web dels Apartaments, 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, contravinguin el seu esperit o finalitat.

Els Apartaments es reserven 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.

Els Apartaments es reserven 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 se sotmetrà a la jurisdicció dels tribunals ordinaris del lloc on es troben ubicats els Apartaments, 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 dels Apartaments, juntament amb el personal de recepció, estan a la seva disposició.

I. NORMES DE REGISTRE I ACCÉS

ARTICLE 1.- REGISTRE D'ENTRADA I SORTIDA DELS APARTAMENTS

Els Apartaments disposen d'un servei d'auto check-in on es duran a terme els tràmits de registre i admissió dels clients, així com el lliurament de les claus dels apartaments.

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 lliurará la clau de l'apartament. En cas d'arribada anticipada, els Apartaments podran 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'apartament.

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

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

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** dels Apartaments (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 pels Apartaments, 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, els Apartaments no seran responsables 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 als apartaments 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.

Els Apartaments es reserven el dret d'admissió i podran 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 als Apartaments.

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

Els Apartaments podran 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 5 o més apartaments 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 els Apartaments, incloses, si escau, agències de viatge o touroperadors.

El representant serà l'únic interlocutor amb els Apartaments 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 als Apartaments, 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 dels Apartaments 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 als Apartaments complint en tot moment amb la legislació vigent i el que disposa aquest Reglament.

Els Apartaments constitueixen un allotjament turístic de caràcter temporal i estan destinats exclusivament a estades d'un màxim de 30 dies naturals.

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

ARTICLE 6.- DURADA DE L'ALLOTJAMENT I ÚS DELS APARTAMENTS

Els apartaments han de ser ocupats 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 als Apartaments, la disponibilitat de l'apartament es podrà endarrerir fins a **3 hores**, sense que això doni dret a compensació.

En cas que el client no es presenti als Apartaments 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 dels Apartaments. En cas contrari, es carregarà automàticament una nit addicional. En cas que el client es negui a desallotjar l'apartament, els Apartaments podran sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

L'estada que es facturi serà la contractada, amb independència que el client decideixi abandonar els Apartaments 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** dels Apartaments durant més de **72 hores** sense notificació prèvia, els Apartaments podran considerar finalitzada l'estada, cancel·lar la reserva i retirar l'equipatge de l'apartament d'acord amb el present Reglament, prèvia realització d'un intent raonable de contacte amb el client.

ARTICLE 7.- NOMBRE DE PERSONES PER APARTAMENT I VISITES

Als apartaments no es podrà superar el nombre de persones indicat en la reserva, essent l'ocupació màxima la permesa legalment segons la tipologia de l'apartament. L'incompliment d'aquesta norma facultarà als Apartaments 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 dels Apartaments ni incomplir les obligacions del Registre de Viatgers. Els visitants externs hauran d'identificar-se a recepció i no podran accedir als apartaments.

Els Apartaments disposen 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

Els Apartaments facturaran 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 pels Apartaments 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 efectiu superiors a 1.000 euros. Els Apartaments es reserven 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'apartament (com tovalloles, elements de cuina o altres) que siguin consumits o retirats seran carregats segons els preus indicats a l'apartament 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.

Els Apartaments podran emetre factures anticipades durant l'estada si l'import acumulat per allotjament i/o serveis addicionals supera els 1.000 euros.

Així mateix, els Apartaments podran 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, els Apartaments podran sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

II. DRET D' ADMISSIÓ DELS APARTAMENTS

ARTICLE 9.- DRET D'ADMISSIÓ

Els Apartaments són un establiment en el qual es desenvolupa una activitat de titularitat privada i d'ús públic, essent lliure l'establiment.

L'accés del públic en general estarà subjecte a les condicions establertes pels Apartaments 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 dels Apartaments.
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 dels Apartaments o d'altres clients.
12. Difusió d'informació confidencial dels Apartaments.
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 dels Apartaments i dels seus clients.
15. Utilització de les instal·lacions amb finalitats diferents a l'ús normal, com l'entrada de persones no registrades o amb finalitats alienes al servei contractat.

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

Si fos necessari, els Apartaments podran activar els protocols interns corresponents i, si escau, sol·licitar la intervenció de les autoritats competents.

Així mateix, els Apartaments podran 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 25 del present Reglament.

ARTICLE 10.- COMPLIMENT DEL REGLAMENT I DRET D'ADMISSIÓ

L'incompliment total o parcial de les normes establertes en el present Reglament facultarà als Apartaments, 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 dels Apartaments en aplicació del dret d'admissió; **(v)** denegar-li l'accés futur als Apartaments 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 dels Apartaments a actuar en situacions similars o diferents en el futur.

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

Els Apartaments podran 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'apartament 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 dels Apartaments 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 els Apartaments. En cas de negativa o si la conducta pogués constituir delictes, els Apartaments avisaran les forces de seguretat.

Tot això sense perjudici del dret dels Apartaments a reclamar les quantitats pendents o els danys ocasionats.

ARTICLE 11.- 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 dels Apartaments.

III. NORMES DE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PRESTATS PELS APARTAMENTS

ARTICLE 12.- 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, i altres serveis complementaris, estaran disponibles a la recepció i a la pàgina web oficial dels Apartaments, degudament desglossades per conceptes, garantint així una informació clara i transparent.

Els horaris d'ús dels diferents serveis i instal·lacions dels Apartaments, 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 13.- SERVEIS DELS APARTAMENTS I DE TERCERS

Els Apartaments ofereixen servei de recepció les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, durant tot l'any, ubicat a l'hotel adjacent denominat Hyatt Regency Barcelona Tower, i presten els serveis i comoditats corresponents a la seva categoria.

Els serveis disponibles dels Apartaments en cada moment, així com les possibles peticions especials, es detallen a la pàgina web oficial dels Apartaments Hesperia Barcelona Fira (<https://www.hesperia.com/apartamentos-hesperia-barcelona-fira>).

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. Tots els apartaments disposen d'una aigua de cortesia.

En cas d'interrupcions o incidències en els subministraments per causes alienes als Apartaments, aquests faran els millors esforços per minimitzar les molèsties, sense assumir cap responsabilitat pels danys derivats d'aquestes situacions.

Els Apartaments poden oferir, sense cost addicional, serveis complementaris com informació turística, servei despertador, guarda d'equipatge o gestió de taxis.

Els Apartaments podran 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 perillosos.

En absència del client, aquests objectes es custodiaran durant un període raonable i s'entregaran al seu retorn. Els Apartaments 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 14.- SERVEI DE NETEJA

La neteja dels Apartaments es realitza cada 6 nits d'estada, generalment entre les 08:00 i les 16:00 hores. Si escau, cada servei de neteja addicional tindrà un cost de 20 € (IVA inclòs). Si durant aquest horari l'apartament no està disponible, no es podrà efectuar la seva neteja.

El canvi de llençols i tovalloles es realitza com a mínim cada tres dies. Si es desitgen tovalloles netes, canvi de llençols o reposició del set de benvinguda, s'aplicarà un càrrec de 8 € (IVA inclòs) per cada servei addicional.

ARTICLE 15.- SERVEIS DE BUGADERIA-TINTORERIA, PLANXAT, COSTURA I NETEJA DE CALÇAT

Per sol·licitar qualsevol d'aquests serveis, així com per obtenir més informació, els hostes hauran d'adreçar-se a la recepció de l'Hotel Hyatt Regency Barcelona Tower.

ARTICLE 16.- SERVEI D'ESTACIONAMENT

L'aparcament interior dels Apartaments no disposa de sistema de videovigilància (CCTV) ni de vigilància permanent. El seu ús està reservat exclusivament als hostes, amb un cost de 25 euros per dia i subjecte a la disponibilitat de places.

Es recomana no deixar diners ni objectes de valor a l'interior dels vehicles.

ARTICLE 17.- 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 els Apartaments puguin adoptar les mesures necessàries per garantir la seguretat i el benestar de tots els clients.

En aquests casos, els Apartaments podran 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, els Apartaments podran col·laborar-hi facilitant l'accés a l'apartament, coordinant el trasllat i adoptant les mesures necessàries per garantir la seguretat.

Els Apartaments no assumeixen 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.

Els Apartaments disposen 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, els Apartaments gestionaran l'assistència mèdica i podran exigir posteriorment el reemborsament de les despeses generades.

Els Apartaments no es fan 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, els Apartaments podran reclamar als seus familiars, hereus o part pagadora tant els imports pendents com les despeses addicionals derivades (neteja extraordinària o altres serveis).

ARTICLE 18.- GIMNÀS

Els hostes dels Apartaments tenen la possibilitat d'utilitzar les instal·lacions del **gimnàs Metropolitan** (que inclou instal·lacions esportives, spa i sauna), ubicat en un edifici proper i gestionat per una empresa externa. L'accés té un cost de 15 euros per persona i dia, aplicable únicament si el client s'identifica com a hoste dels Apartaments a la recepció d'aquest centre esportiu.

L'horari d'obertura és de dilluns a divendres de 6:30 a 22:30 hores, els dissabtes de 9:00 a 22:00 hores i els diumenges i festius de 9:00 a 21:00 hores. Queda prohibida l'entrada a menors de 18 anys. 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 a l'interior del recinte. Es demana als usuaris que retornin el material utilitzat al seu lloc en finalitzar l'entrenament i que el facin servir amb la deguda cura per evitar-ne el deteriorament. Per a qualsevol incidència o consulta, caldrà adreçar-se a la recepció del gimnàs.

ARTICLE 19.- ÚS DE SALES I SERVEIS PER A ESDEVENIMENTS

Els Apartaments posen a disposició dels seus clients diversos espais i serveis, tots ells ubicats a l'hotel adjacent Hyatt Regency Barcelona Tower, per a la celebració d'esdeveniments, la utilització dels quals està subjecte a reserva prèvia, disponibilitat i compliment de les condicions establertes.

La reserva de sales o àrees específiques requerirà la signatura del contracte corresponent i el pagament anticipat de les quantitats acordades, quedant el seu ús limitat als horaris pactats. Els Apartaments ofereixen serveis complementaris com banquets, coffee breaks i menús especials per a dinars d'empresa o celebracions privades, que hauran de contractar-se amb la deguda antelació i no permetran la introducció d'aliments o begudes de l'exterior sense autorització expressa de la Direcció.

Així mateix, l'establiment disposa d'equipament audiovisual per a presentacions, conferències i reunions, l'ús del qual haurà de sol·licitar-se prèviament, essent el client responsable de la seva correcta utilització i dels danys que pugui ocasionar a aquest equipament. Tots els assistents als esdeveniments hauran de respectar les normes establertes en aquest Reglament, evitant sorolls excessius o comportaments que puguin pertorbar l'estada d'altres hostes.

Qualsevol dany causat a les instal·lacions o equips serà assumit pel client organitzador. Els Apartaments es reserven el dret de cancel·lar o interrompre qualsevol esdeveniment que incompleixi les condicions pactades o les normes d'aquest Reglament, vetllant en tot moment pel correcte desenvolupament de les activitats i pel benestar de la resta de clients.

IV. NORMES DE CONVIVÈNCIA, SEGURETAT I HIGIENE

ARTICLE 20.- DRET A LA IGUALTAT, DIVERSITAT I NO DISCRIMINACIÓ

Els Apartaments garanteixen 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 dels Apartaments, 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 21.- ACCESSIBILITAT, ÚS I CONSERVACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Els Apartaments estan compromesos amb l'accessibilitat universal i disposen d'espais i instal·lacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, com rampes, ascensors i passadissos amplis.

El personal dels Apartaments podran accedir als apartaments ocupats per motius relacionats amb la prestació del servei d'allotjament.

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

Tots aquests elements són propietat dels Apartaments. 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 dels Apartaments, aquest es compromet a resoldre-les amb la màxima diligència possible, intentant minimitzar les molèsties als clients.

ARTICLE 22.- CIRCULACIÓ I ESTADA ALS APARTAMENTS

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 dels Apartaments 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 23.- FUMADORS

Està **estrictament prohibit** fumar a tots els apartaments, incloses terrasses i balcons, en compliment de la normativa vigent en matèria de salut pública.

Tots els apartaments i zones comunes estan equipades amb **detectors de fum**.

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

Els Apartaments podran 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 24.- RÈGIM DE MENJARS I BEGUES

Els horaris dels serveis de menjars i begudes que s'ofereixen o es puguin oferir a l'establiment estaran a disposició dels clients i actualitzats en tot moment a la recepció dels Apartaments. En general, els horaris aplicables seran els següents:

- o Horaris de l'**esmorzar** (servei prestat a l'Hotel Hyatt Regency Barcelona Tower):
 - De dilluns a diumenge de 07:00 a 10:30 hores
- o Horaris de l'**estació de cafè self-service**:
 - De dilluns a diumenge de 7:00 a 10:00 hores

Així mateix, els Apartaments disposen d'una màquina de vending, en la qual es posa a disposició dels clients una àmplia varietat de snacks i begudes.

Els horaris de funcionament dels diferents serveis de l'establiment podran modificar-se en funció de l'època de l'any o per circumstàncies que així ho requereixin.

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

No està permès l'accés als apartaments ni a les zones comunes de **repartidors de menjar** a domicili. El client haurà de recollir personalment la seva comanda a la recepció, sense que sigui responsabilitat del personal dels Apartaments ni el seu lliurament ni la realització de pagaments en nom del client. Els Apartaments es reserven el dret d'impedir l'accés a repartidors o empreses externes de lliurament d'aliments, fins i tot quan la comanda hagi estat realitzada per un client. En cap cas els Apartaments seran responsables dels productes introduïts a les seves instal·lacions en contravenció d'aquestes normes.

Així mateix, els clients que consumeixin **begudes alcohòliques** ho hauran de fer de manera responsable, reservant-se els Apartaments el dret a denegar el servei a aquells clients el comportament dels quals, a judici del personal, indiqui un consum inadequat o excessiu.

ARTICLE 25.- INDUMENTÀRIA I VESTUARI

Per circular per l'interior de l'edifici és obligatori portar sempre la part superior del cos coberta i calçat en accedir a les zones interiors.

Queda prohibida l'entrada i la permanència a l'edifici 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 manifestació d'odi.

ARTICLE 26.- ACCÉS D'ANIMALS

Els Apartaments són **pet friendly** i permeten 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 40 kg, amb un cost addicional 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 els Apartaments 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 els Apartaments.

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

És obligatori sol·licitar prèviament l'estada amb mascota i obtenir confirmació dels Apartaments, 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 dels Apartaments.

Per motius de seguretat i higiene, no es realitzarà el servei de neteja si la mascota es troba sola a l'apartament 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 els Apartaments.

ARTICLE 27.- ESTADA DE MENORS

Els Apartaments donen la benvinguda a **nens** 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 al mateix

apartament que els seus progenitors si utilitzen els llits existents i no requereixen llit supletori; en cas contrari, o per a 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.

Durant tota l'estada, els pares o tutors seran responsables de la **seguretat, supervisió, comportament i benestar** dels menors, havent de garantir una conducta respectuosa que no alteri la tranquil·litat o la seguretat d'altres clients. A totes les zones comunes, incloent-hi la piscina i el gimnàs, els nens hauran d'estar acompanyats i sota la vigilància directa d'un adult. Els Apartaments no es fan responsables d'accidents o incidents derivats d'una manca de supervisió.

Es recomana que els menors vesteixin roba adequada a cada espai de l'edifici, especialment a la piscina, on hauran d'utilitzar bolquers especials si escau i disposar de la protecció solar necessària. Així mateix, els nens no podran utilitzar els ascensors sense l'acompanyament d'un adult ni manipular les portes automàtiques de l'establiment.

D'acord amb la normativa vigent, està prohibit vendre, servir, regalar o permetre el consum de **begudes alcohòliques** a menors de 18 anys. Els Apartaments es reserven el dret d'intervenir en cas de conductes inapropiades per part de menors que afectin altres clients, podent requerir als adults responsables l'adopció de mesures correctores. Si aquestes conductes persisteixen, els Apartaments podran posar fi a l'estada d'aquests menors i dels seus acompanyants, d'acord amb el seu reglament intern.

ARTICLE 28.- OBJECTES PERDUTS I/O ABANDONATS

Els Apartaments no es fan responsables 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 els Apartaments al més aviat possible a través de:

Email: rsv.hhfira@hesperia.com
Telèfon: +34 936 11 31 31

Els Apartaments es comprometen 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.

Els Apartaments portaran un registre de tots els objectes trobats i custodiaran 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, els Apartaments lliuraran l'objecte a les autoritats competents.

En cas que els Apartaments coneguin 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, els Apartaments lliuraran 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, els Apartaments no seran responsables 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, els Apartaments continuaran custodiant-lo fins a la finalització del termini esmentat.

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

ARTICLE 29.- NORMES DE CONDUCTA, ÚS I SEGURETAT A LES INSTAL·LACIONS

Els Apartaments no es fan responsables del comportament dels clients ni dels objectes, substàncies o materials que aquests introdueixin als apartaments 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'apartament per a ús exterior o per netejar objectes o parts del cos especialment brutes.

RENTAT I ASSECAT DE ROBA:

No està permès rentar roba als apartaments 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 apartaments 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 dels Apartaments, 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 dels Apartaments, 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, els Apartaments disposen 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:

Els Apartaments disposen 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 dels apartaments 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 dels Apartaments, inclosos els apartaments.

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 dels Apartaments 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 dels Apartaments 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, els Apartaments es reserven el dret d'adoptar les mesures legals que considerin oportunes, inclosa la notificació a les autoritats competents.

ARTICLE 30.- RECOMANACIONS DE SEGURETAT

La Direcció dels Apartaments 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 del seu apartament 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'apartament.
- 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'apartament.
- vii. Eviti compartir el número del seu apartament o el nom dels Apartaments amb persones desconegudes ni permetre l'accés a estranys.
- viii. No convidi persones alienes al seu apartament, 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 dels Apartaments, 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'apartament.
- iv. No guardi la targeta de l'apartament juntament amb documents que identifiquin els Apartaments o l'apartament assignat.
- 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'apartaments.
- 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, agraïm la seva participació i col·laboració.

Ús dels apartaments i passadissos (Normes)

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

ARTICLE 30.- SEGURETAT, ÚS DE LES INSTAL·LACIONS I ESDEVENIMENTS

Totes les instal·lacions i serveis dels Apartaments 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 altres elements 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 dels Apartaments.

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 dels Apartaments, 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 dels Apartaments.

ARTICLE 31.- PROTOCOLS D'ACTUACIÓ EN CAS D'EMERGÈNCIES O CRISI SANITÀRIES

En cas que les autoritats competents declarin una situació d'emergència o una crisi sanitària que afecti el funcionament normal dels Apartaments, 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 32.- PROTECCIÓ DE DADES

Els Apartaments tractaran 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.