

REGLAMENTO INTERNO - Solanas Punta del Este

I) Normas generales.

- 1) El presente reglamento interno establece normas generales para una estadía confortable, regulando el relacionamiento entre los huéspedes, formas, horarios y modo de uso de las instalaciones.
- 2) Todo huésped acepta y se compromete a respetar los Protocolos de prevención, control y actuación para evitar el contagio y propagación de todo tipo de afección sanitaria, así como los protocolos impartidos por el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Turismo y los elaborados por Solanas Punta del Este.
- 3) Atento a lo antes expuesto Solanas Punta del Este, Romanlyr SA, así como a cualquier otra sociedad comercial que integre el Grupo Solanas no serán responsables de contagios de enfermedades o pandemias, siendo exclusiva responsabilidad de los huéspedes tomar las medidas necesarias que eviten la propagación de cualquier tipo de enfermedades que puedan perjudicar a terceros. El estado sanitario del huésped es responsabilidad de éste, debiendo emplear la diligencia del buen padre de familia en el cuidado personal, del entorno familiar y terceros.
- 4) Si un huésped presenta síntomas de enfermedades transmisibles, deberá tomar todos los recaudos necesarios y emplear toda la diligencia en su cuidado y atención de forma tal de no perjudicar a terceros.
- 5) Solanas Punta del Este tiene registrada su base de datos en la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales conforme a lo dispuesto en la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, y el Decreto N° 414/009, de 21 de agosto de 2009, modificativas y concordantes, sobre protección de datos personales y Habeas Data, la finalidad del tratamiento de los datos personales es de brindar un mejor servicio y facilitar el análisis del número y frecuencia de visita.

II) Del ingreso y las tarifas:

- 1) El horario de Ingreso al Complejo está previsto a partir de las 16hs. Al momento de la ocupación, deberán respetarse las capacidades y Sector Contratados de las unidades. Solanas Punta del Este tendrá el derecho de expulsión en caso de no respetarse la presente norma.
- 2) Al ingreso, el usuario deberá dejar un voucher de tarjeta de crédito en garantía del uso de las Instalaciones y el Consumo de los distintos Servicios Disponibles, el cual se le devolverá a su egreso, asegurando Solanas la custodia y devolución del mismo. El huésped autoriza a Solanas Punta del Este la retención o débito de las sumas adeudadas por concepto de insumos, roturas y/o daños, consumos u otros aspectos vinculados al uso de las instalaciones y que no hubieren sido abonados al momento del check out. En aquellos casos en que los daños sean de mayor entidad sobre bienes muebles o inmuebles, el huésped autoriza a que se retenga lo que la reposición y/ o reparación de los mismos insuma, estándose a la liquidación que Solanas presente una vez consultado el proveedor, fabricante o quien efectuaré las reparaciones. Asimismo, el huésped declara que dicho medio de pago es apto para ser utilizado comprometiéndose a aceptar los cargos que hubieren dado origen en virtud del alojamiento utilizado frente al emisor.
- 3) Al momento del check in se le hará entrega de dos tarjetas magnéticas: una destinada al ingreso/egreso de la habitación y otra de consumo, está última, sirve para retirar las toallas y cargar los consumos que realice en los diferentes puntos de ventas del Complejo. Ambas tarjetas deberán ser devueltas al momento de realizar el check out, caso contrario, le será cargada a su cuenta el valor de USD 50 por cada una.

- 4) El Horario de Check Out está definido a las 10 AM. Con una tolerancia de 15 minutos. Pasado este lapso, Solanas Punta del Este se reserva el Derecho de Desalojar la habitación de acuerdo a la necesidad del día en cuestión y se cargará automáticamente en su cuenta el valor proporcional al 50% de la Tarifa RACK hasta las 13hs. Luego de esto el monto ascenderá al 100% de la tarifa diaria.
- 5) En caso de solicitar late check out el mismo deberá realizarse por lo menos 24 hs antes de su fecha de egreso y quedará sujeto a la disponibilidad. El mismo tendrá un cargo proporcional al horario de Salida y será definido por Jefatura de Recepción & Reservas.
- 6) Al momento de su Egreso, se procederá a chequear su habitación. Cualquier Faltante y/o rotura será Cargado de Forma inmediata a su cuenta.
- 7) El uso de las Instalaciones está reservado exclusivamente a Huéspedes Alojados y deberá realizarse de acuerdo al Reglamento de Uso, el cual establece las normas de convivencia interna y el respeto a toda señalización e indicaciones que sean brindadas por funcionarios de Solanas.
- 8) Es obligatorio el uso de la pulsera identificatoria durante toda su estadía.
- 9) Las Tarifas del Complejo están expresadas en Dólares Americanos e incluyen el Impuesto al Valor Agregado I.V.A. (excluyendo a los propietarios de tiempo compartido cuyos Gastos y cuotas se rigen por sus respectivos contratos). Los medios de pago Aceptados son: Dólares Americanos/ Pesos Uruguayos / Reales (Billetes Mayores a R\$ 5 / Euros (No monedas) y Tarjetas de Crédito: VISA-Mastercard-American Express – Cabal – Diners y OCA. En los pagos realizados en Efectivo, Solanas se reserva el derecho de definir las tasas de cambio entre monedas. Le Sugerimos consultar las mismas en Recepción Interno 2/3 antes de efectuar el pago de su cuenta.

III) De las áreas comunes y los servicios:

- 1) Los horarios de silencio son de 14 a 16hs y de 24 a 8hs. Por lo cual, en estos rangos se encuentra prohibido utilizar radios, televisores con alto volumen u otros ruidos molestos a fin de impedir el descanso y la tranquilidad de los demás huéspedes. Independientemente de estas circunstancias, dentro de los horarios no establecidos como silencio, los huéspedes deberán comportarse de acuerdo a las normas generales de convivencia teniendo especial cuidado con el volumen de aparatos musicales, instrumentos y cualquier otro emisor de sonido que no podrá sobrepasar los decibeles permitidos por las disposiciones municipales. Las reuniones deberán llevarse a cabo bajo el total respeto de los huéspedes contiguos. Cualquier violación a esta normativa generará de forma inmediata la intervención del Departamento de Seguridad.
- 2) A partir de las 24hs, no está permitido realizar reuniones en las Áreas Públicas del Complejo. El único Sector destinado a tal fin es el DAS del Sector Forest o cualquier otro Espacio en el cual el Complejo tenga una Actividad prevista.
- 3) Está terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en las Áreas Públicas del Complejo. Igualmente, en los sectores permitidos se deberán atender las normas generales establecidas en el presente reglamento y en las disposiciones generales del Complejo.
- 4) La limpieza de su apartamento se realizará de forma diaria, entre las 9 AM y las 17hs con excepción al día de su salida. (La misma no incluye la limpieza de la cocina ni de la vajilla y/o utensilios). Si desea prescindir del Servicio, le solicitamos colocar el Cartel de "No Molestar" en su puerta. El cartel de "No Molestar" implica que no se ingresará a su apartamento por ningún motivo hasta que el mismo sea retirado. Si desea que el Servicio de limpieza sea realizado de forma Prioritaria le solicitamos colgar el Cartel de "Servicio de Limpieza", esto se cumplirá siempre y cuando la operativa del día lo permita, de lo contrario quedará amparado al rango de horario definido al comienzo del presente Item. Solanas Punta del Este brindará servicio de limpieza limitado (retiro de residuos y cambio de toallas) en las siguientes fechas, 1ero de enero, 1ero de mayo, 18 de julio, 25 de agosto, 25 de diciembre y el Día del Hotelero (2do miércoles de agosto).
- 5) En caso de dañar o ensuciar el edificio o el mobiliario, así como roturas del material entregado en calidad de préstamo y/o alquiler (Insumos de Playa, Material Deportivo, etc.) que no sean producto del Buen Uso. Solanas Punta del Este se reserva el Derecho de cargar en su cuenta y cobrar

efectivamente el valor de Mercado de los mismos por Reposición, con un 20% adicional en carácter de Gastos Administrativos (en el caso de Grupos, esta Política será aplicada al responsable / coordinador, Representando al Organizador) Robos, hurtos o daños intencionados serán denunciados inmediatamente a la policía. Está prohibido ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al hotel o a los demás huéspedes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social.

6) Está prohibido ingresar a las áreas comunes cerradas (exceptuando piscinas) en traje de baño o sin Camiseta y/o Remera. Se consideran áreas comunes cerradas los espacios interiores de uso compartido del establecimiento, tales como recepciones, restaurantes, gimnasio, Departamento de actividades, salones, spa, oficinas y salas de eventos, destinados a la prestación de servicios a los huéspedes.

7) Las Calles Internas del Complejo están amparadas dentro de las Normas de Tránsito definidas por la Intendencia Municipal de Maldonado, la cual especifica claramente:

- Está terminantemente prohibida la circulación de cualquier tipo de vehículo motorizado (Indistintamente del Tipo / Cilindrada), manejado por Menores, y sin Libreta habilitante en el caso de Mayores de Edad.
- No está permitido Circular a más de 20 kms./hora.
- En el caso de Motos y/o cuatriciclos, el uso del casco es de carácter obligatorio, así como respetar la capacidad máxima de los mismos.
- Se prohíbe conducir bajo los efectos del Alcohol o cualquier otra sustancia prohibida.
- Estacionar únicamente en los espacios definidos a tal fin.
- Circular respetando el Sentido de las Calles y únicamente en las áreas permitidas.

El Personal de Seguridad está instruido para notificar cualquier violación a las normas anteriormente citadas a los responsables y/o dueños de los vehículos en primera instancia. Si esto no genera la inmediata detención del mismo, se realizará una denuncia a la Dirección de Tránsito para solicitar su intervención quién ejercerá todas sus potestades pudiendo aplicar las sanciones que entienda correspondientes. Las presentes normas establecen pautas de seguridad para todos los huéspedes del complejo.

8) El huésped deberá tener especial cuidado con el uso y estacionamiento de su vehículo. El complejo tiene áreas especialmente designadas para el aparcamiento. A pesar de ello, al ser una zona densamente arbolada, recomendamos especial cuidado en la protección de los bienes y vehículos en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor como pueden ser tormentas, o situaciones climáticas adversas, en cuyo caso Solanas no será responsable por los posibles daños que las inclemencias del tiempo pueda ocasionar (árboles, granizo, etc).

9) El huésped es responsable por sí y por sus acompañantes en el cuidado de las instalaciones y en no perturbar la tranquilidad y la seguridad de los demás huéspedes. Los huéspedes que posean algún tipo de discapacidad, y que requieran de cuidados especiales deberán encontrarse acompañados en las áreas comunes, siendo exclusiva responsabilidad de los mismos, el uso de las instalaciones, así como el relacionamiento con terceros. Solanas podrá advertir al huésped que no cumpla con esta condición, reservándose el derecho de expulsión en la medida que ello represente un riesgo para sí mismo o para terceros.

10) El uso de las Instalaciones del SPA son de exclusiva Responsabilidad de los huéspedes, y deberán seguir las normas impuestas por dicha empresa propietaria del mismo, no siendo Solanas Punta del este responsable por dicho Servicio.

11) El Gimnasio cuenta con un profesor a cargo durante la totalidad de su horario, El uso de dichas instalaciones es exclusiva responsabilidad de los huéspedes. Los mismos deberán seguir sus indicaciones, y encuadrarse en el reglamento de uso vigente. El huésped es responsable de la utilización del gimnasio de manera adecuada. En caso de enfermedades pre-existentes o desconocimiento de la actividad a ser realizada, deberá darse cuenta al personal a cargo por escrito.

12) Las Piscinas Cuentan con Servicio de Guardavidia durante la temporada alta. Los Horarios del mismo se encuentran especificados en las respectivas Carteleras, así como las normas de Uso. El uso de las piscinas es responsabilidad del huésped, debiendo extremar los cuidados de mayores y menores a cargo.

Las mismas cuentan con una profundidad máxima de:

- Royal - 1.60 metros
- Exterior de Forest Principal- 1.40 metros
- Exterior de Forest Templada - 1.60 metros
- Exterior de Forest Juegos Niños Parque Acuático - 0.70 metros
- Forest Piscina Climatizada - 1.50 metros
- Forest Piscina Climatizada Nueva - 1.35 metros

Por motivos de Seguridad le sugerimos no transitar por las zonas de piscina durante la noche siendo de exclusiva responsabilidad del huésped la contravención de la presente norma.

13) Está prohibido colgar ropa en las Barandas de los Balcones.

14) Las zonas de juegos son exclusiva responsabilidad del huésped, en la medida que Solanas no cuenta con cuidadores en esas áreas. Los menores deberán ser supervisados por mayores de edad. En caso de accidente por acción u omisión del huésped, éste mantendrá indemne a Solanas de todo reclamo.

15) Está terminantemente prohibido fumar en las áreas comunes y lugares cerrados, así como en las habitaciones de acuerdo con la Ley 18.256 y sus Decretos reglamentarios. La omisión o el incumplimiento de la presente norma posibilitará a Solanas el cobro de una multa equivalente al 50% de la estadía contratada, y asimismo la posibilidad de ejercer el derecho de expulsión del establecimiento de acuerdo con la normativa vigente.

16) Se autorizará el ingreso de Mascotas al complejo ante previo pago de USD 35 IVA incluido, por día, que serán agregados a los insumos y estadía total por mascota. A tales efectos el huésped deberá remitir las características de la mascota y suscribir al ingreso una declaración jurada que asegure al huésped el descanso y el goce de sus derechos así como a Solanas el buen uso de las instalaciones. Una vez reglamentada la permanencia de la mascota dentro del complejo el cuidado de las mascotas es responsabilidad exclusiva de sus dueños, las cuales no podrán circular sin correa por ningún área del Complejo. Solanas se reserva el derecho de expulsión de aquellas mascotas que originen molestias en los demás huéspedes. En el caso de mascotas que, por su tamaño o conducta, puedan constituir un riesgo para el personal, no se realizará ningún tipo de servicio en la habitación sin la presencia del huésped y con la mascota debidamente atada. Asimismo, se exhorta a mantener a la mascota atada durante las tareas de limpieza. Solanas no se responsabiliza por pérdidas o extravíos.

17) Solanas no se responsabiliza por objetos y/o valores dejados en la unidad ni en las áreas públicas del complejo. Todos los apartamentos cuentan con caja de seguridad individual y de uso exclusivo, cuya utilización se recomienda para mayor tranquilidad. En caso de portar valores, estos deberán ser declarados al momento del ingreso. La falta de declaración por parte del huésped libera de responsabilidad a Solanas. Durante el servicio de limpieza, si se detectaran objetos y/o valores expuestos, no se realizará la limpieza de la unidad. Recepción contactará al huésped a efectos de informarlo y, una vez que los objetos o valores sean puestos en resguardo por el huésped, se procederá a realizar el servicio de limpieza.

18) Objetos olvidados: La empresa no se hace responsable por la pérdida, daño o extravío de objetos personales olvidados. Cada persona es responsable exclusiva de sus pertenencias, por lo que se recomienda prestar especial atención a sus efectos personales durante su estadía. Los objetos personales olvidados en las instalaciones serán resguardados por un período máximo de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha en que sean encontrados. Transcurrido dicho plazo sin que hayan sido reclamados, la empresa se reserva el derecho de disponer de ellos según considere conveniente. No se almacenarán alimentos, bebidas, ni ropa interior, por razones de higiene y seguridad. Estos artículos serán descartados inmediatamente.

19) Servicios de Terceros: El huésped acepta de forma voluntaria el uso de servicios y/o compras ofrecidas por empresas tercerizadas a través de medios presenciales, digitales u otros canales habilitados. Solanas Punta del Este actúa únicamente como facilitador de acceso, no siendo parte de la relación comercial, la cual se establece de manera directa entre el huésped y la empresa proveedora. Solanas Punta del Este no asume responsabilidad por la calidad de los productos o servicios, facturación, fallas técnicas, demoras, incumplimientos o cualquier incidencia derivada de la prestación. Todo reclamo o

gestión deberá realizarse directamente ante la empresa tercerizada correspondiente.

20) El Complejo promueve Actividades de diversa índole. Ya sea de forma propia como tercerizada. Al formar parte de cualquiera de ellas, el huésped declara estar en perfectas condiciones de Salud para realizarlas y exime a Solanas Punta del Este de cualquier accidente / Incidente producto de las mismas. El pasajero declara conocer los riesgos inherentes y asimismo se compromete a realizar dichas actividades en total respeto a la reglamentación y normativa interna del complejo, eximiendo a Solanas de toda responsabilidad en la utilización de los servicios no prestados por ésta última en forma directa o indirecta. Para el caso de convenios de afinidad con otras empresas, Solanas no será responsable de la contratación de dichos servicios por el huésped; dicha contratación es exclusiva decisión del huésped y por tanto exime a solanas de toda responsabilidad. En este acto el huésped recibe la información respecto de las actividades tercerizadas.

21) En las actividades de riesgo controlado, o de turismo aventura, el huésped será responsable del desarrollo de las mismas. Dichas actividades son realizadas por terceros, Solanas no actúa como prestador responsable, siendo un mero intermediario entre el huésped y éstas

22) Servicio de préstamo de toallas de piscina: El servicio de préstamo de toallas de piscina será sin cargo y estará disponible únicamente durante los meses en que el complejo permanezca abierto.

- El préstamo se realiza por jornada diaria.
- En caso de no devolución de la toalla al finalizar su estadía, se aplicará un cargo de USD 20 por cada unidad no devuelta.

23) Servicio de préstamos de reposeras y sombrillas

El servicio de reposeras y sombrillas será sin cargo, siempre que el préstamo y la devolución se efectúen dentro del mismo día y antes de las 21:00 horas. El servicio estará disponible en el período comprendido entre el 1ero de noviembre y el 30 de marzo.

- Si no se realiza la devolución en el plazo indicado, se cargará automáticamente el valor de alquiler correspondiente en la cuenta del huésped, a razón de USD 10 por día por cada reposera y/o sombrilla, hasta el momento de su devolución.
- En caso de faltante o rotura atribuible al mal uso, el huésped será responsable del costo, el cual se cobrará al momento del Check Out:
 - USD 60 por reposera
 - USD 35 por sombrilla
- El personal no está autorizado a realizar excepciones sobre estas condiciones.
- El servicio se brinda hasta agotar stock disponible.

24) Reglamento de uso del Kinder:

- Servicio disponible para niños de 1 a 4 años.
- Aquellos que no caminan, deben permanecer acompañados por sus padres.
- Deben ingresar secos y con calzado.
- Por seguridad se mantendrán las puertas cerradas.
- El personal a cargo del sector no está autorizado a cambiar pañales.
- El tiempo máximo de permanencia en forma continua será de tres horas. En dicho lapso el adulto a cargo del niño no podrá abandonar las instalaciones de Solanas.
- Tenga presente que le será solicitado un número de teléfono para contactarlo en caso de ser necesario.

25) Uso de imagen:

El huésped autoriza a Solanas a toda filmación y registración de cualquier tipo de las imágenes audiovisuales de su estadía en forma genérica, en la medida que dichas filmaciones sean abarcativas de un área o un conjunto de actividades, con fines culturales, didácticos o comerciales y se comprometen a no hacer reclamos de ningún tipo manteniendo a Solanas indemne de todo tipo de reclamación judicial o extrajudicial. Para el caso que Solanas quiera hacer uso de una imagen no genérica con una finalidad comercial específica, el huésped será contactado para solicitar su autorización expresa. Solanas se reserva el derecho a realizar filmaciones genéricas de las áreas comunes con fines comerciales, por lo cual el huésped autoriza desde ya al uso de dichas imágenes genéricas incluso en sus carteleras digitales dentro del complejo.

26) En caso de infracción de una o más de las condiciones citadas, Solanas Punta del Este tendrá el derecho a la exclusión y desalojo en los casos que correspondan de acuerdo con la normativa vigente.

- El contratante no cumple con una obligación pendiente.
- El cumplimiento del contrato es imposible por motivos de fuerza mayor, huelga o por otras circunstancias no imputables a Solanas.
- El contratante da informaciones confusas o falsas sobre datos importantes.
- Solanas tiene motivos justificados para creer que el disfrute de los servicios por parte del Contratante puede poner en peligro la buena marcha de los negocios de Solanas, la seguridad o la imagen pública del Hotel.
- Se realizan comportamientos que ofendan a otros clientes o a los funcionarios del Solanas.

El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva.

IV) De las áreas de uso de CRYSTAL BEACH

1) Los Horarios de Crystal Beach se encuentran especificados en las respectivas Carteleras, así como las normas de Uso. El uso es responsabilidad del huésped, debiendo extremar los cuidados de mayores y menores a cargo.

- La misma cuenta con una profundidad máxima de 2.50 metros
- Uso exclusivo de huéspedes y propietarios alojados en el complejo.
- Servicio de guardavidas durante la temporada alta y cobertura de emergencia médica
- El ingreso es mediante un sistema de molinetes que funcionan por biometría, para poder activarlos deberá de realizar el registro facial en la boletería de acceso o en la recepción, una vez registrado, el lector leerá su rostro y activará el molinete para su ingreso. Estos quedarán activos durante su estadía. Los registros faciales son meramente a efectos de contralor y seguridad.
- Menores de 12 años deberán estar acompañados por un adulto responsable.
- Capacidad máxima: 1500 personas
- El servicio de Toallas se brinda en calidad de préstamo, siempre y cuando la misma sea devuelta en el día. Caso contrario será cargado a su cuenta el valor de USD 6 por toalla por día.

2) Solanas se reserva el derecho de realizar mantenimientos de emergencia no programados respecto de la Crystal Beach, toda vez que sea necesario, siempre que se constate que la calidad del agua o cualquier otro factor pueda incidir en el mejor goce de los servicios de forma tal de brindarlos con la mejor calidad posible. Solanas trabaja en el uso sustentable y sostenible de sus recursos. Por este motivo el corte temporario de éste u otros servicios que tenga por objeto un adecuado mantenimiento para su mejor goce, NO dará derecho a reclamo alguno.

3) Prohibiciones:

- Prohibido fumar.
- Prohibido retirar las toallas de adentro del predio.
- Prohibido el ingreso de bebidas alcohólicas.
- Prohibido el ingreso de refrescos y alimentos, en las fechas que el parador este abierto al público.
- Prohibido el ingreso de reposeras y sombrillas.
- Prohibido el ingreso de mascotas.
- Prohibido el ingreso de elementos náuticos que no sean proporcionados por la Crystal.
- Cualquier otra actividad y/o artículo que pueda ir en contra del cuidado y mantenimiento de las instalaciones o que entrañe peligro para los usuarios.

4) Actividades náuticas aranceladas – Reglamento de uso:

- Es obligatorio el uso de los chalecos salvavidas, el guardavida le colocara el chaleco el cual no puede ser retirado hasta que termine la actividad.
- Stand up paddle: Uso para mayores de 14 años.
- Biciscafo: Uso para 4 personas, se permite un quinto integrante si es un niño menor de 5 años.
- Kayaks simple, dobles y triples: Niños de 4 a 7 años ingresan acompañados de un adulto. A partir de los 8 ingresan solos. Máximo 3 personas dependiendo Kayaks de uso.
- Juego inflable: Niños de 5 a 7 años ingresan acompañados de un adulto. A partir de los 8 años ingresan solos.

5) Parque acuático/ Toboganes – Reglamento de uso:

- Es obligatorio ducharse antes de comenzar la actividad.
- Para utilizar los toboganes rojo y verde **es obligatorio saber nadar** y tener una estatura mínima de 1.22 mts.
- Profundidad de la laguna va desde 1.45 mts. a 2 mts.
- Tobogán rojo tiene 7.25 mts. de altura y recorre 51.42 mts.
- Tobogán verde tiene 7.25 mts. de altura y recorre 51.15 mts.
- El uso de los toboganes celeste y violeta está habilitado a partir de los 4 años.

- Está prohibido:
- Ingresar a los toboganes utilizando, gorro, lentes, celulares y/o cámaras o cualquier tipo de objeto de pueda ser causal de accidentes.
- Tirarse de cabeza.
- Deslizarse con dos o más personas juntas.
- Subir por el tobogán.

6) Servicios gastronómicos:

- Parador Crystal Lounge. Los horarios pueden variar dependiendo temporada de uso.
- Parador DASHI. Los horarios pueden variar dependiendo temporada de uso.