

## Condiciones Generales De Contratación (Alojamiento) 2021

Al reservar tus vacaciones en Entremares Hotel&Spa declaras responsablemente que has leído toda la información disponible en la web y sabes que Entremares Hotel&Spa, establecimiento con las certificaciones vigentes ISO 9001 (desde 2003), ISO 14001 (desde 2003) y Q de Calidad Turística (desde 2007), ha incorporado a sus protocolos las medidas reconocidas por el Ministerio de Sanidad y emitidas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) para reducir contagios por SARS-CoV-2. Declaras responsablemente que eres consciente de que la eficacia de cualquier medida es mayor si cuenta con la colaboración de todos los huéspedes y te comprometes a seguir las normas e indicaciones de la dirección del Entremares Hotel&Spa en el marco de las medidas del ICTE.

La contratación y utilización de los servicios, con Proasol Entremares S.L (Hotel Entremares) supone la aceptación de estas condiciones, en las que declaras y aceptas:

Ser mayor de edad (mayor de 18 años) y disponer de capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados, manifestando que entiende y comprende la totalidad de las condiciones que se encuentran en el documento de confirmación de la reserva.

Para la confirmación de la reserva, es obligatorio una cuenta de correo electrónico donde recibir el documento de confirmación de la reserva.

### -POLÍTICA DE PAGO DE RESERVA

Esta temporada tenemos varias formas de pago, cada tarifa tiene su forma de pago.

- 1- No pagar nada
- 2- Pago de una noche antes de 24h de la llegada
- 3- Pago de una noche antes de 5 días de la llegada
- 4- Pago de una noche antes de 7 días de la llegada
- 5- Pago integro por tarifas NO REEMBOLSABLE

### -CONDICIÓN DE PAGO FINAL

Se solicitará el pago restante de la reserva a su llegada, le recomendamos realizarlo con tarjeta de crédito, aceptamos: Visa, Euro/MasterCard, Red 6000 y Maestro.

A su llegada al hotel debe presentar la tarjeta de crédito utilizada en su reserva, junto al DNI.

En cumplimiento del artículo 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, no se aceptarán pagos en efectivo superiores de 2.500 € a clientes de nacionalidad española, así como residentes fiscales.

### -POLÍTICA Y GASTOS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN

Si solicita la **ANULACIÓN o MODIFICACIÓN** de reserva, se cobrarán **Gastos de cancelación, según tarifa-oferta-promoción adquirida**.

Solo se admite una modificación de reserva por cambio de tarifa sin gastos, si quiere realizar más cambios se le cobrará el importe de la primera noche

### -MEJOR PRECIO GARANTIZADO

Proasol Entremares SL le garantiza el mejor precio online en su reserva. Si encuentra una tarifa online menor, que no sea en la web [www.entremares.es](http://www.entremares.es), se la igualamos. Requisitos para solicitar la igualación:

1. Debe tener una reserva realizada a través de [www.entremares.es](http://www.entremares.es) o nuestra Central de Reservas (968 564 123).
2. Enviar la solicitud de igualación en un plazo máximo de 48 horas tras haber realizado la reserva.
3. El precio en euros encontrado debe ser siempre en un canal online (excepto en campañas Flash) y debe estar disponible en el momento de la comprobación.

4. El Hotel, tipo de habitación, régimen alimenticio, personas, fechas de entrada y salida y las condiciones deben coincidir con los de su reserva.

#### -¿Cómo solicitar la igualación?

1. Contactar por e-mail - info@entremares.es - indicando sus datos: nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, teléfono y número de localizador de su reserva
2. Enviar captura de pantalla del precio encontrado e indicar el número de reserva/localizador.

Desde Hotel Entremares se verificarán los datos y, si se cumplen los requisitos, se realizará la igualación en un plazo máximo de 2 días laborables.

#### -Términos y condiciones adicionales:

Una vez aceptada y realizada la igualación al mejor precio online si se realizara una modificación de esa reserva en tipo de alojamiento, habitación, régimen, número de personas o fechas, la igualación quedaría sin efecto, pasando a confirmarse con el precio correspondiente en nuestra página web.

Una vez realizada la igualación, la reserva se cobrará íntegra, mediante tarjeta de crédito, sin opción a su devolución ni modificación.

Proasol Entremares SL se reserva el derecho de rechazar la reclamación vinculada con una tarifa más baja por una habitación si no logra corroborar su disponibilidad.

Asimismo, se reserva el derecho de interrumpir o modificar los Términos y Condiciones del programa de garantía de la tarifa más baja en internet.

#### -MÁS POLÍTICAS DE PAGO

Estas políticas de pago son políticas **GENERALES**, existen más políticas de pago a la hora de realizar su reserva según **OFERTAS o TARIFAS**. A la hora de realizar la reserva se cambiarán dichas políticas adaptadas a cada situación.

### INFORMACIÓN GENERAL

No se garantizan las habitaciones con vistas al mar. Las habitaciones vista piscina nunca podrán ser ocupadas por cunas y/o camas supletorias.

Las condiciones y precio de la reserva contratada son las que se determinan expresamente en este documento. La prestación de servicios comienza a partir de las **15:00 horas** del día de **llegada** y termina a las **12:00 horas** del día de **salida**.

Para todas aquellas reservas efectuadas con niños, es obligatorio justificar la edad de estos (será la que tengan a su llegada al hotel). En caso contrario se facturarán los suplementos, sin descuentos, ni ofertas, a su entrada. En el momento en que se presente la documentación probatoria de la edad, se devolverá el importe íntegro.

#### -EIDADES

Bebés - de 0 a 23 meses. Niños - de 2 a 12 años (ambos incluidos). A partir de 13 años se consideran adultos. En caso de necesitar el servicio de cuna, se debe indicar en el campo "¿Tienes algún comentario?" al hacer la reserva, puesto que el hotel dispone de un número limitado de unidades. El coste de la **cuna es de 6,00€/día (IVA incluido)** y deberá pagarse directamente en el hotel. **Únicamente se aceptarán cunas colocadas por el establecimiento.**

#### -EL PRECIO DE LA RESERVA NO INCLUYE

Cualquier servicio no especificado en su reserva, tales como: **cunas, llamadas telefónicas, servicios de lavandería, minibar, parking, piscina Brisa Marina, servicios termales...** etc.

Tampoco incluye los servicios adicionales que el cliente pueda anotar en el campo "Comentarios para el Hotel", ya que, en caso de que el hotel pudiera satisfacerlas, podrían suponer un coste extra a pagar directamente en el hotel.

Los precios consignados incluyen los impuestos aplicables por ley en la fecha de publicación. Cualquier variación en los conceptos, bases o tipos tributarios aplicables, dará lugar a su consiguiente repercusión en el precio final del servicio, en la fecha en que el mismo se preste.

### **-CONEXIÓN WI-FI**

Hay conexión wifi gratis disponible en todo el establecimiento. Se solicitará contraseña wifi, a su llegada, en recepción. Solo se entregará dos contraseñas Wi-Fi por habitación, no pudiendo ser utilizadas en más dispositivos a la vez.

El establecimiento no puede garantizar el ancho de banda ni la conexión de todos los dispositivos. El enlace proporcionado sirve para navegar por internet, consultar el e-mail o usar aplicaciones de móvil de bajo consumo de datos. El establecimiento no puede garantizar una cobertura total en todas sus instalaciones, ya que algunas zonas podrían tener una mala recepción de la señal debido a la estructura del edificio.

### **-CONDICIONES DE RESERVAS**

RÉGIMEN DE ALOJAMIENTO ¿QUÉ INCLUYE?

**Solo Alojamiento:** Alojamiento en el hotel.

**Alojamiento y desayuno:** Alojamiento en el hotel con el desayuno incluido.

**Media Pensión:** Alojamiento en el hotel, desayuno y cena incluida. Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h.

**Pensión completa:** Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida.

**Pensión completa Termal:** Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida, (Bebidas NO incluidas). Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h.

Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h

Paquete termal incluido:

-Acceso diario al Piscina/Spa Brisa Marina: Spa exterior cubierto. Equipado con chorros cervicales y bicicletas acuáticas de última generación. Ubicado junto a la Playa. tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.

-Acceso diario a las Termas Carthaginesas, (cuatro termas marinas con chorros cervicales, lumbares a distintas temperaturas), tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.

-IMPORTANTE: Los domingos no hay servicio de Termas Carthaginesas

-Consulte con el centro Termas Carthaginesas, las contraindicaciones absolutas, por las que no se permite realizar tratamientos.

-Los accesos al Centro Termal nunca se realizan el día de entrada y día de salida.

-No hay servicio de toallas ni de albornoz por los protocolos del COVID-19.

-El centro termal siempre estará cerrado por las tardes, los domingos cerrado todo el día. Los servicios del domingo NO se realizarán. No se devolverá importe alguno si no se puede realizar ningún servicio.

-Las citas son asignadas por el propio centro, se entregará carta con los horarios a los clientes en el check-in.

-Es obligatorio el uso de gorros para entrar a las piscinas y al centro Termal.

**Pensión completa Termalismo MAYORES:** Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida, agua y vino incluido en las comidas.

Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h.

Paquete termal incluido:

- Acceso diario al Piscina/Spa Brisa Marina: Spa exterior cubierto. Equipado con chorros cervicales y bicicletas acuáticas de última generación. Ubicado junto a la Playa. tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.
- Acceso diario a las Termas Carthaginesas, (cuatro termas marinas con chorros cervicales, lumbares a distintas temperaturas), tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.
- IMPORTANTE: Los domingos no hay servicio de Termas Carthaginesas
- Consulte con el centro Termas Carthaginesas, las contraindicaciones absolutas, por las que no se permite realizar tratamientos.
- Los accesos al Centro Termal nunca se realizan el día de entrada y día de salida.
- No hay servicio de toallas ni de albornoz por los protocolos del COVID-19.
- El centro termal siempre estará cerrado por las tardes, los domingos cerrado todo el día. Los servicios del domingo NO se realizarán. No se devolverá importe alguno si no se puede realizar ningún servicio.
- Las citas son asignadas por el propio centro, se entregará carta con los horarios a los clientes en el check-in.
- Es obligatorio el uso de gorros para entrar a las piscinas y al centro Termal.

**Todo Incluido:** Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida.

Bebidas incluidas en el restaurante.

Barra libre, el horario del todo incluido en todas sus variaciones es de 11.00h a 19.00h.

Todas las bebidas incluidas se mostrarán en un listado en las cafeterías y el siguiente enlace.

Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h. [Listado de bebidas del todo incluido:](#)

**Todo Incluido TERMAL:** Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida.

Bebidas incluidas en el restaurante.

Barra libre, el horario del todo incluido en todas sus variaciones es de 11.00h a 19.00h.

Todas las bebidas incluidas se mostrarán en un listado en las cafeterías y el siguiente enlace.

Primer servicio cena, último servicio almuerzo o pic-nic, hora de entrada al Hotel 15.00h. [Listado de bebidas del todo incluido:](#)

Paquete termal incluido:

- Acceso diario al Piscina/Spa Brisa Marina: Spa exterior cubierto. Equipado con chorros cervicales y bicicletas acuáticas de última generación. Ubicado junto a la Playa. tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.
- Acceso diario a las Termas Carthaginesas, (cuatro termas marinas con chorros cervicales, lumbares a distintas temperaturas), tiempo aprox. de 25-30min. Control de aforo limitado con horarios establecidos.
- IMPORTANTE: Los domingos no hay servicio de Termas Carthaginesas

- Consulte con el centro Termas Carthaginesas, las contraindicaciones absolutas, por las que no se permite realizar tratamientos.
- Los accesos al Centro Termal nunca se realizan el día de entrada y día de salida.
- No hay servicio de toallas ni de albornoz por los protocolos del COVID-19.
- El centro termal siempre estará cerrado por las tardes, los domingos cerrado todo el día. Los servicios del domingo NO se realizarán. No se devolverá importe alguno si no se puede realizar ningún servicio.
- Las citas son asignadas por el propio centro, se entregará carta con los horarios a los clientes en el check-in.
- Es obligatorio el uso de gorros para entrar a las piscinas y al centro Termal.

En los servicios de **Media Pensión, Pensión Completa y Todo Incluido**, el servicio de **entrada SIEMPRE** será el servicio de **CENA**, sin posibilidad de cambio.

El día de salida, en caso de tener Pensión Completa o Todo Incluido, el último servicio es el de Almuerzo, pudiendo solicitar en la recepción, si lo desea, el servicio de picnic el día anterior a su salida.

No está permitido a los clientes de "TODO INCLUIDO" dar bebidas a otros huéspedes que no sean de "TODO INCLUIDO". El incumplimiento de esta norma dará lugar a la retirada de este servicio y será transferido automáticamente a la opción de pensión completa sin repercusión al hotel ni el derecho a reclamar cualquier diferencia de precio.

#### **-HABITACIÓN SIN HUMO**

No se permite fumar en ninguna habitación o zona pública del hotel ni interferir con nuestros sistemas de detección de incendios según la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo. El hotel se reserva el derecho del cobro de una noche de gastos, ocasionados por limpieza.

#### **-MASCOTAS**

No se admiten ningún tipo de mascotas en nuestro establecimiento.

### **MEDIDAS PREVENCIÓN COVID-19**

Debido a la situación actual hemos tenido que adaptar algunas de nuestras instalaciones y protocolos para ofrecerles un mejor servicio con la mayor seguridad, tanto a nuestros clientes como a nuestros empleados.

Uso obligatorio de mascarilla. Zonas del establecimiento con hidroalcohol.

#### **RECEPCIÓN:**

- **Entrada:** La entrada al alojamiento se realizará a partir de las **15:00 horas**. Si tiene contratada pensión alimenticia, el servicio de entrada será siempre **cena, SIN** posibilidad de cambio.
- **Día de Salida:** la habitación se dejará **libre antes de las 12:00 horas**.
- **Limpieza:** Dispondremos de gel hidroalcohólico a la entrada, así como de alfombras desinfectantes, en las entradas al establecimiento. También se realizará la desinfección del puesto de trabajo y de utensilios de trabajo tras cada jornada.
- **Desinfección** de maletas y de datáfonos tras cada uso.
- **Mejoramos la seguridad:** Instalando mamparas en la recepción, controlando el mantenimiento de **distancia de seguridad** o uso de Equipos de Protección Individual (EPI) entre los empleados.
- **Pago:** Se potenciará el pago con tarjeta de crédito para evitar el manejo de efectivo

#### RESTAURANTE:

- **Turnos de comidas:** Se han preestablecido 3 turnos de 45-50 minutos para los distintos servicios de restaurante. Su turno le serán indicados cuando realice la entrada en nuestro establecimiento. Le rogamos acuda a la hora indicada para evitar colas y retrasos, en caso contrario su turno de comida se verá acortado.
- Desayuno: 08:30h a 11:30h.
- Almuerzo: 13:00h a 16:00h
- Cena: 20:00h a 23:00h
- **Buffet supervisado:** Nuestro buffet esta supervisado por nuestro personal.
- **Mantelería:** Los manteles y servilletas utilizados serán de un solo uso y los cubiertos se montarán en la mesa.
- **Desinfección y seguridad:** Las sillas y mesas del restaurante serán desinfectadas tras cada cliente. Será obligatoria la desinfección de manos a la entrada. La asignación de las mesas se realizará guardando las distancias de seguridad.
- **Servicios de almuerzo y cenas:** Esta nueva temporada mantenemos la distancia entre mesas y abrimos los dos restaurantes, cada uno con un buffet.

#### CAFETERÍAS:

- Podrán disfrutar de nuestros servicios en **tres emplazamientos** distintos: Lounge Bar, Chiringuito Playa y Chiringuito Sunrise.
- **Seguridad:** Se han reducido aforos y señalizado las zonas de paso. Disponemos de cartas en código QR.
- **Limpieza:** Hemos reforzado nuestros planes de limpieza para sentirnos más seguros.
- **Cafetería Mirador del Faro:**
- **Lounge-Bar:** Cerrado.
- **Chiringuitos:**

#### ZONAS NOBLES Y ASCENSORES:

- **Limpieza:** Se limpiarán y **desinfectarán con productos** virucidas todos los objetos y superficies de las **zonas de paso** susceptibles de ser manipuladas o contaminadas por diferentes personas, tales como botoneras de ascensores o máquinas, pasamanos de escaleras, etc.
- **Aforos:** Se han revisado y reducido los aforos.
- **Ascensores:** Serán de uso individual o de personas que pertenezcan a la misma unidad familiar.
- **Seguridad:** Hay indicaciones sobre el sentido a seguir en los pasillos y en las entradas al hotel y al restaurante.

#### HABITACIONES:

- **Limpieza y desinfección:** Hemos reforzado nuestros planes de limpieza diarios de habitaciones, limpiando y desinfectando con productos homologados, tanto el mobiliario como los textiles, además de realizar una desinfección completa de la habitación entre clientes. Poniendo especial atención a los equipamientos con alto nivel de uso o contacto (teléfono, mando a distancia, grifos, etc.).
- **Mobiliario:** Se ha reducido el mobiliario de la habitación.
- **Amenities:** Solo se dispone de gel, jabón y champú en la habitación.
- **Otras medidas:** **Hemos anulado** el servicio de lavandería, el room service y el pack minibar.

#### PISCINAS:

- **Aforo:** Se ha reducido aforo en piscinas para poder mantener la distancia de seguridad marcada por la legislación, será controlado por nuestros socorristas.
- **Limpieza y desinfección:** Se aumenta la limpieza y desinfección de dicha zona.

- **Hamacas:** Se encuentran fuera del recinto de la piscina y en la playa. Se alquilarán y se procederá a su limpieza y desinfección antes y después de cada uso.
- **Piscina Exterior:** Abierta al público, Aforo limitado, control de acceso con turnos de 25-30mtos.
- **PISCINA CUBIERTA CLIMATIZADA "BRISA MARINA":** Abierta al público. Aforo limitado, control de acceso con turnos de 25-30mtos.
- **Piscina Chapoteo-niños:** Abierta al público.

#### ANIMACIÓN:

- **Actividades:** Se realizarán en grupos reducidos para respetar la distancia de seguridad entre personas.
- **Limpieza y desinfección:** Todo el material será desinfectado después de cada uso. Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección.
- **Otras medidas:** Este año no vamos a tener castillos hinchables ni habrá baile por la noche para poder mantener la distancia de seguridad.
- **Reducida:** La animación se reduce para la seguridad de los clientes y trabajadores.
- **Parque infantil:** CERRADO.
- **Hinchables:** CERRADO.
- **Animación nocturna:** Sin animación nocturna.

#### TERMAS CARTHAGINESAS® - PISCINA BRISA MARINA:

- **4 Termas Carthaginesas,** tiempo aprox. 25-30minutos. Control de aforo limitado con horarios establecidos por el centro termal.
- **Piscina Cubierta BRISA MARINA,** tiempo aprox. 25-30minutos. Control de aforo limitado con horarios establecidos.
- **Resto de servicios a la espera de momento NO HAY DISPONIBILIDAD.**