

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO IBEROSTAR WAVES MÁLAGA PLAYA

El acceso, estancia y disfrute de las instalaciones y servicios del Hotel Iberostar Waves Málaga Playa (en adelante, el "Hotel") se rige por el presente Reglamento de Régimen Interior, en el que se establecen una serie de reglas y normas de obligado cumplimiento para visitantes, clientes y usuarios.

La Dirección del Hotel se reserva, respecto de los visitantes, clientes y usuarios que no cumplan con las normas y reglas aquí contenidas, el derecho a la adopción de las medidas preventivas y reparadoras y al ejercicio de las acciones que entienda necesarias y adecuadas para el restablecimiento del orden y para garantizar el pacífico disfrute de las instalaciones del Hotel y la estricta observancia y cumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interior.

PREVIO. ESPECIAL MENCIÓN A POSIBLES SITUACIONES DE EMERGENCIA SANITARIA SOBREVENIDAS

La situación de crisis sanitaria originada por la expansión del virus Sars-Cov-2 implicó la necesidad de implementar medidas preventivas de seguridad e higiene que afectaron a las condiciones de servicio, horarios, derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento de Régimen Interior. En consecuencia, las situaciones de crisis sanitaria que, en su caso, sobrevengan pueden implicar de nuevo la imposición de medidas preventivas durante el tiempo necesario que la gestión de la crisis sanitaria requiera hasta el restablecimiento de la plena normalidad, de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Por tanto, podrán establecerse normas adicionales en relación al uso de las instalaciones del Hotel referidas al aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento, de conformidad con las medidas y obligaciones que, en su caso, determinen las administraciones competentes de las distintas Comunidades Autónomas, todo ello en línea con el compromiso del Grupo Iberostar con un turismo cada vez más responsable tanto con las personas como con el medio ambiente.

Los clientes y usuarios deberán respetar, observar y cumplir las medidas de prevención higiénicas y sanitarias implementadas por el Hotel, que serán anunciadas mediante cartelería, así como en el proceso de reserva cuando así se requiera normativamente. Asimismo, cuando sea necesario tendrán a su disposición un ejemplar del protocolo de seguridad y la normativa aplicable en recepción.

I.- RESERVAS Y PRECIOS.

1. Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura en el mismo establecimiento, o en los términos y condiciones de pago pactadas al tiempo de formalizar la reserva.
2. El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados conforme a lo pactado.
3. La Dirección del Hotel se reserva el derecho al cobro de los servicios prestados y a cuyo abono el cliente se niegue, mediante cargo en la tarjeta de crédito presentada por el cliente al tiempo de registrarse en el establecimiento.
4. La reserva de alojamiento comienza a las 15:00 horas del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. Para cambios respecto de tales horarios, el usuario deberá consultar en recepción.
5. La prolongación de la estancia por tiempo superior al contratado obligará al pago de la correspondiente tarifa entera (no fracción) por estancia extra disfrutada.
6. No se admiten reservas de habitaciones, ni estancias en las mismas, por menores de edad o mayores de edad que por cualquier razón no pudieran valerse por sí mismos, si no son acompañados por un adulto que se responsabilice de ellos en todo momento. El adulto responsable deberá aportar una autorización escrita del legal custodio del menor o del mayor incapaz de valerse por sí mismo (si no fuera el mismo acompañante).
7. Para acceder a los descuentos por razón de edad o residencia, se deberá acreditar ésta en el momento de realizar el check-in, mediante la documentación oportuna (DNI, Pasaporte, Libro de familia, etc). Para los clientes en régimen de todo incluido, los servicios finalizan igualmente a las 11:00 horas, por lo que el cliente está obligado a la entrega de la pulsera identificadora.
8. Sólo está permitido el acceso a las habitaciones a clientes registrados en el Hotel. En ningún caso podrán alojarse en la habitación más personas que las declaradas al tiempo de formalizar la reserva confirmada. No se permitirá la estancia de dos o más personas en una habitación doble que se hubiera contratado como de uso individual. En tal caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
9. No se entienden incluidos en el precio del alojamiento los servicios del establecimiento o de las habitaciones ofrecidos por el Hotel mediante pago de importe adicional o separado.
10. El detalle de los precios y horarios de los servicios que ofrece el establecimiento está expuesto, a disposición de los usuarios, en el área de recepción, en el acceso a las

instalaciones y espacios para la práctica o disfrute de cada actividad o servicio y/o en los directorios existentes en cada habitación.

II.- FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO Y SERVICIOS.

1. El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00 horas a 16:00 horas. En caso de desear que no se le moleste, el cliente debe colgar el aviso "Por favor, no molesten" en el exterior de la puerta de su habitación.
2. En caso de desear que arreglen la habitación fuera del horario antedicho, el cliente debe colgar en el exterior de la puerta de su habitación el aviso "por favor, arreglen la habitación".
3. El parking es de uso exclusivo para los residentes del Hotel, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y/o del pago de importe adicional o separado, y acabando con el check out. El hotel no se hace responsable de los objetos, efectos y elementos extraíbles que se encuentren en el interior del vehículo aparcado en el parking del Hotel.
4. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas antes de las 09:00 horas. El personal del hotel podrá retirar o liberar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 minutos consecutivos y trasladar los enseres personales que en ella hubiere a la Recepción del Hotel, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocupar las tumbonas.
5. El Hotel no se hace responsable de pérdidas, daños o robos de efectivo, joyas, artículos de valor o cualesquiera otros efectos que se introduzcan en las habitaciones. Se dispone de cajas de seguridad para guardar estos efectos. La responsabilidad total del hotel con respecto a los artículos depositados en la caja de seguridad de la habitación se limita a 3.000 €.
6. De igual forma, en caso de empleo del servicio de consigna, no deberán incluirse objetos de valor cuya custodia corresponde a los clientes y de los que el Hotel no se hace responsable.
7. Para garantizar la propia seguridad de los clientes y sus pertenencias, las puertas y ventanas de la habitación deben permanecer cerradas cuando ésta esté desocupada.
8. Si en recepción le ha sido entregada al cliente una tarjeta de identificación, ésta le acredita como huésped del establecimiento. El cliente debe llevarla siempre consigo dentro de las instalaciones del Hotel.
9. El establecimiento pone a disposición de sus clientes toallas para uso exclusivo de la piscina de forma gratuita, previo depósito de 20,00€ que le será devuelto cuando

el cliente devuelva las toallas. En caso de pérdida o deterioro de la toalla, el cliente no recuperará el depósito. Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para su uso exterior. Las habitaciones disponen de tendedero en las terrazas, por lo que no está permitido colgar prenda alguna en la fachada del hotel.

10. El hotel dispone de servicio habitaciones para aguas, infusiones y alimentos. Estas consumiciones serán abonadas por los clientes que las soliciten, no estando incluidas dentro del régimen de todo incluido.
11. Los servicios incluidos sin coste en el régimen "all inclusive" o "todo incluido" son los que se definen como tales en el Hotel, estando sujetos los restantes servicios a cargo adicional y/o separado. En dicho régimen, los refrescos, cervezas y algunas otras bebidas se servirán en grifo. En cada pedido se servirán un máximo de dos consumiciones, pudiendo realizarse tantos pedidos como se desee. Igualmente tanto la comida como la bebida será en régimen de autoservicio, por lo que no habrá servicio en mesa.

No obstante lo anterior, en el régimen de autoservicio, podrán establecerse limitaciones en relación con el servicio de bebidas alcohólicas en cumplimiento de la normativa aplicable vigente.

12. El régimen de "all inclusive" o "todo incluido" es personal e intransferible a cada cliente que lo contrate, por lo que no autoriza al cliente a ofrecer o invitar a otros clientes a ninguno de los productos que ofrece dicho régimen. De darse esta situación, que implica un uso fraudulento de los servicios contratados, se podrá reclamar al cliente el valor de lo consumido o, en su caso, la modificación del régimen.
13. Para la utilización de la piscina interior y según normativa vigente, es obligatorio el uso de traje, gorro y calzado de baño. Del mismo modo, para la utilización de las instalaciones del gimnasio se exige el uso de toalla. El servicio de Spa no está comprendido en el régimen de "todo incluido". En horario infantil, los chorros y tratamientos se cerrarán en la piscina cubierta. No se permite el acceso al interior del Hotel con ropa mojada.
14. La instalación eléctrica de las habitaciones es de 220 Voltios.
15. Los servicios de Televisión, Teléfono, Internet, Wi-Fi... se prestan sujetos a las condiciones técnicas del proveedor, no siendo responsable el Hotel de las interrupciones que se puedan producir, ni de la calidad de la señal.
16. Si cualquier cliente descubre algún deterioro o anomalía en las instalaciones o servicios del Hotel, deberá ponerse en contacto con recepción. Se ruega un uso adecuado de las instalaciones, respetando el mobiliario, jardines e instalaciones del hotel.

17. Los usuarios deben respetar el descanso de los demás usuarios, especialmente durante las horas nocturnas (de 24 a 7 horas) y de siesta (de 14 a 16 horas). En general, los usuarios evitarán hacer ruido innecesariamente, especialmente por la noche.
18. Se han de respetar los horarios de todas las instalaciones del Hotel señalizados en el acceso a cada una de las áreas. Algún horario puede cambiar en función de la época del año.
19. Las personas físicas o jurídicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios, por lo que la responsabilidad en el desempeño de dichas actividades les corresponde únicamente a ellos y no al establecimiento hotelero.

III.- DERECHO DE ADMISIÓN

1. Conforme al criterio de la Dirección del establecimiento, se impedirá el acceso o/y la permanencia de personas en el establecimiento en los siguientes supuestos:
 - a. Cuando no se respeten, observen y cumplan las normas de seguridad e higiene establecidas de las que se informará debidamente a usuarios y clientes.
 - b. Cuando no se trate de usuarios ni clientes del Hotel. Se considera cliente o usuario del Hotel a aquella/s persona/s que haya/n contratado el alojamiento en el Hotel o cualesquiera otros servicios ofertados en el referido establecimiento, así como las personas que les acompañen y se encuentren incluidas en el régimen de contratación, de acuerdo con las condiciones generales establecidas en este Reglamento.
 - c. Cuando no se haya verificado el pago de los servicios contratados.
 - d. Cuando el aforo se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto.
 - e. Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento, sus instalaciones o servicios.
 - f. Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al establecimiento, según la normativa vigente.

- g. Cuando la persona que pretenda acceder no pueda valerse por sí misma, siempre que ésta no vaya acompañada de quien asuma su cuidado.
- h. Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado lo debido en los casos en que sea exigible.
- i. Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoquen altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros usuarios, altere el orden o incurra en faltas de respeto hacia el personal del Hotel.
- j. Cuando el usuario manifieste conductas indecorosas o que falten a la buena fe, la ética y/o la moral.
- k. Cuando el usuario no reúna las condiciones de higiene personal.
- l. Cuando la persona porte armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la medida específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- m. Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestre síntomas de haberlas consumido, o signos o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- n. Cuando provoque ruidos que molesten el normal desarrollo de la actividad del establecimiento.
- o. Cuando adopte medidas o actitudes contra la sanidad y limpieza del establecimiento.
- p. Cuando se atente contra la normal convivencia social del establecimiento.
- q. Cuando el usuario vaya acompañado de animales, salvo que sean perros guías.
- r. La Dirección del Hotel se reserva el derecho de recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar del establecimiento a quienes incumplan el presente Reglamento de Régimen Interior, las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en el mismo con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Decreto 13/2020 y el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, o normativa que lo sustituya.

2. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento, reservándose la Dirección del Hotel el derecho al cobro de tales servicios mediante cargo en la tarjeta de crédito presentada por el cliente al tiempo de registrarse en el establecimiento.

IV.- NORMAS DURANTE LA PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO

1. Se deberán respetar, observar y cumplir las normas de seguridad e higiene establecidas de las que se informará debidamente a usuarios y clientes.
2. La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservados o privados. La indumentaria o vestimenta serán las adecuadas en cada caso.
3. No se permite el acceso al restaurante o buffet o comedores del establecimiento con vestuario de baño, aunque esté seco. A los caballeros se les exigirá pantalón largo para el servicio de cena y no llevar camisetas de tirantes en ningún caso.
4. Está terminantemente prohibido por disposición legal extraer del establecimiento la comida y/o bebida que se sirve en el establecimiento. No se permite extraer de los comedores del establecimiento la comida y/o bebida que en ellos se sirve.
5. No se puede introducir comida o bebida en el hotel para ser consumida en el interior del establecimiento. No está permitido el consumo de bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en el Bar-piscina.
6. Está prohibido fumar en todo el recinto del Hotel excepto en las zonas que, en su caso, sean habilitadas al efecto que serán señaladas con cartelería.
7. No está permitido usar vasos y otros objetos de cristal y/o loza en el área de piscina.
8. Dentro del recinto de la piscina se tendrán en cuenta con carácter obligatorio las siguientes normas:
 - a. Están terminantemente prohibidos los juegos de pelota, balones y cualquier otro, con la excepción de las actividades organizadas por el Hotel, que lleve consigo molestias para el resto de los usuarios, así como introducir colchonetas o similares que puedan entorpecer el uso de piscina a otros clientes.

- b. El uso de las piscinas sólo está permitido dentro del horario establecido de 10:00h a 20:0h.
 - c. Es obligatorio ducharse antes de bañarse.
 - d. El parque acuático permanecerá cerrado durante las horas de descanso establecido entre las 14:00 y 16:00.
 - e. Se atenderán en todo momento las instrucciones del socorrista de la piscina, que queda autorizado para expulsar del recinto a las personas que puedan ocasionar con su conducta o comportamiento, problemas y peligros para el resto de usuarios.
 - f. Se impedirá el acceso a las piscinas a personas sospechosas de padecer enfermedades infecciosas o contagiosas. En tal caso, se les podrá solicitar, de forma previa a su admisión, el sometimiento a reconocimiento por el servicio médico que designe la Dirección del Hotel.
 - g. La Dirección del establecimiento se reserva el derecho a emplear toda o parte de la piscina, así como de las demás instalaciones deportivas o de ocio para la organización y desarrollo de actividades para los clientes.
 - h. Los niños menores de doce años o que no sepan nadar sin medios de flotación deberán utilizar la piscina siempre bajo la supervisión o vigilancia de sus padres o cuidadores. Los niños de hasta 3 años sólo podrán hacer uso de las piscinas con pañales especiales para baño.
9. En las zonas comunes del establecimiento está prohibida la utilización de reproductores de música de uso no individual (con altavoz o salida de sonido externa).
10. Los menores de edad sólo pueden participar en actividades de animación generales bajo la supervisión de sus padres o tutores legales.
11. En las actividades del Star Camp los menores deben registrarse para poder participar en las actividades que se desarrollen (consultar el Reglamento Interno de Star Camp). De acuerdo con lo establecido en dicho Reglamento los menores que requieran atención especial deberán estar acompañados de uno de sus padres o su tutor legal.
12. Las habitaciones cuentan con un dispositivo de corte eléctrico que debe permanecer activado mientras el cliente no se encuentre dentro.
13. El cliente que haga uso de aparatos electrónicos en su habitación deberá extremar la precaución.

14. El mobiliario y utensilios de las habitaciones, así como del resto de estancias del establecimiento, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los clientes lo más agradable posible, por lo que se ruega un uso adecuado y respetuoso de los mismos. En todo caso, son propiedad del establecimiento, por lo que en caso de pérdida, sustracción o deterioro injustificado de los mismos, así como en los casos de daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario o cualquier otro elemento del establecimiento por negligencia o mal uso de aquéllos por el usuario, el establecimiento se reserva el derecho a realizar el cargo que corresponda en la cuenta o tarjeta bancaria del cliente. Se dispone de un listado de precios a efectos informativos.
15. Se agradecerá la colaboración de los clientes y usuarios en caso de que durante su estancia en el Hotel se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
16. Los usuarios se obligan a poner en conocimiento de la Dirección del Hotel cualquier percance o accidente acaecido en el Hotel y/o sus instalaciones y del que sean afectados o tengan conocimiento durante su estancia.
17. En ningún caso se podrá sobrepasar la capacidad indicada en los ascensores, ni en peso total ni en número de personas, exigiéndose las responsabilidades a que hubiera lugar en cada caso, por el uso abusivo de los mismos.
18. Se prohíbe el uso de los ascensores a los menores de 12 años sin ir acompañados de personas mayores.
19. Se prohíbe transportar en los ascensores objetos, paquetes o bultos cuyo peso sobrepasen el límite de la capacidad o que por su tamaño y características sean susceptibles de causar daños o deterioros.
20. Respetar las condiciones de estancia de los animales cuyo acceso al establecimiento esté, en su caso, permitido de acuerdo con las políticas de admisión y estancia de animales del Hotel.

V.- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD AL CLIENTE DURANTE SU ESTANCIA

1. No obstante los mejores esfuerzos del Hotel para ofrecer un entorno seguro, es conveniente que el cliente atienda las siguientes recomendaciones por su propia seguridad y la de los demás usuarios y clientes:
 - a. Respetar, observar y cumplir las normas de seguridad e higiene establecidas de las que se informará debidamente a usuarios y clientes.
 - b. Vigilar y controlar el equipaje. No debe dejarse desatendido.

- c. Cerrar la puerta de la habitación al salir de ella, aun cuando sólo sea por un corto espacio de tiempo, tratando de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada.
- d. Mantener la puerta cerrada cuando se esté en la habitación.
- e. Cerrar el equipaje cuando no se utilice colocándolo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, debe usarse siempre.
- f. Proteger la llave de la habitación. No debe dejarse la llave en el mostrador de Recepción; siempre debe devolverse la llave en mano.
- g. No debe guardarse la tarjeta de apertura de la habitación con ningún documento que indique el establecimiento a que pertenece, ni el número de habitación.
- h. Debe notificarse inmediatamente a la Dirección del Hotel cualquier hecho anormal que se aprecie como: personas en actitud sospechosa en los pasillos, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de la habitación de personas desconocidas, o no encontrar a nadie cuando se acude a abrirla.
- i. El cliente no debe molestarse si se le pide en recepción o cualquier otro departamento que se identifique.
- j. No es conveniente exhibir joyas, dinero u objetos de valor en la habitación.
- k. No deben dejarse objetos de valor en los vehículos, sean éstos de propiedad del cliente o de alquiler.
- l. No debe proporcionarse a extraños el número de la habitación, ni invitarles a entrar o permanecer en ella.
- m. No debe permitirse al personal de reparación entrar en la habitación si no ha sido solicitado o autorizado por la Dirección del Hotel.
- n. No deber permitirse la entrada de personas en la habitación con entregas que no han sido solicitadas.
- o. Si el cliente establece relaciones sociales con personas desconocidas, es preferible no revelar el nombre del hotel en que se aloja ni el número de la habitación.
- p. Es recomendable no debatir planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc. en público o con extraños.

q. No debe mostrar la llave de la habitación en lugares públicos.