

RECOGIDA DE LLAVES FUERA DE HORAS DE APARTAMENTOS PROPIOS LAS LANZAS I Y II A SOCIOS Y BENEFICIARIOS DE ATF TURISFERR

1º OBJETO Y ÁMBITO

El presente procedimiento tiene por objeto regular las condiciones de llegada y entrega de llaves cuando el socio o beneficiario no pueda acceder al apartamento dentro del horario ordinario de recepción establecido por ATF Turisferr.

Su finalidad es garantizar:

- La correcta atención al socio.
- La adecuada planificación operativa del servicio.
- La coordinación entre la sede de ATF Turisferr y las Conserjerías de Las Lanzas.
- La seguridad en la custodia y entrega de llaves.
- La correcta información al socio antes de su llegada.

Este procedimiento se aplicará a:

- Apartamentos Las Lanzas I – El Campello (Alicante).
- Apartamentos Las Lanzas II – Tavernes de la Valldigna (Valencia).

Y afectará a todos los socios, beneficiarios y usuarios autorizados con reserva confirmada.

2º RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LLAVES

El apartamento solamente será entregado al socio o beneficiario adjudicatario que presente el bono de servicios a prestar facilitado por la oficina central, no siendo válido ningún otro documento. El ocupante está obligado a exhibir al representante de ATF o empleado encargado, los documentos inherentes a la asignación, así como a mostrar su identificación personal cuando, por motivo de la ocupación le sea requerida.

3º HORARIO ORDINARIO DE ENTREGA DE LLAVES

La entrega ordinaria de llaves se realizará en la Recepción / Conserjería en el siguiente horario:

- **Lanzas I: De 16:00 h a 19:00 h del día de llegada.**
- **Lanzas II: De 16:00 h a 18:00 h del día de llegada.**

Las llegadas previstas fuera de dicho horario deberán ajustarse al presente procedimiento.

4º HORARIO ORDINARIO DE ENTREGA DE LLAVES

Todo socio que prevea llegar después de las 19:00 h deberá comunicarlo previamente a ATF Turisferr.

La comunicación deberá realizarse preferentemente con una antelación mínima de 48 horas a la fecha prevista de llegada.

La notificación deberá efectuarse exclusivamente a la conserjería de los alojamientos, que serán los encargados de entregar las llaves.

ATF TURISFERR – LAS LANZAS I – EL CAMPELLO

- Correo electrónico: lanzas1@turisferr.com
- Teléfono: 96 565 70 20 | 648 065 114

ATF TURISFERR – LAS LANZAS II – TAVERNES DE LA VALLDIGNA

- Correo electrónico: lanzas2@turisferr.com
- Teléfono: 601 51 59 25

5º LLEGADAS ENTRE LAS 19:00 H Y LAS 22:00 H

Las llegadas comunicadas y autorizadas entre las 19:00 h y las 22:00 h tendrán la consideración de llegada fuera del horario ordinario de recepción con atención presencial.

En estos casos, siempre que haya sido comunicado previamente, el personal de conserjería permanecerá en las instalaciones para realizar la entrega presencial de las llaves y atender al socio a su llegada.

La prestación de este servicio extraordinario conllevará un suplemento de:

- **15,00 € por reserva**

Dicho importe será comunicado previamente al socio y el pago se realizará al día siguiente de la llegada mediante tarjeta de crédito/débito (pago presencial con datáfono) en Lanzas I y pago telefónico con Lanzas I o a través de la web en Lanzas II

6º LLEGADAS POSTERIORES A LAS 22:00 H

Las llegadas posteriores a las 22:00 h tendrán carácter excepcional.

Únicamente podrán autorizarse cuando el socio haya comunicado previamente dicha circunstancia a la Consejería Recepción responsable de la entrega de llaves de ATF Turisferr y ésta haya confirmado la viabilidad del procedimiento de acceso.

En estos casos, y siempre que resulte posible, ATF Turisferr podrá facilitar el acceso al apartamento mediante sistemas alternativos de entrega de llaves, tales como:

- Cajetines de seguridad (situados en la puerta de la Recepción Las Lanzas I y II)

Al no requerir la permanencia del personal de conserjería fuera de su horario de servicio, este procedimiento no conllevará suplemento económico.

La autorización de llegadas posteriores a las 22:00 h tendrá carácter excepcional y no constituirá una práctica habitual ni un derecho adquirido para futuras reservas.

7º IDENTIFICACIÓN DEL OCUPANTE

La entrega de llaves únicamente podrá realizarse:

- Al socio titular de la reserva.
- Al beneficiario autorizado que figure en la documentación de la reserva.

ATF Turisferr podrá solicitar la documentación necesaria para verificar la identidad de los ocupantes.

8º RESPONSABILIDADES DEL SOCIO

El socio deberá:

- Comunicar con suficiente antelación cualquier retraso previsto.
- Facilitar un teléfono de contacto operativo durante el viaje.
- Mantener informada a la Conserjería en caso de modificaciones significativas en la hora de llegada.
- Seguir las instrucciones facilitadas para la recogida de llaves.
- La falta de comunicación o el incumplimiento de las instrucciones facilitadas podrá dificultar o impedir la entrega de llaves fuera del horario ordinario.

9º REGISTRO DE LA ACTUACIÓN

La conserjería dejará constancia de las llegadas fuera de horario mediante el correspondiente registro interno, indicando:

- Nombre del socio.
- Número de reserva.
- Fecha de entrada.
- Hora prevista de llegada.
- Hora efectiva de entrega.
- Procedimiento utilizado.
- Suplemento aplicado, en su caso.
- Observaciones e incidencias.

10º ENTRADA EN VIGOR

El presente Anexo complementa las Normas Generales de Uso de los Apartamentos Turísticos Las Lanzas I y Las Lanzas II.

Será de aplicación a todas las llegadas efectuadas fuera del horario ordinario de recepción establecido para la entrega de llaves.

Madrid, enero de 2026.