

## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO HOLIDAY WORLD RESORT AFFILIATED BY MELIÁ

### 1. Descripción general

El presente Reglamento contiene las normas y reglas que regirán la relación entre Hoteles Holiday World Resort Affiliated by Meliá y sus clientes, visitantes y acompañantes ocasionales. Todos los clientes, sin distinción de ningún tipo fundada en nacionalidad, origen étnico, racial, religioso, sexo o cualquier otra característica o condición, así como también quienes los acompañen de forma ocasional y los visitantes asiduos o temporales del complejo hotelero, deberán cumplir y hacer cumplir las reglas contenidas en el presente Reglamento.

### 2. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento se aplicará y deberá ser cumplido en todos los sectores de uso exclusivo o común ubicados dentro de Hoteles Holiday World sin distinción alguna, especialmente en las habitaciones, pasillos, instalaciones generales, dependencias, salones de usos múltiples, Spa, salas de estar, bares y restaurantes, piscina, vestíbulos, baños, y ascensores, entendiéndose que la enumeración anterior es meramente ilustrativa y no excluyente de otros sectores o zonas no enunciados que integran el complejo hotelero.

### 3. Destinatarios

Se consideran especialmente destinatarios de este Reglamento, las siguientes personas:

- Los clientes que acceden con fines de alojamiento y uso de las instalaciones de Hoteles Holiday World.
- Las personas acompañantes, ocasionales o temporales de los clientes, cualquiera sea el vínculo o el motivo del acompañamiento.
- Los usuarios de los servicios de restauración y demás instalaciones del establecimiento hotelero abiertas al público en general;
- Toda persona que, ocasionalmente, visite Holiday World Hoteles, aun cuando no consuma ni utilice ningún servicio específico del establecimiento hotelero; es decir, los que son agrupados bajo el concepto de visitantes.
- Los asistentes a eventos desarrollados en Holiday World, sus contratantes, organizadores y el personal afecto a los servicios contratados.

# Holiday World Village

AFFILIATED  
BY MELIÀ

## 4. Prohibiciones

Los destinatarios de este Reglamento tienen especialmente prohibido durante su estancia o tránsito en el complejo hotelero:

- Provocar cualquier tipo de desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda trastocar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad que los clientes esperan encontrar durante su estancia en Holiday World Hoteles.
- Emitir gritos o vociferar prolongadamente. Actuar grosera o agresivamente contra otros clientes, acompañantes, visitantes del establecimiento hotelero, empleados del hotel, jerárquicos o no, y aún contra sus propios acompañantes.
- Actuar grosera o agresivamente contra otros clientes, acompañantes, visitantes del establecimiento hotelero, empleados del hotel, jerárquicos o no, y aún contra sus propios acompañantes.
- Realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado de Holiday World Hoteles.
- Dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, bienes, servicios y suministros de Holiday World, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.
- Utilizar servicios o prestaciones de Holiday World que, por su costo adicional, no hayan sido previamente abonados o no se abonen después de ser utilizados al serles requerido.
- En este establecimiento no permitimos el acceso a mascotas salvo que sean perros de asistencia, entendiendo como tal aquellos que han sido adiestrados para dar servicio a personas con alguna discapacidad con el fin de contribuir a mejorar su autonomía personal y su calidad de vida.
- Introducir en el complejo hotelero bebidas alcohólicas o sustancias prohibidas por la legislación nacional o local.
- Introducir en el complejo y/o tener en su poder armas de fuego, o de otro tipo, sin excepción alguna.

- Acceder a las habitaciones con acompañantes ocasionales que sean menores de 18 (dieciocho) años de edad.
- Ejecutar, promover o incentivar actos discriminatorios contra otros clientes, visitantes o empleados del establecimiento hotelero.
- Revelar o difundir datos de índole confidencial de Holiday World Hoteles que se hayan obtenido con ocasión de su estancia o tránsito por el establecimiento hotelero.

#### 5. Derechos de Holiday World Resort Affiliated by Meliá:

La inobservancia total o parcial de cualquiera de las reglas de este Reglamento autoriza a Holiday World Hoteles a ejecutar, según criterio de la Dirección, cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Invitar al infractor a modificar su conducta o hábito; - Insistir con el cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento
- Aplicar sanciones específicas al infractor, tales como llamada de atención, suspensión del uso de todas o parte de las instalaciones y/o servicios prestados por el hotel, o expulsión del establecimiento hotelero.
- El Hotel se reserva el ejercicio de su derecho de admisión y permanencia, y en el ejercicio de este, podrá vedar la entrada de aquellas personas que han violado con carácter previo el presente Reglamento y/o a quienes no cumplan con los requisitos antes enumerados.

Comunicar y avisar a las autoridades públicas competentes cualquiera de estas circunstancias para que intervengan en el caso que sea necesario. La Dirección hotelera aplicará las sanciones teniendo en cuenta los siguientes criterios: la gravedad y naturaleza de la infracción y las circunstancias del hecho; la reiteración de conductas del sujeto infractor; sus antecedentes; y la aplicación de anteriores sanciones al infractor.

Sólo en caso de duda en la aplicación de la sanción, se requerirá a la Dirección General para consensuar una actuación inmediata a adoptar.

#### 6. Jurisdicción y competencia

Serán competentes para entender y resolver cualquier controversia o conflicto entre los destinatarios de este Reglamento y el establecimiento hotelero, los Juzgados y Tribunales de Málaga con renuncia expresa a su Fuero si lo tuviesen.

**Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos**

								H.Village
ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>								
<b>I.1. Condiciones generales</b>								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
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						N/P
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
<b>I.2. Áreas Públicas</b>								
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				5
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						
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11	10						
Plantas o flores naturales	12	6						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3						3
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
<b>I.3. Recepción</b>								

Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	<b>1</b>	M	M				<b>1</b>
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		<b>6</b>			M	M	M	<b>6</b>
Vestíbulo con asientos	18	<b>5</b>				M		
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	<b>10</b>					M	<b>10</b>
Teléfono a disposición de los clientes	20	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	<b>2</b>				M	M	<b>2</b>
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		<b>2</b>						<b>2</b>
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Personal bilingüe	24	<b>2</b>		M	M			
Personal multilingüe		<b>4</b>				M	M	<b>4</b>
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	<b>6</b>	M	M	M	M	M	<b>6</b>
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	<b>2</b>						
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27	<b>5</b>						
Personal para aparcar vehículos	28	<b>5</b>					M	
Portero (con personal separado)	29	<b>8</b>						<b>8</b>
Conserje (con personal separado)	30	<b>8</b>					M	
Botones (con personal separado)	31	<b>8</b>					M	
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	<b>2</b>				M		<b>2</b>
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		<b>5</b>					M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	<b>5</b>	M	M	M	M	M	<b>5</b>
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	<b>3</b>						
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>								
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35	<b>3</b>						
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva	36	<b>2</b>						
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37	<b>2</b>						
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38	<b>2</b>						
Sujeta bastones en zonas comunes	39	<b>1</b>						
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	<b>2</b>						

Inodoros empotrados en pared	41	2						
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1						1
Instalación de lavabos regulables en altura	43	2						2
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						2
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	2						2
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *	46	2						
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies	47	4						
Sistemas domóticos de detección de caídas	48	2						
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *	49	2						2
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50	3						
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	2						
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						
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54	1						
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55	2						
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56	2						
<b>I.5. Aparcamiento</b>								
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2				M		2
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						1
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4						4
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
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>								
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12					M	12

Oficio por cada tres plantas*	62	<b>4</b>				M	M	
Oficio en cada planta*		<b>7</b>						<b>7</b>
Escalera de servicios	63	<b>5</b>						<b>5</b>
Ascensor-montacargas de servicio	64	<b>5</b>						<b>5</b>
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	<b>4</b>						
Jardines propios 10 m2 por plaza		<b>7</b>						<b>7</b>
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	<b>4</b>						<b>4</b>
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	<b>4</b>						<b>4</b>
<b>I.7. Servicios</b>								
Limpieza diaria de la habitación	68	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	<b>1</b>	M	M	M			
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		<b>2</b>				M	M	<b>2</b>
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	<b>2</b>					M	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Servicio de despertador	74	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Paraguas en la recepción/habitación	75	<b>1</b>					M	<b>1</b>
Revistas actualizadas y gratuitas	76	<b>1</b>					M	
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	<b>2</b>				M	M	<b>2</b>
Servicio de costura	78	<b>2</b>					M	
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	<b>2</b>						<b>2</b>
Servicio de limpieza de zapatos	80	<b>2</b>						
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	<b>4</b>					M	<b>4</b>
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	<b>5</b>						
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		<b>7</b>						
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83	<b>2</b>						<b>2</b>
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	<b>6</b>					M	
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	<b>2</b>						
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	<b>2</b>						<b>2</b>
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	<b>2</b>						<b>2</b>
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88	<b>5</b>						
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras,etc.)	89	<b>8</b>					M	

Servicio de plancha (devolución en una hora)	90	2						
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)		1			M			
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	91	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						5
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	1						
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						
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						2
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>								
<b>II.1. Dimensiones</b>								
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)	2
Suite	101	2 por suite (máx. 14)					M (mín. 5% u.a.)	
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	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						8
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2						2
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4						
<b>II.2. Dimensiones salones en Hoteles - apartamentos</b>								
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
<b>II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles - apartamentos</b>								
Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M	2

Horno	HA3	<b>6</b>						
Campana extractora	HA4	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Fregadero	HA5	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6	<b>3</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Microondas	HA7	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8	<b>5</b>	M	M	M	M	M	<b>5</b>
Refrigerador	HA9	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Utensilios de limpieza	HA10	<b>2</b>	M	M	M	M	M	
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11	<b>2 por ítem</b> (máximo 14)						<b>10</b>
Lavadora	HA12	<b>2</b>						
Lavavajillas	HA13	<b>6</b>						
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>								
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	<b>1</b>	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		<b>5</b>				M		<b>5</b>
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		<b>10</b>					M	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		<b>15</b>						
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	<b>5</b>						
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	<b>5</b>	M	M	M	M	M	<b>5</b>
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		<b>10</b>						
Colchones ergonómicamente ajustables	109	<b>5</b>						
Servicio de fundas nórdicas	110	<b>3</b>						<b>3</b>
Sábanas y funda para colchones	111	<b>3</b>	M	M	M	M	M	<b>3</b>
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		<b>10</b>						
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	<b>10</b>						
Cuna a petición del cliente	113	<b>3</b>						<b>3</b>
Dispositivo despertador en la habitación	114	<b>1</b>						
Mantas o nórdicos bien conservados	115	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Almohadas bien conservadas	116	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Fundas higiénicas para almohadas	117	<b>5</b>	M	M	M	M	M	<b>5</b>
Almohada adicional a petición del cliente	118	<b>1</b>			M	M		<b>1</b>

Dos almohadas por persona	119	<b>4</b>					M	<b>4</b>
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	<b>4</b>					M	
Manta adicional a petición del cliente	121	<b>2</b>			M	M	M	<b>2</b>
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	<b>1</b>	M	M	M	M		<b>1</b>
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		<b>5</b>					M	
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>								
Visillo	123	<b>1</b>						<b>1</b>
Alfombra	124	<b>1</b>						
Colgador	125	<b>1</b>						
Galán de noche	126	<b>1</b>						
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Estantería para la ropa	128	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Perchas de material y color homogéneo	129	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	<b>8</b>				M	M	<b>8</b>
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	<b>8</b>				M	M	<b>8</b>
Ventiladores de techo o pared	132	<b>2</b>						
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	<b>8</b>	M	M	M			
Climatización en las habitaciones		<b>15</b>				M	M	<b>15</b>
Un asiento	134	<b>1</b>	M	M				
Un asiento por plaza		<b>2</b>			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	<b>4</b>				M	M	<b>4</b>
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	<b>4</b>					M	
Mesa o escritorio	137	<b>1</b>	M	M				
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		<b>5</b>			M	M	M	<b>5</b>
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	<b>2</b>			M	M	M	<b>2</b>
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	<b>1</b>			M	M	M	<b>1</b>
Adecuada iluminación en la habitación	141	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Mesilla de noche	142	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Luz de lectura cerca de la cama	143	<b>2</b>				M	M	<b>2</b>
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	<b>3</b>						<b>3</b>
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	<b>2</b>			M	M	M	<b>2</b>

Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama	145	<b>4</b>						
Espejo de cuerpo entero	146	<b>2</b>			M	M	M	<b>2</b>
Espejo adicional de cuerpo entero		<b>3</b>						
Lugar destinado al equipaje	147	<b>1</b>			M	M	M	<b>1</b>
Papelera	148	<b>2</b>	M	M	M	M	M	<b>2</b>
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	<b>1</b>			M	M	M	<b>1</b>
Reproductor de audio o multimedia	150	<b>2</b>						
TV en color con mando a distancia	151	<b>2</b>	M	M				
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		<b>4</b>			M	M	M	
Smart TV con mando a distancia		<b>6</b>						<b>6</b>
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	<b>2</b>				M	M	<b>2</b>
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	<b>5</b>						
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	<b>2</b>						<b>2</b>
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	<b>8</b>						
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	<b>3</b>	M	M	M			
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		<b>5</b>				M	M	<b>5</b>
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	<b>10</b>	M	M	M	M	M	<b>10</b>
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158	<b>1</b>					M	
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación		<b>3</b>						
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	<b>3</b>			M			<b>3</b>
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		<b>8</b>				M	M	<b>8</b>
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>								
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	<b>2</b>						
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>
Ducha con cortina. *	162	<b>1</b>	M	M	M			
Ducha con mampara.*		<b>5</b>				M	M	<b>5</b>
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	<b>2</b>						
Bidé*	166	<b>2</b>					M	<b>2</b>

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	5
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)*	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	
Toallero con calefacción incluida	171	3						
Altavoces en el baño	172	1						
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						
Zapatillas		3					M	
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>								
Información del hotel	178	1	M	M				1
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M	3
Revista para los clientes	179	1					M	
Prensa diaria (digital o en papel)	180	2						
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Carpeta de correspondencia	182	3						
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						
Plancha y tabla de plancha		4						
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						
Juego de costura		2						
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Calzador	186	1					M	
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1						
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M	2
Mirilla en la puerta	188	2						
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3						
Sistema de apertura con móvil		5						5

<b>III. Restauración</b>									
<b>III.1. Bebidas</b>									
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	<b>1</b>	M	M	M	M	M	<b>1</b>	
Maxibar en planta	192	<b>1</b>							
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	<b>2</b>				M		<b>2</b>	
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		<b>4</b>					M		
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	<b>6</b>							
Minibar en las unidades alojativas		<b>4</b>					M		
Nevera	195	<b>2</b>				M		<b>2</b>	
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	<b>8</b>					M		
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e Infusiones en la unidad de alojamiento		<b>4</b>							<b>4</b>
<b>III.2. Desayuno*</b>									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	<b>1</b>							
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)		<b>2</b>				M			<b>2</b>
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		<b>5</b>					M	M	<b>5</b>
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	<b>5</b>					M		
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	<b>3</b>						<b>3</b>	
Desayuno fuera del horario habitual	200	<b>3</b>							
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>									
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	<b>4</b>					M	M	<b>4</b>
Horario de comida dos horas como mínimo	202	<b>2</b>							<b>2</b>
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	<b>3</b>							<b>3</b>
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	<b>3</b>							<b>3</b>
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	<b>5</b>					M		<b>5</b>
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		<b>10</b>						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 desayunos y cenas	207	8						8
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						
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>								
<b>IV.1. Deporte</b>								
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						
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)						10
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217	4						
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218	5						5
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	2 por ítem (máxim. 10)						2
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	2 por ítem (máxim. 10)						
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>								
Recepción atendida personalmente	221	5						5
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	2						2
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)						2
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225	3						

Sauna con un mínimo de seis plazas	226	<b>5 por tipo de sauna (máx. 10)</b>						
Jacuzzi / Hidromasaje	227	<b>3</b>						<b>3</b>
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228	<b>5</b>						<b>5</b>
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	<b>5</b>						<b>5</b>
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230	<b>2</b>						
Hamacas en la zona de baños del spa	231	<b>2</b>						<b>2</b>
Piscina interior climatizada	232	<b>15</b>						<b>15</b>
Solárium	233	<b>2</b>						<b>2</b>
Hilo musical con música de relajación	234	<b>1</b>						<b>1</b>
<b>IV.3. Niños</b>								
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	<b>4</b>						<b>4</b>
Instalaciones Miniclub	236	<b>8</b>						<b>8</b>
Piscina infantil (vaso independiente)	237	<b>8</b>						<b>8</b>
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	<b>1</b>						<b>1</b>
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239	<b>8</b>						<b>8</b>
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día	240	<b>8</b>						<b>8</b>
Programa de animación infantil	241	<b>3</b>						<b>3</b>
<b>IV.4. Otra oferta</b>								
Peluquería	242	<b>5</b>						
Tiendas	243	<b>3</b>						<b>3</b>
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	<b>5</b>						
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		<b>8</b>						<b>8</b>
Piscina exterior climatizada	245	<b>15</b>						
Piscina exterior	246	<b>10</b>						<b>10</b>
Piscina exterior infinita	247	<b>15</b>						
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado	248	<b>4</b>						
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado		<b>8</b>						<b>8</b>
Toalla para la piscina/playa	249	<b>4</b>						<b>4</b>
Programa de animación y bienvenida	250	<b>3</b>						<b>3</b>

<b>V. Servicios de reuniones y eventos*</b>								
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	251	<b>5</b>						
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m		<b>10</b>						
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		<b>15</b>						
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		<b>20</b>						<b>20</b>
Sala de Juntas	252	<b>1</b>						<b>1</b>
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	<b>2 por sala</b> (máx.4)						<b>2</b>
<b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>								
<b>VI.1 Sistemas de calidad</b>								
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	<b>3</b>	M	M	M	M	M	<b>3</b>
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	<b>5</b>						<b>5</b>
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	<b>3</b>						<b>3</b>
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	<b>3</b>						<b>3</b>
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	<b>10</b>						
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	<b>10</b>						<b>10</b>
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	<b>10</b>						
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	<b>10</b>						<b>10</b>
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	<b>10</b>						
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	<b>10</b>						
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	<b>10</b>						
<b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>								

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	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						
Asistente virtual en las u.a./ app	268	10						
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
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M	1
<b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>								
<b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>								
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	6						6
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	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						
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5						
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5						
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 en la u.a.	280	4						
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						4
<b>VII.2. Agua</b>								

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	282	5						5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4						4
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4						
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	4						
<b>VII.3. Jardines exteriores</b>								
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6						6
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4						4
<b>VII.4. Residuos</b>								
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						
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	4						4
<b>VII.5.Descarbonización</b>								
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						
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		10						

**Total: 832**

**NP:** No puntúa

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

**ANOTACIONES (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

(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de

(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue

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

(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 menos, existencia de oferta amplia y

(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por

(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 aparcar

(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

(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de

(162) En los hoteles y los hoteles apartamentos de 3 a 5 estrellas, el plato de ducha tendrá una dimensión mínima de 0,90 m<sup>2</sup>. En todo caso

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

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

(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpizapatos 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.