

MELIÀ ISLA CANELA

REGLAMENTO DE REGIMEN 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:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a alguna zona del hotel.
- d) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- e) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- f) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, 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.
- g) Cuando la persona este consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- h) 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.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad del estado 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.

MELIÀ ISLA CANELA

3. Registro de entrada y documento de admisión

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado 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.

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 el Directorio de Servicios tanto en Recepción como en la App, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO

4. 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 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.

5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera

Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes 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 hotelero 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, en función de la estacionalidad, 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 sobrepagos 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.

6. Periodos de ocupación de las unidades del alojamiento

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 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.

MELIÀ ISLA CANELA

7. Precios, facturas e información

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

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 los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares, eventos de congresos, banquetes, lavandería, depósitos por uso de objetos o material prestados por el hotel y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas 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 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 complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de 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 de los precios de los servicios más comunes.

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

USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS

8. Recepción

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento. El Director o Director de Guardia junto con el personal de recepción y

MELIÀ ISLA CANELA

calidad, son los responsables con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

9. 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.

10. Cajas de seguridad

Cada unidad de alojamiento cuenta con una caja de seguridad a disposición de quien lo desee. En los directorios que existen en dichos alojamientos se indica el funcionamiento de este servicio y sus condiciones de uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

11. 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.

12. 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 ni de los Lounge de The Level.

13. Piscinas y jardines

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

Las toallas están a disposición de los clientes en recepción o en toallero situado en la piscina principal. Su entrega es gratuita previa entrega de tarjetas entregadas en Checkin. En caso de pérdida o no devolución de la toalla o de la tarjeta en el momento de la salida, el establecimiento podrá facturar el bien extraviado.

MELIÀ ISLA CANELA

Se prohíbe el uso de las piscinas a partir de las 20h. 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 o nadadores 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 personas, praderas y plantas.

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 servicios. Los padres o responsables de los menores de edad 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 lo es en la zona de playa. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas toallas, 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, siguiendo el procedimiento de objetos perdidos

No está permitido el nudismo ni el topless en el área de piscinas.

14. Zona Wellness

La zona wellness es explotada por una empresa externa y comprende las instalaciones de: gimnasio, sauna y piscina cubierta. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 16 años. Los menores de edad deberán ir acompañados de sus padres o tutores legales. Dado el aforo limitado, es necesario realizar reserva previa para el uso de las instalaciones.

15. 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. Su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

MELIÀ ISLA CANELA

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 utilizada 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.

16. 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).

17. Varios

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.

No está permitido el acceso al establecimiento de animales, con excepción de lo indicado para los perros guías de personas con disfunciones visuales

No está permitido deambular por los espacios y 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 los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

La media pensión se compone de desayuno y comida o cena, quedando excluida la bebida.

El régimen de Todo Incluido es personal e intransferible, a disposición únicamente de la persona que lo ha contratado y de acuerdo a ciertos productos que estén expresamente indicados con el distintivo “Todo Incluido” o similar. Servicios como room service, parking, hamacas en playa, teléfono, spa, entre otros, no entran dentro de Todo Incluido.

MELIÀ ISLA CANELA

No está permitido tender prendas en las barandillas de las terrazas, deben usarse los tendederos existentes en las terrazas de cada alojamiento.

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. 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.

Con el objetivo de preservar su seguridad, el hotel cuenta con un sistema de cámaras con grabación en distintas zonas comunes, accesos y jardines.

La Dirección del hotel

MELIÀ ISLA CANELA

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.
I.2. Áreas Públicas
Entrada principal dotada de marquesina
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
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos
I.3. Recepción
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía
Teléfono a disposición de los clientes

MELIÀ ISLA CANELA

Servicio de impresora/fotocopiadora
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
Personal multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Botones (con personal separado)
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
Instalación de lavabos regulables en altura
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)*
Garaje (para un mínimo del 20% 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 10 m2 por plaza
I.7. Servicios
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
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 costura

MELIÀ ISLA CANELA

Servicio de mantenimiento 24 horas
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía
Servicio de alquiler de silla de ruedas
Servicio de peso de maletas (básculas)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)
Servicio de cambio de moneda
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
Al menos el 80% 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 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
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nórdicas
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón
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)
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo
Alfombra
Colgador

MELIÀ ISLA CANELA

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
Ventiladores de techo o pared
Climatización en las habitaciones
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, 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 para toda la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo 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, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
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 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 mampara.*
Bañera al menos en el 30% de baños
Bidé*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales

MELIÀ ISLA CANELA

Albornoz a petición de la persona usuaria
Zapatillas a petición de la persona usuaria
II.7. Miscelánea en la u.a.
Manual de servicios del hotel multilingue
Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Juego de costura a petición de los clientes
Bolsa de lavandería disponible
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
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.
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
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
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 el servicio de habitaciones las 24 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (<i>cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación</i>)
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

MELIÀ ISLA CANELA

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.
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.
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)
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)
Hamacas en la zona de baños del spa
Piscina interior climatizada
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 (<u>para niños de hasta 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado
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
Programa de animación infantil
IV.4. Otra oferta
Tiendas
Venta de más de 3 Productos de Andalucía
Piscina exterior
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
Toalla para la piscina/playa
Programa de animación y bienvenida
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

MELIÀ ISLA CANELA

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
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud
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
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
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores
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

MELIÀ ISLA CANELA

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

VII.5.Descarbonización

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono