



Protocolo de Normas y Convivencia del Balneario

Compromiso de Espacio Seguro

En este balneario promovemos un ambiente de descanso, respeto y dignidad. Queda estrictamente prohibida cualquier forma de acoso, comentarios degradantes, miradas persistentes e incómodas, o cualquier contacto físico no consentido.

Política de Tolerancia Cero

Cualquier comportamiento que vulnere la intimidad o la seguridad de nuestros usuarios o personal resultará en la **expulsión inmediata** del establecimiento, la pérdida de los derechos de reserva y, si corresponde, la denuncia ante las autoridades competentes.

1. **Este establecimiento NO FIA, toda actividad se ha de abonar antes de su realización.**
- Cualquier actividad de terapia acuática o manual que quiera realizarse en el balneario, debe comunicarse con antelación (Cita previa).
- Se requiere puntualidad siempre 10 minutos antes de la hora establecida para cambiarse y a la hora reservada empezar la terapia/actividad.
- Si el cliente llega tarde se le restará tiempo de su actividad con la finalidad de no perjudicar la reserva de otros clientes..
- Los bonos no caducan y son multipersonales.
 - Para aplicar el 10% de descuento se ha de coger 5 sesiones como mínimo.
- El cheque regalo tiene una caducidad de 90 días (3 meses) a partir de la fecha indicada por el cliente.
 - En el caso de que no se pueda utilizar dentro de ese periodo de 3 meses se ha de comunicar para que éste no caduque y pueda ampliarse el plazo de caducidad.
- El silencio es obligatorio en toda la instalación

2. Taquillas:

- Las taquillas no se pueden reservar, se utilizan por orden de llegada y se abren y cierran con llave.
 - Es obligatorio por parte del cliente, una vez finalizada la actividad, dejar cada llave en su taquilla correspondiente.
 - El balneario no se hace responsable de los objetos personales resguardados, o no, en las taquillas.
 - La ropa y calzados de los clientes han de permanecer dentro de las taquillas que hay en los vestidores

3. Higiene y Salud Obligatoria

Para mantener la calidad del agua y la salud de todos los usuarios:

- **Ducha previa:**
 - Es obligatorio ducharse con agua templada y antes de acceder a las piscinas o circuitos térmicos.
 - El uso de jabones/acondicionadores... en cualquier zona del establecimiento está prohibido.
- **Uso de calzado:**
 - Es obligatorio el uso de sandalias de goma o chanclas de piscina en todas las zonas para evitar resbalones e infecciones, caídas....
- **Prendas de baño:**
 - El uso de bañador o bikini es obligatorio en todas las áreas.
 - Queda totalmente prohibido entrar en las zonas de agua con ropa de calle, o ropa interior (bragas, calzoncillos, sujetadores, calcetines....)
 - Los menores con pañales y adultos con incontinencia, han de traer pañales de agua

- **Gorro de baño:**

- El uso de gorro para mantener los filtros libres de residuos e higiene del agua es **obligatorio**.
- El cabello largo debe ir recogido dentro del gorro.

- **Restricciones de salud:**

- No se permite la entrada a personas con heridas abiertas, enfermedades infectocontagiosas y/o síntomas febriles.

- **Higiene:**

- Los cambiadores de bebés han de limpiarse tras su uso, en especial si han quedado residuos orgánicos en ellos.
- No se permite el uso de cremas, aceites, lociones y maquillaje antes de ingresar a las áreas acuáticas.
- Antes de hacer uso de cualquier actividad de agua el usuario tendrá que ducharse como medida de higiene.

4. Normas de Comportamiento y Silencio

El balneario es un "Templo de Silencio". Ayúdanos a mantener la calma:

Es imprescindible el respeto hacia los trabajadores del balneario.

- **Actitud:**

- Prohibido lanzarse de cabeza, jugar y/o molestar a los demás usuarios que comparten piscina.
- Está prohibido escupir o introducir objetos ajenos dentro del agua.
- Con las barandas de la piscina y las del jacuzzi queda prohibido jugar, colgarse, balancearse y cualquier acción que no sea la de ayudarse para subir o bajar las escaleras.
- Queda totalmente prohibido manipular el halogenerador (aparato de la sala de sal).
- Respetar en todo momento a los demás usuarios que compartan actividad con usted.

- **Tono de voz:**
 - Se ruega hablar en voz baja y así evitar molestar a otros usuarios.
 - los gritos o ruidos estridentes será motivo de amonestación, en toda la instalación.
- **Dispositivos electrónicos:**
 - Queda prohibido el uso de teléfonos móviles, cámaras fotográficas o altavoces.
 - La privacidad de los clientes es prioridad.
- **Movilidad:**
 - Por seguridad, está estrictamente prohibido correr por las instalaciones.
- **Tiempo de actividad:**
 - Hay que respetar los tiempos establecidos para cada actividad:
 - Piscina 25'. Vaporarium 30'. Hidroterapia 15'. Ducha escocesa 10'

5. Seguridad y Restricciones

- **Seguridad:**
 - Seguir en todo momento las indicaciones del personal.
 - En caso de accidente, informar inmediatamente al personal.
- **Edad mínima:**
 - La entrada permitida es a partir de los 4 meses de edad, y hasta los 17 años han de ir acompañados por un adulto en todo momento.
 - Los menores de 18 años no pueden hacer vaporarium (sauna de vapor).
- **Sustancias:**
 - Prohibido el acceso bajo los efectos del alcohol o estupefacientes.
 - Prohibido fumar en todo el recinto.
- **Alimentos y envases:**
 - No se permite la entrada de comida externa ni de envases de vidrio o materiales cortantes en la zona de aguas e instalación en general.
- **Zona de exclusión:**
 - Queda prohibido entrar en las zonas, propiamente indicadas, para uso exclusivo del personal.

6. Responsabilidad

1. El balneario no se hace responsable de los objetos personales resguardados, o no, en las taquillas.
2. Los usuarios son responsables del cuidado de las instalaciones.
3. Los daños ocasionados por uso indebido deberán ser cubiertos por el responsable de dichos daños.
4. Los adultos deben ser responsables de los menores a su cargo.
5. Todo objeto perdido permanecerá en el balneario un máximo de 3 meses no más.
6. Cualquier persona que genere molestia, escándalo y que su comportamiento no sea correcto, será invitado a abandonar el establecimiento de inmediato, sin derecho a reembolso económico alguno.

7. Derecho de permanencia

- Es la facultad de la Gerencia y personal autorizado (trabajadores) solicitar a una persona que abandone el establecimiento.
- Una vez finalizada la actividad o el horario comercial, el cliente está obligado a retirarse y no permanecer en el establecimiento.
- Si el cliente se niega a abandonar el establecimiento una vez terminada su actividad o por hora de cierre, el personal puede llamar a las fuerzas de seguridad para proceder al desalojo, y a que la permanencia contra la voluntad de la gerencia o personal autorizado, puede constituir una infracción o un ilícito civil/penal.
- Una vez anunciada la hora de cierre o finalizada la actividad, el establecimiento deja de ofrecer servicio y el cliente debe abandonarlo por seguridad y cumplimiento de la normativa de funcionamiento.
- Está prohibido utilizar el vestuario, pasillos, baños..... como zona de descanso

8. Recomendaciones de Uso (Circuito Térmico)

Para que la experiencia sea beneficiosa y no un riesgo:

- **Aforo:**

- **Piscina** → Máximo 6 personas. (a excepción de grupos familiares y amigos)
 - **La piscina siempre es compartida, usted puede coincidir con otras personas de diferente sexo, edad y nacionalidad.**
- **Vaporarium (Sauna húmeda)** → Uso único del cliente que reserva.
 - En fines de semana, festivos y días concurridos estos aforos pueden variar.
- **Jacuzzi y ducha escocesa** → Uso único de cliente que reserva.
 - No varía el aforo.
- **Haloterapia** (terapia respiratoria de la sal): 4 personas

- **Hidratación:**

- Se recomienda beber agua antes y después del circuito.

- **Tiempos:** No exceder los tiempos siguientes para evitar bajadas de tensión:

- **Piscina** → Máximo 25 minutos.
- **Vaporarium (sauna húmeda)** → Máximo 30 minutos.
- **Ducha escocesa** → Máximo 10 minutos (ésta es realizada por el terapeuta al cliente).
- **Jacuzzi** → Máximo de 15 minutos
- **Haloterapia** → Mínimo de 20 minutos y máximo de 50 minutos

- **Contraste:**

- Realizar contrastes térmicos (agua fría/calor) para mejorar la circulación, siempre de forma gradual.

9. Sugerencias:

- a. Se recomienda no ducharse después del uso de las aguas como mínimo en una hora por sus propiedades mineromedicinales.
- b. **Mujeres embarazadas, los 3 primeros y 3 últimos meses, han de consultar con su médico.**
- c. **Personas con tratamiento oncológico, consultar con su médico**

En nuestra web www.balnearicaldetes.cat disponen del siguiente enlace en el cual se especifican, desde la página 9 hasta la 13, las contraindicaciones de estas aguas: https://www.balnearicaldetes.cat/wp-content/uploads/2016/05/PDF_Balneoterapia_es.pdf

10. Disposiciones finales

- 1. **La administración del balneario de Caldes D'Estrac (Caldetes) se reserva el derecho de admisión.**
- 2. El incumplimiento de estas normas podrá implicar la suspensión temporal o definitiva del servicio.
- 3. Este reglamento podrá actualizarse conforme a nuevas disposiciones sanitarias u otras.

11. DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN DE NORMAS DEL ESTABLECIMIENTO

Datos del establecimiento

Nombre: _____

Dirección: _____

CIF/NIF: _____

Datos del cliente

Nombre y apellidos: _____

DNI/NIE/Pasaporte: _____

DECLARACIÓN

El cliente declara haber leído, entendido y aceptado las normas internas del establecimiento, comprometiéndose a su cumplimiento durante toda su estancia o uso de las instalaciones.