

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interior que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento.

El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone:

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.
2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.
3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

1. Los Sres. Clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento hotelero.
2. A todo usuario del establecimiento hotelero, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
3. A la firma del documento de admisión, o contrato de hospedaje, le será entregada una tarjeta de identificación, (en aquellos establecimientos donde se utilice la misma para la prestación de los servicios contratados), la cual es imprescindible presentarla si desea hacer uso de ellos.
4. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos: Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley del Turismo 13/2011)
 - Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
 - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
 - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada

SOL

SANCTI PETRI
CÁDIZ - APARTMENTS

- Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago
 - Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas.
 - Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía
5. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.
6. La jornada hotelera comienza a las 12:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación del establecimiento, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a dos horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.
7. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. En ese caso, se abonará la tarifa fijada para el uso doble.
8. El establecimiento hotelero dispone de servicio de caja fuerte de seguridad para la custodia de dinero y objetos de valor, los cuáles podrán ser depositados en Recepción contra recibo. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que no se encuentren depositados en la citada caja de seguridad.
9. El horario de limpieza de las habitaciones es de 08:00 a 16:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
10. Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la ley 42/2010, de 30 de diciembre que la modifica.
11. Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.
12. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales sin autorización expresa del establecimiento, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
13. El mando a distancia del televisor podrá ser retirado de recepción bajo depósito de -- euros, que serán devueltos a la salida una vez entregado el comprobante del depósito y el mando en recepción.
14. Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos:
- a). Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento.
 - b). Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento.

SOL

SANCTI PETRI

CÁDIZ - APARTMENTS

- c). Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente.
- d). Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible.
- e). Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes.
- f). Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- g). Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.
- h). Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

15. En todos estos casos, el establecimiento hotelero podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

16. No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

APARCAMIENTO Y GARAJE

17. Al aparcar su vehículo ocupen una sola plaza de aparcamiento.

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

19. El aparcamiento es de uso gratuito exclusivamente para los residentes del establecimiento hotelero, comenzando este derecho con la firma del contrato de hospedaje y acabando al concluir su estancia.

20. El garaje es un servicio para los residentes del establecimiento cuyo uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo, y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

El Establecimiento no se hace responsable de los daños producidos o recibidos en los vehículos que utilicen el servicio de garaje ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

RESTAURANTE/BAR

21. El horario del restaurante es de 08:00 a 10:30 (Desayuno), de 13:30 a 15:30 (Almuerzo. Sólo julio y agosto) y de 20:30 a 22:00 (Cena). Horario susceptible de cambio.

SOL

SANCTI PETRI

CÁDIZ - APARTMENTS

22. No se permite sacar alimentos del Restaurante buffet.
23. No se permite el acceso al Restaurante con vestuario de baño, ni a los Caballeros con camisetas de tirantes.

PISCINA

24. El horario de la piscina es de 11:00 a 19:00 horas. Se prohíbe el baño fuera de ese horario.
25. El acceso a la piscina sólo estará permitido a clientes alojados en el establecimiento, y a aquéllos que hayan abonado la entrada en caso de estar ésta fijada.
26. Es obligatorio el uso de la ducha antes de bañarse en la piscina.
27. El uso de las tumbonas de la piscina es gratuito, sin que puedan ser reservadas antes de las 11:00 horas. El personal del establecimiento hotelero podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 45 minutos consecutivos, siempre que hubiera otros usuarios esperando para ocuparlas y trasladar los enseres personales que en ella hubiera a la Sala de Curas o Botiquín.
28. Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
29. Hagan uso de las papeleras.
30. No introduzcan flotadores o colchonetas hinchables en la piscina.
31. Está prohibido el consumo de bebidas en la piscina, si éstas no han sido adquiridas en el Bar-Piscina, o en algún otro punto de venta del establecimiento hotelero.

INFORMACIÓN Y DUDAS

32. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión, siendo el Director/a el máximo responsable del Hotel.

INFORMACIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS

33. Podrá informarse en recepción de excursiones, servicios y experiencias prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
34. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotadora del hotel.
35. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el hotel cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

SOL

SANCTI PETRI

CÁDIZ - APARTMENTS

CONSEJOS Y SUGERENCIAS

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación o apartamento, así como las ventanas al salir de ella, y trate de abrirla de nuevo para asegurarse de que está correctamente cerrada, aún cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Cierre su equipaje cuando no lo utilice y colóquelo en su armario. Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección cualquier hecho anormal que aprecie 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 para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje simplemente en el mostrador de Recepción, devuélvala siempre en mano cuando abandone el establecimiento hotelero. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos.
- Si olvida o extravía su llave, sólo el personal de recepción está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación.
- Nuestras medidas de seguridad exigen que Ud. apague su cigarrillo antes de retirarse a descansar. Las normas de seguridad prohíben el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento hotelero.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento hotelero ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la Dirección del establecimiento hotelero.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- 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".
- No cuelgue ropa sobre la barandilla de la terraza.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

SOL

SANCTI PETRI

CÁDIZ - APARTMENTS

- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones 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.
- Algún horario puede cambiar en función de la época del año.

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).

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 multilingüe
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Plancha y tabla de plancha
Juego de costura a petición de los clientes
Juego de costura
Bolsa de lavandería disponible
Calzador
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*
Utensilios de limpieza de zapatos*
Cerradura con tarjeta electrónica
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual

III.3. Comidas/Restauración*
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas como mínimo
Horario de cena de dos horas y media como mínimo
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas
Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
Tronas en restaurante/comedor bajo petición
Carta o información del bufé en más de un idioma
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)
IV.1. Deporte
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.
IV.2. Salud-Belleza
Recepción atendida personalmente
Venta de productos de cosmética o de peluquería
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)
Hamacas en la zona de baños del spa
Piscina interior climatizada
Solárium
Hilo musical con música de relajación
IV.3. Niños
Área Infantil (zona de juegos infantiles)
Instalaciones Miniclub
Piscina infantil (vaso independiente)
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día

Programa de animación infantil
IV.4. Otra oferta
Peluquería
Tiendas
Piscina exterior
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado
Toalla para la piscina/playa
Programa de animación y bienvenida
V. Servicios de reuniones y eventos*
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Juntas
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)
VI.1 Sistemas de calidad
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores
VI.2. TIC (actividades en línea)
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.
Web accesible
Asistente virtual en las u.a./ app
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización

VII.2. Agua

Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento

Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento

Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios

VII.3. Jardines exteriores

Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín

Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.

VII.4. Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento