



REGLAMENTO
DE RÉGIMEN
INTERNO DEL
HOTEL

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

I. NORMAS DE REGISTRO Y ACCESO

- ARTÍCULO 1.- REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA AL HOTEL
- 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 LAS HABITACIONES
- ARTÍCULO 7.- NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN Y VISITAS
- ARTÍCULO 8.- FACTURACIÓN Y PAGO
- ARTÍCULO 9.- GARANTÍA PREVIA DE PAGO

II. DERECHO DE ADMISIÓN DEL HOTEL

- 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 EL HOTEL

- ARTÍCULO 13.- INFORMACIÓN, TARIFAS Y RECLAMACIONES
- ARTÍCULO 14.- SERVICIOS DEL HOTEL Y DE TERCEROS
- ARTÍCULO 15.- SERVICIO DE LIMPIEZA
- ARTÍCULO 16.- SERVICIOS DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO
- ARTÍCULO 17.- SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO
- ARTÍCULO 18.- SERVICIO DE CAJA FUERTE
- ARTÍCULO 19.- ASISTENCIA MÉDICA Y PRIMEROS AUXILIOS
- ARTÍCULO 20.- SALA FITNESS
- ARTÍCULO 21.- USO DE SALONES Y SERVICIOS PARA EVENTOS

IV. NORMAS DE CONVIVENCIA, SEGURIDAD E HIGIENE

- ARTÍCULO 22.- DERECHO DE IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
- ARTÍCULO 23.- ACCESIBILIDAD, USO Y CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES
- ARTÍCULO 24.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL
- ARTÍCULO 25.- FUMADORES
- ARTÍCULO 26.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS
- ARTÍCULO 27.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO
- ARTÍCULO 28.- ACCESO DE ANIMALES
- ARTÍCULO 29.- ESTANCIA DE NIÑOS
- ARTÍCULO 30.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS
- ARTÍCULO 31.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES
- ARTÍCULO 32.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD
- ARTÍCULO 33.- SEGURIDAD, USO DE INSTALACIONES Y EVENTOS
- ARTÍCULO 34.- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE EMERGENCIAS O CRISIS SANITARIAS

V. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- ARTÍCULO 35.- PROTECCIÓN DE DATOS

PRESENTACIÓN

El Hotel Hesperia Bilbao (el "**Hotel**") dispone 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, 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 del Hotel y sus visitantes y/o acompañantes, **ii.** los usuarios de servicios e instalaciones del Hotel abiertas al público, **iii.** las personas que accedan o circulen ocasionalmente por el Hotel, **iv.** los asistentes a eventos celebrados en el Hotel 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 Hotel, tanto de uso exclusivo como común, sin distinción alguna y se encuentra disponible para los Destinatarios en la página web del Hotel, en el código QR con la información general 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.

El Hotel se reserva 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.

El Hotel se reserva 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 y/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 Hotel, 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 del Hotel, junto con el personal de recepción, 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 AL HOTEL

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

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 15:00 horas, momento en que se entregará la llave de la habitación. En caso de llegada anticipada, el Hotel podrá adelantar el Check-In si fuera posible, aunque la entrega de llaves en el mismo momento estará sujeta a la disponibilidad de la habitación.

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 habitación 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.

El Hotel podrá 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* del Hotel (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 proporcione el Hotel, 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, el Hotel no será responsable 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 las habitaciones 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.

El Hotel se reserva 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 el Hotel.

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

El Hotel podrá 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 habitaciones 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 el Hotel, incluyendo, en su caso, agencias de viajes o touroperadores.

El representante será el interlocutor único frente al Hotel 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 al Hotel, 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 al Hotel, 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 al Hotel 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 Hotel cumpliendo en todo momento con la Ley y con lo dispuesto en este Reglamento.

Las habitaciones del Hotel son un alojamiento turístico de carácter temporal y están destinadas exclusivamente a estancias de un máximo de 30 días naturales. En España, la fijación de residencia habitual en un hotel está prohibida por Ley.

ARTÍCULO 6.- DURACIÓN DEL ALOJAMIENTO Y USO DE LAS HABITACIONES

Las habitaciones deberán ser ocupadas 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 al Hotel, la disponibilidad de la habitación podrá demorarse hasta 3 horas, sin que ello dé derecho a compensación.

En caso de que el huésped no se presente en el Hotel 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 del Hotel. En caso de que el huésped permanezca en la habitación sin dicha autorización, se aplicará automáticamente el cargo correspondiente a una noche adicional. Si, además, el huésped se niega a desalojar la habitación, el Hotel se reserva 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 Hotel 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 Hotel por un período superior a **72 horas** sin haberlo comunicado previamente, el Hotel podrá 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 de la habitación, conforme a lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento. Antes de adoptar dichas medidas, el Hotel realizará un intento razonable de contacto utilizando los datos facilitados por el huésped en el momento del registro.

ARTÍCULO 7.- NÚMERO DE PERSONAS POR HABITACIÓN Y VISITAS

En las habitaciones del Hotel no podrá superarse el número de personas indicadas en la reserva, siendo la ocupación máxima permitida por la ley aquella correspondiente a la tipología de la habitación reservada. Este incumplimiento facultará al Hotel a cancelar automáticamente la reserva y a aplicar el derecho de admisión, que supondrá la expulsión de todas las personas que se hallen en la habitación y el pago de la reserva en su integridad.

No se permite alojar a terceros sin consentimiento previo del Hotel 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 las habitaciones, disponiendo el Hotel de zonas comunes para su recepción. La Dirección podrá ordenar la salida inmediata de cualquier visitante no autorizado.

ARTÍCULO 8.- FACTURACIÓN Y PAGO

El Hotel facturará 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 el Hotel 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. El Hotel se reserva 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 la habitación (como toallas u otros) que sean consumidos o retirados serán cargados según los precios indicados en la habitación 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.

El Hotel podrá emitir facturas anticipadas durante la estancia si el importe acumulado por alojamiento y/o servicios adicionales supera los 1.000 euros.

El Hotel también podrá 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, el Hotel podrá solicitar la intervención de las autoridades competentes.

ARTÍCULO 9.- GARANTÍA

El Hotel solicita a todos los huéspedes, en el momento de la reserva o a su llegada, una tarjeta de crédito como garantía de posibles consumos adicionales o daños ocasionados en las instalaciones del establecimiento.

El Hotel se reserva el derecho de realizar una preautorización o un cargo previo en la tarjeta proporcionada, equivalente al importe de la primera noche, con el objetivo de verificar su validez. Si el huésped no facilita una tarjeta válida, se exigirá el prepago completo de la estancia, un depósito de seguridad de 500 euros y el abono inmediato de cualquier servicio adicional durante su estancia. En caso de no facilitarlo, deberá abandonar el Hotel inmediatamente.

En caso de daños, robos o impagos, el Hotel podrá 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 DEL HOTEL

ARTÍCULO 10.- DERECHO DE ADMISIÓN

El Hotel es un edificio 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 el Hotel en el ejercicio de su derecho de admisión, pudiendo denegarse o restringirse cuando concurren las siguientes causas:

1. Aforo completo o superación del horario de cierre de los diferentes espacios o servicios del Hotel.
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 del Hotel por personas no alojadas en el mismo.
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 Hotel o de otros huéspedes.
12. Difusión de información confidencial del Hotel.

13. Conductas contrarias a la limpieza, la sanidad o la normativa de prevención sanitaria vigente.
14. Emisión de ruidos excesivos, gritos, golpes en las puertas, carreras por los pasillos o cualquier comportamiento, especialmente durante el horario nocturno, que perturbe el descanso, la tranquilidad o la seguridad del Hotel 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, el Hotel podrá requerir a la persona que abandone el establecimiento, previo pago de los consumos o servicios pendientes. De ser necesario, el Hotel podrá poner en marcha el protocolo de acoso de la compañía e, incluso, se podrá solicitar la intervención de las autoridades.

Asimismo, el Hotel podrá 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 29 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 al Hotel, 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 Hotel en aplicación del derecho de admisión; **v)** denegación de acceso futuro al Hotel 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 al Hotel para actuar en situaciones similares o distintas en el futuro.

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

El Hotel podrá 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 de la habitación 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 Hotel 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 Hotel. En caso de negativa a hacerlo o si la conducta pudiera constituir delito, el Hotel llamará a las fuerzas del orden público. Todo ello sin perjuicio del derecho del Hotel 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 Hotel.

III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOTEL

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 del Hotel, 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 Hotel, incluido desayuno, 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 DEL HOTEL Y DE TERCEROS

El Hotel ofrece servicio de recepción las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante todo el año, y presta los servicios y comodidades correspondientes a su categoría. Los servicios disponibles del Hotel en cada momento, así como las posibles peticiones especiales, se detallan en la página web oficial del Hotel Hesperia Bilbao (<https://www.hesperia.com/hotel-hesperia-bilbao/>).

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. Todas las habitaciones disponen de agua de cortesía a lo largo de toda la estancia.

En el caso de cortes o incidencias de los suministros básicos por causa ajena al Hotel el Hotel hará 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.

El Hotel podrá ofrecer, sin coste adicional, determinados **servicios complementarios**, tales como información turística, servicio despertador, consigna de equipaje o solicitud

de taxi. Asimismo, podrá gestionar, en nombre y por cuenta del cliente, servicios prestados por terceros, como reservas en restaurantes, cuya contratación y condiciones serán asumidas directamente por el cliente con el proveedor correspondiente. También se podrá ofrecer información relativa a otros servicios prestados por terceros, tales como alquiler de vehículos o excursiones, con quienes los clientes contratarán directamente en el caso de estar interesados.

El Hotel podrá, con carácter voluntario y previo aviso por escrito 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. La recepción de paquetes estará condicionada a que el cliente informe previamente del envío y su contenido, quedando prohibido el envío de objetos peligrosos, ilegales o no declarados. El Hotel podrá rechazar cualquier envío que no cumpla estas condiciones.

El Hotel no se responsabiliza de pérdidas, daños o retrasos atribuibles a terceros, especialmente en servicios de mensajería o transporte externos.

Los servicios ofrecidos por **empresas externas** en las instalaciones del Hotel 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 las **habitaciones** se realiza a diario, generalmente entre las 08:00 y las 17:00 horas. Si durante ese horario la habitación no está disponible, no podrá efectuarse su limpieza.

Para solicitar la limpieza de la habitación fuera del horario establecido, el huésped deberá colgar el cartel oportuno en el exterior de la puerta. En caso de no querer ser molestado, se deberá utilizar el cartel pertinente. Si este aviso permanece colgado de forma ininterrumpida durante más de 48 horas, el Hotel realizará una llamada telefónica a la habitación.

A falta de señalización en la puerta, cada día la camarera de piso entrará en la habitación para comprobar su estado y realizar la limpieza. Si el huésped responde durante la llamada o en el momento de la entrada, se le pedirán disculpas y se acordará con él una hora para la limpieza, que en ningún caso podrá posponerse más allá de las 14:00 horas del mismo día. En caso de haberse superado las 14:00 horas de ese día, la limpieza se realizará al día siguiente en el horario habitual.

El **cambio de sábanas y toallas** se realiza a petición del huésped o, en su defecto, al menos cada tres días. Si desea toallas limpias, cambio de sábanas, reposición del set de bienvenida o limpieza en un horario específico dentro del establecido, deberá comunicarlo previamente a recepción.

El Hotel podrá aplicar un cargo adicional, o en su caso deducirlo de la garantía prevista en el Artículo 9, cuando la habitación presente un estado de suciedad excepcional, condiciones insalubres o residuos que requieran una limpieza extraordinaria,

tratamientos específicos o una dedicación de tiempo significativamente superior a la habitual.

En estos supuestos, el Hotel podrá cargar el importe correspondiente a la intervención necesaria, incluyendo, cuando proceda, el coste de servicios externos o de gestión de residuos especiales.

ARTÍCULO 16.- SERVICIOS DE LAVANDERÍA-TINTORERÍA Y PLANCHADO

Cada habitación dispone de información detallada sobre los servicios de **lavandería, tintorería y planchado**, incluyendo precios, horarios de entrega y recogida. El servicio de **lavado en seco y tintorería** no está disponible los domingos ni los días festivos. El Hotel no se hace responsable de daños en las prendas que, por su composición o estado, puedan encoger, desteñir o deteriorarse durante el proceso de limpieza. Si el huésped desea **planchar** en la habitación, puede solicitar una plancha y una tabla de planchar en recepción, sujetas a disponibilidad, recomendándose extremar las precauciones durante su uso.

ARTÍCULO 17.- SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

El **aparcamiento interior** del Hotel, carece de sistema de videovigilancia (CCTV) y no cuenta con vigilancia permanente. Su uso tiene un coste máximo de 29 euros por día y sujeto a disponibilidad de plazas.

Se recomienda no dejar dinero ni objetos de valor dentro de los vehículos.

El Hotel dispone de cargadores para vehículos eléctricos cuya gestión, mantenimiento y operación están íntegramente a cargo de un proveedor externo. En consecuencia, el Hotel no asume responsabilidad alguna por fallos de funcionamiento, daños, interrupciones del servicio, incidencias técnicas o cualquier perjuicio que pudiera derivarse del uso de dichos cargadores, correspondiendo cualquier reclamación o incidencia al operador responsable del servicio.

ARTÍCULO 18.- SERVICIO DE CAJA FUERTE

Cada habitación dispone de una **caja fuerte individual** y gratuita, destinada a la custodia de objetos de valor.

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

El Hotel no dispone 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, el Hotel no asume 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 el Hotel

adopte las medidas necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los clientes.

En tales casos, el Hotel estará facultado 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, el Hotel quedará 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. El Hotel 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.

El Hotel dispone 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, el Hotel gestionará 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.

El Hotel no se hace responsable de accidentes o sucesos que el huésped pueda sufrir dentro de sus instalaciones —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, el Hotel podrá 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.- SALA FITNESS

Los huéspedes del Hotel tienen la posibilidad de utilizar las instalaciones de la **sala fitness del Hotel**, ubicada en el mismo edificio. El acceso es gratuito.

El horario de apertura es de lunes a domingo de 06:00 a 23:00 horas. Queda prohibida la entrada a menores de 18 años, salvo que están acompañados de un adulto responsable. 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 del gimnasio.

ARTÍCULO 21.- USO DE SALONES Y SERVICIOS PARA EVENTOS

El Hotel pone a disposición de sus clientes diversos espacios y servicios para la celebración de **eventos**, cuya utilización está sujeta a reserva previa, disponibilidad y cumplimiento de las condiciones establecidas. La reserva de salones o áreas específicas requerirá la firma del contrato correspondiente y el abono anticipado de las cantidades acordadas, quedando su uso limitado a los horarios pactados. El Hotel ofrece **servicios complementarios** como banquetes, coffee breaks y menús especiales para almuerzos de empresa o celebraciones privadas, que deberán contratarse con la antelación suficiente y no permitirán la introducción de alimentos o bebidas del exterior sin autorización expresa de la Dirección.

Asimismo, el establecimiento cuenta con **equipamiento audiovisual** para presentaciones, conferencias y reuniones, cuyo uso deberá solicitarse previamente, siendo el cliente responsable de su correcta utilización y de los daños que pudiera ocasionar a dicho equipamiento. Todos los asistentes a los eventos deberán respetar las **normas establecidas en este Reglamento**, evitando ruidos excesivos o comportamientos que perturben la estancia de otros huéspedes. Cualquier daño causado en las instalaciones o equipos será asumido por el cliente organizador. El Hotel se reserva el **derecho de cancelar o interrumpir** cualquier evento que incumpla las condiciones pactadas o las normas de este Reglamento, velando siempre por el correcto desarrollo de las actividades y el bienestar del resto de los clientes.

IV. NORMAS DE CONVIVENCIA, SEGURIDAD E HIGIENE

ARTÍCULO 22.- DERECHO DE IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

El Hotel garantiza 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 del Hotel, 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 23.- ACCESIBILIDAD, USO Y CONSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El Hotel está comprometido con la accesibilidad universal y dispone de zonas de acceso e instalaciones adaptadas para personas con movilidad reducida, tales como rampas, ascensores, pasillos amplios y plaza de aparcamiento reservadas, así como de señalización en braille en las botoneras de los ascensores para facilitar el acceso a la información de las personas con discapacidad visual.

El personal del Hotel podrá acceder a las habitaciones ocupadas por los huéspedes para fines relacionados con la prestación del servicio de hospedaje.

El mobiliario, equipamiento y utensilios de las habitaciones y zonas comunes forman parte de los servicios prestados. Se ruega su uso correcto y respetuoso. Todos estos elementos son propiedad del Hotel; 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 el Hotel. En tal caso, el Hotel podrá aplicar un cargo adicional.

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

ARTÍCULO 24.- CIRCULACIÓN Y ESTANCIA EN EL HOTEL

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.

Asimismo, los salones con acceso limitado solo podrán ser utilizados por quienes los hayan contratado y las personas que estos autoricen.

ARTÍCULO 25.- FUMADORES

Está estrictamente **prohibido fumar** en todas las habitaciones del Hotel, incluyendo terrazas y balcones, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de salud pública. Estas zonas forman parte de la habitación y no se consideran espacios al aire libre. Solo está permitido fumar en las áreas expresamente habilitadas para ello, como la terraza exterior de la primera planta del Hotel, siempre respetando las señales y normas establecidas.

Todas las habitaciones y espacios comunes del Hotel están equipados con **detectores de humo**. En caso de que un huésped fume en una zona no autorizada, el Hotel podrá aplicar un recargo de 300 euros más IVA, correspondiente a los costes de limpieza, desodorización y puesta a punto de la habitación. 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 26.- RÉGIMEN DE COMIDAS Y BEBIDAS

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

- Horarios del **desayuno**:
 - Lunes a viernes de 07:00 a 10:30 horas
 - Sábados, domingos y festivos de 07:00 a 11:00 horas
- Horarios de la **cafetería**:
 - Lunes a domingo de 11:00 a 23:00 horas
- **Room Service**: Lunes a domingo de 07:00 a 23:00 horas

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

El régimen de **desayuno o media pensión** (en caso de haber sido contratada con la suficiente antelación) contratado por el huésped es personal e intransferible, no permitiéndose su cesión a terceros. El Hotel no asumirá responsabilidad alguna por la conservación, transporte o consumo de los alimentos una vez abandonen sus instalaciones.

Queda igualmente prohibido consumir comidas o bebidas del exterior en las zonas comunes del Hotel, salvo que hayan sido adquiridas en los bares o restaurantes del propio establecimiento.

En caso de incumplimiento, el Hotel podrá exigir la retirada inmediata de los productos o aplicar un cargo adicional por servicios como el descorche de botellas, suministro de vajilla o cualquier otra atención prestada relacionada con dicho consumo.

Adicionalmente, el Hotel dispone de una **máquina de vending**, poniendo a disposición de los clientes una gran variedad de snacks y bebidas.

No está permitido el acceso a habitaciones o áreas comunes a **repartidores de comida** a domicilio. El huésped deberá recoger personalmente su pedido en la recepción, no siendo responsabilidad del personal del Hotel su entrega ni la realización de pagos en nombre del huésped. El Hotel se reserva 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 el Hotel será responsable por productos introducidos en sus instalaciones en contravención de estas normas.

El Hotel no será responsable de los alimentos o bebidas que el huésped adquiera a terceros.

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

ARTÍCULO 27.- INDUMENTARIA Y VESTUARIO

Para transitar por dentro del Hotel 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 Hotel 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 al restaurante, buffet, comedores ni a otras zonas comunes con ropa mojada, sin camiseta o sin calzado.

ARTÍCULO 28.- ACCESO DE ANIMALES

El Hotel es **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 20 kg, con un coste adicional de 25 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** actualizada (acreditación de identificación mediante microchip y cartilla o pasaporte veterinario en vigor con las vacunaciones obligatorias), 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 el Hotel 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 el Hotel el derecho a solicitar la acreditación correspondiente. En caso de no aportar dicha documentación deberán abandonar el Hotel.

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 el Hotel; 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 del Hotel 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 la habitación 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 restaurantes, bares, gimnasios y otras zonas comunes no autorizadas, salvo para su tránsito de entrada o salida del Hotel. 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 el Hotel con la mascota.

ARTÍCULO 29. – ESTANCIA DE NIÑOS

El Hotel da 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 la misma habitación 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.

Los servicios adicionales consumidos por los menores, incluyendo desayuno, estarán sujetos a cobro conforme a la tarifa aplicable, aun cuando el alojamiento no tenga coste según lo previsto en el presente artículo.

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 restaurante y gimnasio, los niños deberán estar acompañados y bajo la vigilancia directa de un adulto. El Hotel no se hace responsable de accidentes o incidentes derivados de una falta de supervisión.

Se recomienda que los menores vistan ropa adecuada a cada espacio del Hotel. Asimismo, los niños no podrán utilizar los ascensores sin acompañamiento adulto ni 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. El Hotel se reserva 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, el Hotel podrá poner fin a la estancia de dichos menores y sus acompañantes, conforme a su reglamento interno.

ARTÍCULO 30.- OBJETOS PERDIDOS Y/O ABANDONADOS

El Hotel no se hace responsable 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, salones, 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 el Hotel en:

Email de contacto: hhbilbao@hesperia.com

Teléfono de contacto: +34 944 05 11 00

El Hotel se compromete 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.

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

Transcurrido dicho plazo, el Hotel entregará el objeto olvidado a las autoridades que correspondan.

Para el caso de que el Hotel, sepa o pueda 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, el Hotel 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, el Hotel entregará 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, el Hotel no será responsable 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, el Hotel lo seguirá custodiando por el plazo establecido.

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

ARTÍCULO 31.- NORMAS DE CONDUCTA, USO Y SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES

El Hotel no se responsabiliza del comportamiento de los huéspedes ni de los objetos, sustancias o materiales que éstos introduzcan en las habitaciones u otras dependencias, al no estar facultado para inspeccionar su equipaje o pertenencias.

TOALLAS:

Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación 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 las habitaciones 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 del Hotel. Por favor, modere el volumen del televisor y de voz.

DISPOSITIVOS MÓVILES:

En caso de utilizar dispositivos móviles en cualquier área pública del Hotel, 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 el Hotel, 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 hotelero 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 Hotel 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 del Hotel.

CORRIENTE ELÉCTRICA:

La instalación eléctrica de las habitaciones 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 la habitación 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 Hotel, incluidas las habitaciones.

Para contribuir al ahorro energético y garantizar el correcto funcionamiento del sistema de climatización, se deberá encender el aire acondicionado o la calefacción únicamente con puertas y ventanas cerradas.

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 del Hotel 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 del Hotel 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, el Hotel se reserva el derecho a adoptar las medidas legales que considere oportunas, incluyendo la notificación a las autoridades competentes.

ARTÍCULO 32.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

La Dirección del Hotel 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 habitación al salir y compruebe que ha quedado bien cerrada, incluso si se ausenta por poco tiempo.
- iii. Mantenga la puerta cerrada cuando esté dentro de la habitación.
- 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 de la habitación.
- vii. Evite compartir el número de su habitación o el nombre del Hotel con personas desconocidas o permitir el acceso a extraños.
- viii. No invite a personas ajenas a su habitación, 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 Hotel, 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 habitación.
- iv. No guarde la tarjeta de la habitación junto con documentos que identifiquen el Hotel o la habitación asignada.
- 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 habitaciones.
- 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. Si detecta cualquier deterioro o anomalía en las instalaciones, por favor, informe de inmediato al personal de recepción.
- v. En caso de que se realice un simulacro de emergencia o evacuación durante su estancia, agradecemos su participación y colaboración.

Uso de las habitaciones y pasillos (Normas)

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

ARTÍCULO 33.- SEGURIDAD, USO DE INSTALACIONES Y EVENTOS

Todas las instalaciones y servicios del Hotel 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.

El alquiler o cesión de salas a personas físicas o jurídicas obliga al contratante a garantizar que la actividad desarrollada sea legal, segura y compatible con el espacio, quedando prohibidas las actividades ilícitas, peligrosas, molestas, insalubres o ruidosas. El responsable deberá declarar previamente la naturaleza de la actividad para permitir la coordinación de actividades empresariales conforme al Real Decreto 171/2004. La falta de declaración, el incumplimiento de las normas o la insolvencia del organizador podrán motivar la cancelación del evento y la expulsión del Hotel.

En salas de eventos y zonas comunes, expositores y montadores deberán cumplir las normas de seguridad relativas a aforo, salidas de emergencia y medios contraincendios.

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 del Hotel, 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 Hotel.

ARTÍCULO 34.- 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 Hotel, 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 35.- PROTECCIÓN DE DATOS

El Hotel tratará 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@hesperiaworld.com.