

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Actualizado Junio 2026

HOTEL

MELIÀ | COSTA DEL SOL

Modalidad Playa. Registro H-MA - 01111

Paseo Marítimo Bajondillo nº 11

29620 Torremolinos.

Málaga - España

El presente reglamento se elabora conforme al Artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, en el que se dispone que los establecimientos hoteleros deberán elaborar de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán las normas sobre convivencia y funcionamiento para el normal desarrollo de la prestación de los servicios y la utilización y disfrute de las instalaciones y equipamiento que ofrece el Hotel. Será de obligado cumplimiento y no podrá contravenir lo dispuesto en la ley 13/2011 de 23 de diciembre.

Estará siempre a disposición de las personas usuarias, y se podrá recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar a quienes lo incumplan o pretendan acceder o permanecer en el establecimiento con una finalidad diferente a la del normal uso y disfrute del servicio e instalaciones del Hotel.

Acceso, admisión y permanencia en el Hotel

El acceso a este establecimiento hotelero es público y libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

Toda persona que desee hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios, deberá presentar en Recepción sus documentos de identificación al objeto de formalizar su admisión y registro en el Hotel.

No se permitirá la estancia en una unidad de alojamiento de un número de personas distinto al contratado. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para ese nuevo uso. Igualmente se aplicará el mismo criterio para las habitaciones de tipo superior.

Los menores de edad han de registrarse siempre acompañados de un adulto, responsable de ellos en todo momento.

La admisión y/o permanencia de personas en el establecimiento se denegará por las causas siguientes:

- Cuando se haya completado el aforo.
- Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- Por comportamientos que generen altercados, molestias, daño, maltrato, ofensas o vejaciones otras a personas.
- Por conductas o acciones que incumplan indicaciones o normas sobre seguridad, respeto, convivencia, higiene, limpieza, o utilización correcta de las instalaciones del Hotel.
- Por el uso no adecuado o irrespetuoso de las instalaciones, servicios o equipamiento del establecimiento.
- Por dificultar intencionadamente el normal desarrollo de la actividad.

Cuando concurra alguna de las circunstancias señaladas, el personal del establecimiento podrá requerir de las personas que lo abandonen, previo pago en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes tanto por prestación de servicios y consumos, como por los posibles cargos por la pérdida, sustracción o deterioro de mobiliario, utensilios u otro equipamiento del establecimiento.

Se podrá recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar a los usuarios, alojados o no, que incumplan este reglamento o que pretendan acceder o permanecer en establecimiento con una finalidad diferente al normal uso del servicio prestado.

Los usuarios deberán acreditar su condición de alojados mostrando el documento de admisión cuando les sea requerido.

El usuario tiene derecho a ocupar el tipo de unidad de alojamiento contratado desde las 12:00 horas del primer día. No obstante, en momentos de alta ocupación, la puesta a disposición de la habitación podrá retrasarse dos horas.

El usuario debe dejar la unidad de alojamiento a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. El Hotel puede ofrecer la posibilidad de contratar una salida tarde con un cargo adicional.

En el supuesto que quiera permanecer alojado más tiempo o jornadas de las contratadas o especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

La facturación de las tarifas de alojamiento se computará número de personas, tipo de habitación, y jornadas o pernoctaciones; el mínimo será el importe de una pernoctación o jornada.

Si por alguna circunstancia, el establecimiento no pudiera atender la reserva confirmada de una unidad alojamiento, éste está obligado a proporcionar una alternativa en otro en la zona de idéntica o superior categoría. El sobreprecio o el gasto complementario de desplazamiento que se origine por tal causa será a cargo del Hotel.

Precios, Pago de los servicios y Facturas

En la Recepción del Hotel se encuentran detallados todos los precios y servicios del Hotel, a disposición de los usuarios que lo soliciten.

El Hotel podrá exigir garantía previa de pago por los servicios solicitados o contratados, y los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los mismos en el momento de la presentación de la factura.

Sólo se facilitará factura por los servicios contratados directamente por los usuarios.

Según Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, no podrán pagarse en efectivo operaciones iguales o superiores a 1.000.-€. (IVA incluido). Las sumas superiores deben abonarse mediante tarjeta de crédito.

La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios prestados o contratados.

Recepción

El personal de Recepción es el responsable y centro de la relación con los usuarios para todos los asuntos internos sobre admisión, información, facturación, pago y asesoramiento.

Servicios, Instalaciones y horarios

Tanto en Recepción como en las unidades de alojamiento existe un directorio con las instalaciones, los servicios más comunes y sus horarios. Estos pueden variar en función de la temporada.

Cajas de Seguridad

Todas las unidades de alojamiento disponen de una caja de seguridad, sin cargo, para el depósito de objetos y valores.

El establecimiento no se hace responsable de la custodia o pérdida de los que no se encuentren depositados en esas cajas. La cobertura de responsabilidad es limitada.

Sillas eléctricas y scooters. Uso de tomas eléctricas y carga de dispositivos ajenos al Establecimiento.

Por motivos de seguridad en el tránsito de las áreas comunes de las instalaciones y de los clientes, no está permitido el uso de scooters de movilidad en ninguna zona del hotel.

Así mismo y por razones de seguridad, prevención de incendios y protección de las instalaciones, queda prohibida la utilización de enchufes o tomas eléctricas situadas en las zonas comunes del establecimiento para la carga de dispositivos eléctricos que no sean propiedad del hotel, incluyendo, entre otros, scooters eléctricos, bicicletas eléctricas, patinetes eléctricos, baterías externas o dispositivos análogos, salvo autorización previa y expresa de la Dirección.

Se exceptúan de esta limitación los supuestos de personas con movilidad reducida o con discapacidad que precisen el uso de sillas motorizadas u otros dispositivos de ayuda técnica a la movilidad. En tales casos, el cliente deberá comunicar previamente dicha necesidad en recepción, a fin de que la Dirección del establecimiento pueda autorizar y determinar el lugar y condiciones de carga más adecuadas desde el punto de vista de la seguridad.

La Dirección podrá autorizar excepcionalmente dichas cargas en zonas específicamente habilitadas o bajo las condiciones técnicas y de seguridad que se determinen en cada caso.

El establecimiento podrá denegar la conexión de cualquier dispositivo cuya batería, estado de conservación, características técnicas o forma de utilización pueda suponer un riesgo para las personas, las instalaciones o la seguridad del edificio.

El incumplimiento de esta norma facultará al establecimiento para requerir la inmediata desconexión del dispositivo, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran derivarse de los daños ocasionados

Lavandería - Tintorería

Tanto en las unidades de alojamiento como en Recepción, se puede encontrar información de precios y horarios de entrega y devolución de prendas de este servicio.

El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que por sus condiciones de composición encojan, se decoloren, o sufran otro tipo de deterioro.

Piscinas

No se permite la utilización fuera de las habitaciones de la correspondiente dotación de sábanas y toallas.

No está permitido reservar las tumbonas o hamacas de la piscina o solárium, siempre que haya otros usuarios en disposición de utilizarlas.

Si no estuvieran ocupadas por un tiempo superior a los 45,00 minutos, su toalla y otros objetos podrán ser retirados por nuestro personal.

Existen, en temporada de verano, toallas específicas para piscina playa a disposición de los clientes. Su entrega es gratuita, previa identificación del usuario y formalización de un depósito como garantía de devolución. Los cambios posteriores requeridos por los usuarios tendrán un precio de 1,00.-€ que el Hotel destinará a causas o fines sociales.

Varios

Con el fin de garantizar el descanso de todos los usuarios evite alzar la voz o realizar actividades que generen ruido y/o molestias. Igualmente le solicitamos controle el volumen del televisor de su habitación o dispositivos de vídeo o música.

El horario de limpieza de las habitaciones es desde las 09:00 horas hasta las 17:00 horas.

El Hotel, por medio de uno de sus empleados, se reserva el derecho de entrar al menos una vez al día en cada una de las habitaciones para hacer tareas de mantenimiento y/o limpieza. De esta forma también se podrá comprobar que todos los huéspedes se encuentren bien y seguros

Según Ley 42/2010, de 30 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo se prohíbe fumar en el establecimiento fumar en todo el hotel, salvo en los espacios al aire libre especialmente habilitados para ello.

No está permitido circular por las zonas comunes interiores del Hotel sin calzado o con el torso desnudo o descubierto.

Igualmente, se exige la observancia de unas normas de utilización de vestimenta y calzado apropiados para el acceso a los Restaurantes, evitando especialmente la utilización de chancas y camisas o camisetas sin mangas.

No está permitido el acceso a las zonas de piscina y terrazas con elementos de cristal, porcelana o cualquier otro material o elemento que pudiera resultar cortante.

Los usuarios no podrán acceder en ningún caso a estancias o espacios reservados, privados, o destinados a la preparación y ubicación de elementos o maquinaria para la prestación de los servicios.

4 ES

Los productos del buffet son para consumo dentro de la propia sala. No está permitido sacar alimentos ni bebidas del Restaurante.

El Hotel no permite el acceso y consumo de comida o bebida procedente del exterior para ser consumidas en el interior del establecimiento.

El régimen alimenticio contratado es personal e intransferible.

Está absolutamente prohibido, en todas las áreas y dependencias del establecimiento, el uso, consumo y tenencia de productos prohibidos o peligrosos en aplicación de la legislación vigente sobre seguridad y salud pública.

Está prohibido el acceso de animales al establecimiento, a excepción de lo regulado en materia de perros guía que acompañen a personas con disfunción visual.

El mobiliario, equipamiento y utensilios de las habitaciones y del resto de estancias del establecimiento, forman parte de los servicios prestados y se han dispuesto con la intención de hacer la estancia de los usuarios lo más agradable posible. Se ruega un uso adecuado y respetuoso de los mismos.

En todo caso son propiedad del establecimiento por lo que, en caso de pérdida, sustracción o deterioro, el establecimiento se reserva el derecho a exigir su correspondiente abono.

El establecimiento no se hace responsable del precio, del comportamiento del personal, ni servicios ajenos o prestados fuera del recinto del mismo.

Seguridad

El Establecimiento dispone de un Plan de auto-protección para casos de emergencia. Nuestro equipo dispone de la formación obligatoria y necesaria en esta materia. Rogamos su colaboración y siga sus indicaciones en caso emergencia o evacuación.

Para seguridad de todos los usuarios, este establecimiento dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica con elementos de grabación permanente en pasillos y demás zonas generales o comunes. En cumplimiento de la ley orgánica de protección de datos, puede ejercitar sus derechos ante privacy@melia.com.

Vigile y controle su equipaje o pertenencias en todo momento. No las desatienda.

No exhiba joyas, dinero u objetos de valor. No invite a extraños a su habitación ni les revele ningún dato de su estancia.

Cierre siempre la puerta de su habitación. Al entrar o salir de ella, compruebe que queda correctamente cerrada.

Notifique inmediatamente a Recepción cualquier hecho anormal que aprecie.

!

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	N/A
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	N/A
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	N/A
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.	4	5						5
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
I.2. Áreas Públicas								
Entrada principal dotada de marquesina	5	2						2
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	5	M	M				
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	10
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Sala de TV	8	3						3
Sala de audiovisuales	9	2						2
Sala de lectura / escritura / biblioteca	10	2						0
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11	10						0
Plantas o flores naturales	12	6						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3						0
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
Bar*	15	5						
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	7
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3						3
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	6
Vestíbulo con asientos	18	5				M		5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M	0
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						0
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			
Personal multilingüe		4				M	M	4
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	2						0
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27	5						0
Personal para aparcar vehículos	28	5					M	0
Portero (con personal separado)	29	8						0
Conserje (con personal separado)	30	8					M	0
Botones (con personal separado)	31	8					M	0
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2

Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	32	5						M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M		M	5
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	3							3
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad									
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35	3							0
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva	36	2							0
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37	2							0
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38	2							2
Sujeta bastones en zonas comunes	39	1							0
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	2							0
Inodoros empotrados en pared	41	2							2
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1							0
Instalación de lavabos regulables en altura	43	2							0
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2							0
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	2							0
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º *	46	2							2
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies	47	4							0
Sistemas domóticos de detección de caídas	48	2							0
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *	49	2							0
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50	3							0
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	2							0
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3							3
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53	2							0
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54	1							0
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55	2							0
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56	2							0
I.5. Aparcamiento									
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2					M		0
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		5						M	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		7							
Aparcamiento para autobuses	58	1							0
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4							0
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		7							
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*		10							
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5							5
I.6. Otras instalaciones generales									
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12						M	12
Oficio por cada tres plantas*	62	4					M	M	
Oficio en cada planta*		7							7
Escalera de servicios	63	5							5
Ascensor-montacargas de servicio	64	5							5
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	4							0
Jardines propios 10 m2 por plaza		7							
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	4							0
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	4							0
I.7. Servicios									
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M		M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M		M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M				2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2					M	M	
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2						M	2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M		M	0

Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	1
Revistas actualizadas y gratuitas	76	1					M	0
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2				M	M	0
Servicio de costura	78	2					M	0
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	2						2
Servicio de limpieza de zapatos	80	2						0
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4					M	4
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	5						
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		7						7
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83	2						2
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (0 solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	6					M	0
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	2						0
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	2						2
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2						2
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88	5						0
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89	8					M	0
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90	2						0
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	1			M			1
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		3				M		3
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)		5					M	
Lavandería para el uso de clientes	92	5						0
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	1						0
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		3						
Servicio de cambio de moneda	94	1						1
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95	4						0
Servicio externo de atención médica a demanda	96	2						2
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2						2
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	2						0

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25						25
Junior suite (doble con sala)	100	1 por suite jr. (máx. 10)				M (mín. 2)	M (mín. 2)	10
Suite	101	2 por suite (máx. 14)					M (mín. 5% u.a.)	14
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	2						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5						
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8						
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al me0s el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2						2
Hamacas en terrazas (en al me0s el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4						0

II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1	2	M	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría		10						10

II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos

Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M	0
Hor0	HA3	6						0
Campana extractora	HA4	2	M	M	M	M	M	0
Fregadero	HA5	2	M	M	M	M	M	0
Cafetera y tetera con mo0dosis de café e infusiones	HA6	3	M	M	M	M	M	3
Microondas	HA7	2	M	M	M	M	M	0
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8	5	M	M	M	M	M	0
Refrigerador	HA9	2	M	M	M	M	M	2
Utensilios de limpieza	HA10	2	M	M	M	M	M	0
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11	2 por ítem (máximo 14)						0
Lavadora	HA12	2						0
Lavavajillas	HA13	6						0

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	106	1	M	M	M			
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M	10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15						
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	5						0
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10
Colchones ergonómicamente ajustables	109	5						0
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	3
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). 0 se admite una simple sábana muletón		10						10
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas 0 químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	10						
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Dispositivo despertador en la habitación	114	1						0
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4					M	4
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M	M	M		1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Visillo	123	1						1
Alfombra	124	1						0
Colgador	125	1						1
Galán de noche	126	1						0
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8				M	M	8
Ventiladores de techo o pared	132	2						0
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			
Climatización en las habitaciones		15				M	M	15
Un asiento	134	1	M	M				1
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	4					M	4
Mesa o escritorio	137	1	M	M				
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	5
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						0
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4						
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M	2
Espejo adicional de cuerpo entero		3						
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio debe realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	1			M	M	M	1
Reproductor de audio o multimedia	150	2						0
TV en color con mando a distancia		2	M	M				

TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional	151	4			M	M	M	4
Smart TV con mando a distancia		6						
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2			M	M		2
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	5						0
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2						2
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	8						0
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)	156	3	M	M	M			
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	0
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M	10
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158	1					M	0
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación		3						
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M			
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	8

Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	2						0
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	5
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	163	4						0
Bañera al menos en el 30% de baños	164	2						0
Columna de ducha de hidromasaje, en al me0s el 30% de las habitaciones	165	2						0
Bidé*	166	2					M	2
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	167	5					M	0
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de ma0 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 i0doro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*	168	2	M	M	M			
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M	4
Dotación de 2 amenities adicionales	169	2				M		2
Dotación de 4 amenities adicionales		4					M	
Instalación de calefacción en el baño	170	5					M	0
Toallero con calefacción incluida	171	3						0
Altavoces en el baño	172	1						0
Teléfono supletorio en los baños	173	1					M	0
Gel y champú en botellas mo0dosis	174	2						0
Toallas extras	175	1						1
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2						2
Albornoz		4					M	
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1						1
Zapatillas		3					M	

Información del hotel		1	M	M				
Manual de servicios del hotel bilingüe	178	2			M			
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M	3
Revista para los clientes	179	1					M	1
Prensa diaria (digital o en papel)	180	2						0
Utensilios para escribir y bloc de 0tas	181	1			M	M	M	1
Carpeta de correspondencia	182	3						0
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente		2						2
Plancha y tabla de plancha	183	4						
Juego de costura a petición de los clientes		1						0
Juego de costura	184	2						
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Calzador	186	1					M	0
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*		1						0
Utensilios de limpieza de zapatos*	187	2				M	M	0
Mirilla en la puerta	188	2						2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica		3						3
Sistema de apertura con móvil	190	5						0

III.1. Bebidas									
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M	1	
Maxibar en planta	192	1						0	
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	2				M		2	
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		4					M		
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	6						6	
Minibar en las unidades alojativas		4					M		
Nevera	195	2				M		0	
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8					M	0	
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4						4	
III.2. Desayuno*									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1							
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)		2				M			
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5					M	M	5
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5					M	5	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						3	
Desayuno fuera del horario habitual	200	3						3	
III.3. Comidas/Restauración*									
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4					M	M	4
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2							2
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3							3
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	3							3
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	5					M		5
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		10						M	
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)	206	5 por ud. (max. 10)							
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)		8 por ud. (max. 16)					M (mín. 1)		
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)		10 por ud. (max. 20)						M (mín. 1)	20
Comedor con terraza exterior para desayuno y cenas	207	8							0
Servicio de snack	208	3							3
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	8							8
Cocina de productos regionales	210	4							4
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2							2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4							4
Carta o información del bufé en braille	213	8							0
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)									
IV.1. Deporte									
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	8							8
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215	4							0
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216	2 por ítem (máxim. 10)							0
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217	4							0
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218	5							0
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	2 por ítem (máxim. 10)							0
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	2 por ítem (máxim. 10)							0
IV.2. Salud-Belleza									
Recepción atendida personalmente	221	5							5
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	2							0
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223	2							2
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224	2 por ud (máx.6)							0

Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225	3						0
Sauna con un mínimo de seis plazas	226	5 por tipo de sauna (máx. 10)						5
Jacuzzi / Hidromasaje	227	3						0
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228	5						0
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)	229	5						0
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230	2						0
Hamacas en la zona de baños del spa	231	2						2
Piscina interior climatizada	232	15						15
Solárium	233	2						0
Hilo musical con música de relajación	234	1						1
IV.3. Niños								
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	4						0
Instalaciones Miniclub	236	8						0
Piscina infantil (vaso independiente)	237	8						0
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	1						0
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (<u>para niños de hasta 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239	8						0
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (<u>para niños de más de 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día	240	8						0
Programa de animación infantil	241	3						3
IV.4. Otra oferta								
Peluquería	242	5						5
Tiendas	243	3						0
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	5						0
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		8						0
Piscina exterior climatizada	245	15						
Piscina exterior	246	10						10
Piscina exterior infinita	247	15						0
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado	248	4						0
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado		8						0
Toalla para la piscina/playa	249	4						4
Programa de animación y bienvenida	250	3						3
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	251	5						
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m		10						
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		15						
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		20						20
Sala de Juntas	252	1						1
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	2 por sala (máx.4)						4
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	254	3	M	M	M	M	M	3
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	255	5						5
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3						0
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	257	3						3
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	10						0
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	10						0
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	10						0
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	10						10
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	10						0
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	10						0

Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10						0
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 me0s en dos idiomas	265	5	M	M	M	M	M	5
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.	266	5						5
Web accesible	267	8						8
Asistente virtual en las u.a./ app	268	10						0
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	269	5						5
Pla0 de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M	1
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	271	6						0
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5						5
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	5						5
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5						5
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4						4
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	5						0
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5						5
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5						0
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	278	2						2
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas enla u.a.	280	4						0
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						4
VII.2. Agua								
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos mo0mando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5						5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los i0doros en todo el establecimiento	283	4						4
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4						4
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los i0doros	285	4						0
VII.3. Jardines exteriores								
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6						6
Riego del jardín por la 0che con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4						4
VII.4. Residuos								
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4						4
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289	7						0
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	4						4
VII.5.Descarbonización								
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301	3						3
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.		6					0	
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		10					0	

NP: 0 puntúa

M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles-Apartamentos	202	275	380	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)

A0TACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)

(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos.

(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril 0 tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre 0 tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.

(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas 0 será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene me0s de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo.

(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.

(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica

(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al me0s, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).

(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o me0s unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias.

(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.

(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcarse vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.

(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.

(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andalúz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.

(62) Los oficios de planta estarán dotados al me0s de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza

(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.

(166) El bidé 0 ser sustituido por dispositivo incorporado al i0doro con la misma función.

(168) El criterio del "Champú" se considerará cumplido, si el gel de baño 0 realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente.

(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrapapatos, toallita para limpiapapatos o similar.

(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos

(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.