



NORMAS INTERNAS APARTHOTEL LA MIRAGE, S.L.

Febrero 2025

INDICE

Presentación

- I. **NORMAS DE REGISTRO DE ENTRADA, FACTURACIÓN ESTANCIA Y SALIDA**
- II. **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL APARTHOTEL**
- 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 Aparthotel La Mirage, en adelante el Aparthotel, 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 Aparthotel 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 Aparthotel o del resto de personas que en él se encuentran, personal, proveedores o clientes del Aparthotel.

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 apartamento 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 Aparthotel en su página web para ese día.

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

No podrán hospedarse en el Aparthotel personas diferentes a las registradas. El Aparthotel 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 Aparthotel en su página web para ese día.

No podrán hospedarse en el Aparthotel 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 del apartamento en el momento de su salida, en la recepción.

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

Crédito apartamento: El Aparthotel 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 Aparthotel no se hace responsable del dinero y objetos de valor que no sean depositados en las cajas fuertes de seguridad de los apartamentos. Estas cajas fuertes están facilitadas por una empresa externa al Aparthotel.

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 Aparthotel, quedando obligado al pago o indemnización de estos, siendo el valor incrementado a los gastos del apartamento.

Parking: El parking del Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel.

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

Limpieza de apartamentos: La limpieza de apartamentos 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 Aparthotel, se contactará con el cliente y si no se obtiene respuesta, se entrará en el apartamento para proceder a su limpieza y constancia del estado de este.

Objetos olvidados: Los objetos encontrados en los apartamentos 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 Aparthotel, bien sea por edad, tarifas contratadas o bien de uso exclusivo por personal del Aparthotel.

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

El Aparthotel se reserva el derecho de admitir visitas ocasionales y en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a los apartamentos. Si el usuario desea recibir visitas, el Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel en su página web para ese día.

El Aparthotel 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 apartamento privado 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 Aparthotel 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 Aparthotel eximido de responsabilidad alguna.

El Aparthotel 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 Aparthotel. 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 apartamentos ni espacios comunes del Aparthotel para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados. En consecuencia, no podrán utilizarse dichos apartamentos 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 Aparthotel salvo perros guía y de asistencia. El cliente deberá aportar la documentación que el Aparthotel 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 Aparthotel.
- 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 Aparthotel.
- Utilizar música en tono elevado en cualquier lugar del Aparthotel.
- 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 los apartamentos para uso de playa o piscina.
- Colgar toallas en las barandillas de los balcones de los apartamentos.
- 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 Aparthotel.
- Utilizar cualquier tipo de elementos pirotécnicos dentro de la instalación.
- El Aparthotel es un “Espacio Libre de Humo” por lo que se prohíbe fumar en todo el establecimiento, extendiéndose a todos los apartamentos. 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 Aparthotel.

Sea considerado con el personal: trate al personal del Aparthotel 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 Aparthotel, 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 Aparthotel.
- Mantener siempre a los niños bajo la supervisión de un adulto.
- Identificarse con la pulsera del Aparthotel cuando le sea requerido en la instalación.

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.
- Dar 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 Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel 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 Aparthotel, 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 Aparthotel 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 lopdp@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 apartamento 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 Aparthotel. 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 Aparthotel.

Todas las instalaciones o servicios de nuestro Aparthotel 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 Aparthotel 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

APARTHOTEL LA MIRAGE, S.L

INDEX

Presentation

- I. RULES FOR CHECK-IN, BILLING, STAY AND CHECK-OUT**
- II. RULES FOR THE OPERATION OF SERVICES PROVIDED BY THE APARTHOTEL**
- III. RULES FOR COEXISTENCE AND HYGIENE**
- IV. ADMISSION RULES**
- V. SAFETY RECOMMENDATIONS**
- VI. INFORMATION ABOUT THIRD-PARTY SERVICES**
- VII. ORGANIZATION AND RESPONSIBLE PERSON**

PRESENTATION

The Aparthotel La Mirage, hereinafter referred to as the "Aparthotel", is a public-use establishment and reserves the right of admission and/or continued presence of guests in its facilities. Guests must respect the rules contained in these regulations.

The Aparthotel may cancel the reservation without refund for any guest who fails to comply with this regulation, or with the rules of coexistence and common sense, or who behaves disrespectfully toward the facilities, staff, suppliers, or other guests of the Aparthotel.

These rules are available to all guests and apply to all areas of the establishment, whether exclusive or common-use spaces, without exception.

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

Guests must complete the check-in process upon arrival at the establishment and must check out upon the conclusion of their stay. A valid form of identification must be presented, and all required information must be provided as requested for registration in the SES traveller database. Full payment for the stay must be made in accordance with the terms of the reservation.

If, on the day of departure, the guest vacates the apartment after the check-out time specified in the reservation terms, an

additional day's charge will apply. The applicable amount will be calculated based on the daily rate published on the Aparthotel's official website for that specific date.

Only individuals included in the confirmed reservation may be accommodated at the Aparthotel.

No person other than those properly registered may stay at the Aparthotel. The Aparthotel reserves the right to charge for the accommodation of any unregistered guests, and such charges shall be based on the rate published on the Aparthotel's official website for the relevant date.

The Aparthotel reserves the right to deny accommodation to individuals who, prior to the registration process (whether during previous stays or immediately before or during check-in), have violated the present Internal Regulations and/or have engaged in violent behavior, caused disturbances, demonstrated disrespectful conduct regarding public order and hygiene, shown disrespect towards the staff of the establishment, engaged in discriminatory behavior towards other guests or staff members, or engaged in actions that posed a danger or nuisance to other guests, users, or staff, or that disrupted the normal operation of the establishment's activities and services. These prohibitions are in line with the general limitations on access to public establishments pursuant to Article 6 of Law 2/2011, of March 2, on admission to public shows, recreational activities, and public establishments in the Region of Murcia.

External cribs are not permitted.

Guests must return the apartment key cards to the reception desk at the time of check-out.

II. RULES GOVERNING THE SERVICES PROVIDED BY THE APARTHOTEL

Apartment Credit: The Aparthotel may, at its discretion, extend credit to guests upon request. In such cases, the guest may be required to provide the details of a credit or debit card, interchangeably. Credit may also be extended with the express commitment and obligation of the guest to settle all charges upon check-out.

Safe Deposit Box: The Aparthotel shall not be held liable for money or valuables that are not deposited in the in-room safety deposit boxes. These safes are provided and managed by a third-party company external to the Aparthotel.

Each guest shall be held liable for any damage and/or harm caused to themselves, other guests, staff members, or to the facilities, furnishings, or infrastructure of the Aparthotel. The guest shall be obligated to cover the costs of any such damage or to provide appropriate compensation, with the assessed value added to the total apartment charges.

Parking: Use of the Aparthotel's parking facilities is subject to availability. Only one parking space may be occupied per reservation. Parking use terminates at the designated check-out time stated in the reservation. The Aparthotel accepts no responsibility for theft, loss, or damage to vehicles, or to any objects or living beings contained therein, regardless of whether the vehicle is parked within the authorized parking spaces of the Aparthotel.

Operating Hours: Guests must comply with the operating hours of all Aparthotel facilities. These hours may be modified at the Aparthotel's discretion in accordance with operational requirements.

Apartment Cleaning: Apartment cleaning is carried out until 3:00 PM. If the guest does not wish to be disturbed, the "Do Not Disturb" sign must be displayed. If the "Do Not Disturb" sign remains on the door for more than 48 hours—the maximum tolerance allowed by the Aparthotel—management will contact the guest. If no response is received, staff will enter the apartment to perform cleaning and assess its condition.

Lost Property: Items found in the apartments will be kept for a period of 90 days from the date they are found. After this period, the establishment reserves the right to dispose of any unclaimed items. If the guest requests the return of an item, shipping costs must be paid by the guest, and will be charged as freight collect.

III. RULES OF COEXISTENCE AND HYGIENE

Guests must respect the restricted areas and facilities of the Aparthotel, whether due to age limitations, contracted rates, or because such areas are for the exclusive use of Aparthotel personnel.

Guests may not remain beyond the dates specified in the reservation unless a prior agreement has been made between the parties.

The Aparthotel reserves the right to authorize occasional visitors; under no circumstances shall such visitors be permitted access to the apartments. Should guests wish to receive visitors, the Aparthotel offers designated areas for this purpose. In the event of non-compliance, Management reserves the right to demand the immediate departure of the visitor and, if necessary, request assistance from law enforcement authorities.

No person may offer accommodation to another individual without the prior consent of the Aparthotel. Should such consent be granted, the guest must ensure that proper registration and corresponding payment are completed. The applicable charge will be calculated based on the daily rate published on the Aparthotel's official website for that date.

The Aparthotel shall not accommodate unaccompanied minors. Minors must be accompanied by a parent or legal guardian. However, adolescents aged 16 or 17 may stay in a private apartment provided they have written authorization from a parent or legal guardian. This authorization must be accompanied by a copy of the guardian's identification document.

Parents and legal guardians are fully responsible for the behavior and supervision of minors during their stay at the Aparthotel and must ensure appropriate use of the facilities. Any damage caused by minors in the absence of proper supervision shall be the sole and exclusive responsibility of their parents or legal guardians. The Aparthotel shall be held harmless in such cases.

The Aparthotel will display at the reception the hours during which guests are required to maintain quiet in hallways and shared facilities in order to avoid disturbing the rest of other guests. Please moderate the volume of televisions and conversations.

Filing a complaint or claim does not exempt guests from compliance with these regulations or from the obligation to pay for contracted services.

Apartments and common areas of the Aparthotel may not be used for purposes other than lodging and/or contracted services. Accordingly, they may not be used for activities such as interviews, filming, promotional photography, photoshoots, etc., unless expressly authorized by Management.

THE FOLLOWING IS PROHIBITED:

- Bringing animals into the Aparthotel, except for guide dogs and assistance animals. Guests must provide any documentation required by the Aparthotel to verify that the animal complies with applicable legal requirements.
- Entering the restaurant in a wet swimsuit.
- Bringing food or beverages into the pool areas.
- Removing food from the Aparthotel dining area.

- Using glassware or ceramic items in the pool and sun lounge areas.
- Carrying any type of weapon in any area of the Aparthotel.
- Playing loud music in any part of the Aparthotel.
- Running in hallways or common areas.
- Causing disturbances or engaging in any behaviour that may inconvenience other guests or staff members.
- Using facility equipment for purposes other than its intended use.
- Taking furniture from the premises to the beach.
- Removing apartment towels for use at the beach or pool.
- Hanging towels on apartment balcony railings.
- Storing guests' food or medicine within the Aparthotel.
- Playing ball games within the premises, except when part of scheduled entertainment activities.
- Using inflatables or air mattresses in the pools, except for children's floatation devices.
- Pushing, rough play, or jumping dangerously near the edges of the pools.
- Jumping between terraces.
- Using fire extinguishers for any purpose other than their intended emergency use.
- Walking barefoot inside the Aparthotel.
- Using any kind of pyrotechnic devices within the premises.
- The Aparthotel is a **Smoke-Free Facility**, and smoking is strictly prohibited throughout the entire premises, including within all apartments. In the event of non-compliance, an additional cleaning and deodorization fee will be charged to the guest. The penalty amount will be posted at reception.
- The consumption of drugs, narcotics, or psychotropic substances.
- Interfering with the normal operation and activities of the Aparthotel.

Please be considerate to staff: treat Aparthotel personnel with kindness and respect, and feel free to ask for assistance when needed.

THE FOLLOWING IS MANDATORY:

- Showering before entering the pool.
- Wearing flip-flops and a swim cap in the indoor pool.
- Wearing appropriate footwear in each area of the Aparthotel, as indicated by posted signage.
- Use of swim diapers in the pool and splash areas for children under 2 years of age or with incontinence issues.
- Minors must be accompanied by an adult when using the Aparthotel elevators.
- Children must be supervised by an adult at all times.

- Wearing the Aparthotel identification bracelet when requested by staff within the premises.

IN THE ALL-INCLUSIVE AREA, THE FOLLOWING IS PROHIBITED:

- Entering without a shirt or with a bare torso.
- Accessing the area without having purchased the service.
- Taking food outside of designated dining areas.
- Providing food or drinks to guests who have not contracted the Premium service.
- Accessing the area outside of the time period established in the reservation, once the service has ended.
- Guests requesting new wristbands and giving them to others who have not purchased the corresponding service.

Guests with all-inclusive service must comply with all rules established by the Aparthotel at any given time, including those provided along with the reservation confirmation.

Ignorance of these rules does not exempt guests from compliance.

IV. ADMISSION POLICY

Access to any area or facility of the Aparthotel shall be restricted in the following cases:

- The maximum capacity of the area or facility has been reached.
- The established closing time of the facility has passed.
- The individual displays violent behavior, particularly if acting aggressively or inciting disturbances.
- The individual shows a lack of respect toward Aparthotel staff or other guests.
- The individual engages in conduct detrimental to the hygiene or sanitary conditions of the establishment.
- The individual refuses to pay for services or amenities when required.
- The individual does not meet the minimum age requirement.
- The individual is in a state of intoxication. In such cases, the Aparthotel staff reserves the right to withhold the service of alcoholic beverages to guests who do not consume them responsibly.
- A private event is taking place.
- The required personal information has not been provided to the establishment.
- The individual is under the influence of drugs, narcotics, or psychotropic substances.
 - Any breach of the aforementioned conditions may result in the guest's **immediate removal from the premises**.
 - The Aparthotel reserves the right of admission and continued access. In exercising this right, the establishment may deny entry to individuals who have previously violated the Internal Rules and

Regulations, or who fail to meet the admission requirements listed herein.

- Persons shall not be permitted to stay at the Aparthotel if, prior to registration (whether during previous stays at the same or other establishments, during check-in procedures, or at the time of check-in itself), they have committed any violation of these Internal Rules and Regulations and/or engaged in any of the following conduct:
 - Violent or disorderly behaviour
 - Actions showing disregard for public civility or hygiene
 - Disrespect toward establishment staff
 - Discriminatory conduct toward other guests or staff
 - Acts that endangered or caused discomfort to other guests, users, or staff members
 - Conduct that disrupted the normal operation of the establishment's services and activities

The above behaviours fall within the general grounds for denying access to public establishments, as stipulated in **Article 6 of Law 2/2011, of March 2**, regarding admission to public performances, recreational activities, and public establishments of the Region of Murcia.

V. PRIVACY POLICY AND DATA MANAGEMENT

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

It is strictly prohibited to take photographs and/or record videos featuring other guests or Aparthotel staff who have expressly refused to appear 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 contacting the following email address: lopd@turisweb.info, attaching a copy of your national identity document (DNI).

VI. SAFETY RECOMMENDATIONS

Please monitor and safeguard your luggage and personal belongings in public areas to avoid loss and/or potential theft.

If you lose or misplace your key, please go to reception and identify yourself. Only reception staff are authorized to issue a new key.

Always close the door of your apartment upon leaving and try to reopen it to ensure it is properly locked.

If you believe that the use of any facility or service may pose a risk to your health or physical integrity, we strongly encourage you to contact Management, who will provide you with the necessary information and address any concerns you may have.

Any guest who, during an emergency situation or a public health crisis declared by the authorities, fails to comply with mandatory or recommended measures adopted by the establishment, may be subject to immediate termination of their lodging contract. In such cases, the stay will be cancelled with no right to a refund and the competent authorities will be

notified.

If a guest suspects that they may be suffering from a contagious illness, whether respiratory or by contact, they must notify Management so that hygiene measures may be implemented in the affected areas. The guest must seek medical attention and take all necessary preventive measures to avoid spreading the illness to others. While ill, the guest must refrain from participating in group activities and may not enter the restaurant or areas frequented by other guests. The establishment will provide necessary services in-room. Should the guest fail to take adequate precautions to prevent transmission, they may be held liable for any damages caused to other guests, staff, or the hotel itself as a result of their negligent conduct.

Emergency procedures, evacuation routes, and fire safety equipment are clearly indicated throughout the Aparthotel. In the event of an emergency, guests must follow any additional instructions given by Aparthotel staff. Obstructing emergency exits or fire safety equipment (e.g., fire extinguishers, hydrants, alarm buttons, etc.), or misuse of such equipment, may result in expulsion from the Aparthotel.

All facilities and services of our Aparthotel are equipped with safety measures designed to ensure the well-being of all guests at all times.

VII. INFORMATION ON THIRD-PARTY SERVICES

The assignment or rental of any space to any individual or legal entity does not exempt the responsible party from carrying out only activities that are compatible with applicable legislation and the nature of the premises. Any illegal, noisy, disruptive, unhealthy, hazardous, and/or harmful activity is strictly prohibited. The individual who signs the assignment or rental agreement shall be held liable for all activities conducted within the premises, as well as for any damages that may occur.

In meeting rooms and common areas, exhibitors or contractors agree to comply with all applicable safety regulations, particularly those related to maximum capacity, emergency exits, and fire prevention measures. Materials and objects must not be placed against walls or seating. They must be stored in a stable and neatly stacked manner in designated areas. Dragging materials or objects that could scratch the flooring is strictly prohibited.

All materials must be collected and removed from the premises upon conclusion of the event.

VIII. MANAGEMENT AND RESPONSIBLE PARTY

Partial or total non-compliance with any of the provisions outlined in this document entitles the Aparthotel, at its sole discretion and depending on the severity of the breach, to implement any of the following measures in order to safeguard the safety of guests and staff:

- ✓ Request the offender to alter their conduct or behaviour.
- ✓ Demand appropriate respect and adherence to the rules regarding conduct, etiquette, and dress code.
- ✓ Insist on compliance with the provisions of this Internal Regulation.
- ✓ Request assistance from Law Enforcement Authorities.
- ✓ Expel from the premises any person who fails to comply with these rules.

This document is governed by Spanish law.