

VOLVEMOS CON MÁS FUERZA

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (ALOJAMIENTO)

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

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

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

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

POLÍTICA DE PAGO DE RESERVA

- 1.- No se cobrará ningún importe a la hora de realizar la reserva.
- 2.- Se pagará por adelantado la primera noche, antes de 7 días de su llegada. **¡TENGA A MANO SU TARJETA!** Le llamaremos para realizar el cobro de la primera noche.
- 3.- Si no realiza el pago de la primera noche, su reserva será CANCELADA, por lo que, si se presenta en el hotel, no le podemos garantizar que dispongamos de habitaciones, ni que esté vigente la misma tarifa con la que ha contratado sus vacaciones.

CONDICIÓN DE PAGO FINAL

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

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

En cumplimiento del artículo 7 de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, no se

aceptarán pagos en efectivo superiores de 2.500 € a clientes de nacionalidad española, así como residentes fiscales.

POLÍTICA Y GASTOS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN

Si solicita la **ANULACIÓN o MODIFICACIÓN** de reserva, una vez abonada la primera noche, el hotel considerará el depósito entregado en concepto de **Gastos de cancelación**.

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

MEJOR PRECIO GARANTIZADO

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

1. Debe tener una reserva realizada a través de www.entremares.es o nuestra Central de Reservas (968 564 123).
2. Enviar la solicitud de igualación en un plazo máximo de 48 horas tras haber realizado la reserva.
3. El precio en euros encontrado debe ser siempre en un canal online (excepto en campañas Flash) y debe estar disponible en el momento de la comprobación.
4. El Hotel, tipo de habitación, régimen alimenticio, personas, fechas de entrada y salida y las condiciones deben coincidir con los de su reserva.

¿Cómo solicitar la igualación?

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

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

Términos y condiciones adicionales:

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

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

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

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

MÁS POLÍTICAS DE PAGO

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

INFORMACIÓN GENERAL

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

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

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

EDADES

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

EL PRECIO DE LA RESERVA NO INCLUYE

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

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

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

CONDICIONES DE RESERVAS

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

CONEXIÓN WI-FI

Hay conexión wifi gratis disponible en todo el establecimiento. Se solicitará contraseña

wifi, a su llegada, en recepción. Solo se entregará dos contraseñas Wi-Fi por habitación, no pudiendo ser utilizadas en más dispositivos a la vez.

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

RÉGIMEN DE ALOJAMIENTO

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

Media Pensión: Alojamiento en el hotel, desayuno y cena incluida.

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

Todo Incluido: Alojamiento en el hotel, desayuno, almuerzo y cena incluida. Bebidas incluidas en el restaurante y barra libre de 11.00h a 19.00h, aperitivos incluidos en horario de 12.00h a 14.00h y de 17.00h a 19.00h. Todas las bebidas incluidas se mostrarán en un listado en las cafeterías.

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

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

TIPOS DE HABITACIÓN

HABITACIONES INDIVIDUALES

Habitaciones con 1 o 2 camas (2 camas de 1,05 x 2,00 m). Ocupación exclusiva un adulto. No se admiten niños ni terceras personas. No se admiten cunas.

HABITACIONES DOBLES CON VISTAS AL MEDITERRÁNEO Y A LA PISCINA

Habitaciones con 2 camas (2 camas de 1,05 x 2,00 m). Ocupación exclusiva dos adultos. Este tipo de habitación tendrá suplemento según temporada.

HABITACIONES DOBLES SIN VISTA AL MAR

Habitaciones con 2 camas (2 camas de 1,05 x 2,00 m) y una cuna. Ocupación exclusiva dos adultos. No se admiten niños ni terceras personas.

HABITACIONES TRIPLES

Habitaciones con 3 camas (2 camas de 1,05 x 2,00 m y 1 cama supletoria de 0,90x 1,90 m y/o una cuna). Habitaciones para dos adultos más un niño o tres adultos, y una cuna.

HABITACIONES CUÁDRUPLES

Habitaciones con (2 camas de 1,05 x 2,00 m) y 1 o 2 camas supletorias de 0,90x1,90 m, y / o 1 o 2 cunas. Habitaciones para dos adultos más dos niños, dos adultos más 2 bebés, y dos adultos más 1 niño y un bebé.

HABITACIONES FAMILIARES

Dos habitaciones comunicadas con una puerta interior con (2 camas de 1,05 x 2,00 m) y 1 cama supletoria de 0,90x1,90 m, y /o 1 o 2 cunas. Habitaciones para dos adultos más dos niños, tres adultos más un niño, dos adultos más tres niños.

HABITACIÓN SIN HUMO

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

MASCOTAS

No se admiten ningún tipo de mascotas en nuestro establecimiento.

MEDIDAS PREVENCIÓN COVID-19

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

RECEPCIÓN:

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

RESTAURANTE:

- **Turnos de comidas:** Se han preestablecido turnos de 45 minutos para los distintos servicios de restaurante. Su turno y número de mesa le serán indicados cuando realice la entrada en nuestro establecimiento. Le rogamos acuda a la hora indicada para evitar colas y retrasos, en caso contrario su turno de comida se verá acortado.

- **Buffet asistido:** Nuestro buffet es asistido por nuestro personal con mamparas protectoras. Se dispone de productos en monodosis.
- **Mantelería:** Los manteles y servilletas utilizados serán de un solo uso y los cubiertos se montarán en la mesa.
- **Desinfección y seguridad:** Las sillas y mesas del restaurante serán desinfectadas tras cada cliente. Será obligatoria la desinfección de manos a la entrada. La asignación de las mesas se realizará guardando las distancias de seguridad.

CAFETERÍAS:

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

ZONAS NOBLES Y ASCENSORES:

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

HABITACIONES:

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

PISCINAS:

- **Aforo:** Se ha reducido aforo en piscinas para poder mantener la distancia de seguridad marcada por la legislación.
- **Acceso:** Los accesos a las piscinas se han modificado, pregunte al llegar a recepción. Se han establecido turnos de 45 minutos para el baño, controlando así los aforos y la limpieza tras cada turno. El acceso a la piscina cubierta se realizará por la planta -1 y la salida se realizará por la puerta que se encuentra en la zona de la terraza.
- **Limpieza y desinfección:** Se realizará desinfección a la apertura y cierre del servicio, así como entre cada turno.
- **Hamacas:** Se encuentran fuera del recinto de la piscina y en la playa. Se alquilarán y se procederá a su limpieza y desinfección antes y después de cada uso.

ANIMACIÓN:

- **Actividades:** Se realizarán en grupos reducidos para respetar la distancia de seguridad entre personas.
- **Limpieza y desinfección:** Todo el material será desinfectado después de cada uso. Se mantendrá un programa de mayor frecuencia de limpieza y desinfección. Se establecerán medidas higiénicas de uso a la entrada de las áreas recreativas, desinfección de manos
- **Otras medidas:** Este año no vamos a **tener castillos** hinchables ni habrá baile por la noche para poder mantener la distancia de seguridad.

Nuestro Centro Termal - **Termas Carthaginesas** - no tiene fecha de apertura, una vez esté programada su apertura, se pondrán las medidas tomadas en el mismo.

Hacemos todos los esfuerzos necesarios para ofrecer la información contenida en la página web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad del Hotel, se procederá a la subsanación de dicha errata a la mayor brevedad posible, y se facilitará al usuario la información y opciones establecidas en la legislación vigente.

El usuario se compromete a utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público, así como con lo dispuesto en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación. En consecuencia, queda obligado a no utilizar los servicios, con fines o efectos ilícitos y/o contrarios a lo establecido en los presentes Términos y/o Condiciones Generales de contratación, lesivos de derechos y/o intereses de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar los servicios de la empresa **Proasol Entremares S.L y/o su imagen.*