1. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La contratación de servicios de alojamiento en el Apartamentos La Mirage, gestionado por **PROASOL ENTREMARES, S. L.**, implica el conocimiento y la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como de las condiciones particulares aplicables a la tarifa y los servicios seleccionados.

Al formalizar una reserva, el titular declara:

- Ser mayor de 18 años y disponer de capacidad legal suficiente para contratar los servicios solicitados.
- Haber leído y comprendido las condiciones de contratación, pago, modificación y cancelación correspondientes a su reserva.
- Que los datos facilitados durante el proceso de contratación son correctos.
- Comprometerse a respetar las normas internas del establecimiento y las indicaciones de su personal.

Para formalizar la reserva será obligatorio facilitar una dirección de correo electrónico válida, a la que se enviará la correspondiente confirmación.

El Apartamentos La Mirage cuenta con una trayectoria de certificaciones de calidad y gestión medioambiental ISO 9001, ISO 14001 y Q de Calidad Turística. El establecimiento aplica los protocolos de funcionamiento, higiene y seguridad que correspondan conforme a la normativa vigente.

2. POLÍTICA DE PAGO DE RESERVAS

2.1. Confirmación de la reserva

Para formalizar una reserva será necesario facilitar una tarjeta bancaria válida como garantía.

Como condición general, se realizará el cargo correspondiente a **una noche de alojamiento cinco días antes de la fecha prevista de llegada**.

No se exigirá el abono de dicho importe en el momento de efectuar la reserva, salvo que las condiciones particulares de la tarifa contratada establezcan lo contrario.

2.2. Pago del importe restante

El importe pendiente de la estancia deberá abonarse a la llegada al establecimiento, durante el proceso de registro.

Se recomienda realizar el pago mediante tarjeta bancaria. El establecimiento acepta las siguientes modalidades:

- Visa.
- Mastercard / Eurocard.
- Red 6000.
- Maestro.

El hotel podrá solicitar la presentación de la tarjeta utilizada para formalizar la reserva y un documento oficial de identidad.

Los pagos en efectivo estarán sujetos a los límites establecidos por la normativa vigente.

3. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DE RESERVAS

3.1. Cancelación gratuita

Con carácter general, las reservas podrán cancelarse sin gastos hasta cinco días antes de la fecha prevista de entrada al establecimiento.

3.2. Cancelaciones fuera de plazo

Las cancelaciones o modificaciones efectuadas una vez superado el plazo de cancelación gratuita estarán sujetas a unos gastos equivalentes al importe de una noche de estancia.

3.3. Condiciones particulares

Determinadas promociones, ofertas especiales o tarifas podrán establecer condiciones específicas de pago, modificación o cancelación.

En estos casos, prevalecerán las condiciones particulares expresamente comunicadas al cliente durante el proceso de reserva y reflejadas en su confirmación.

Importante: Las condiciones y penalizaciones aplicables deberán consultarse y aceptarse antes de finalizar la contratación.

4. GARANTÍA DE MEJOR PRECIO ONLINE

PROASOL ENTREMARES, S. L. ofrece un programa de igualación de tarifas para aquellas reservas realizadas desde www.entremares.es.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO Y TARIFAS

Las políticas de pago y cancelación descritas anteriormente tienen carácter general.

Determinadas ofertas, promociones, paquetes especiales o tarifas podrán establecer condiciones diferentes.
Las condiciones particulares aplicables se mostrarán durante el proceso de reserva y deberán figurar en la confirmación correspondiente.

6. INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA ESTANCIA

6.1. Horarios de entrada y salida

- **Entrada (check-in):** a partir de las 15:00 horas.
- **Pre-check-in:** disponible a partir de las 12:00 horas, sin que ello implique la entrega anticipada de la Apartamento.
- **Salida (check-out):** hasta las 12:00 horas.

La disponibilidad de la Apartamento antes de las 15:00 horas no está garantizada.

6.2. Funcionamiento según temporada

Durante las temporadas baja y media, el establecimiento puede contar con una mayor presencia de clientes pertenecientes a programas de turismo para mayores.
En determinados periodos, las actividades de animación estarán especialmente dirigidas a este público.
Los servicios y espacios estacionales, incluidos el chiringuito de playa y el Chiringuito Club, estarán sujetos a sus correspondientes fechas de apertura y cierre.
Según la información establecida para 2027, ambos espacios estarán cerrados a partir del 01 de noviembre.

6.3. Reservas de familias monoparentales

El establecimiento no dispone de tarifas especiales para familias monoparentales.
Cuando una Apartamento sea ocupada por un adulto y un menor, este último computará a efectos de tarifa como un segundo adulto, sin aplicación de descuentos infantiles.

7. PRECIOS, IMPUESTOS Y MODIFICACIONES DE SERVICIOS

Los precios publicados corresponden a tarifas de venta al público e incluyen el IVA y los impuestos que resulten aplicables conforme a la normativa vigente en el momento de su publicación.
Cualquier modificación legal de los impuestos o tributos aplicables se gestionará conforme a lo establecido en la normativa correspondiente y en las condiciones de contratación.
El establecimiento podrá introducir modificaciones organizativas en actividades, horarios o servicios cuando concurran razones justificadas de seguridad, mantenimiento, disponibilidad o cumplimiento normativo, respetando los derechos de los clientes y las prestaciones contratadas.

8. DERECHO DE ADMISIÓN Y NORMAS DE CONVIVENCIA

El Apartamentos La Mirage se reserva el ejercicio del derecho de admisión y permanencia dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, especialmente por la normativa aplicable en la Región de Murcia.
El establecimiento podrá adoptar las medidas legalmente previstas ante conductas que comprometan la seguridad, convivencia o normal funcionamiento de sus instalaciones.
Entre estas conductas se encuentran:

- Los comportamientos violentos, amenazas o altercados.
- Las faltas graves de respeto hacia el personal u otros huéspedes.
- Las conductas discriminatorias.
- El incumplimiento de las normas de higiene y convivencia.
- Las actuaciones que ocasionen molestias graves o situaciones de peligro.
- El incumplimiento de las normas internas del establecimiento.

Las decisiones adoptadas se ajustarán a criterios objetivos y no discriminatorios y a la normativa aplicable.

Identificación de los huéspedes

Las personas que se presenten en el establecimiento deberán acreditar su identidad y facilitar los datos necesarios para formalizar su registro.
Cuando exista una discrepancia entre los datos de la persona presentada y los que figuran en la reserva, será necesario aclararla y, en su caso, regularizarla antes de formalizar la entrada.

Límite de Apartamentos por reserva

Cada localizador permitirá reservar un máximo de tres Apartamentos, aplicándose esta limitación a las reservas directas y a las efectuadas a través de agencias o plataformas de distribución.

9. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS RESERVAS

9.1. Asignación de Apartamentos

La asignación de Apartamentos se realizará conforme a la tipología contratada y a la disponibilidad operativa del establecimiento.
Las preferencias relativas a ubicación, planta o vistas serán consideradas como solicitudes especiales, sin que impliquen garantía de asignación.

9.2. Reservas con menores

En todas las reservas que incluyan menores será obligatorio acreditar su edad mediante la documentación correspondiente.
La edad que se tendrá en cuenta será la que el menor tenga en la fecha de entrada al establecimiento.
En caso de discrepancia entre la edad declarada y la acreditada, se procederá a regularizar la tarifa aplicable.

9.3. Clasificación de edades

- **Bebés:** de 0 a 23 meses.
- **Niños:** de 2 a 12 años, ambos incluidos.
- **Adultos:** a partir de 13 años.

9.4. Servicio de cunas

Las cunas están sujetas a disponibilidad, debido al número limitado de unidades.
Los clientes que necesiten una cuna deberán solicitarla durante el proceso de reserva, utilizando el apartado de comentarios.
Únicamente se permitirá la instalación de cunas facilitadas por el establecimiento.
Este servicio tiene un coste adicional de 9,50€ al día, conforme a la tarifa vigente.

10. SERVICIOS NO INCLUIDOS EN EL PRECIO

El precio de la reserva comprenderá exclusivamente los servicios expresamente indicados en la tarifa o paquete contratado.
Salvo inclusión específica, se consideran servicios adicionales, entre otros:

- Cunas.
- Aparcamiento privado.
- Servicio de lavandería.
- Llamadas telefónicas.
- Caja fuerte.
- Productos del minibar.
- Bebidas no contempladas en el régimen contratado.
- Otros servicios opcionales solicitados por el cliente.

Las peticiones realizadas en el apartado de comentarios de la reserva no supondrán su confirmación automática.
Su prestación dependerá de la disponibilidad y, cuando corresponda, podrá implicar un coste adicional.

11. CONEXIÓN WI-FI

El Apartamentos La Mirage ofrece conexión Wi-Fi gratuita para sus huéspedes.
La contraseña se facilitará en recepción durante el proceso de llegada.
Se proporcionarán un máximo de dos accesos gratuitos por Apartamento, con utilización individual por dispositivo conforme a las condiciones del sistema.
La velocidad, estabilidad y cobertura de la conexión podrán variar en función de la ubicación dentro del establecimiento, la estructura del edificio y el número de usuarios conectados.
El servicio está destinado principalmente a navegación por internet, consulta de correo electrónico y utilización de aplicaciones de consumo moderado de datos.

12. APARTAMENTOS Y ESPACIOS LIBRES DE HUMO

No está permitido fumar en las Apartamentos ni en las zonas interiores del hotel donde exista prohibición legal o señalización específica.
Queda igualmente prohibida cualquier manipulación de los sistemas de detección y prevención de incendios.
El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a la aplicación de los cargos legalmente procedentes por los gastos adicionales de limpieza, ventilación o reparación que se acrediten.

13. ADMISIÓN DE ANIMALES
No se admiten mascotas en el establecimiento.
Esta limitación no será aplicable a los perros de asistencia legalmente reconocidos, en los términos previstos por la normativa vigente.
La llegada con animales no admitidos estará sujeta a las condiciones de contratación y a las normas del establecimiento.

14. SERVICIO DE APARCAMIENTO
El establecimiento dispone de servicio de aparcamiento privado, sujeto a disponibilidad y contratación adicional.
Los clientes podrán consultar la disponibilidad y solicitar una prereserva antes de su llegada.
Las tarifas aplicables dependerán de la temporada y se abonarán directamente en el hotel.

15. SERVICIO DE CAJA FUERTE
El servicio de caja fuerte deberá solicitarse en la recepción del establecimiento.
Condiciones económicas:

- Alquiler: **2,50 € por día**.
- Depósito: **5,00 €**.

El depósito será reembolsado tras la devolución de la llave y la presentación del correspondiente justificante, según las condiciones del servicio.

16. SERVICIO DE MINIBAR
El hotel ofrece dos modalidades de paquetes de minibar, disponibles bajo solicitud en recepción.
Se trata de un servicio adicional de pago directo, sujeto a las tarifas y condiciones vigentes.

19. REGÍMENES DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

19.1. Solo alojamiento (SA)
Incluye exclusivamente el alojamiento en la Apartamento contratada.
No incluye servicios de restauración.

19.2. Alojamiento y desayuno (AD)
Incluye alojamiento y servicio de desayuno en el restaurante del establecimiento, dentro de su horario de apertura.

19.3. Media pensión (MP)
Incluye:

- Alojamiento.
- Desayuno.
- Cena.

Las bebidas no están incluidas, salvo indicación expresa en la tarifa contratada.
El primer servicio de restauración será la cena del día de llegada.

19.4. Pensión completa (PC)
Incluye:

- Alojamiento.
- Desayuno.
- Almuerzo.
- Cena.

Las bebidas no están incluidas, salvo indicación expresa en la tarifa contratada.
Con carácter general, el primer servicio será la cena y el último, el almuerzo del día de salida, pudiendo ofrecerse la opción de picnic según las condiciones del establecimiento y de la tarifa contratada.
Los horarios estarán sujetos al funcionamiento del restaurante.

20. TODO INCLUIDO PREMIUM BÁSICO
El régimen Todo Incluido Premium comprende los servicios de restauración, bebidas y aperitivos especificados a continuación, de acuerdo con la temporada contratada y los horarios de funcionamiento.

20.1. Periodo 1: del 12 de marzo al 15 de julio y del 5 de septiembre al 30 septiembre
Restauración
Desayuno, almuerzo y cena tipo buffet en el Restaurante Entremares, dentro de sus horarios habituales.

Bebidas durante las comidas

- Agua filtrada.
- Cerveza de barril.
- Vino de la casa, tinto y blanco.
- Tinto de verano.
- Refrescos.

Espacio exclusivo zona Premium

Desayuno de 10:00 a 12:00 horas, con buffet de bollería, tostadas y fiambres.
Snacks y picoteo de 12:00 a 20:00 horas, con selección de aperitivos, ensaladas, patatas chips, bollería y otros productos disponibles.

20.2. Periodo 2: del 16 de julio al 4 de septiembre

Durante este periodo, el servicio incluye:
Restauración
Desayuno, almuerzo y cena tipo buffet en el Restaurante Entremares.
Bebidas durante las comidas

- Agua mineral.
- Cerveza de barril.
- Vino de la casa, tinto y blanco.
- Tinto de verano.
- Refrescos.

Espacio exclusivo zona Premium

Desayuno de 10:00 a 12:00 horas, con buffet de selección gourmet y productos variados.
Tapas gourmet y aperitivos de 12:00 a 20:00 horas, con platos individuales, especialidades de la zona, ensaladas, tapas variadas, bollería y otros productos disponibles.

20.3. Bebidas incluidas en el Todo Incluido Premium

Horario indicado: de 10:00 a 00:00 horas.
La selección comprende:

- Refrescos de dispensador.
- Granizados y helados en formato individual.
- Zumos no naturales de diferentes sabores.
- Café básico, leche, infusiones, cacao y batidos de chocolate.
- Agua mineral.
- Cerveza de barril, excepto marcas de reserva.
- Selección de ginebra, brandy, ron, whisky y vodka, solos o combinados.
- Vino de la casa, tinto y blanco, servido en vaso.
- Tinto de verano.
- Licores de sabores.
- Cóctel sin alcohol San Francisco.
- Cóctel Mojito.

Las bebidas de marcas de reserva o premium no incluidas estarán sujetas al suplemento correspondiente.

21. NORMAS DE UTILIZACIÓN DEL TODO INCLUIDO PREMIUM

El servicio Todo Incluido Premium tiene carácter personal e intransferible.
Identificación
Será obligatorio llevar y mostrar la pulsera identificativa correspondiente al régimen contratado para solicitar o retirar consumiciones.
La pérdida o rotura de la pulsera supondrá un cargo de 5 € por su reposición.
Uso de alimentos y bebidas
Los productos incluidos están destinados exclusivamente a los huéspedes que tengan contratado este régimen.
No está permitido facilitar alimentos o bebidas a otros clientes que no dispongan del mismo servicio.
El incumplimiento de esta norma podrá dar lugar a la retirada del régimen Todo Incluido, conforme a las condiciones aceptadas por el cliente y la normativa aplicable.
No está permitido retirar alimentos, vajilla o cristalería fuera de los espacios autorizados.

Las bebidas solicitadas en barra se servirán en una cantidad máxima equivalente al número de huéspedes alojados en la Apartamento correspondiente.
Normas de acceso a la zona exclusiva premium
Para acceder será obligatorio utilizar camiseta o llevar el torso cubierto.
El espacio estará reservado para los clientes del régimen Todo Incluido Premium de 10:00 a 20:00 horas.
A partir de las 20:00 horas podrá utilizarse por otros huéspedes del establecimiento, de acuerdo con sus horarios y normas de funcionamiento.

22. SUPLEMENTOS Y SERVICIOS ADICIONALES
Los siguientes servicios tendrán un coste adicional, abonable directamente en el establecimiento, salvo que figuren expresamente incluidos en la reserva.

22.1. Cuna
9,50 € por día.
Servicio sujeto a disponibilidad y solicitud previa.

22.2. Aparcamiento privado
- Temporada baja: 17,00 € por día.
- Temporada alta: 29,00 € por día.

Sujeto a disponibilidad.

22.4. Suplementos de Todo Incluido
Para clientes del programa IMSERSO:
- 40,00 € por persona y día.

Para el resto de clientes:
- De Pensión Completa a Todo Incluido: **32,00 € por persona y día**.
- De Media Pensión a Todo Incluido: **36,00 € por persona y día**.
- De Alojamiento y Desayuno a Todo Incluido: **40,00 € por persona y día**.

Todos los importes incluyen el IVA correspondiente.
Importante: Los suplementos estarán sujetos a disponibilidad y podrán variar en función de la temporada, demanda y condiciones comerciales.
Se recomienda consultar y confirmar su importe antes de efectuar la contratación.

---

23. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN
La formalización de una reserva en el Apartamentos La Mirage supone la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación y de aquellas condiciones particulares asociadas a la tarifa, régimen alimenticio o paquete seleccionado.
El cliente deberá consultar toda la información facilitada durante el proceso de reserva y comprobar que los servicios contratados se corresponden con sus necesidades.
Las condiciones particulares aceptadas y confirmadas serán las aplicables a su contratación, sin perjuicio de los derechos que correspondan al consumidor conforme a la legislación vigente.