



REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

NAME OF THE ESTABLISHMENT: SOL SANCTI PETRI

Register number (Andalusian Department of Tourism)

H/CA/00959



REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

In accordance with Article 25 of Decree 13/2020, of May 18, the establishment has the following Internal Regulations that will be mandatory for customers of the establishment.

Article 25 of Decree 13/2020 provides:

1. The hotel establishments must have an internal regulation in which mandatory rules will be established for users during their stay, without being able to contravene the provisions of Law 13/2011, of December 23, or in this Chapter.
2. The internal regulations will always be available to users and will be displayed, at least, in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations must be published on the establishment's own website, if there is one.

The operating companies of the hotel establishments may seek the assistance of the Security Forces and Bodies to evict from them those who fail to comply with the internal regulations, fail to comply with the usual rules of social coexistence or intend to access or remain in them for a purpose different from the normal use of the service, in accordance with the provisions of article 36.4 of Law 13/2011, of December 23.



REGULATIONS OF INTERNAL REGIME

- 1.** It is compulsory for all the guests to present their identity card at the moment of being admitted in the establishment.
- 2.** Before the admission, guests have to sign a registration card. In this paper, it is stated the name of the establishment, its category, and its registration number. It is also stated the number or identification of the accommodation unit, number of people who are going to occupy it, services contracted (breakfast, half-board or full-board), arrival and departure dates and the daily rate. The registration card will be kept by the establishment.
- 3.** After signing the registration card, guests will be given a key card. In some establishments, the key card is used as identification for the provision of the services that have been contracted, and it is indispensable to present it in order to make use of them.
- 4.** Obligations of the users of tourist services
The owners of the establishments could prevent access and stay of the users that breach or have breached with anteriority any of the follow duties (art. 36.3 & Tourism Law 13/2011).
 - Observe the rules of coexistence and hygiene dictated for the proper use of tourist establishments
 - Respect the internal regulations of tourist establishments, as long as they are not contrary to the law.
 - Respect the agreed date of departure from the establishment leaving free the occupied unit
 - Pay the contracted services at the time the invoice is presented or within the agreed period, without the fact of filing a claim implying the exemption of payment.
 - Respect establishments, installations and equipment of the tourist companies.
 - Respect the environmental environment of the historic-cultural heritage and the tourist resources of Andalusia.
- 5.** The establishment will be able to ask for a previous guarantee of payment by any of these means: credit card,



transference, etc. This guarantee will cover both all the services contracted by the reservation and the extra charges.

6. The stay begins at 12:00 on arrival day and finishes at 12:00 on departure day. In high season, the availability of the units of accommodation can be delayed for 2 hours at the most.

Without previous agreement, no extension for the check out time will be admitted. If there is an agreement, the guest will pay for the whole day.

7. It is not allowed the stay of two people in those double rooms that have been contracted as single rooms. In that case, guests will have to pay the normal rate for double rooms.
8. The establishment has a safe-deposit box for the safekeeping of money and valuables, which should be deposited at the reception office where they will be given a receipt. Otherwise, the Management can not accept responsibility.
9. Rooms will be cleaned from 08:30 to 16:30. Please, use the towels of the room only for personal hygiene.
10. It is forbidden to smoke in this establishment, with the exception of what is allowed in the law 28/2005, about the sanitary measure against tobacco habit and the law 42/2010, 30 December that modifies it.
11. It is not allowed to bring food or drinks from outer establishments to be consumed in the establishment.

12. Animals

- a) The only pets accepted for accommodation are dogs of unlimited weight (hereinafter referred to as the "Pet(s)"), which must be accommodated in the same room assigned to the guest/owner, with a maximum of two (2) Pets per room.
- b) The price of accommodation per Pet is €[60*]/day.
- c) Guide Dogs are welcome without extra charge.



- d) The Pet must have all the legally required documentation in force, particularly the vaccination card, which can be requested from the owner at check-in.
- e) Bathing pets in the room's bathtub/shower is strictly forbidden.
- f) Pets will be allowed access to the Hotel's designated public areas for them: Reception, Pergola Bar, as well as the covered terrace with arches of the Bar. All other areas are excluded: Hall, Lobby Bar, Children's Playground, Swimming Pools, Restaurants, and other zones. Transit through the paths and gardens is allowed, but staying in them is not. They must be kept on a leash at all times or in their carrying case, and if necessary, muzzled in those breeds required by law.
- g) Pets must always be controlled by the guest/owner and not left alone in the room.
- h) When the room is being cleaned or any other service is being provided, the pet must be restrained or taken out of the room. Otherwise, the pet will be restrained inside the pet carrier bag.
- i) The guest/owner is responsible for the cleanliness and disposal of their pets' waste in and around the Hotel, as well as for their good behaviour, and must ensure at all times that they do not cause any nuisance to the rest of the Hotel's guests.
- j) The Hotel reserves the right to expel the Pet and the guest/owner and/or, as the case may be, to terminate the guest's lodging contract in the event of breach by the guest/owner of any of the obligations set forth herein, and without the guest/owner being entitled to receive any compensation for such breach.
- k) The guest/owner shall be responsible for any extra charges that may arise from the extra cleaning of the Hotel's linen or premises due to the pet's accommodation and for any damage that the pet may cause to the Hotel's property.
- l) If, for any reason, the Pet physically assaults any guest or causes any damage or malfunction, the guest will be responsible for the possible expenses derived from such action and/or the liability derived from the same. The guest/owner is obliged to be in possession of a civil liability insurance policy covering these damages, which can be requested by the Hotel at the time of check-in.
- m) In the event of any legal claim, proceeding and/or administrative sanction, and/or claim of any kind from a third party against "Meliá Hotels International, S.A.", the company



operating the hotel establishment in question or any of its subsidiaries or related companies, arising from the guest's failure to comply with the content of these clauses or as a result of inappropriate behaviour by the Pet, the guest agrees to assume the cost of the defence of "Meliá Hotels International, S. A.", the company operating the hotel establishment or its subsidiaries or related companies, including the costs of solicitor and lawyer, even if they are not mandatory, as well as any type of liability that may be claimed from the same, holding them harmless against any third party claim originating from any of the aforementioned causes.

- n) The items provided to the client for their pet in the room, except for the welcome gift, are for exclusive use during their stay (bed, mat, water and food bowls). In case of loss, damage, or theft of these items, the client must pay the replacement value of said items.

13. The remote control of the television set can be collected from the reception office under a deposit of ___ euros. The deposit will be given back after presenting the deposit receipt and the remote control at reception.

14. For those services offered both to clients and to the general public, the access and/or stay will be restricted in the following cases:

- a)** When the maximum capacity has been completed with the users who are in the establishment or building.
- b)** When the closing hour of the establishment has been surpassed.
- c)** When the user has not the minimum age to enter the establishment, according to the current legislation.
- d)** When it is necessary to pay for a ticket in order to enter into the establishment, and the user has not paid for it.



- e)** When the users show a violent attitude, specially, when they behave in an aggressive way or they cause arguments, originate situations of danger or annoyances to other users.
- f)** When the users do not have the minimum conditions of hygiene.
- g)** When the users carry weapons and objects susceptible to be used as weapons, unless they are members of the police, armed forces or security forces, or they are escorts for private companies, and they enter the establishment in the course of their duties; in accordance with the current and specific legislation
- h)** When the users consume drugs, narcotic or psychotropic substances, or they show symptoms of having consumed them, and those that show an evident behaviour of being drunk. Also it will be a cause of expulsion to cause flaws to the facilities, scandal or rowdiness, specially if other users are disturbed.



- 15.** In all these cases, the establishment will be able to recur to the Police for help.
- 16.** Nevertheless, in the above mentioned cases, the clients will have to pay all the bills that have been generated until the moment of the prohibition of access or stay in the establishment.

PARKING and GARAGE

- 17.** When parking your vehicle, please occupy a single parking space.
- 18.** The use of the disabled people parking zone will have to be justified by showing the relevant card.
- 19.** The parking is free for the establishment's guests from the beginning to the end of the stay.
- 20.** The garage is a service for the guests of the establishment and its use is conditioned to the payment of the rates stipulated by the establishment, and to the availability of spaces.

RESTAURANT/BAR

- 21.** The restaurant is open from 08:00 to 10:30 (Breakfast), from 13:30-15:30 (Lunch) and from 20:00-22:00 (Dinner). Timetable can be changed.
- 22.** It is not permitted to bring food or drinks into or out of the buffet restaurant
- 23.** It is not allowed to enter into the restaurant with sport or swimming wear or shoes. Gentlemen are also kindly requested not to wear short trousers in the restaurant area.



SWIMMING POOL

24.- The swimming pool is open from 11:00 to 19:00 . It is forbidden to use it at a different time. The timetable can be changed.

25. The access to the swimming pool will only be only allowed to the establishment's guests, and to those persons who have paid the entrance ticket (in case of an existing ticket for accessing to the swimming pool).

26. It is compulsory to have a shower before bathing in the swimming pool.

27. The use of the sun loungers of the swimming pool is free and they cannot be reserved. If there are other guests waiting for using the sun loungers, the establishment's staff will be able to remove those ones that have not been used for at least 30 minutes. The staff will take to the reception office those personal items that would be on/by the sun loungers.

28. It is forbidden to use the towels of the room for the swimming pool or the beach. The establishment has not pool towels to rent for its clients.

29. Glasses are forbidden in the swimming pool area.

30. Please, make use of the wastebaskets.

31. It is not allowed the use of floats, rubber rings or air beds in the swimming pool.

32. It is forbidden to consume foods in the swimming pool.

33. It is forbidden to consume drinks in the swimming pool, unless they have been bought in the establishment's bars or coffee-shops.



INFORMATION AND DOUBTS

34. For any kind of doubts or questions relating to the functioning of the hotel you may go directly to our reception staff or guest service, that will attend you and in case of necessity will put you in touch with the authorised person to answer your doubt or question, being the General manager the ultimately responsible of the Hotel.

INFORMATION OF SUPPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES

35. You can get information at the reception about excursions, services and experiences provided by companies outside the hotel operator.

36. This establishment is not responsible for the services provided by companies outside the hotel operator.

37. All the facilities and services offered by the hotel comply with the security measures stipulated for this purpose, guaranteeing and promoting your safety.

ADVICE AND SUGGESTIONS

- Watch and control your luggage. Please, do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you should be in your room. Close the door and windows every time you leave, and try to open it in order to make sure that it is correctly closed, even though your absence should be for a short time only.
- Close your luggage when you do not use it and put it in your closet. If the luggage has a security lock, use it at all times.



- We recommend keeping food covered to prevent ants, which are common in natural surroundings.
- Never leave jewellery, money or valuables in your room. Notify immediately Management of any abnormal occurrences such as: suspicious-looking persons along the corridor, repeated telephone calls from unknown people, unknown people knocking on your room door, or not finding anybody when you open it.
- Protect the key of your room. Do not leave it on the counter of reception, always give it back to the receptionist when you leave the establishment. Do never show your key in public places.
- If you forget or lose your key, only the reception personnel is authorized to facilitate you a new key to open your room.
- Our safety measures demand you to extinguish your cigarette before resting or going to bed. The safety norms forbid the use of the hot plate or any other electrical machine susceptible to cause a fire in the rooms of the establishment.
- Please do not feel bothered if you are asked to identify yourself at reception. It is for your security.
- When you establish social relations with unknown people, do not reveal the name of the establishment or the number of your room.
- Never allow the maintenance personnel to enter your room without having required it or without having been authorized by the Management of the establishment.
- Never allow people to enter your room with deliveries that have not been asked for.
- Never discuss specific plans of future excursions, etc., in public or with strangers.
- In case of wishing your room to be done, please, hang the warning: "Please, clean the room ", on the door of your room. If you wish not to be disturbed , please, hang the warning: "Please, do not disturb".



- Do not hang clothes on the railing of the terrace. Do not use ropes or cords to hang clothes in the terrace.
- If you discover some type of deterioration, damage or anomaly, please, inform the reception personnel of it.
- The electrical system of your room is of 220 Volts.
- Respect the room area during the night and the siesta time, and in general, avoid making noise unnecessarily.
- Please, use the facilities suitably, respecting the furniture and the gardens of the establishment.
- Please, respect the schedules of all the facilities and services of the establishment.
- We thank you for your participation in case that during your stay in the establishment, there were some disaster or evacuation practices.
- Some schedules can be changed according to the season.

The personal data of distinguished customers will be processed for the purposes of booking, provision and collection of hotel services and in the case of having their express consent, sending information about offers and services of the hotel. You may exercise your rights of access, rectification, deletion (oblivion), data portability, limitation and opposition to its treatment, by simply requesting it by any means to the hotel establishment in accordance with the Regulation (EU) 2016/679 (RGDP) and the organic law (SP) 3/2018 (OLPPD)

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	
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						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						0
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
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	7
Sala de TV	8	3						0
Sala de audiovisuales	9	2						0
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3						0
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
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	2
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
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			4
Personal multilingüe		4				M	M	
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		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						0
Sujeta bastones en zonas comunes	39	1						0
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	2						2
Inodoros empotrados en pared	41	2						0
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1						1
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						2
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 40° *	46	2						0
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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)*		2				M		0
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	57	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)*		4						4
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	59	7						0
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*		10						0
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	0
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	0
Oficio en cada planta*		7						7
Escalera de servicios	63	5						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Ascensor-montacargas de servicio	64	5						0
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	4						0
Jardines propios 10 m2 por plaza		7						7
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	4						4
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	2
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	2
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	0
Revistas actualizadas y gratuitas	76	1					M	0
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2				M	M	2
Servicio de costura	78	2					M	0
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	2						0
Servicio de limpieza de zapatos	80	2						0
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4					M	0
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	5						5
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		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 (no 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						0

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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			3
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		3				M		
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						0
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		3						
Servicio de cambio de moneda	94	1						0
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						2
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	25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		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.)	0
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						0
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.		2						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.	103	5						8
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		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						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	10
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría		10						
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos								
Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M	2
Horno	HA3	6						0
Campana extractora	HA4	2	M	M	M	M	M	2
Fregadero	HA5	2	M	M	M	M	M	2
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6	3	M	M	M	M	M	3
Microondas	HA7	2	M	M	M	M	M	2
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8	5	M	M	M	M	M	5
Refrigerador	HA9	2	M	M	M	M	M	2
Utensilios de limpieza	HA10	2	M	M	M	M	M	2
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11	2 por ítem (máximo 14)						4
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			10
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		

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m	106	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	0
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		3	M	M	M	M	M	
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón	111	10						3
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	10						0
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	0
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4					M	0
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M	M	M		
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5					M	5
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Visillo	123	1						1

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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			15
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				2
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	0
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	
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						0
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede 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	151	2	M	M				4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M	
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			5
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	
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			0
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
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
Ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Ducha con mampara.*	162	5				M	M	0
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	2						0
Bidé*	166	2					M	0
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 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			4
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M	
Dotación de 2 amenities adicionales	169	2				M		2
Dotación de 4 amenities adicionales		4					M	
Toallero con calefacción incluida	171	3						0
Altavoces en el baño	172	1						0
Toallas extras	175	1						0
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2						0
Albornoz		4					M	
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1						0
Zapatillas		3					M	
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Información del hotel		1	M	M				
Manual de servicios del hotel bilingüe	178	2			M			3
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M	
Revista para los clientes	179	1					M	0
Prensa diaria (digital o en papel)	180	2						2
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Carpeta de correspondencia	182	3						0
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						2

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Plancha y tabla de plancha	183	4						0
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1
Juego de costura		2						0
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Calzador	186	1					M	0
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1						0
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M	2
Mirilla en la puerta	188	2						0
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3						3
Sistema de apertura con móvil		5						0
III. Restauración								
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	0
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		2
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8					M	4
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4						
III.2. Desayuno*								
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)		1						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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)	197	2			M			5
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	
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5					M	0
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						0
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						0
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	0
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)						20
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)	
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						0
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215	4						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)						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)						4
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	2 por ítem (máxim. 10)						0
IV.2. Salud-Belleza								
Recepción atendida personalmente	221	5						
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	2						
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223	2						
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224	2 por ud (máx.6)						
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225	3						
Sauna con un mínimo de seis plazas	226	5 por tipo de sauna (máx. 10)						
Jacuzzi / Hidromasaje	227	3						
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228	5						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230	2						
Hamacas en la zona de baños del spa	231	2						
Piscina interior climatizada	232	15						
Solárium	233	2						
Hilo musical con música de relajación	234	1						
IV.3. Niños								
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	4						4
Instalaciones Miniclub	236	8						8
Piscina infantil (vaso independiente)	237	8						8
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	1						1
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						0
Tiendas	243	3						0
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	5						0
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		8						
Piscina exterior climatizada	245	15						0
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						4
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado		8						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Toalla para la piscina/playa	249	4						0
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						
Sala de Juntas	252	1						
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	2 por sala (máx.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						3
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						
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	10						
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	10						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	10						
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	10						
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	10						
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10						
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	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						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						0
Plano 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						0
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5						5

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						0
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280	4						0
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						0
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	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						0
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	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 noche 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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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						0
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						
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		10						
Total:								621

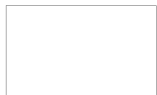
NP: No puntúa

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)

ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)



incorporar lustra a estándares SOL

Ludik Canguros

