SOL
BY MELIÃ
TORREMOLINOS
RESORT

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

1. Disposiciones generales

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, en lo que no contravenga el Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19), la Ley 13/2011 de 23 de diciembre del Turismo Andaluz, el Decreto 47/2004 de 10 de febrero de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto de aplicación.

2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento

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

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes. /art. 36.3 y 22 Ley dl turismo 13/2011):

a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones. Aforo
b) Cuando se haya superado el horario de cierre.
c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a alguna zona.
d) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
e) Cuando la persona no haya abonado la cantidad exigida.
f) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
g) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalos, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
h) Cuando la persona este consumiendo drogas, estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas o comportamientos evidentes de estar embriaguez.
i) Cuando la persona porte armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
j) Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento.
k) Respetar las instalaciones y equipamientos del establecimiento.
l) Pagar los servicios contratados, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.

Cuando concurran las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones enumeradas, el personal del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad según el artículo 36.4 de la Ley 13/2011 del Turismo Andaluz.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Registro de entrada y documento de admisión

La persona/s que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones y, en su caso, de los servicios complementarios de este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación para su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona/s, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento asignada, número de personas que van a ocuparla, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio
y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones.

Junto al citado documento, se le entregará una tarjeta de identificación, la cual es imprescindible presentar para hacer uso de los servicios contratados.

El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios, tarjeta de crédito, transferencia bancaria por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

4. Uso de instalaciones y servicios. Sistema de acreditación

El acceso al establecimiento hotelero no implica el derecho al uso de todas sus instalaciones, equipamientos o servicios. Con el fin de garantizar la seguridad, la correcta prestación de los servicios y el adecuado disfrute de las instalaciones por los usuarios autorizados, el establecimiento podrá reservar determinadas instalaciones o servicios exclusivamente para:

a) Personas alojadas.

b) Usuarios previamente autorizados por el establecimiento.

c) Personas que hayan contratado específicamente el servicio correspondiente.

A título enunciativo, podrán estar sujetos a estas limitaciones de acceso la piscina, zonas de solárium, gimnasio, spa, áreas deportivas u otras instalaciones que el establecimiento determine.

Acreditación de clientes alojados

Con el fin de garantizar la seguridad, el control de acceso y el uso adecuado de las instalaciones y servicios reservados a huéspedes, el establecimiento facilitará a las personas alojadas una pulsera identificativa o cualquier otro sistema de acreditación equivalente.

La acreditación deberá conservarse y mostrarse cuando sea requerida por el personal del establecimiento para verificar la condición de cliente alojado y el acceso a las áreas, servicios o prestaciones reservadas exclusivamente a huéspedes.

La pulsera identificativa constituye exclusivamente un medio de acreditación para el uso de determinadas instalaciones y servicios, por lo que su ausencia no supondrá, por sí sola, la prohibición de acceso al establecimiento hotelero, sino únicamente la imposibilidad de acreditar el derecho de utilización de aquellas instalaciones o servicios cuya utilización esté reservada a usuarios autorizados.

Cuando una persona no pueda acreditar su condición de usuario autorizado, podrá limitarse su acceso o permanencia en la instalación o servicio correspondiente.

5. Personas no alojadas e invitados

Las personas no alojadas únicamente podrán acceder y utilizar las instalaciones, equipamientos o servicios del establecimiento cuando cuenten con autorización previa y expresa de la Dirección, y siempre en las condiciones que ésta determine.

Las personas alojadas podrán recibir visitas o invitados únicamente cuando exista autorización previa de la Dirección del establecimiento, pudiendo exigirse identificación, registro, limitación horaria, autorización específica, el abono de las tarifas correspondientes o cualquier otro requisito que resulte aplicable.

La Dirección podrá establecer en cada caso las condiciones de acceso, permanencia y utilización de las instalaciones por parte de personas no alojadas o invitados de clientes alojados, atendiendo a razones de seguridad, aforo, organización, funcionamiento del establecimiento o protección de la privacidad y el bienestar de los clientes alojados.

La autorización concedida tendrá carácter personal e intransferible, pudiendo ser revocada en cualquier momento por la Dirección en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas o cuando concurran circunstancias que aconsejen limitar o denegar el acceso.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

6. Derechos y obligaciones de los usuarios

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

SOL
BY MELIÁ
TORREMOLINOS
RESORT

7. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Este establecimiento puede recabar el auxilio de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos. También se aplicarán cargos por molestias a terceros en caso de darse una compensación a la tercera parte implicada.

También puede variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos, que además contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios.
De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobreprecios que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

8. Periodos de ocupación de las unidades del alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 15 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:00 a 17:00 hrs. y se realizará una vez por día.

9. Precios, facturas e información

Las piscinas generales, su mobiliario propio y los jardines existentes en el recinto del establecimiento, son de uso gratuito.

Según la ley 11/2021, de 9 de Julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, se reduce el límite general de pagos en efectivo en operaciones donde intervenga un empresario o profesional a 1.000,00€

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento hotelero, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

Las tarifas con precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, servicios de restauración, bares, congresos, banquetes, lavandería, depósitos por uso de objetos o material prestados por el hotel y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas que se encuentran a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información.

Solo se facilitarán facturas por los servicios contratados directamente por los usuarios.

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

10. Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las tarjetas para acceder a los alojamientos. La Dirección, junto con el personal de recepción y calidad, son los responsables para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

11. Cambio de divisas

Servicio para uso exclusivo de los usuarios del establecimiento.
Para realizar cualquier cambio, el usuario deberá acreditar la personalidad con su documento de identificación o pasaporte. El personal que atiende este servicio no es especialista en cambio de divisas, en consecuencia, cuando encuentre alguna discrepancia en las firmas de estos documentos, dude sobre la autenticidad de los mismos o de la moneda cuyo cambio se solicita, podrá declinar realizar la operación solicitada.

12. Cajas de seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad a disposición de quien lo desee. En los directorios se indica este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos que no se encuentren depositados en estas cajas.

13. Lavandería - tintorería

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

14. Servicio de alimentos y bebidas

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un desayuno frío. Para acceder a este desayuno frío deberá notificarlo en recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.

No se permite sacar alimentos de los restaurantes buffets.

15. Piscinas y jardines

Su uso y disfrute son gratuitos. En los directorios existentes en los alojamientos se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación:

Las toallas están a disposición de los clientes en Recepción, en el Club House situado en la zona de la piscina de las Palmeras o en el punto designado por el Hotel. Su entrega es gratuita previa identificación del usuario y formalización de un depósito de garantía. El cambio de toallas tiene un coste de 1€ por cambio y toalla.

Se prohíbe el uso de las piscinas a partir del horario establecido. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En las piscinas se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores para niños. Se prohíbe lanzarse a las piscinas en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las instalaciones.

Se prohíbe el uso de aparatos instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios.

Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en las piscinas y jardines, salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes. Queda totalmente prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de baño.

Las piscinas cuentan con un servicio de socorrista, su horario está expuesto en los indicadores ubicados en el recinto de dichas piscinas y en los directorios de alojamientos. Los padres o responsables de los menores deberán velar para que éstos no usen las piscinas cuando no esté presente el socorrista o hacerlo bajo su propia tutela y responsabilidad.

Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de las piscinas, utilizar siempre bañador y no meterse en las piscinas con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscinas y jardines.

El uso de las hamacas de la zona de las piscinas es gratuito. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

Las zonas designadas como 'solo adultos' no se permitirá el acceso a menores de 16 años.

16. Gimnasio y Spa

16.1. Gimnasio. - Gratuito para los clientes del Hotel. Por razones de seguridad, solo se permite su uso a mayores de 18 años provistos de toalla, ropa y calzado deportivo. Los menores de 18 años, deben ir acompañados de sus padres o tutores.

16.2. SPA. -Instalación de pago que dispone de servicios de masajes, Sauna, Jacuzzi y Baño turco. No se permite la entrada a menores de 18 años. Sujeto a reserva previa y disponibilidad.

17. Parking

El aparcamiento es de uso exclusivo de los clientes del hotel, comenzando este derecho con la firma del contrato de alojamiento y acabando al concluir la estancia. Hay otro parking público junto al Hotel y es para uso de cualquier usuario. Su uso está condicionado al pago de la tarifa y a la disponibilidad de plazas.
Al aparcar su vehículo ocupe una sola plaza de aparcamiento, en caso contrario, le será exigido el pago de 2 unidades de aparcamiento.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

El uso de la zona de aparcamiento para vehículos eléctricos solo será utilizado para tal fin.

El establecimiento no se hace cargo de los daños producidos y recibidos en los vehículos que utilicen este servicio, ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

18. GDPR

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente, en jardines, pasillos y demás zonas generales o comunes.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de
información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

19. Objetos Olvidados

Los objetos hallados en las instalaciones del Hotel serán custodiados durante un período máximo de noventa días naturales a contar desde la fecha de su hallazgo. Finalizado dicho plazo sin que hayan sido reclamados por su propietario, el Hotel quedará facultado para gestionar su destino.

Los costes derivados de la recuperación y/o envío de los objetos serán asumidos íntegramente por el huésped.

20. Varios

- No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.
- No se permitirá la estancia en una habitación de más personas que las contratadas. En ese caso, se deberá abonar la tarifa fijada.
- No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados.
- No está permitido deambular por las zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante no se permitirá la entrada a los clientes con bañador y sin camisetas.
- A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.
- Antes de entrar en los centros de consumo deberán exhibir, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos.
- La media pensión se compone de desayuno y comida o cena, quedando excluida la bebida.
- No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas, deben usarse los tendederos existentes en las terrazas de cada alojamiento.
- No está permitido entrar bicicletas en las habitaciones si no están debidamente guardadas en una bolsa o maleta.

Disponemos de un rack de bicicletas a la entrada del hotel para su estacionamiento, en caso de tratarse de una bicicleta de alta gama, se podrá almacenar en una de las consignas de equipaje.

- Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.

- Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos sin autorización de la dirección.

- Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005 de medidas contra el tabaquismo, así como en la Ley 42/2010 de 30 de diciembre que la modifica o en las zonas designadas. La misma norma aplica para dispositivos electrónicos o similares...

- Notifique inmediatamente al personal del establecimiento cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas, o no encontrar a nadie en la puerta cuando acude a abrirla.

- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.

- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: “Por favor, no molesten”.

- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.

- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.

- Todos los horarios pueden estar sujetos a cambios en función de la época del año

La dirección del hotel

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles

ÁREA / 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
Albornoz a petición de la persona usuaria
Albornoz
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 multilingue
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, celiacos, 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
Mistery 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 enla 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