

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

APARTHOTEL CIUDAD LAUREL

1. OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento de Régimen Interno tiene por objeto garantizar la convivencia, seguridad, tranquilidad y bienestar de todos los huéspedes alojados en el Aparthotel Ciudad Laurel, así como el adecuado uso de sus instalaciones y servicios.

La estancia en el establecimiento implica la aceptación y cumplimiento de las presentes normas, de conformidad con la normativa turística vigente en las Illes Balears y las disposiciones internas de la empresa.

El Aparthotel Ciudad Laurel es un complejo familiar compuesto por 220 apartamentos distribuidos en una superficie aproximada de 45.000 m², con amplias zonas ajardinadas, piscinas, restaurante, bares, gimnasio, instalaciones deportivas y Mini Club para niños.

El presente Reglamento de Régimen Interno se aprueba de conformidad con la Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, y con las modificaciones introducidas por la disposición final cuarta de la Ley 4/2026, de 11 de junio, adecuándose a la normativa vigente en materia de establecimientos turísticos de las Illes Balears.

El reglamento permanecerá a disposición de los clientes y usuarios del establecimiento y será de obligado cumplimiento durante toda la estancia.

2. ADMISIÓN Y REGISTRO

2.1 Check-in y Check-out

- La entrada (Check-in) se realizará a partir de las 14:00 horas.
- La salida (Check-out) deberá efectuarse antes de las 12:00 horas.
- Todos los huéspedes deberán presentar la documentación requerida por la legislación vigente para su registro.
- El Aparthotel usa pulseras para la identificación del régimen alimentario y su uso es obligatorio.

2.2 Menores de edad

- Los menores deberán estar siempre acompañados y bajo la responsabilidad de sus padres, tutores o responsables legales.
- El establecimiento podrá solicitar documentación acreditativa cuando sea necesario.

3. NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

3.1 Respeto y comportamiento

Los clientes deberán:

- Mantener un comportamiento respetuoso con otros huéspedes y empleados.
- Respetar el descanso de los demás usuarios.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos.
- Seguir las indicaciones del personal del establecimiento.

3.2 Horario de descanso

Se establece horario de descanso entre las 23:00 y las 08:00 horas.

Durante dicho período:

- No se permitirá música elevada.
- Se evitarán reuniones ruidosas en apartamentos, terrazas o zonas comunes.
- Se deberá minimizar cualquier ruido que pueda molestar a otros huéspedes.

4. USO DE LOS APARTAMENTOS

Capacidad máxima de ocupación

- Los apartamentos del Aparthotel Ciudad Laurel han sido diseñados para una ocupación máxima de cuatro (4) huéspedes, con una distribución máxima de dos (2) adultos y dos (2) niños.
- No se permitirá superar la capacidad máxima autorizada por apartamento. La ocupación por personas no registradas o el exceso de ocupación podrá dar lugar a la aplicación del Derecho de Admisión, la cancelación de la estancia o los cargos adicionales que correspondan conforme a la normativa vigente y a las condiciones de contratación del establecimiento.

Además:

- No está permitido alojar personas no registradas.
- Los apartamentos deberán utilizarse exclusivamente para fines de alojamiento turístico.
- Queda prohibida la realización de fiestas, reuniones multitudinarias o actividades que alteren el descanso de otros huéspedes.
- Los clientes deberán mantener el apartamento en adecuadas condiciones de uso e higiene durante toda la estancia.
- Cualquier avería o incidencia deberá comunicarse inmediatamente a recepción.
- Los daños ocasionados por uso indebido serán repercutidos al cliente responsable.
- Es obligatorio mantener las instalaciones en correcto estado de conservación.
- No está permitido manipular instalaciones eléctricas, climatización o equipamiento técnico.

Queda prohibido:

- Realizar actividades peligrosas o ilícitas.
- Utilizar aparatos que puedan generar riesgos eléctricos o de incendio.
- Arrojar objetos por ventanas o terrazas.

5. PISCINAS Y PARQUE ACUÁTICO

El complejo dispone de piscina principal para adultos, zona infantil y área acuática para niños.

Normas de uso:

- Respetar los horarios establecidos de 10:00 a 18:00 h.
- Atender las instrucciones del socorrista.
- Es obligatorio ducharse antes del baño.
- Los menores deberán estar supervisados permanentemente por un adulto.
- No está permitido correr alrededor de la piscina.
- Está prohibido lanzarse de forma peligrosa o realizar juegos que puedan causar accidentes.

- No se permite introducir cristales ni objetos cortantes.
- Está prohibido utilizar vajilla de cristal o loza en la piscina, por motivos de seguridad, queda prohibido el uso de vasos, botellas, platos o cualquier otro recipiente de cristal o loza en las zonas de piscina, solárium, hamacas y fuentes ornamentales. Los clientes deberán utilizar recipientes de materiales no frágiles, como metacrilato, policarbonato, cartón u otros materiales irrompibles.
- Por razones de higiene, seguridad y mantenimiento de las instalaciones, queda prohibido consumir alimentos en las hamacas, en el borde o alrededor de las piscinas, así como ingerir bebidas dentro del vaso de las piscinas. Las consumiciones deberán realizarse exclusivamente en las zonas habilitadas para ello.
- Las hamacas no podrán reservarse mediante toallas u objetos personales durante períodos prolongados. La dirección podrá retirar los objetos abandonados.

6. ZONAS DE JUEGO INFANTIL

El complejo dispone de:

- Parque acuático infantil.
- Zona exterior de juegos.
- Mini Club.
- Espacios ajardinados familiares.

Los niños deberán utilizar estas instalaciones de manera adecuada y siempre bajo la vigilancia de sus responsables.

7. MINI CLUB Y ACTIVIDADES INFANTILES

El Aparthotel Ciudad Laurel dispone de un Mini Club destinado al entretenimiento y desarrollo de actividades lúdicas para niños alojados en el establecimiento.

Horario de funcionamiento

El Mini Club permanecerá abierto en los siguientes horarios:

- Mañanas: de 10:00 a 12:30 h.
- Tardes: de 15:00 a 17:00 h.

La dirección se reserva el derecho de modificar estos horarios por motivos operativos, organizativos o de seguridad.

Condiciones de participación

1. El Mini Club está destinado a niños con edades comprendidas entre los 4 y los 14 años.
2. Para garantizar la seguridad de los menores, únicamente serán admitidos aquellos niños que sean entregados personalmente por sus padres, tutores o representantes legales al responsable del Mini Club.
3. Los padres o tutores deberán facilitar un número de teléfono de contacto operativo durante toda la duración de la actividad, así como informar al personal sobre cualquier circunstancia relevante que pueda afectar al menor (alergias, necesidades especiales, restricciones médicas o alimentarias, etc.).
4. Los padres o tutores deberán comunicar al responsable del Mini Club dónde se encontrarán durante el desarrollo de las actividades, con el fin de poder localizarlos rápidamente en caso de necesidad.
5. Se recomienda a los padres o tutores visitar periódicamente el Mini Club o el lugar donde se esté desarrollando la actividad para comprobar que el menor se encuentra cómodo, participa adecuadamente y que todo transcurre con normalidad.
6. Los niños deberán seguir en todo momento las instrucciones del personal de animación y respetar a los demás participantes, las instalaciones y el material utilizado.
7. El establecimiento podrá denegar o suspender la participación de cualquier menor cuyo comportamiento pueda comprometer la seguridad, el bienestar o la adecuada convivencia dentro de las actividades programadas.
8. La participación en las actividades del Mini Club no exime a los padres o tutores de su responsabilidad legal sobre los menores, quienes deberán permanecer localizables en todo momento durante el horario de funcionamiento del servicio.

Mini Disco y animación

- Los menores deberán permanecer bajo supervisión familiar cuando no estén participando en actividades dirigidas y bajo la supervisión de los animadores.
- Durante espectáculos y actividades nocturnas se deberá respetar al resto de asistentes.

8. RESTAURANTE Y BARES

El establecimiento cuenta con restaurante buffet y dos bares.

Horarios Restaurante

- Desayuno: 07:30 – 10:00 h.
- Almuerzo: 12:30 – 14:00 h.
- Cena: 18:30 – 21:00 h.

Normas:

- Acceder con vestimenta adecuada (evitar ir en bañador) y se prohíbe ir mojados.
- Se prohíbe entrar descalzo al restaurante.
- Mantener una conducta respetuosa.
- Evitar desperdiciar alimentos.
- No sacar comida o bebida del restaurante salvo autorización expresa, no se permite rellenar botellas.

Horarios Bares

- **Bar piscina** 10:00 -18:30 h. * **Snaks** 10:30 - 15:00 h.
- **Bar salón** 18:30 - 24:00 h. * **Snaks dulces** 15:30 - 17:00 h.
 * **Helados** 10:30 - 22:30 h.

Todo incluido está disponible hasta las 23:00 h.

Los horarios estan sujetos a cambios según temporada.

9. GIMNASIO Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS

El aparthotel dispone de gimnasio y organiza actividades como:

- Aquagym.
- Aeróbic.
- Waterpolo.

- Petanca.
- Tiro con arco.
- Dardos.
- Actividades de fitness.

Normas:

- El horario del gimnasio es de 08:00 a 20:00 h.
- Solicitar la llave del gimnasio en recepción dejando un depósito de 10€ en efectivo.
- Utilizar el equipamiento correctamente.
- Emplear ropa y calzado deportivo adecuados.
- Limpiar el material tras su uso.
- Los menores deberán cumplir las condiciones de acceso establecidas por la dirección.

10. POLÍTICA DE MASCOTAS

El Aparthotel Ciudad Laurel admite mascotas conforme a las condiciones establecidas por la Dirección y a la Política de Admisión de Mascotas vigente.

Condiciones de admisión

1. Se admite un máximo de una (1) mascota (perro o gato) por apartamento.
2. Únicamente se admitirán perros domesticados con un peso máximo de 30 kg.
3. Las mascotas solo podrán alojarse en los Apartamentos Estándar. No está permitida su estancia en Apartamentos Vista Jardín/Piscina ni en Apartamentos Premium.
4. La admisión de mascotas estará siempre sujeta a disponibilidad y confirmación previa por parte del establecimiento.
5. El alojamiento de mascotas conlleva un suplemento de 16 € por noche, que deberá abonarse directamente en el hotel.
6. El servicio incluye cama para mascota, comedero, bebedero y acceso a la zona habilitada para perros.
7. Los propietarios deberán firmar la Política de Admisión de Mascotas durante el proceso de check-in.

Normas de estancia

1. Las mascotas deberán permanecer bajo control de sus propietarios en todo momento.
2. En las zonas comunes deberán ir sujetas mediante correa o transportín.
3. Durante las labores de limpieza de la habitación o cualquier servicio prestado en ella, la mascota deberá permanecer fuera del apartamento o debidamente controlada por su propietario.
4. Los propietarios deberán recoger inmediatamente los residuos generados por sus mascotas y mantener las condiciones higiénicas adecuadas.
5. Los huéspedes deberán disponer de toda la documentación legal exigible para la mascota y presentarla cuando sea requerida por la Dirección.

Zonas restringidas

Por razones de seguridad, higiene y convivencia, las mascotas no podrán acceder a:

- Piscinas y zonas de baño.
- Restaurante buffet.
- Bares interiores y demás espacios donde se sirvan alimentos o bebidas.
- Mini Club.
- Parques infantiles.
- Zona de voleibol y áreas de arena destinadas al juego infantil.

Se permitirá su presencia en las mesas exteriores habilitadas por el establecimiento siempre que permanezcan correctamente sujetas y no causen molestias al resto de huéspedes.

Se excluye de las anteriores restricciones cuando se trate de un perro lazarillo que pertenezca a un huésped invidente y requiera de su compañía para garantizar la movilidad en el Aparthotel.

Responsabilidad

1. Los propietarios serán responsables de cualquier daño material o personal ocasionado por sus mascotas.
2. El establecimiento podrá repercutir al cliente los costes de limpieza extraordinaria, reparación o reposición de bienes dañados.

3. El Aparthotel Ciudad Laurel podrá cancelar la estancia o exigir la salida inmediata de la mascota cuando ésta altere la convivencia, genere molestias continuadas o represente un riesgo para otros huéspedes, trabajadores o animales.

11. SEGURIDAD

Por razones de seguridad:

- No se permite encender fuego o barbacoas.
- Está prohibido fumar en cualquier espacio del Aparthotel, salvo en las zonas expresamente habilitadas y señalizadas para ello. Esta prohibición es de obligado cumplimiento para todos los clientes y visitantes.
- Las salidas de emergencia deberán permanecer despejadas.
- Cualquier incidente deberá comunicarse inmediatamente a recepción.

La recepción dispone de servicio permanente y personal multilingüe.

12. OBJETOS PERSONALES

- El establecimiento no se responsabiliza de objetos depositados fuera de los lugares habilitados para ello.
- Se recomienda utilizar las cajas fuertes disponibles en recepción, las cuales tienen un coste adicional.

13. DERECHO DE ADMISIÓN

La dirección podrá denegar la permanencia o acceso a cualquier persona que:

- Incumpla este reglamento.
- Realice conductas molestas, peligrosas o contrarias a la convivencia.
- Cause daños a las instalaciones o a terceros.
- Incumpla la normativa turística o de seguridad vigente.
- Constituirá causa de denegación de acceso o de permanencia en el establecimiento cualquier comportamiento que implique agresiones físicas o verbales, amenazas, coacciones, insultos, descalificaciones, menosprecios, vejaciones o cualquier otra conducta que vulnere la dignidad, el honor, la integridad física o moral o el derecho al respeto debido a los trabajadores del establecimiento. Estas conductas serán

consideradas incompatibles con la convivencia y el normal funcionamiento del hotel, sin que la condición de cliente pueda justificar o amparar tales comportamientos.

14. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

Los huéspedes serán responsables de los daños ocasionados por ellos mismos, sus acompañantes o menores bajo su tutela en apartamentos, mobiliario, instalaciones o zonas comunes.

15. ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO

La formalización de la reserva y/o el alojamiento en el Aparthotel Ciudad Laurel supone la aceptación íntegra del presente Reglamento de Régimen Interno.

Documento de uso interno y cumplimiento obligatorio para todos los huéspedes.

El presente Reglamento de Régimen Interno se aprueba de conformidad con la Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo de las Illes Balears, y demás normativa turística aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico de la Comunidad Autónoma. El reglamento permanecerá a disposición de los clientes y usuarios del establecimiento y será de obligado cumplimiento durante toda la estancia.

Aparthotel Ciudad Laurel

Av. Beat Ramon Llull, 53

07560 Cala Millor – Mallorca (Illes Balears).