

Condiciones de Reserva y Estancia

Estas Condiciones de Reserva y Estancia regulan las reservas y estancias realizadas en **Hotel Los Arces, Apartamentos Los Arces y Apartamentos Solamaza**, situados en Isla Playa, Cantabria.

Al formalizar una reserva, el huésped declara haber leído y aceptado las condiciones correspondientes a la tarifa y alojamiento contratados, así como las presentes normas de estancia.

Titular: INVERSIONES MOBILIARIAS E INMOBILIARIAS QUINTANA, S.L.

NIF/CIF: B-39300033

Domicilio: Calle el Corrillo 9, 39195 Isla Playa, Cantabria

Email: losarces@solamaza.com

Teléfono: 942 679 596

1. Reserva y confirmación

La reserva se considerará confirmada una vez completado correctamente el proceso de reserva y recibida la correspondiente confirmación.

La tarjeta facilitada durante la reserva podrá utilizarse como garantía de la misma de acuerdo con las condiciones de la tarifa contratada.

Las características, capacidad y servicios incluidos en cada tipo de habitación o apartamento son los indicados en la descripción correspondiente en nuestra página web y en la confirmación de reserva.

2. Horarios de entrada y salida

Hotel Los Arces

- **Check-in:** a partir de las 14:00.
- **Check-out:** antes de las 12:00.

Apartamentos Los Arces y Apartamentos Solamaza

- **Check-in:** a partir de las 16:00.
- **Check-out:** antes de las 10:00.

El registro de entrada de **todos los alojamientos se realiza presencialmente en la recepción del Hotel Los Arces.**



Si la llegada está prevista **después de las 21:00**, deberá comunicarse previamente al establecimiento para poder organizar la recepción.

3. Llegadas antes de la hora de entrada

Los huéspedes de los apartamentos que lleguen antes de la hora establecida podrán, cuando corresponda a su reserva, dejar su vehículo en el parking de Los Arces mientras se prepara el alojamiento.

El establecimiento no dispone de servicio general de consigna para los apartamentos, por lo que el equipaje deberá permanecer en el vehículo hasta que el alojamiento esté disponible.

Las solicitudes de entrada anticipada están siempre sujetas a disponibilidad.

Solicitar una entrada anticipada no implica que haya sido concedida.

Únicamente se considerará confirmada cuando el establecimiento lo haya comunicado expresamente por escrito.

4. Salida fuera del horario establecido

El alojamiento deberá quedar completamente libre, junto con las pertenencias del huésped, antes de la hora de salida correspondiente.

El late check-out únicamente podrá ofrecerse en determinadas fechas, principalmente fuera de temporada alta, y requerirá siempre **confirmación previa y expresa del establecimiento**.

La permanencia en el alojamiento después de la hora de salida sin autorización podrá conllevar un suplemento, cuyo importe será comunicado según las circunstancias y el retraso producido.

Cuando haya finalizado el periodo contratado y los huéspedes no se encuentren en el alojamiento, permanezcan pertenencias en su interior y no sea posible contactar con ellos tras realizar intentos razonables, el establecimiento podrá acceder al alojamiento cuando resulte necesario para recuperar la disponibilidad de la unidad y preparar la llegada de los siguientes huéspedes.

En estas circunstancias, las pertenencias serán recogidas cuidadosamente, documentadas cuando resulte conveniente y trasladadas a un lugar seguro bajo custodia del establecimiento para su posterior recogida por el titular.

En ningún caso esta actuación supondrá la renuncia del establecimiento a reclamar los perjuicios o costes razonablemente ocasionados por el incumplimiento de la hora de salida.



5. Preferencias y solicitudes especiales

Haremos todo lo posible por atender las preferencias de nuestros huéspedes, como:

- tipo de cama;
- planta;
- orientación o vistas;
- ubicación;
- tamaño o características de la terraza;
- proximidad entre alojamientos;
- u otras solicitudes especiales.

Sin embargo, estas preferencias están **sujetas a disponibilidad y no forman parte de la reserva por el mero hecho de haber sido solicitadas.**

Una preferencia únicamente podrá considerarse garantizada cuando haya sido **confirmada expresamente por escrito por el establecimiento.**

Las conversaciones telefónicas o la inclusión de una preferencia en el apartado de observaciones de la reserva no constituyen por sí mismas una confirmación.

6. Pago de la estancia

Con carácter general, el importe pendiente de la reserva y los suplementos contratados deberán abonarse el día de llegada, salvo que las condiciones particulares de la tarifa indiquen otra cosa.

Se aceptarán los medios de pago disponibles en el establecimiento.

Los pagos en efectivo estarán sujetos en todo momento a los límites establecidos por la legislación española vigente.

7. Cancelaciones y modificaciones

Las condiciones de cancelación dependen de la tarifa, temporada y canal a través del cual se haya realizado la reserva. Las condiciones aplicables serán las mostradas al cliente antes de confirmar la contratación y recogidas en su confirmación de reserva.

Con carácter general, para las reservas directas con **tarifa estándar**:

- en temporada alta, la cancelación podrá realizarse sin penalización hasta **7 días antes de la llegada**;



- en temporada media y baja, podrá realizarse sin penalización hasta **3 días antes de la llegada**;
- transcurridos estos plazos, podrá cobrarse el importe correspondiente a **la primera noche**.

Las tarifas identificadas como **no reembolsables** deberán abonarse conforme a las condiciones indicadas al realizar la reserva y no permiten cancelación con devolución del importe.

Las condiciones particulares mostradas durante el proceso de reserva y recogidas en la confirmación prevalecerán cuando establezcan condiciones diferentes.

8. No presentación y salida anticipada

En caso de **no presentación (no-show)** sin cancelación previa dentro de los términos contratados, podrá cobrarse el importe total de la reserva conforme a las condiciones aceptadas en el momento de contratar.

Cuando el huésped decida voluntariamente finalizar su estancia antes de la fecha contratada por circunstancias no imputables al establecimiento, las noches no disfrutadas no generarán automáticamente derecho a devolución.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

9. Reservas realizadas mediante Booking, Airbnb u otras plataformas

Cuando una reserva haya sido realizada mediante una agencia de viajes online o plataforma intermediaria, las condiciones particulares de la tarifa, pago, modificación y cancelación aceptadas a través de dicha plataforma también serán aplicables.

Nuestro equipo colaborará con el huésped para intentar resolver cualquier incidencia relacionada con su estancia.

Cuando una modificación, devolución, cobro o cancelación deba ser gestionada técnicamente por la plataforma intermediaria, el huésped deberá realizar la correspondiente solicitud a través de dicha plataforma.

10. Número de huéspedes y visitas

El número de personas que pernoctan en el alojamiento no podrá superar la **capacidad máxima autorizada y contratada**.



Todos los huéspedes deberán estar debidamente registrados conforme a la normativa vigente.

Se permiten visitas durante el día siempre que se respeten las normas del establecimiento y la capacidad y seguridad de las instalaciones. Las visitas no adquieren la condición de huéspedes ni tienen derecho a plaza de parking ni al uso de los servicios reservados exclusivamente a personas alojadas.

Si se presentan más personas de las incluidas inicialmente en la reserva, el establecimiento podrá ofrecer, cuando exista disponibilidad, una habitación o apartamento adicional con el correspondiente coste.

Cuando no exista capacidad o disponibilidad para alojarlas legalmente, las personas adicionales no podrán pernoctar en el establecimiento.

11. Cunas

Las cunas están sujetas a disponibilidad y tienen un suplemento.

Su inclusión en una solicitud u observación de la reserva **no garantiza su disponibilidad**.

La cuna únicamente se considerará reservada cuando haya sido confirmada por el establecimiento.

12. Mascotas

Hotel Los Arces

No se admiten mascotas en el Hotel Los Arces.

La llegada al hotel con una mascota no comunicada no obliga al establecimiento a proporcionar alojamiento cuando la reserva contratada no admite animales.

Cuando no sea posible prestar el servicio por incumplimiento de esta condición por parte del huésped, se aplicarán las condiciones de cancelación/no presentación correspondientes a la reserva, incluida, cuando proceda conforme a la tarifa contratada, la penalización correspondiente.

Apartamentos Los Arces y Apartamentos Solamaza

Se admiten mascotas **únicamente bajo petición previa y confirmación del establecimiento**.

Condiciones:

- máximo **2 mascotas por apartamento**;



LOS ARCES DE ISLA

- peso máximo de **12 kg por mascota**;
- se aplicará el suplemento por mascota vigente y comunicado en el momento de la contratación;
- las mascotas **no podrán permanecer solas en el apartamento en ningún momento**;
- no está permitida su entrada en la zona de piscina ni en el parque infantil;
- podrán permanecer en la terraza exterior de la cafetería;
- no podrán acceder al comedor interior;
- sus propietarios serán responsables de mantenerlas bajo control y evitar molestias a otros huéspedes;
- los propietarios serán responsables de los daños o gastos extraordinarios de limpieza directamente ocasionados por sus mascotas.

Por motivos de seguridad, el personal de limpieza o mantenimiento **no accederá a un apartamento cuando haya una mascota sola en su interior**.

La presencia de una mascota no comunicada previamente deberá regularizarse inmediatamente en recepción y supondrá el pago del suplemento correspondiente y, cuando se hubiera informado previamente de ello en el proceso de contratación, de los costes adicionales derivados de la limpieza o gestión extraordinaria ocasionada.

La negativa a regularizar una mascota no declarada o el incumplimiento grave o reiterado de estas normas podrá dar lugar a la finalización de la estancia conforme a la normativa aplicable.

13. Limpieza de los alojamientos

Hotel Los Arces

Las habitaciones disponen de servicio de limpieza diario conforme al funcionamiento habitual del hotel.

Apartamentos Los Arces y Apartamentos Solamaza

Los apartamentos no incluyen limpieza diaria.

En estancias superiores a 7 días se realizará una **limpieza semanal**.

En estancias más cortas podrá realizarse un **cambio de toallas aproximadamente cada 3 o 4 días**, de acuerdo con la organización del establecimiento.



Durante la estancia se espera que los huéspedes mantengan unas condiciones básicas de orden e higiene y depositen regularmente la basura en los lugares habilitados para ello.

14. Productos y consumibles de bienvenida

Cada apartamento dispone a la llegada de los elementos y productos indicados en la descripción del alojamiento.

Determinados consumibles, como papel higiénico, gel u otros productos similares, se facilitan como **dotación inicial o de bienvenida** y no constituyen un servicio de reposición ilimitada durante toda la estancia, salvo que expresamente se indique lo contrario.

Una vez consumida la dotación inicial, la adquisición de productos adicionales corresponderá al huésped.

15. Daños en el alojamiento

Los huéspedes deberán utilizar las instalaciones, mobiliario, equipamiento y enseres de manera adecuada.

Los daños ocasionados por un uso negligente, indebido o intencionado podrán ser reclamados al responsable de la reserva por el coste razonable de su reparación o reposición.

El desgaste derivado del uso normal del alojamiento no se considerará daño imputable al huésped.

Si se detecta algún desperfecto al llegar, recomendamos comunicarlo a recepción para que podamos comprobarlo y solucionarlo.

16. Averías e incidencias

Cualquier avería, desperfecto o incidencia deberá comunicarse a recepción **tan pronto como sea razonablemente posible**, para permitir al establecimiento comprobarla e intentar solucionarla con la mayor rapidez.

Cuando resulte necesario realizar una reparación, actuación de mantenimiento o intervención urgente, el huésped autoriza el acceso del personal autorizado al alojamiento, procurando el establecimiento avisar previamente siempre que las circunstancias lo permitan.



Cuando el huésped no se encuentre presente y la intervención no pueda razonablemente demorarse, podrá acceder personal autorizado para realizar exclusivamente las actuaciones necesarias.

Este acceso se realizará respetando en todo momento las pertenencias y privacidad del huésped.

17. Prohibición de fumar

Está **prohibido fumar en el interior de las habitaciones del Hotel Los Arces y de los apartamentos**.

El huésped será responsable de los daños o costes extraordinarios de limpieza directamente derivados del incumplimiento de esta norma cuando puedan acreditarse.

18. Convivencia, ruido, fiestas y eventos

No están permitidas **fiestas ni eventos** en las habitaciones, apartamentos ni zonas comunes sin autorización expresa del establecimiento.

Todos los huéspedes deberán mantener un comportamiento respetuoso con el descanso de los demás, especialmente durante las horas nocturnas.

No se permitirán conductas que generen molestias graves o reiteradas, daños, amenazas, intimidación o situaciones que comprometan la seguridad o tranquilidad de huéspedes o trabajadores.

19. Conductas graves y permanencia en el establecimiento

El establecimiento podrá adoptar las medidas legalmente permitidas ante conductas que supongan un incumplimiento grave o reiterado de estas condiciones, incluyendo:

- amenazas, insultos graves o agresiones al personal o a otros huéspedes;
- daños intencionados;
- fiestas no autorizadas;
- alteraciones graves o reiteradas de la convivencia;
- ocupación superior a la capacidad autorizada;
- incumplimientos graves de las normas de seguridad;
- negativa reiterada a cumplir las condiciones esenciales de estancia previamente aceptadas.



Cuando legalmente proceda, el establecimiento podrá requerir al huésped que abandone las instalaciones y solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.

20. Piscina

La piscina es de uso **exclusivo para huéspedes alojados**.

Las fechas y horarios de apertura podrán variar durante la temporada y deberán consultarse en el establecimiento.

La piscina **no dispone de socorrista**.

Los menores deberán permanecer acompañados y bajo la supervisión de un adulto responsable.

Los usuarios deberán respetar las normas de seguridad, higiene y convivencia indicadas en la zona de piscina.

No está permitida la entrada de mascotas.

21. Parking

El parking destinado a los huéspedes es gratuito de acuerdo con las condiciones del alojamiento reservado.

Cada vehículo deberá ocupar **una única plaza** y estacionarse correctamente sin impedir la circulación ni el uso de otras plazas.

Durante el check-in se solicitará la **matrícula del vehículo**.

Las visitas de personas no alojadas no disponen de derecho a plaza de parking.

El parking **no está vigilado**. El establecimiento no presta un servicio de depósito o custodia del vehículo y no responde de robos, daños o pérdidas que no le sean legalmente imputables.

22. Objetos olvidados

Los objetos encontrados después de la salida serán custodiados por el establecimiento durante un plazo máximo de **un mes**, salvo que por su naturaleza deban seguirse otras obligaciones legales.

El huésped podrá solicitar su envío, asumiendo los correspondientes gastos de transporte y gestión que, en su caso, se comuniquen previamente.

Transcurrido el plazo de custodia se procederá conforme a la normativa aplicable y a la naturaleza del objeto.



23. Seguridad y acceso del personal

El establecimiento respetará la privacidad de los huéspedes durante su estancia.

No obstante, podrá acceder personal autorizado cuando sea razonablemente necesario para:

- realizar servicios de limpieza contratados;
- efectuar reparaciones o mantenimiento;
- solucionar averías;
- comprobar situaciones que puedan comprometer la seguridad de personas o instalaciones;
- atender una emergencia;
- actuar ante indicios razonables de daños graves o incumplimientos que puedan afectar a personas, instalaciones o terceros.

Siempre que las circunstancias lo permitan, se intentará comunicar previamente el acceso al huésped.

24. Normas de convivencia y cuidado de las instalaciones

Los huéspedes deberán mantener unas condiciones razonables de higiene y convivencia, respetar las instalaciones y utilizarlas conforme a su finalidad.

Las amenazas, agresiones, daños intencionados o comportamientos gravemente perturbadores podrán ser comunicados a las autoridades competentes.

El establecimiento podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad cuando resulte necesario.

25. Información sobre el alojamiento

Antes de reservar, recomendamos consultar detenidamente la descripción y fotografías correspondientes al tipo de alojamiento seleccionado.

Los servicios, capacidad y características esenciales de cada categoría son los especificados en la página web y en el proceso de reserva.

Las fotografías representan las características generales de cada tipología, pero cuando una categoría comprenda varias unidades pueden existir diferencias de distribución, decoración, orientación o elementos no esenciales entre ellas.



26. Hojas de reclamaciones y atención al cliente

El establecimiento dispone de **hojas oficiales de reclamaciones** a disposición de los clientes conforme a la normativa vigente.

Para cualquier incidencia durante la estancia recomendamos contactar en primer lugar con recepción para que podamos conocerla e intentar solucionarla.

Recepción Hotel Los Arces

Calle el Corrillo 9, 39195 Isla Playa, Cantabria

losarces@solamaza.com

+34 942 679 596

27. Protección de datos

Los datos personales facilitados durante la reserva y estancia serán tratados de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos.

Puede consultarse información detallada en nuestra **Política de Privacidad**:

<https://www.apartamentoscantabria.com/politica-de-privacidad-docx/>

28. Legislación aplicable y derechos del consumidor

Estas condiciones se interpretarán de acuerdo con la legislación española y la normativa turística aplicable en Cantabria.

Ninguna disposición de estas condiciones pretende limitar o excluir los derechos que la legislación reconozca con carácter imperativo a los consumidores y usuarios.

Si alguna cláusula fuese declarada nula o inaplicable, dicha circunstancia no afectará a la validez del resto de las condiciones.

29. Aceptación de las condiciones

La realización de una reserva implica la aceptación de las condiciones específicas de la tarifa contratada y de las presentes Condiciones de Reserva y Estancia cuando hayan sido puestas a disposición del cliente antes de finalizar la contratación.

Recomendamos conservar la confirmación de reserva, en la que figuran las fechas, alojamiento, ocupación, precio y condiciones particulares contratadas.

Última actualización: 25.08.2026



LOS ARCES DE ISLA