



NORMAS INTERNAS PROASOL ENTREMARES, S.L.

INDICE

Presentación

- I. **NORMAS DE REGISTRO DE ENTRADA, FACTURACIÓN ESTANCIA Y SALIDA**
- II. **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOTEL**
- III. **NORMAS DE CONVIVENCIA E HIGIENE**
- IV. **NORMAS DE ADMISIÓN**
- V. **RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD**
- VI. **INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS**
- VII. **ORGANIZACIÓN Y PERSONA RESPONSABLE**

PRESENTACIÓN

El Hotel Entremares, en adelante el Hotel, es un establecimiento de uso público y se reserva el derecho de admisión y/o permanencia en sus instalaciones de clientes, quienes deben respetar las normas contenidas en el siguiente reglamento.

El hotel podrá cancelar la reserva sin derecho a devolución de cualquier cliente que no cumpla con este reglamento, así como con las normas de convivencia y de sentido común, o que, de algún modo, actúe irrespetuosamente contra las instalaciones del Hotel o del resto de personas que en él se encuentran, personal, proveedores o clientes del Hotel.

Estas normas se encuentran a disposición de los clientes y se aplicarán a todos los espacios y zonas del establecimiento, sean de uso exclusivo o común sin distinción alguna.

I. **NORMAS DE REGISTRO DE ENTRADA, FACTURACIÓN ESTANCIA Y SALIDA**

El cliente debe realizar su registro a la entrada del establecimiento en el momento de su llegada y registrar su salida una vez haya finalizado su estancia. Deberá presentar una identificación válida y notificar todos los datos necesarios solicitados para el registro de viajeros SES. Debiendo realizar el pago íntegro de la estancia de acuerdo con las condiciones de su reserva.

Si el día de salida, el cliente desocupa su habitación después de la hora del check out marcada en las condiciones de su reserva deberá pagar un día adicional a la duración de su reserva. El importe se calculará en base al precio de venta que tenga fijado el hotel en su página web para ese día.

No podrán hospedarse en el Hotel personas diferentes a las confirmadas en las reservas.

No podrán hospedarse en el Hotel personas diferentes a las registradas. El hotel podrá reclamar el importe por el alojamiento de esas personas no registradas y se calculará en base al precio de venta que tenga fijado el hotel en su página web para ese día.

No podrán hospedarse en el Hotel aquellas personas que con carácter previo a su registro (ya sea en otros hospedajes anteriores o bien en recepción justo antes de realizar el registro de ingreso o bien en el mismo momento de la formalización del registro de ingreso) hayan violado el presente Reglamento de Normas Internas y/o hayan participado en conductas violentas o provocado altercados, conductas de falta de respeto al civismo y a la higiene, conductas de falta de respeto hacia los trabajadores del establecimiento, conductas de discriminación hacia otros

huéspedes o trabajadores del establecimiento, conductas que causaron peligro o molestias a otros huéspedes, usuarios o trabajadores del establecimiento y conductas que impidieron el desarrollo normal de actividades y servicios del establecimiento (siendo las enumeradas, limitaciones generales de acceso a los establecimientos públicos, en virtud del art. 6 de la Ley 2/2011, de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia)

No se admiten cunas externas.

El cliente entregará las tarjetas de la habitación en el momento de su salida, en la recepción.

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

Crédito habitación: El hotel podrá dar crédito al cliente que lo solicite si así lo estima. Para ello podrá solicitar los datos de una tarjeta de crédito o de débito indistintamente.

También podrá facilitar el crédito al cliente con el compromiso y la obligación de pagar los cargos al realizar el check out.

Caja fuerte: El Hotel no se hace responsable del dinero y objetos de valor que no sean depositados en las cajas fuertes de seguridad de las habitaciones. Estas cajas fuertes están facilitadas por una empresa externa al hotel.

Cada cliente es responsable de los daños y/o perjuicios que ocasionen así mismos, a otros huéspedes, a trabajadores, o al equipamiento e infraestructuras del Hotel, quedando obligado al pago o indemnización de estos, siendo el valor incrementado a los gastos de la habitación.

Parking: El parking del Hotel se facilitará en función de la disponibilidad. Se deberá ocupar una sola plaza. El uso del parking finaliza a la hora marcada en la reserva como hora de check out. El Hotel no se responsabiliza de robos, hurtos o daños producidos a vehículos, incluidos todos los objetos o seres vivos en ellos contenidos, independientemente del hecho de estar estacionados en los espacios habilitados para el aparcamiento del propio Hotel.

Hamacas: Las hamacas del Hotel y de playa pueden ser de alquiler en función de la época del año. El método de reserva y pago dependerá de la época del año. Las instrucciones estarán disponibles en el punto de venta del hotel.

Horarios: Se debe respetar el horario de todas las instalaciones del Hotel. Los horarios podrán variar en función de las necesidades del Hotel.

Limpieza de habitaciones: La limpieza de habitaciones se realiza hasta las 15:00 horas. Si desea que no se le moleste cuelgue el aviso de STOP. Cuando el cartel de STOP supere las 48 horas, límite máximo de tolerancia permitido por el hotel, se contactará con el cliente y si no se obtiene respuesta, se entrará en la habitación para proceder a su limpieza y constancia del estado de esta.

Objetos olvidados: Los objetos encontrados en las habitaciones tienen un plazo de 90 días desde el día que fue hallado para su devolución, transcurrido dicho plazo el establecimiento podrá disponer libremente de las pertenencias no reclamadas. En el caso de solicitar el cliente que el objeto le sea enviado, deberá abonar el precio del transporte que será a portes debidos.

III. NORMAS DE CONVIVENCIA E HIGIENE

Deberá respetar las zonas e instalaciones restringidas en el Hotel, bien sea por edad, tarifas contratadas o bien de uso exclusivo por personal del Hotel.

No se podrá permanecer más días que los especificados en la reserva, salvo que exista acuerdo previo entre las partes.

El Hotel se reserva el derecho de admitir visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. Si el usuario desea recibir visitas, el Hotel dispone de espacios para ello. En caso de incumplimiento la Dirección, se reserva el derecho a requerir la salida inmediata del visitante solicitando en su caso el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Ninguna persona tiene derecho a dar alojamiento a otra sin el consentimiento previo del Hotel y si se accede a ello, se deberá realizar el registro y el pago correspondiente. El importe se calculará en base al precio de venta que tenga fijado el hotel en su página web para ese día.

El Hotel se abstendrá de dar alojamiento a menores de edad que acudan solos, siendo obligatorio ir acompañado del padre, madre o tutor. No obstante, los adolescentes de 16 o 17 años pueden hospedarse en una habitación privada con el permiso de un padre, madre o tutor legal. Esta autorización debe ir acompañado de una copia del documento de identidad del tutor legal.

Los padres y tutores son responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del Hotel durante su estancia, por lo que deben velar por que se realice un buen uso de las instalaciones. Cualquier daño producido por los menores en ausencia de dicha supervisión, será responsabilidad única y exclusiva de sus padres o tutores legales, quedando el Hotel eximido de responsabilidad alguna.

El hotel expondrá en la recepción los horarios a partir del cual se deberá guardar el debido silencio en los pasillos e instalaciones al objeto de no perturbar el descanso de los demás clientes del hotel. Modere el volumen del televisor y de voz.

La presentación de alguna queja o reclamación no exime del cumplimiento de este reglamento y del pago de los servicios.

No se podrán utilizar habitaciones ni espacios comunes del Hotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados. En consecuencia, no podrán utilizarse dichas habitaciones y/o espacios comunes para actividades tales como entrevistas, rodajes, toma de imágenes para actividades promocionales, sesiones de fotos, etc.... salvo autorización expresa de la Dirección del establecimiento.

Queda prohibido:

- Entrar con animales en el Hotel salvo perros guía y de asistencia. El cliente deberá aportar la documentación que el hotel requiera para comprobar que el animal cumple con los requisitos legales.
- Entrar con traje de baño mojado en el restaurante.
- Meter comida o bebida en las zonas de piscinas.
- Sacar alimentos del comedor del Hotel.
- Usar vasos y otros objetos de cristal y/o loza en la zona de piscina y hamacas.

- Portar armas de cualquier tipo en cualquier zona del Hotel.
- Utilizar música en tono elevado en cualquier lugar del Hotel.
- Correr por los pasillos y dependencias.
- Provocar altercados o cualquier acto que incomode a los huéspedes o empleados.
- Utilizar equipamiento de la instalación para usos distintos al de su servicio.
- Sacar mobiliario de la instalación a la playa.
- Sacar toallas de las habitaciones para uso de playa o piscina.
- Colgar toallas en las barandillas de los balcones de las habitaciones.
- Guardar medicinas ni comida de clientes en el establecimiento.
- Jugar a la pelota en la instalación salvo por actividad de animación.
- Uso de colchonetas e hinchables en piscinas excepto flotadores para niños/as.
- Empujarse, jugar y/o realizar saltos peligrosos en los bordes de los vasos de las piscinas.
- Saltar entre terrazas.
- El uso de extintores, salvo para el objeto de su naturaleza.
- Andar descalzo dentro del Hotel.
- Utilizar cualquier tipo de elementos pirotécnicos dentro de la instalación.
- El Hotel es un "Espacio Libre de Humo" por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose a todas las habitaciones. En caso de incumplimiento será cobrado un extra al cliente por limpieza y desodorización. El importe de penalización estará publicado en la recepción.
- El consumo de drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- Entorpecer el desarrollo de las actividades ordinarias y propias del hotel.

Sea considerado con el personal: trate al personal del Hotel con amabilidad y respeto, y no dude en pedir ayuda cuando sea necesario.

Siendo obligatorio:

- Ducharse antes de entrar a la piscina.
- Uso de chanclas y gorro de baño en la piscina cubierta
- Uso de calzado adecuado en cada zona del Hotel, según la cartelería expuesta.
- Uso de pañales para piscinas y zona de fiesta del agua, en niños menores de 2 años o con problemas de incontinencia.
- Los menores de edad deberán viajar acompañados en los ascensores del Hotel.
- Mantener siempre a los niños bajo la supervisión de un adulto.
- Identificarse con la pulsera del Hotel cuando le sea requerido en la instalación.

- Deberá cumplir las reglas de higiene requeridas en el centro termal.

En la zona del Todo Incluido queda prohibido:

- La entrada con el torso descubierto y sin camiseta.
- Acceder al recinto sin tener contratado el servicio.
- Sacar comida fuera de las zonas habilitadas.
- Sacar comida o bebida a clientes que no tienen contratado el servicio Premium.
- Acceder fuera del periodo establecido en su reserva habiendo finalizado ya el servicio.
- Que clientes soliciten nuevas pulseras y las entreguen a otros clientes sin el servicio contratado.

Los clientes de todo incluido deberán cumplir con las normas que el hotel establezca en cada momento y las que sean enviadas junto con la confirmación de la reserva.

El desconocimiento de las normas no exime de su cumplimiento.

IV. NORMAS DE ADMISIÓN

Se limitará el acceso a una zona o instalación cuando:

- El aforo se haya completado.
- Se haya superado el horario de cierre de dicha instalación.
- La persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva y provoque altercados.
- La persona falte al debido respeto a empleados del Hotel o a otros clientes.
- Se adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
- No se abone los servicios o prestaciones al ser requerido el pago.
- Se carezca de la edad mínima establecida.
- Presente estado de embriaguez. En este caso, el personal del Hotel podrá negarse a servir bebidas alcohólicas a huéspedes que no realicen un consumo responsable.
- Haya un evento privado.
- No se ofrezcan los datos requeridos por el establecimiento.
- Se encuentre bajo los efectos de las drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

Cualquier incumplimiento de los puntos anteriores podrá suponer la expulsión inmediata de los clientes de la instalación.

El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia y en ejercicio de este podrá **vetar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo** el Reglamento de las normas internas del establecimiento y/o a quienes no cumplan con los requisitos enumerados en este.

No podrán hospedarse en el Hotel aquellas personas que con carácter previo a su registro (ya sea en otros

hospedajes anteriores o bien en recepción justo antes de realizar el registro de ingreso o bien en el mismo momento de la formalización del registro de ingreso) hayan violado el presente Reglamento de Normas Internas y/o hayan participado en conductas violentas o provocado altercados, conductas de falta de respeto al civismo y a la higiene, conductas de falta de respeto hacia los trabajadores del establecimiento, conductas de discriminación hacia otros huéspedes o trabajadores del establecimiento, conductas que causaron peligro o molestias a otros huéspedes, usuarios o trabajadores del establecimiento y conductas que impidieron el desarrollo normal de actividades y servicios del establecimiento (siendo las enumeradas, limitaciones generales de acceso a los establecimientos públicos, en virtud del art. 6 de la Ley 2/2011, de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia)

V. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y GESTIÓN DE DATOS

Para garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento Hotelero dispone de cámaras de vigilancia, en algunas zonas del Hotel, cuyas imágenes pueden ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.

Se prohíbe hacer fotografías y/o videos en los que aparezcan otros huéspedes o empleados del Hotel que se nieguen a aparecer en dichas imágenes.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, restricción del tratamiento, portabilidad de los datos y oposición de sus datos personales podrá realizarlo en el correo lop@turisweb.info mandando copia de DNI.

VI. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Vigile y controle el equipaje y objetos personales en áreas públicas, con el fin de evitar extravíos y/o eventuales hurtos.

Si olvida o extravía su llave, diríjase a recepción e identifíquese. Sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave.

Cierre la puerta de su habitación al salir de ella y trate de abrirla de nuevo para asegurarse que está correctamente cerrada.

Si considera que el uso de alguna instalación o servicio puede suponer cualquier riesgo para su salud o integridad física, le rogamos encarecidamente que contacte con la Dirección, para que le informe y disipe cualquier cuestión que le haya suscitado al respecto.

El cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las autoridades incumpla las medidas obligatorias o recomendadas, que se hayan adoptado por este establecimiento, podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna y con aviso a la Autoridad competente.

El cliente que sospeche pueda padecer una enfermedad contagiosa, bien por vía respiratoria o bien por contacto, debe comunicarlo a la Dirección, para que se puedan tomar medidas de higienización de la zona utilizada; debe acudir al Servicio de Salud y debe tomar las medidas profilácticas necesarias para evitar ser foco de contagio a terceros, absteniéndose mientras dure dicha enfermedad de participar en actos grupales, así como tampoco podrá acudir al Restaurante y lugares concurridos por otros clientes, facilitándole el establecimiento los servicios

necesarios en su habitación. El cliente debe saber que de no tomar por su parte las medidas adecuadas para evitar contagios a terceros, podría ser responsable de cuantos daños y perjuicios pudiera ocasionar por su conducta negligente, tanto a otros clientes o trabajadores, como al propio Hotel.

El cliente tiene a su disposición indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de emergencia deberá seguir las indicaciones adicionales que dé el personal del Hotel. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores etc....) así como uso indebido, podrá suponer la expulsión del Hotel.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Hotel están equipados de medidas que favorecen a garantizar la seguridad en todo momento.

VII. INFORMACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS

La cesión y alquiler de cualquier espacio para cualquier persona física o jurídica no exime a la persona responsable de realizar únicamente actividades compatibles con la legislación y con el espacio, prohibiéndose cualquier actividad ilegal, ruidosa, molesta, insalubre, peligrosa y/o nociva. La persona que suscribe el contrato de cesión o alquiler será responsable de toda la actividad que se desarrolle, así como los daños que se produzcan.

En salas de reuniones y zonas comunes el expositor/ montador se compromete a cumplir las normas sobre seguridades en salas, especialmente las referidas a capacidad máxima, salidas de emergencias y medidas contra incendios. Los materiales y objetos no se apoyarán en las paredes y asientos. Se colocarán de forma estable y bien apilados en los lugares determinados para ello. No se arrastrarán materiales y objetos que puedan rayar el suelo.

Todos los materiales serán recogidos y sacados del establecimiento una vez finaliza el evento.

VIII. ORGANIZACIÓN Y PERSONA RESPONSABLE

El incumplimiento total o parcial de cualquiera de las normas de este documento, autoriza al Hotel a ejecutar, a su exclusivo criterio, según la gravedad de los hechos y a fin de garantizar la seguridad de huéspedes y personal, cualquiera de los siguientes procedimientos:

- ✓ Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito.
- ✓ Requerirle el debido respeto y cumplimiento de las normas de comportamiento, etiqueta y vestimenta.
- ✓ Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento.
- ✓ Solicitar ayuda de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- ✓ Expulsión de sus instalaciones a quien no se ajuste a las normas.

El presente documento se rige por la ley española.

INTERNAL REGULATIONS

PROASOL ENTREMARES, S.L.

INDEX

Presentation

I. RULES FOR CHECK-IN, BILLING, STAY, AND CHECK-OUT

II. RULES FOR THE OPERATION OF SERVICES PROVIDED BY THE HOTEL

III. RULES OF COEXISTENCE AND HYGIENE

IV. ADMISSION RULES

V. SECURITY RECOMMENDATIONS

VI. INFORMATION ON SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

VII. ORGANIZATION AND RESPONSIBLE PERSON

VIII. PRIVACY POLICY AND DATA MANAGEMENT

PRESENTATION

Hotel Entremares, hereinafter referred to as the Hotel, is a publicly accessible establishment and reserves the right of admission and/or stay of guests who must respect the rules contained in these regulations.

The Hotel may cancel a reservation without refund for any guest who does not comply with these regulations, general coexistence norms, or acts disrespectfully toward the Hotel facilities, staff, suppliers, or other guests.

These rules apply to all areas of the Hotel, whether exclusive or shared, without distinction.

I. RULES FOR CHECK-IN, BILLING, STAY, AND CHECK-OUT

Guests must complete their check-in upon arrival at the establishment and check out once their stay has ended. They must present valid identification and provide all required information for the SES traveler registration system. Full payment for the stay must be made in accordance with the reservation conditions.

If a guest vacates the room after the check-out time indicated in their reservation conditions, they will be charged an additional day. The charge will be calculated based on the daily rate published on the Hotel's website for that day.

Only the individuals confirmed in the reservation may stay at the Hotel. No unregistered guests are allowed. The Hotel may charge for the accommodation of any unregistered individuals, with the rate calculated according to the price published on the Hotel's website for that day.

Persons who, prior to check-in—either in previous accommodations or at reception before or during the check-in process—have violated these Internal Regulations and/or engaged in violent behavior, caused disturbances, shown a lack of respect for civility and hygiene, disrespected Hotel staff, discriminated against other guests or staff, endangered or disturbed other guests, users, or staff, or interfered with the normal operation of Hotel services and activities, may not be accommodated. These behaviors fall under general access restrictions to public establishments pursuant to Article 6 of Law 2/2011, of March 2, on admission to public shows, recreational

activities, and public establishments of the Region of Murcia.

External cribs are not permitted.

Guests must return their room key cards at reception upon departure.

II. RULES FOR THE OPERATION OF HOTEL SERVICES

Room Credit: The Hotel may grant credit to guests who request it, at its own discretion. To do so, it may request the details of a credit or debit card.

Credit may also be granted under the commitment and obligation to settle all charges upon check-out.

Safe Deposit Boxes: The Hotel is not responsible for money or valuables that are not deposited in the in-room safes. These safes are provided by an external company.

Liability for Damages: Each guest is responsible for any damage and/or harm caused to themselves, other guests, staff, or to the Hotel's equipment and infrastructure. The guest is obligated to pay or compensate for such damage, and the amount may be added to their room charges.

Parking: Hotel parking is subject to availability. Only one parking space per vehicle may be used. Parking privileges end at the check-out time indicated in the reservation. The Hotel is not liable for theft, burglary, or damage to vehicles, including any objects or living beings inside, regardless of whether the vehicle is parked in designated Hotel parking areas.

Sunbeds: Hotel and beach sunbeds may be available for rent depending on the season. The booking and payment method will vary depending on the time of year. Instructions will be available at the Hotel's sales point.

Schedules: The operating hours of all Hotel facilities must be respected. Schedules are subject to change based on the Hotel's operational needs.

Room Cleaning: Housekeeping service is provided until 3:00 p.m. If you do not wish to be disturbed, please hang the "STOP" sign. If the STOP sign is displayed for more than 48 hours (the maximum permitted tolerance), the Hotel will attempt to contact the guest. If there is no response, staff will enter the room to carry out cleaning and verify its condition.

Lost and Found: Items found in rooms will be held for up to 90 days from the date they are discovered. After this period, the Hotel may dispose of unclaimed items at its discretion. If the guest requests the return of a lost item, they must pay the shipping costs, which will be sent freight collect.

III. RULES FOR THE OPERATION OF SERVICES PROVIDED BY THE HOTEL

Room Credit: The Hotel may extend credit at its discretion, requiring a credit or debit card and payment upon check-out.

Safe: The Hotel is not responsible for valuables not stored in the in-room safes, which are managed by an external company.

Guests are liable for damages caused to themselves, other guests, staff, or hotel property and must cover related costs.

Parking: Subject to availability. Only one space per vehicle. Parking privileges end at check-out time. The Hotel is

not responsible for theft or damage to vehicles or their contents.

Sunbeds: May be rented depending on the season. Reservation and payment methods vary; information is available at the hotel's sales point.

Schedules: All facility hours must be respected and may change based on hotel needs.

Room Cleaning: Performed until 3:00 p.m. Do not disturb signs will be honored up to 48 hours; afterward, entry may occur for cleaning and inspection.

Lost and Found: Items are kept for 90 days. Shipping costs for returns must be paid by the guest.

III. RULES OF CONDUCT AND HYGIENE

Guests must respect restricted areas and facilities within the Hotel, whether due to age, contracted rates, or because they are for exclusive use by Hotel staff.

Guests may not stay beyond the dates specified in their reservation, unless previously agreed upon by both parties.

The Hotel reserves the right to admit occasional visitors, and under no circumstances will visitors be allowed to enter guest rooms. If guests wish to receive visitors, the Hotel provides designated areas for this purpose. In case of non-compliance, Management reserves the right to request the immediate departure of the visitor and may seek assistance from law enforcement if necessary.

No guest is permitted to accommodate another person without the Hotel's prior consent. If permission is granted, proper registration and payment must be made. The rate will be based on the daily price published on the Hotel's website.

The Hotel will not accommodate minors who arrive alone; they must be accompanied by a parent or legal guardian. However, teenagers aged 16 or 17 may stay in a private room with written authorization from a parent or legal guardian. This authorization must be accompanied by a copy of the guardian's identification.

Parents and guardians are responsible for the behavior and supervision of minors during their stay and must ensure appropriate use of the facilities. Any damage caused by minors due to lack of supervision is the sole responsibility of the parents or legal guardians. The Hotel accepts no liability.

The Hotel will display quiet hours at the reception, during which guests are expected to remain silent in hallways and common areas to avoid disturbing others. Please keep TV and voice volumes moderate.

Filing a complaint or claim does not exempt guests from complying with these rules or paying for services used.

Hotel rooms and common areas may not be used for purposes other than lodging and/or contracted services. Therefore, these spaces may not be used for activities such as interviews, filming, promotional photo sessions, etc., without express permission from Hotel management.

The following are strictly prohibited:

- Entering the Hotel with animals, except for guide and assistance dogs. Required documentation must be presented to confirm compliance with legal requirements.
- Entering the restaurant wearing wet swimsuits.

- Bringing food or drink into pool areas.
- Taking food out of the Hotel dining room.
- Using glassware or ceramic items in the pool and sunbed areas.
- Carrying weapons of any kind in any area of the Hotel.
- Playing loud music anywhere in the Hotel.
- Running in hallways or other areas.
- Creating disturbances or engaging in behavior that bothers other guests or staff.
- Using Hotel equipment for purposes other than its intended use.
- Taking Hotel furniture to the beach.
- Using room towels at the beach or pool.
- Hanging towels on balcony railings.
- Storing guests' medications or food in Hotel facilities.
- Playing ball games on the premises except during organized entertainment.
- ✓ Using air mattresses or inflatables in pools, except for children's floatation devices.
- ✓ Pushing, playing, or diving dangerously at the edges of pools.
- ✓ Jumping between balconies or terraces.
- ✓ Using fire extinguishers for anything other than emergencies.
- ✓ Walking barefoot inside the Hotel.
- ✓ Using any kind of pyrotechnics on the premises.
- ✓ Smoking anywhere in the Hotel. The Hotel is a **Smoke-Free Zone**, including all guest rooms. Violation will result in a cleaning and deodorizing fee, as listed at reception.
- ✓ Consuming drugs, narcotics, or psychotropic substances.
- ✓ Hindering the normal operation of the Hotel's services and activities.

Be courteous to staff : treat Hotel employees with kindness and respect, and feel free to ask for help if needed.

The following are mandatory:

- Showering before entering the pool.
- Wearing flip-flops and a swim cap in the indoor pool.
- Wearing appropriate footwear in each Hotel area, as indicated by posted signage.
- Children under 2 years old or with incontinence must wear swim diapers in the pools and water play areas.
- Minors must be accompanied by an adult in the elevators.

- Children must be supervised by an adult at all times.
- Wearing the Hotel wristband upon request while on the premises.
- Adhering to the hygiene rules in the thermal spa area.

In the All-Inclusive area, the following are prohibited:

- Entering without a shirt or with a bare torso.
- Entering without having purchased the All-Inclusive service.
- Taking food outside the designated areas.
- Giving food or drinks to guests who have not purchased the Premium service.
- Accessing services outside the scheduled period indicated in the reservation, after the service has ended.
- Guests requesting new wristbands and giving them to others who have not purchased the service

All-Inclusive guests must follow the rules established by the Hotel at any time, including those sent with the booking confirmation.

IV. ADMISSION RULES

Access to a facility or area may be restricted when:

- Capacity has been reached.
- The facility has closed for the day.
- The individual displays violent behavior, particularly if they act aggressively or cause disturbances.
- The individual disrespects Hotel employees or other guests.
- The individual engages in behavior that compromises the cleanliness or hygiene of the establishment.
- Payment for services or goods is not made when requested.
- The individual does not meet the minimum age requirement.
- The individual is intoxicated. In such cases, Hotel staff may refuse to serve alcoholic beverages to guests not consuming responsibly.
- A private event is taking place.
- The required information is not provided to the establishment.
- The individual is under the influence of drugs, narcotics, or psychotropic substances.

Violation of any of the above may result in immediate expulsion from the facility.

The Hotel reserves the right of admission and continued stay. In exercising this right, it may deny entry to individuals who have previously violated the Internal Regulations or who fail to meet the requirements outlined herein.

Guests will not be allowed to stay at the Hotel if, prior to check-in (whether at other accommodations, during the check-in process, or at the time of registration), they have violated these Internal Regulations and/or engaged in violent behavior, caused disturbances, demonstrated uncivil or unhygienic conduct, disrespected staff, shown discriminatory behavior toward other guests or staff, endangered or disturbed others, or disrupted the normal operation of the Hotel's services or activities. These provisions reflect general access limitations to public establishments under Article 6 of Law 2/2011 of March 2, on admission to public performances, recreational activities, and public establishments in the Region of Murcia.

V. PRIVACY POLICY AND DATA MANAGEMENT

To ensure the safety, privacy, and tranquility of guests, this Hotel establishment is equipped with surveillance cameras in certain areas. The recorded images may be made available to the authorities in cases provided for by law.

It is prohibited to take photographs and/or videos that include other guests or Hotel staff who do not consent to appearing in such images.

To exercise your rights of access, rectification, erasure, restriction of processing, data portability, and objection regarding your personal data, you may do so by sending a request to lopd@turisweb.info, including a copy of your ID.

VI. SECURITY RECOMMENDATIONS

Watch over and control your luggage and personal belongings in public areas to avoid loss and/or possible theft. If you forget or lose your key, please go to the reception and identify yourself. Only reception staff are authorized to provide you with a new key.

Always close your room door when leaving and try to reopen it to ensure it is properly locked.

If you believe that the use of any facility or service might pose a risk to your health or physical safety, we strongly recommend that you contact Management so they can inform you and clarify any concerns you may have.

A guest who, during an emergency or a health crisis declared by authorities, fails to comply with the mandatory or recommended measures adopted by this establishment may have their accommodation contract terminated immediately. Their stay will be canceled without any right to a refund, and the competent authority will be notified.

Any guest who suspects they may have a contagious illness—whether airborne or through contact—must inform Management so that hygienic measures can be taken in the areas they have used. They must seek medical attention and take the necessary precautions to avoid becoming a source of infection to others. While the illness lasts, they must refrain from participating in group activities and from visiting the restaurant and other areas frequented by other guests. The hotel will provide the necessary services in the guest's room. Guests should be aware that if they fail to take appropriate measures to avoid infecting others, they may be held liable for any harm or damages caused by their negligent behavior to other guests, staff, or the hotel itself.

Emergency procedures and signage for evacuation routes and fire safety equipment are available to all guests. In case of emergency, guests must follow any additional instructions given by hotel staff. Blocking emergency exits

or fire safety equipment (e.g., extinguishers, fire hoses, alarms, etc.), or misusing such equipment, may result in expulsion from the hotel.

All our hotel's facilities and services are equipped with measures designed to ensure safety at all times.

VII. INFORMATION ON SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

The transfer or rental of any space to any individual or legal entity does not exempt the responsible party from conducting only activities that are compatible with applicable legislation and appropriate to the space. Any illegal, noisy, disruptive, unhealthy, dangerous, and/or harmful activities are strictly prohibited. The person who signs the transfer or rental contract will be held responsible for all activities conducted, as well as for any resulting damages.

In meeting rooms and common areas, the exhibitor/installer agrees to comply with all safety regulations, especially those regarding maximum capacity, emergency exits, and fire prevention measures. Materials and objects must not be leaned against walls or seating. They must be placed in a stable and properly stacked manner in the designated areas. Materials and objects that could scratch the floor must not be dragged. All materials must be removed from the premises once the event has concluded.

VIII. ORGANIZATION AND RESPONSIBLE PERSON

Failure to fully or partially comply with any of the rules outlined in this document authorizes the Hotel, at its sole discretion and depending on the severity of the situation, to take any of the following actions in order to ensure the safety of guests and staff:

- ✓ Invite the offender to modify their behavior or habits.
- ✓ Require respectful conduct and adherence to rules of behavior, etiquette, and dress code.
- ✓ Reiterate the need to comply with the provisions of these Regulations.
- ✓ Request assistance from law enforcement authorities.
- ✓ Expel from the premises anyone who does not comply with the rules.

This document is governed by Spanish law.