

PREÁMBULO

De conformidad con el artículo 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento cuenta con el siguiente Reglamento Interno que será obligatorio para los clientes del hotel.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 establece:

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento interno en el que se establezcan normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante su estancia, sin poder contravenir las disposiciones de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, o de este Capítulo.
2. La normativa interna estará siempre a disposición de los usuarios y se mostrará, al menos en español e inglés, en un lugar visible y de fácil acceso en el establecimiento. Estas normas deben publicarse en el sitio web del establecimiento, si lo hubiera.

Las empresas operadoras de los establecimientos hoteleros podrán solicitar la asistencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de ellos a quienes incumplan la normativa interna, no cumplen con las normas habituales de convivencia social o tienen la intención de acceder o permanecer en ellas con un propósito diferente al uso normal del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

1. Todos los huéspedes deberán presentar su documento de identidad en el momento de su admisión en el establecimiento.
2. Antes de la admisión, los huéspedes deben firmar una tarjeta de registro. En este documento, se indica el nombre del establecimiento, su categoría y su número de registro. También se indica el número o identificación de la unidad de alojamiento, el número de personas que van a ocuparla, los servicios contratados (desayuno, media pensión), las fechas de llegada y salida y la tarifa diaria. El establecimiento conservará la tarjeta de registro.
3. Después de firmar la tarjeta de registro, los huéspedes recibirán una tarjeta de acceso. En algunos establecimientos, la tarjeta de acceso se utiliza como identificación para la prestación de los servicios contratados, y es indispensable presentarla para poder utilizarla.
4. Obligaciones de los usuarios de servicios turísticos. Los propietarios de los establecimientos podrían impedir el acceso y la permanencia de los usuarios que incumplan o hayan incumplido con anterioridad cualquiera de las siguientes obligaciones (art. 36.3 & Ley de Turismo 13/2011).
 - Observar las normas de convivencia e higiene dictadas para el buen uso de los establecimientos turísticos
 - Respetar las normas internas de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.

- Respetar la fecha acordada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
- Pagar los servicios contratados en el momento en que se presente la factura o dentro del plazo acordado, sin el hecho de presentar una reclamación que implique la exención de pago.
- Respetar los establecimientos, instalaciones y equipos de las empresas turísticas.
- Respetar el medio ambiente del patrimonio histórico y los recursos turísticos de Andalucía.

5. El establecimiento podrá solicitar una garantía previa de pago por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc. Esta garantía cubrirá tanto todos los servicios contratados por la reserva como los gastos adicionales.

6. La estancia comienza a las 14:00 el día de llegada y termina a las 12:00 el día de salida. En temporada alta, la disponibilidad de las unidades de alojamiento puede retrasarse 2 horas como máximo.

Sin acuerdo previo, no se admitirá ninguna prórroga del tiempo de salida. Si hay un acuerdo, el huésped pagará todo el día.

7. No se permite la estancia de dos personas en las habitaciones dobles que se hayan contratado como habitaciones individuales. En ese caso, los huéspedes tendrán que pagar la tarifa normal por las habitaciones dobles.

8. El establecimiento dispondrá de una caja de seguridad para guardar dinero y objetos de valor, que deberá depositarse en la oficina de recepción, donde se entregará un recibo. De lo contrario, la Dirección no puede aceptar la responsabilidad.

9. Las habitaciones se limpian de 09:00 a 17:00 h. Utilice las toallas de la habitación solo para la higiene personal.

10. Está prohibido fumar en este establecimiento, con excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, sobre la medida sanitaria contra el tabaquismo y la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, que la modifica.

11. No está permitido llevar alimentos o bebidas de establecimientos exteriores para su consumo en el establecimiento.

12. No se admiten animales en el establecimiento sin autorización expresa, salvo los perros guía, de conformidad con la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso de perros guía por personas con disfunción visual en Andalucía.

13. Para aquellos servicios ofrecidos tanto a clientes como al público en general, el acceso y/o la estancia se restringirán en los siguientes casos:

- a) Cuando se haya completado la capacidad máxima con los usuarios que se encuentran en el establecimiento o edificio.
- b) Cuando se haya superado la hora de cierre del establecimiento.
- c) Cuando el usuario no tenga la edad mínima para entrar en el establecimiento, según la legislación vigente.
- d) Cuando sea necesario pagar un ticket para entrar en el establecimiento y el usuario no lo haya pagado.

e) Cuando los usuarios muestren una actitud violenta, especialmente cuando se comporten de manera agresiva o causen perjuicios, originan situaciones de peligro o molestias a otros usuarios.

f) Cuando los usuarios no tengan las condiciones mínimas de higiene.

g) Cuando los usuarios porten armas y objetos susceptibles de ser utilizados como armas, a menos que sean miembros de la policía, las fuerzas armadas o las fuerzas de seguridad, o sean escoltas de empresas privadas y entren en el establecimiento en el desempeño de sus funciones; de conformidad con la legislación vigente y específica.

h) Cuando los consumidores consumen drogas, sustancias narcóticas o psicotrópicas, o muestran síntomas de haberlas consumido, y aquellos que muestran un comportamiento evidente de estar ebrios. También será una causa de expulsión para causar fallas en las instalaciones, escándalo o alboroto, especialmente si otros usuarios son perturbados.

15. En todos estos casos, el establecimiento podrá recurrir a la policía en busca de ayuda.

16. No obstante, en los casos antes mencionados, los clientes deberán pagar todas las facturas que se hayan generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

PARKING

17. Al aparcar su vehículo, por favor, ocupar una sola plaza de aparcamiento.

18. La utilización de la zona de aparcamiento para minusválidos deberá justificarse mediante la presentación de la tarjeta correspondiente.

19. El parking es un servicio para los huéspedes del establecimiento y su uso está condicionado al pago de las tarifas estipuladas por el establecimiento, y a la disponibilidad de espacios.

RESTAURANTE/BAR

20. El restaurante está abierto de 08:00 a 11:00 h (desayuno), de 13:30 a 16:30 h (almuerzo, solo en julio o agosto), de 20:00 a 22:30 h (cena). Algunos horarios pueden ser cambiados.

21. No está permitido llevarse comida del restaurante bufet.

22. No está permitido entrar en el restaurante con ropa deportiva o de natación o zapatos. También se ruega a los caballeros que no usen pantalones cortos en la zona del restaurante.

PISCINA

23. La piscina está abierta de 10:00 a 20:00 h. Está prohibido utilizarla a otra hora.

24. El acceso a la piscina solo se permitirá a los huéspedes del establecimiento y a las personas que hayan pagado el billete de entrada (en caso de una entrada existente para acceder a la piscina).

25. Es obligatorio ducharse antes de bañarse en la piscina.

26. Las tumbonas de la piscina son gratuitas y no se pueden reservar antes de las 11:00 h. Si hay otros huéspedes esperando para usar las tumbonas, el personal del establecimiento podrá retirar los que no se hayan utilizado durante al menos 45 minutos. El personal llevará a la oficina, los artículos personales que estarían en/ por las tumbonas.

27. Las gafas están prohibidas en la zona de la piscina.

28. Por favor, utilice las papeleras.

29. No está permitido el uso de flotadores, anillos de goma o camas de aire en la piscina.

30. Está prohibido consumir bebidas en la piscina, salvo que se hayan comprado en los bares o cafeterías del establecimiento.

INFORMACIÓN Y DUDAS

31. Para cualquier tipo de duda o pregunta relacionada con el funcionamiento del hotel puede dirigirse directamente a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en caso de necesidad le pondrá en contacto con la persona autorizada para responder a su duda o pregunta, siendo el manager general el último responsable del hotel.

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PROPORCIONADA POR TERCEROS

32. Puede obtener información en la recepción sobre excursiones, servicios y experiencias proporcionados por empresas ajenas al operador del hotel.

33. Este establecimiento no es responsable de los servicios prestados por empresas ajenas al operador del hotel.

34. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas para este fin, garantizando y promoviendo su seguridad.

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

· Vigile y controle su equipaje. Por favor, no lo deje desatendido.

· Mantenga la puerta cerrada cuando deba estar en su habitación o apartamento. Cierre la puerta y las ventanas cada vez que se vaya, e intente abrirla para asegurarse de que esté correctamente cerrada, aunque su ausencia pudiese ser solo por un corto espacio de tiempo.

· Cierre su equipaje cuando no lo use y póngalo en su armario. Si el equipaje tiene una cerradura de seguridad, úselo en todo momento.

· Nunca deje joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

· Notifique inmediatamente a la gerencia de cualquier ocurrencia anormal, como: personas sospechosas a lo largo del corredor, llamadas telefónicas repetidas de personas desconocidas, personas desconocidas que llaman a la puerta de su habitación, o no encontrar a nadie cuando se abre.

· Proteja la llave de tu habitación. No la dejes en el mostrador de recepción, siempre devuélvela a la recepcionista cuando salgas del establecimiento. Nunca muestre su llave en lugares públicos.

· Si olvida o pierde su llave, solo el personal de recepción está autorizado para facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.

· Nuestras medidas de seguridad le exigen que apague su cigarrillo antes de descansar o acostarse. Las normas de seguridad prohíben el uso de la placa caliente o cualquier otra máquina eléctrica susceptible de causar un incendio en las habitaciones del establecimiento.

- Por favor, no se sienta molesto si se le pide que se identifique en la recepción. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento ni el número de su habitación.
- Nunca permita que el personal de mantenimiento entre en su habitación sin haberlo requerido o sin haber sido autorizado por la Dirección del establecimiento.
- Nunca permita que la gente entre a su habitación con entregas que no se han pedido.
- Nunca hable de planes específicos de futuras excursiones, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que su habitación se haga, por favor, cuelgue la advertencia: "Por favor, limpie la habitación ", en la puerta de su habitación. Si no desea ser molestado, por favor, cuelgue la advertencia: "Por favor, no moleste".
- No cuelgue ropa en la barandilla de la terraza.
- Si descubre algún tipo de deterioro, daño o anomalía, por favor, informe al personal de recepción de la misma.
- El sistema eléctrico de su habitación es de 220 voltios.
- Respete el área de la habitación durante la noche y la hora de la siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Por favor, utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento.
- Por favor, respete los horarios de todas las instalaciones y servicios del establecimiento.
- Le agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento, hubiera algún desastre o prácticas de evacuación.
- Algunos horarios están sujetos a cambios según la temporada.
- Las actividades nocturnas del Hotel tienen un horario de finalización hasta las 00:30 horas.

Los datos personales de clientes distinguidos serán tratados a efectos de reserva, prestación y recogida de servicios hoteleros y en caso de contar con su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios del hotel. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de datos, limitación y oposición a su tratamiento, simplemente solicitándolo por cualquier medio al establecimiento hotelero de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGDP) y la ley orgánica (SP) 3/2018 (LOPPD)

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles

AREA / SUB-AREA / REQUISITOS
I. Condiciones generales / Áreas Comunes
I.1. Condiciones generales
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.
I.2. Áreas Públicas
Entrada principal dotada de marquesina
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*
Plantas o flores naturales
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*
Bar*
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel
I.3. Recepción
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Teléfono a disposición de los clientes
Servicio de impresora/fotocopiadora
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
Personal bilingüe
Personal multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Botones (con personal separado)
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*

Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*

Aparcamiento para autobuses

Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*

Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*

Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)

I.6. Otras instalaciones generales

El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*

Oficio por cada tres plantas*

Oficio en cada planta*

Escalera de servicios

Ascensor-montacargas de servicio

Jardines propios 5 m² por plaza

Jardines propios 10 m² por plaza

Pasillos de ancho superior a 1,50 metros

Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros

I.7. Servicios

Limpieza diaria de la habitación

Cambio diario de toallas a petición del cliente

Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia

Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia

Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente

Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago

Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo

Servicio de despertador

Paraguas en la recepción/habitación

Revistas actualizadas y gratuitas

Prensa diaria nacional y/o internacional

Servicio de mantenimiento 24 horas

WC/Ducha de cortesía para salidas tardías

Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)

Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía

Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)

Acompañar al cliente a la habitación a su llegada

Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)

Servicio de plancha (devolución en una hora)

Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)

Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)

Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)

Servicio de cambio de moneda

Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria

Servicio externo de atención médica a demanda

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

Servicio de alquiler de cochecito para bebés

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Junior suite (doble con sala)

Suite

Unidades de alojamiento comunicadas

Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.

Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.

Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.

Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones

Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)

II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m

Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

Servicio de fundas nórdicas

Sábanas y funda para colchones

Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón

Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa

Cuna a petición del cliente

Mantas o nórdicos bien conservados

Almohadas bien conservadas

Fundas higiénicas para almohadas

Almohada adicional a petición del cliente

Dos almohadas por persona

Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo

Colgador

Armario adecuado o espacio destinado a la ropa

Estantería para la ropa

Perchas de material y color homogéneo

Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas

Puertas que absorban el ruido o puertas dobles

Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *
Climatización en las habitaciones
Un asiento
Un asiento por plaza
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites
Mesa o escritorio
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
Dos enchufes de corriente en la habitación
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminación en la habitación
Mesilla de noche
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo de cuerpo entero
Espejo adicional de cuerpo entero
Lugar destinado al equipaje
Papelera
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)
TV en color con mando a distancia
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
II.6. Equipamientos y comodidades del baño
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Bañera y/o ducha con cortina. *
Bañera y/o ducha con mampara. *
Bañera al menos en el 30% de baños
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Dotación de 4 amenities adicionales
Toallas extras

Albornoza a petición de la persona usuaria
Albornoza
Zapatillas a petición de la persona usuaria
Zapatillas
II.7. Miscelánea en la u.a.
Información del hotel
Manual de servicios del hotel bilingüe
Manual de servicios del hotel multilingüe
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Plancha y tabla de plancha
Juego de costura a petición de los clientes
Juego de costura
Bolsa de lavandería disponible
Calzador
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*
Utensilios de limpieza de zapatos*
Cerradura con tarjeta electrónica
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual
III.3. Comidas/Restauración*
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas como mínimo
Horario de cena de dos horas y media como mínimo
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)

Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)

Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)

Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas

Servicio de snack

Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)

Cocina de productos regionales

Tronas en restaurante/comedor bajo petición

Carta o información del bufé en más de un idioma

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

IV.1. Deporte

Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes

Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)

Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.

Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)

Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.

IV.2. Salud-Belleza

Recepción atendida personalmente

Venta de productos de cosmética o de peluquería

Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m²)

Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m²)

Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)

SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)

Hamacas en la zona de baños del spa

Piscina interior climatizada

Solárium

Hilo musical con música de relajación

IV.3. Niños

Área Infantil (zona de juegos infantiles)

Instalaciones Miniclub

Piscina infantil (vaso independiente)

Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente

Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado

Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día

Programa de animación infantil

IV.4. Otra oferta

Peluquería

Tiendas

Piscina exterior

Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado

Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado

Toalla para la piscina/playa

Programa de animación y bienvenida

V. Servicios de reuniones y eventos*

Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Juntas
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)
VI.1 Sistemas de calidad
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores
VI.2. TIC (actividades en línea)
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.
Web accesible
Asistente virtual en las u.a./ app
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
VII.2. Agua
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios
VII.3. Jardines exteriores
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.
VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento