

# *Reglamento Interno*

*Magic*

HOTEL GROUP

## Contenido

Preámbulo .....	2
1. Respeto al personal y a otros huéspedes.....	3
2. Uso adecuado de instalaciones .....	3
3. Limpieza extraordinaria de habitaciones .....	4
4. Política antibacno y vapeo .....	4
5. Prohibición de lanzar objetos desde balcones o terrazas .....	4
6. Actos vandálicos y daños materiales.....	5
7. Desperdicio alimentario – Política de buffet.....	5
8. Comportamiento disruptivo o peligroso .....	6
9. Horario de silencio y control de ruidos .....	6
10. Vestimenta en zonas comunes .....	7
11. Régimen de visitas y control de acceso.....	7
12. Política de mascotas.....	8
13. Seguridad y manipulación de equipos de emergencia .....	8
14. Consumo de alcohol .....	9
15. Normas higiénico-sanitarias en piscinas .....	9
16. Sostenibilidad y cambio de ropa .....	9
17. Conducta digital y protección de datos.....	10
18. Derecho de admisión y expulsión .....	11
19. Reclamaciones y canal de quejas .....	11
20. Uso responsable de instalaciones infantiles .....	11
21. Prohibición de punteros láser .....	12
22. Acceso a zonas restringidas del personal.....	12
23. Tenencia, consumo o distribución de sustancias prohibidas.....	12
24. Prohibición de bañarse sin socorrista o fuera del horario de piscina .....	13
25. Política de objetos perdidos.....	13
26. Actualización de sanciones económicas .....	14
Reglamento Interno – Bloque 2 .....	15
1. Normas específicas de jacuzzi y limpieza en las habitaciones .....	15
2. Política de minibar vinculada al reciclaje .....	15
Anexo al Reglamento interno: Protección de datos y derechos del cliente.....	17

## Preámbulo

El presente **Reglamento Interno de la Cadena Magic Hotel Group** constituye un conjunto de normas de convivencia, seguridad y uso responsable de las instalaciones, que forman parte del contrato de alojamiento aceptado por cada huésped en el momento de su registro en cualquiera de nuestros establecimientos.

Su finalidad es garantizar un entorno seguro, respetuoso y armónico, donde cada persona pueda disfrutar plenamente de su estancia, preservando al mismo tiempo la tranquilidad y el bienestar de todos los clientes, así como la adecuada conservación de los espacios y servicios del hotel.

Los **objetivos principales** de este reglamento son:

- **Velar por la seguridad** de nuestros huéspedes y trabajadores, estableciendo normas claras de conducta y uso de instalaciones.
- **Fomentar la convivencia** entre clientes, basada en el respeto mutuo, la igualdad de trato y la tolerancia.
- **Promover la sostenibilidad** mediante un uso racional de los recursos, la reducción del desperdicio alimentario y la protección del medio ambiente.
- **Asegurar el cumplimiento legal**, en línea con la normativa vigente en materia de turismo, salud pública, convivencia ciudadana, igualdad y protección de datos.

La **función** de este reglamento es servir como guía práctica y vinculante que oriente el comportamiento de los huéspedes durante su estancia. Su cumplimiento es obligatorio y **su desconocimiento no exime de responsabilidad**. La Dirección de cada hotel está facultada para aplicar sanciones proporcionales en caso de incumplimiento, desde advertencias hasta la expulsión inmediata, así como para ejercer el derecho de admisión cuando la conducta de un huésped ponga en riesgo la convivencia, la seguridad o la reputación del establecimiento.

En definitiva, este Reglamento Interno tiene como misión garantizar que cada estancia en los hoteles que conforman la cadena **Magic Hotel Group** se viva con seguridad, respeto y satisfacción, en un ambiente de hospitalidad que refleje los valores de nuestra cadena: **excelencia en el servicio, cuidado del entorno y experiencia vacacional inolvidable**.

## 1. Respeto al personal y a otros huéspedes

### Norma:

En Magic Hotel Group consideramos esencial fomentar un ambiente de respeto, cortesía y armonía entre todos los huéspedes y el personal. Por ello, se exige a cada cliente un comportamiento adecuado y considerado, que favorezca la convivencia y garantice una experiencia placentera para todos los alojados. Por tanto, queda terminantemente prohibido cualquier acto de falta de respeto, agresión verbal o física, intimidación, acoso o comportamiento amenazante hacia el personal del hotel o hacia otros clientes. Del mismo modo, se prohíbe el uso de lenguaje inapropiado, insultos, amenazas o cualquier tipo de conducta que pueda resultar intimidante o incómoda para quienes comparten los espacios comunes del hotel.

### Base legal:

- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21 – Reglamento de alojamiento turístico de la Comunitat Valenciana.](#)
- [Ley 14/2010 de la Comunitat Valenciana sobre Espectáculos Públicos.](#)

### Régimen sancionador:

El acoso, en cualquiera de sus formas ya sea físico, verbal, visual o psicológico será motivo de sanción inmediata, sin perjuicio de las acciones legales que puedan derivarse. En estos casos, la dirección del hotel se reserva el derecho de admisión y permanencia, pudiendo proceder a la expulsión del huésped sin derecho a reembolso.

---

## 2. Uso adecuado de instalaciones

### Norma:

El correcto uso de las instalaciones es fundamental para asegurar tanto el bienestar de los huéspedes como la conservación de los espacios comunes. Los huéspedes deben utilizar de forma responsable todas las instalaciones del hotel (piscinas, restaurantes, spa, ascensores, zonas comunes y habitaciones). Cualquier uso indebido, daños por negligencia o vandalismo será responsabilidad del cliente.

### Base legal:

- [Código Civil, arts. 1101](#) y siguientes (responsabilidad por daños).
- [Decreto 75/2015 del Consell.](#)

### Régimen sancionador:

Coste de los daños ocasionados más un recargo de gestión entre el **15 % y el 20%**, según el hotel. En casos graves, expulsión inmediata.

### 3. Limpieza extraordinaria de habitaciones

**Norma:**

Si una habitación, se entrega en condiciones de suciedad fuera de lo habitual, que requieran limpieza profunda, reposición de mobiliario o tratamiento especial, se aplicará un cargo adicional.

**Base legal:**

- [Código Civil, art. 1255](#) (autonomía de la voluntad en contratos).
- [Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios.](#)

**Régimen sancionador:**

Cargo adicional por limpieza extraordinaria con un rango entre **150 € y 250 €** según la magnitud de la intervención.

---

### 4. Política antitabaco y vapeo

**Norma:**

Con el fin de proteger la salud de todos los clientes y trabajadores, así como de preservar la salubridad y el confort de los espacios comunes, se prohíbe fumar o vapear en todas las zonas interiores del establecimiento, incluyendo habitaciones, pasillos, ascensores, áreas de restauración, zonas de juego, recepción y cualquier otra instalación cerrada.

En especial, queda terminantemente prohibido fumar dentro de las habitaciones. Esta conducta representa una falta grave, ya que además de generar molestias a los siguientes huéspedes, puede activar sistemas de detección de humo o causar daños difíciles de revertir. Solo se permite en zonas exteriores habilitadas para tal uso.

**Base legal:**

- [Ley 28/2005 de medidas sanitarias frente al tabaquismo.](#)
- [Ley 42/2010](#) que modifica la anterior.

**Régimen sancionador:**

Multa de **1.000 €** y expulsión inmediata del establecimiento. Si se activara de forma inmediata por detección de humo la alarma antiincendios, el cliente asumirá además el coste del servicio.

---

### 5. Prohibición de lanzar objetos desde balcones o terrazas

**Norma:**

Queda estrictamente prohibido arrojar objetos, líquidos o basura desde balcones, terrazas o ventanas, por riesgo para la seguridad de personas e instalaciones.

**Base legal:**

- [Ordenanzas municipales de convivencia ciudadana.](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell.](#)

**Régimen sancionador:**

Sanción económica de hasta **2.500 €** y expulsión inmediata.

---

## 6. Actos vandálicos y daños materiales

**Norma:**

El mobiliario del hotel está a disposición de los huéspedes para su disfrute y comodidad. Se espera, por tanto, un uso adecuado y respetuoso de todos los elementos de decoración y equipamiento, tanto en las habitaciones como en las zonas comunes, exteriores o interiores.

No está permitido alterar, desplazar, forzar, escribir, pintar ni causar deterioro alguno en el mobiliario. Todo daño deliberado o negligente causado a mobiliario, decoración, electrodomésticos o instalaciones será facturado al responsable.

**Base legal:**

- [Código Civil, arts. 1101 y 1902 \(responsabilidad civil\).](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell.](#)

**Régimen sancionador:**

Reparación del daño + recargo de gestión (**15 % – 20%**). Posible expulsión y denuncia en casos de vandalismo grave.

---

## 7. Desperdicio alimentario – Política de buffet

**Norma:**

En la mayoría de los alojamientos de Magic Hotel Group se ofrece un servicio de buffet variado, abundante y de calidad, pensado para satisfacer los gustos y necesidades de todos nuestros huéspedes. Para garantizar el buen funcionamiento de este servicio, así como evitar el desperdicio de alimentos, se recuerda a los clientes la importancia de actuar con responsabilidad al momento de servirse. Se aplicará la política de “plato vacío”. El cliente debe servirse únicamente la cantidad de alimentos que vaya a consumir evitando llenar los platos en exceso o servirse de forma reiterada sin necesidad. El desperdicio de alimentos afecta directamente a la sostenibilidad del servicio, encarece los costes y contradice los principios de respeto al medio ambiente y a la comunidad.

**Base legal:**

- [Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.](#)
- [Ley 1/2025, de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario.](#)

**Régimen sancionador:**

Recargo solidario de hasta **10 € por plato no consumido** en caso de despilfarro reiterado.

---

## 8. Comportamiento disruptivo o peligroso

**Norma:**

Queda prohibido cualquier comportamiento que altere la convivencia pacífica o represente un riesgo para la integridad física o emocional de otros huéspedes o del personal: peleas, amenazas, consumo de drogas, vandalismo o alteración grave del orden.

**Base legal:**

- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21 \(Derecho de admisión\).](#)

**Régimen sancionador:**

Expulsión inmediata sin derecho a reembolso y aviso a las autoridades.

---

## 9. Horario de silencio y control de ruidos

**Norma:**

El descanso de nuestros huéspedes es una prioridad esencial. Para garantizarlo, se establecen normas claras relativas al control de ruidos, especialmente durante los horarios considerados de descanso.

Está prohibido generar ruidos molestos entre las **23:00 h y las 08:00 h.** y entre las **15:00 y las 17:00 h** No se permite gritar, usar altavoces o música a volumen alto en pasillos, terrazas, balcones o piscina. Asimismo, durante el día se ruega moderación en el uso de televisores, altavoces portátiles o instrumentos musicales. El hotel se reserva el derecho de intervenir en caso de quejas reiteradas o comportamientos que alteren la tranquilidad del entorno.

**Base legal:**

- [Decreto 75/2015 del Consell.](#)
- [Ordenanzas municipales de ruido.](#)

**Régimen sancionador:**

Advertencia en primera infracción. Multas municipales de **150 € a 200 €** en casos de reincidencia. Expulsión en infracciones graves.

---

## 10. Vestimenta en zonas comunes

### Norma:

En atención a la imagen del hotel y al respeto entre los clientes, se exige a todos los huéspedes que vistan de forma adecuada en las instalaciones comunes. Esta norma contribuye a mantener un ambiente de respeto y decoro dentro del establecimiento.

No se permitirá el acceso a zonas como el restaurante, recepción, salas interiores o ascensores a personas que se presenten descalzas, sin camiseta, en traje de baño, mojaditas o con vestimenta inapropiada. El restaurante buffet, en particular, exige una vestimenta completa, seca y con calzado.

### Base legal:

- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21.](#)

### Régimen sancionador:

Denegación de acceso al servicio o instalación. Advertencia formal.

---

## 11. Régimen de visitas y control de acceso

### Norma:

La seguridad y control del acceso a las instalaciones del hotel es una responsabilidad compartida entre la dirección y los propios clientes. Por esta razón, se establece una política clara respecto a las visitas externas y el uso del recinto por personas no registradas.

Cualquier visita deberá estar previamente autorizada por el personal de recepción y, en caso de tratarse de una visita diurna, deberá abonar la tarifa correspondiente al acceso temporal mediante el sistema de Day Pass. Estas personas tendrán derecho a utilizar las instalaciones en igualdad de condiciones que los huéspedes alojados, y deberán respetar todas las normas establecidas en el presente reglamento. El uso de pulseras identificativas será obligatorio.

Está terminantemente prohibido el ingreso de personas ajenas a las habitaciones sin autorización expresa de la dirección. En ningún caso podrán permanecer en las instalaciones personas no registradas, ya sea en zonas comunes o privadas, sin el debido consentimiento y control.

### Base legal:

- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21.](#)
- [Ley 14/2010 de Espectáculos Públicos.](#)

### Régimen sancionador:

Cancelación inmediata de la estancia y cargo proporcional por servicios utilizados.

---

## 12. Política de mascotas

### Norma:

La admisión de mascotas varía según el hotel:

- Algunos establecimientos permiten perros o gatos de hasta 7 kg o de entre 7 y 25 kg, con seguro y cartilla veterinaria. (Bajo petición)
- Otros hoteles no admiten mascotas, salvo perros de asistencia debidamente acreditados.

### Base legal:

- [Ley 7/2023 de Protección de los Derechos y Bienestar de los Animales.](#)
- [Normativa autonómica y local sobre animales de compañía.](#)

### Régimen sancionador:

Multa entre 250 € y 600 € por incumplimiento leve. Coste de daños + recargo de gestión (15–20 %). Expulsión en casos graves o negligencia.

---

## 13. Seguridad y manipulación de equipos de emergencia

### Norma:

Todos los sistemas de seguridad y emergencia del hotel, tales como extintores, alarmas, salidas de evacuación y dispositivos contra incendios, están destinados exclusivamente a su uso en situaciones reales de peligro.

Manipular o accionar sin justificación estos elementos constituye una falta extremadamente grave, ya que puede generar falsas alarmas, interrumpir el funcionamiento del hotel y poner en riesgo la seguridad de otros huéspedes.

Está prohibido manipular detectores de humo, extintores, salidas de emergencia o pulsadores de alarma. Los ascensores no podrán utilizarse en caso de incendio o emergencia.

### Base legal:

- [Ley Orgánica 3/1986 sobre medidas en materia de salud pública.](#)
- [RD 88/2013 sobre seguridad de ascensores.](#)
- [RD 513/2017 sobre protección contra incendios.](#)

### Régimen sancionador:

Coste mínimo de 300 € por manipulación o activación indebida de la alarma. Expulsión inmediata y denuncia ante las autoridades en casos graves.

---

## 14. Consumo de alcohol

### **Norma:**

El consumo de bebidas alcohólicas en el hotel está permitido únicamente para personas mayores de edad, siempre que se realice de manera responsable y dentro de los espacios habilitados para ello. Se recuerda que queda prohibido el consumo de alcohol por parte de menores de edad bajo cualquier circunstancia.

Los adultos deben evitar situaciones de embriaguez que puedan alterar el orden, provocar conflictos o suponer un riesgo para ellos mismos o para otros clientes. En caso de que el comportamiento de un huésped ebrio genere disturbios o represente un peligro, el hotel se reserva el derecho de suspender el servicio, limitar su acceso a instalaciones y proceder a la expulsión si fuera necesario.

### **Base legal:**

- [Ley 10/2014 de Salud de la Comunitat Valenciana, art. 24.](#)

### **Régimen sancionador:**

Expulsión inmediata de los infractores o del grupo responsable.

---

## 15. Normas higiénico-sanitarias en piscinas

### **Norma:**

Obligatorio ducharse antes del baño. Prohibido acceder con síntomas infecciosos o consumir alimentos y bebidas dentro del agua. Los niños menores de 3 años deben usar pañales especiales y todos los menores deben estar bajo la supervisión de un adulto. Por motivos de seguridad e higiene, está prohibido introducir vasos de cristal o comida en la zona de piscinas.

### **Base legal:**

- [Decreto 85/2018 sobre calidad sanitaria de piscinas de uso público.](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell \(uso adecuado de instalaciones turísticas\).](#)
- [Ordenanzas municipales de seguridad y salubridad.](#)

### **Régimen sancionador:**

Denegación de acceso y advertencia formal. Expulsión en casos de incumplimiento grave.

---

## 16. Sostenibilidad y cambio de ropa

### **Norma:**

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad operativa, Magic Hotel Group promueve un uso racional de los recursos asociados a la limpieza de

habitaciones, el cambio de ropa de cama y el suministro de toallas. Invitamos a nuestros huéspedes a colaborar en esta política mediante pequeñas prácticas cotidianas que reducen el consumo de agua, energía y productos químicos, y que al mismo tiempo refuerzan nuestro impacto positivo en el entorno.

Se recomienda encarecidamente a los clientes que cuelguen las toallas que desean reutilizar —dejando en el suelo únicamente aquellas que solicitan cambiar— y que eviten solicitar el cambio de sábanas diariamente, a menos que sea necesario. Estas acciones contribuyen a una gestión más eficiente de los recursos y a reducir la huella ambiental de su estancia.

Además, la cadena participa activamente en el proyecto internacional **The Gravity Wave**, una iniciativa medioambiental que lucha contra la contaminación por plásticos en mares y océanos. Como parte de este compromiso, por cada día en el que un cliente decide no solicitar la limpieza de su habitación, colaboramos en la retirada de una cantidad específica de plástico del mar Mediterráneo. De este modo, cada huésped tiene la oportunidad de contribuir de forma directa a la preservación del ecosistema marino mediante un simple gesto.

**Base legal:**

- [Ley 7/2022 de residuos y economía circular.](#)

**Régimen sancionador:**

Cambios adicionales injustificados podrán tener un coste adicional de entre **20 € y 50 €**, según el hotel por uso ineficiente o reiterado.

---

## 17. Conducta digital y protección de datos

**Norma:**

Queda prohibido usar la red Wi-Fi del hotel para fines ilícitos, instalar programas dañinos o grabar a huéspedes o trabajadores sin consentimiento.

**Base legal:**

- [Reglamento General de Protección de Datos \(UE 2016/679\).](#)
- [Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales.](#)

**Régimen sancionador:**

Advertencia formal y expulsión en casos graves.

---

## 18. Derecho de admisión y expulsión

**Norma:**

La Dirección del hotel podrá expulsar de inmediato a cualquier persona que incumpla de forma grave este reglamento.

**Base legal:**

- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21.](#)
- [Ley 14/2010 de Espectáculos Públicos.](#)

**Régimen sancionador:**

Expulsión inmediata sin reembolso. El huésped dispondrá de **30 minutos** para abandonar la habitación.

---

## 19. Reclamaciones y canal de quejas

**Norma:**

Los hoteles ponen a disposición de los clientes distintos canales para tramitar reclamaciones: hojas oficiales, canal ético digital y correo corporativo.

**Base legal:**

- [Decreto 77/1994 sobre hojas de reclamaciones en establecimientos turísticos.](#)
- 

## 20. Uso responsable de instalaciones infantiles

**Norma:**

Las zonas de juegos infantiles están reservadas al disfrute de los más pequeños y deben utilizarse siempre bajo la vigilancia de un adulto. No está permitido el acceso de personas adultas a estos espacios, salvo en funciones de supervisión.

Cada instalación cuenta con límites de edad, aforo y normas específicas, que deberán ser respetadas. El mal uso, la falta de vigilancia o el incumplimiento de las normas puede dar lugar a incidentes que serán responsabilidad de los padres o tutores.

**Base legal:**

- [Decreto 6/2015 sobre seguridad en áreas infantiles.](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21.](#)

**Régimen sancionador:**

Denegación de acceso y advertencia formal.

## 21. Prohibición de punteros láser

**Norma:**

Está prohibido el uso de punteros láser en las instalaciones del hotel. Su utilización puede causar lesiones oculares graves y riesgos para la seguridad.

**Base legal:**

- [Código Penal, arts. 147 y 385 \(lesiones y riesgos para la seguridad colectiva\).](#)

**Régimen sancionador:**

Expulsión inmediata del hotel y posible denuncia a las autoridades.

---

## 22. Acceso a zonas restringidas del personal

**Norma:**

Por motivos de seguridad, operatividad y cumplimiento legal, está terminantemente prohibido el acceso de clientes a zonas del hotel destinadas exclusivamente al personal. Estas zonas incluyen almacenes, oficinas internas, cocinas, zonas técnicas, instalaciones de mantenimiento o cualquier espacio señalizado como restringido.

Entrar en estas áreas supone una vulneración grave de las normas de seguridad y puede poner en riesgo tanto al huésped como a la operativa del establecimiento. Cualquier intento de acceder, manipular equipamiento o forzar accesos será tratado con la máxima severidad.

**Base legal:**

- [Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell, art. 21.](#)

**Régimen sancionador:**

Advertencia formal en primera infracción. En casos graves o reincidencia, expulsión inmediata.

---

## 23. Tenencia, consumo o distribución de sustancias prohibidas

**Norma:**

La tenencia, consumo o distribución de drogas o sustancias prohibidas está absolutamente prohibida dentro del recinto del hotel. Cualquier indicio de posesión o uso de este tipo de sustancias será tratado con la máxima seriedad.

En estos casos, la dirección podrá intervenir de forma inmediata, contactar con las autoridades competentes y proceder a la expulsión del huésped sin posibilidad de reembolso.

**Base legal:**

- [Artículo 368 del Código Penal.](#)
- [Ley Orgánica 4/2015 de Seguridad Ciudadana.](#)

**Régimen sancionador:**

Expulsión inmediata del infractor.

---

## 24. Prohibición de bañarse sin socorrista o fuera del horario de piscina

**Norma:**

Está prohibido el baño en la piscina fuera del horario oficial y sin la presencia de socorrista.

**Base legal:**

- [Decreto 85/2018 sobre calidad sanitaria de piscinas de uso público.](#)

**Régimen sancionador:**

Advertencia formal y expulsión en caso de reincidencia.

---

## 25. Política de objetos perdidos

**Norma:**

Todo objeto hallado en las instalaciones deberá entregarse en recepción. Queda prohibida la apropiación indebida de objetos ajenos.

**Base legal:**

- [Código Civil, art. 615 \(hallazgos\).](#)
- [Código Penal, art. 253 \(apropiación indebida\).](#)

**Régimen sancionador:**

Expulsión y posible denuncia en caso de apropiación indebida.

---

## 26. Actualización de sanciones económicas

### **Norma:**

Las sanciones económicas establecidas en el presente Reglamento Interno tienen carácter orientativo y podrán ser revisadas periódicamente por la Dirección del hotel. La actualización de los importes responderá a la normativa vigente, la evolución de los costes de gestión y las tarifas aplicables en cada momento.

### **Base legal:**

- [Código Civil, art. 1255 \(autonomía de la voluntad en los contratos\).](#)
- [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.](#)

### **Régimen sancionador:**

Los importes definitivos y actualizados estarán disponibles en la recepción del hotel y en los canales oficiales de comunicación corporativa. Estos sustituirán automáticamente a los aquí reflejados, sin necesidad de notificación individual al cliente.

## Reglamento Interno – Bloque 2

---

### 1. Normas específicas de jacuzzi y limpieza en las habitaciones

**Norma:**

El uso del jacuzzi en las habitaciones debe hacerse conforme a las normas establecidas. Un uso indebido que obligue a cambiar el agua antes de lo previsto conllevará un coste adicional.

**Base legal:**

- [Código Civil, art. 1101 \(responsabilidad por daños\).](#)
- [Decreto 75/2015 del Consell.](#)

**Régimen sancionador:**

Cargo adicional de limpieza y advertencia formal.

---

### 2. Política de minibar vinculada al reciclaje

**Norma:**

La reposición de bebidas en el minibar de las habitaciones está condicionada al reciclaje de las latas en las papeleras designadas.

**Base legal:**

- [Ley 7/2022 de residuos y economía circular.](#)

**Régimen sancionador:**

No reposición de bebidas en caso de incumplimiento.

---

## Anexo al Reglamento Interno: Protección de Datos y Derechos del Cliente

### 1. Tratamiento de Datos Personales

De conformidad con el [Reglamento \(UE\) 2016/679 \(RGPD\)](#) y la [Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales \(LOPDGDD\)](#), los alojamientos de Magic Hotel Group (INDUSTRIAS HOTELERAS DEL MEDITERRÁNEO S.L. en el caso de la mayoría de hoteles y resorts, a excepción de MAGIC TERRA NATURA S.L. en el caso de Magic Natura y Magic Pirates Island y HOTELES MARINA D'OR S.L en el caso de los alojamientos de la provincia de Castellón) informa a sus clientes que:

- Los datos personales recogidos durante el proceso de check-in, estancia y uso de los servicios del establecimiento serán tratados con la finalidad de prestar correctamente los servicios contratados, así como para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las obligaciones legales.
- El tratamiento se realizará siempre bajo principios de licitud, lealtad, transparencia y minimización de datos.

---

### 2. Uso de la Imagen y Datos Multimedia

El cliente podrá autorizar expresamente:

- El uso de su **imagen fotográfica o capturas realizadas en el check-in** (por webcam o dispositivos habilitados) exclusivamente para la verificación de identidad durante su estancia.
- La utilización de fotografías o vídeos en actividades organizadas por el hotel, que podrán ser publicadas en redes sociales o medios corporativos, siempre que no haya una no conformidad explícita.

Esta autorización se realiza conforme a la [Ley Orgánica 1/1982, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen](#).

---

### 3. Derechos de los Clientes en Materia de Datos

El cliente tiene derecho a ejercitar en cualquier momento:

- **Acceso** a sus datos.
- **Rectificación** de los datos inexactos.
- **Supresión (derecho al olvido)**.
- **Limitación del tratamiento** (art. 18 RGPD).
- **Portabilidad de los datos** (art. 20 RGPD).
- **Oposición** al tratamiento.

Los derechos podrán ejercerse dirigiendo una solicitud por escrito a:

**Email:** [privacidad@hoteles-costablanca.com](mailto:privacidad@hoteles-costablanca.com)

**Dirección postal:**

Industrias Hoteleras del Mediterráneo SL  
Avda de L' Aigüera S/N  
Edif. Atrium Plaza, 3  
03501 – Benidorm (Alicante)

---

#### 4. Conservación y Confidencialidad

- Los datos se conservarán únicamente durante la estancia o el tiempo estrictamente necesario para cumplir obligaciones legales.
  - El hotel se compromete a **no ceder ni comunicar datos personales a terceros**, salvo obligación legal o autorización expresa del cliente.
- 

#### 5. Reclamaciones y Derechos como Consumidor

En caso de incidencia durante la estancia, el cliente deberá comunicarlo por escrito a la Dirección del hotel.

- Esta obligación se establece en el [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la [Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#).
- Si no se comunica ninguna incidencia, se entenderá que el cliente manifiesta su conformidad con los servicios recibidos.

Asimismo, el cliente podrá presentar reclamaciones a través de las **Hojas de Reclamaciones oficiales** disponibles en el establecimiento.

---

#### 6. Aceptación

La firma del presente reglamento y sus anexos implica el consentimiento expreso del cliente en relación con las normas de convivencia, el tratamiento de sus datos y los derechos reconocidos en la normativa vigente.

Firma: