

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 esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas y/o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- h) Cuando la persona porte armas y/u 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 tuvieran 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.

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, 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 o transferencia bancaria, por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

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

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 de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este reglamento.

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

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

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

7. Precios, facturas e información

La piscina general y su mobiliario propio existente 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 alojamiento, 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 la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aun cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios 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 y se guardarán las tarjetas para acceder a los alojamientos e instalaciones que las requieran. El/La Director/a, junto con el personal de recepción y calidad, son los responsables o centros de relación 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 huéspedes del hotel.
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. La cantidad máxima por habitación y noche a cambiar será de 500,00 €.

10. Cajas de seguridad

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad a disposición de quien lo desee. En los directorios que existen en dichos alojamientos se indica este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas y hayan sido comunicados y previamente comprobados por su personal.

11. Lavandería y 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 composiciones o condiciones 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 ni del RedLevel Lounge.

13. Piscina y solárium

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

Las toallas están a disposición de los clientes en la misma zona de solárium. Su entrega es gratuita, pudiendo requerirse previa identificación del usuario y formalización de un depósito de garantía.

Se prohíbe el uso de la piscina a partir de las 21h y este horario está sujeto a cambios según temporada o restricciones de seguridad. El establecimiento se reserva el derecho

de requerir reserva para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En la piscina se prohíbe el uso de flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños. Se prohíbe lanzarse a la piscina en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en la zona de solárium en bien de los usuarios y su seguridad.

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 y bebidas en la piscina, salvo en la zona de solárium bajo control de los bares y restaurantes. Queda totalmente prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de baño.

La piscina no cuenta con servicio de socorrista. Los padres o responsables de los menores de edad deberán velar para que éstos no usen la piscina cuando no estén presentes y hacerlo únicamente bajo su propia tutela y responsabilidad.

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

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

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

14. Gimnasio, sauna y baño turco

El establecimiento dispone de estas instalaciones de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 18 años provistos de toalla, ropa y calzado adecuado. Los menores de edad deberán ir acompañados de sus padres o tutores legales.

El establecimiento se reserva el derecho de requerir reserva previa para cumplir las medidas de seguridad necesarias.

15. Valet parking

El servicio de valet parking es de uso exclusivo de los clientes alojados en el 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 parking.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválidos deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta. El uso de la zona de aparcamiento para vehículos eléctricos solo será utilizado para tal fin y deberá ser previamente solicitada por los huéspedes.

El establecimiento no se hace cargo de los daños producidos y recibidos en los vehículos que utilicen este servicio por circunstancias ajenas a nuestra voluntad durante su permanencia en nuestro aparcamiento, ni se hace responsable de dinero, joyas u otros objetos depositados dentro de los mismos. El servicio de valet parking estará sujeto a horarios y disponibilidad de acuerdo en lo reflejado en el ticket de servicio.

16. Perros

El alojamiento admite perros de hasta 7kgs (en adelante la mascota) acompañados del correspondiente suplemento establecido dentro de las tarifas del hotel. La mascota no estará permitida en las zonas comunes del hotel, ni su paseo, y deberán estar debidamente controladas y supervisadas por sus propietarios. Los propietarios de la mascota deberán cumplir con los requerimientos de la legislación local, así como tener la cartilla veterinaria de vacunaciones disponible en caso de que sea requerida. Las mascotas deberán estar siempre supervisadas, ya sea en la habitación de los huéspedes como durante su paso por zonas públicas del hotel. No se podrán dejar las mascotas desatendidas y cualquier tipo de servicio para las mascotas se deberá notificar con antelación a nuestra recepción.

Los propietarios se responsabilizarán de la limpieza de las zonas dentro del hotel o el vecindario que sufran daños o requieran limpieza debido a su mascota. De igual modo, serán responsables de cualquier desperfecto y/o heridas o daños personales que pueda ocasionar la mascota dentro de la propiedad. Por lo tanto, los clientes aceptan indemnizar y apoyar al hotel, sus propietarios y operadores, y se responsabilizarán de asumir todos los efectos legales como resultado de los desperfectos o daños personales causados por sus mascotas. El hotel se reserva el derecho de cargar en la cuenta de sus clientes la suma de los costes producidos por dichos perjuicios.

17. 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 recepción, 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).

18. Varios

No está permitido el uso de los ascensores a los menores de edad sin estar acompañados de un adulto responsable. La normativa en relación a ascensores y su aforo se encuentra en la zona de ascensores.

No está permitido el acceso de animales al establecimiento, con excepción de lo indicado para los perros guías de discapacitados y perros que cumplan la normativa expuesta en el punto 16 de este reglamento.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y/o con el torso desnudo.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos para no perturbar el descanso de los demás usuarios.

Antes de entrar en los centros de consumo los usuarios deberán exhibir, en caso de que se solicite, 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.

No está permitido guardar bicicletas en las habitaciones si no están debidamente guardadas en una bolsa o maleta. En caso contrario se guardarán en la consigna de equipaje.

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

HOTEL COLÓN
— A GRAN MELIÁ HOTEL —
SEVILLE

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

En la zona designada como Red Level Lounge no estará permitido el acceso a menores de 18 años si no están acompañados de sus padres o tutores.

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 pueda apreciar, 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 acuda a abrirla.

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

Si desea que no se le moleste, cuelgue en la puerta el aviso que indica: "Por favor, no molestar/Dulces sueños". En caso de desear que le arreglen la habitación, asegúrese de no tener dicho dispositivo en la puerta. Si desea especificar una hora en concreto para el servicio, no dude en contactar con nuestro personal de Recepción o Guest Service Line.

En caso de descubrir algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción.

La instalación eléctrica de las habitaciones es de 220 Voltios.

Rogamos a los huéspedes utilicen las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las distintas áreas del establecimiento hotelero.

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

Los horarios de los servicios pueden cambiar en función de la época del año.

La Dirección del Hotel

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

I. Condiciones generales / Áreas Comunes

I.1. Condiciones generales

Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene

Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente

Las características del establecimiento deben concordar con su categoría *

Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa

Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural

I.2. Áreas Públicas

Entrada principal dotada de marquesina

Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *

Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)

Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión *

Sala de TV

Sala de audiovisuales

Sala de lectura / escritura / biblioteca

Obras de arte originales en las zonas comunes *

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

Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)

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

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 *

Personal conocedor del lenguaje de signos

Manual de bienvenida o información del hotel en braille

Personal para aparcar vehículos
Portero (con personal separado)
Conserje (con personal separado)
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
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad
Sujeta bastones en zonas comunes
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Inodoros empotrados en pared
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)
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies
Sistemas domóticos de detección de caídas
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad
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 50% 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 costura
Servicio de transporte (traslado de clientes)
Servicio de limpieza de zapatos
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 alquiler de silla de ruedas
Servicio de peso de maletas (básculas)
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones
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)
Lavandería para el uso de clientes
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.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos
Cocina
Horno
Campana extractora
Fregadero
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones
Microondas
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)
Refrigerador
Utensilios de limpieza
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)
Lavadora
Lavavajillas
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
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Colchones ergonómicamente ajustables
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
Dispositivo despertador en la habitación
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
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo
Alfombra
Colgador
Galán de noche
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
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)
Reproductor de audio o multimedia
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
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Obras de arte originales en las habitaciones *
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,...) *
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación
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
Al menos el 50% de los baños con luz natural
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 hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones
Bañera al menos en el 30% de baños
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones
Bidé*
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites
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
Instalación de calefacción en el baño
Toallero con calefacción incluida
Altavoces en el baño
Teléfono supletorio en los baños
Gel y champú en botellas monodosis
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
Revista para los clientes
Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
Carpeta de correspondencia
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 *
Mirilla en la puerta
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
Cerradura con tarjeta electrónica
Sistema de apertura con móvil
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
Maxibar en planta
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
Carta o información del bufé en braille
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.
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento
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
Servicio bebidas en el balneario (spa)
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)
Sauna con un mínimo de seis plazas
Jacuzzi / Hidromasaje
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.)
Grueta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna
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
Venta de 3 Productos de Andalucía
Venta de más de 3 Productos de Andalucía
Piscina exterior climatizada
Piscina exterior
Piscina exterior infinita
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
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias
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
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía
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
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001
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

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

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 energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas

Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria

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

Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros

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

Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje

Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas

VII.5. Descarbonización

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono

Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2

Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3

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

Hoteles

Hoteles-Apartamentos

(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)

ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)

(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos

(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización

(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo

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

(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica

(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).

(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias

(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente

(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto

(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento

(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio

(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza

(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera

(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función
(168) El criterio del "Champú" se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente
(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpiezapatos o similar
(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales