



REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: SOL SANCTI PETRI

Nº RTA

H/CA/00959

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

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 INTERIOR

- 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
 - 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 08:30 a 16:30 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.
- 10.** Con el fin de garantizar las condiciones de higiene, conservación y seguridad del establecimiento, todas las habitaciones deberán recibir un servicio de limpieza obligatorio al menos cada tres días durante la estancia del huésped.
- 11.** 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.

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

ADMISION MASCOTAS

- a) Las únicas mascotas cuyo alojamiento se acepta son perros sin límite de peso (en adelante la(s) "Mascota(s)"), los cuales deben alojarse en la misma habitación asignada al huésped/propietario, admitiéndose como máximo dos (2) Mascotas por habitación.
- b) El precio de alojamiento por Mascota es de [60 *] €/día.
- c) Los perros guía son bienvenidos sin coste adicional.
- d) La Mascota deberá disponer de toda la documentación en vigor que legalmente fuera requerida, especialmente la cartilla de vacunación, pudiendo ser solicitada al propietario en el check-in.
- e) No está permitido bañar a las mascotas en la bañera/ducha de la habitación.
- f) Las Mascotas podrán acceder a las zonas comunes habilitadas del Hotel para ellos: Zona Recepción, Pérgola Bar, Terraza cubierta de arcos del Bar, así como a la Terraza del Restaurante Buffet. El resto de zonas quedan excluidas: Hall, Lobby Bar, Parque Infantil, Piscinas, Restaurante Interior y demás espacios. Solo se permite el tránsito por los caminos y jardines, quedando prohibida su permanencia en los mismos. Las mascotas deberán ir provistas en todo momento de correa o dentro de su transportín y, cuando la normativa lo exija, con bozal en el caso de las razas consideradas potencialmente peligrosas.
- g) En relación con el acceso a la Terraza del Restaurante Buffet, los huéspedes que deseen acudir con su mascota deberán dirigirse previamente a la entrada del restaurante e indicar su número de habitación al personal. En caso de no haber disponibilidad de mesas en la terraza, deberán esperar hasta que se libere una. El acceso de la mascota se realizará siempre por el exterior, habilitándose por parte del personal el paso correspondiente. No está permitido el acceso de las mascotas al interior del restaurante.
- h) Las Mascotas deberán estar siempre bajo el control del huésped/propietario y se evitará dejarlas solas en la habitación.



- i) Cuando se realice la limpieza de la habitación o se preste cualquier otro servicio dentro de la misma, se deberá controlar o sacar a la mascota. En su lugar, la mascota estará controlada dentro del bolso de transporte para mascotas.
- j) El huésped/propietario es responsable de la limpieza y el desecho de los residuos de sus Mascotas en el interior y alrededores del Hotel, así como de su buen comportamiento, debiendo velar en todo momento por evitar que causen cualquier molestia al resto de clientes del Hotel.
- k) El Hotel se reserva la facultad de expulsar a la Mascota y al huésped/propietario y/o, en su caso, resolver el contrato de alojamiento del huésped en caso de incumplimiento por el huésped/propietario de cualquiera de las obligaciones aquí establecidas, y sin que el huésped/propietario tenga derecho a percibir indemnización alguna por dicho concepto.
- l) El huésped/propietario deberá asumir los cargos extras que pudieran derivarse por la limpieza extra de lencería o dependencias del Hotel con motivo del alojamiento de la Mascota, así como cualquier daño que ésta pueda ocasionar en los bienes del Hotel.
- m) Si por alguna razón la Mascota agrede físicamente a algún cliente o causa cualquier daño o desperfecto, será responsabilidad del huésped los posibles gastos derivados de dicha acción y/o la responsabilidad derivada de la misma, estando obligado el huésped/propietario a estar en posesión de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra estos daños, la cual puede ser solicitada por el Hotel en el momento de realizar el Check-in.
- n) En el supuesto de que se derive cualquier reclamación judicial, procedimiento y/o sanción administrativa, y/o reclamación de cualquier índole de un tercero contra "Meliá Hotels International, S.A.", la sociedad explotadora del establecimiento hotelero en cuestión o cualquiera de sus filiales o empresas afines, derivada del incumplimiento por parte del huésped del contenido de estas cláusulas o a consecuencia de un comportamiento inadecuado de la Mascota, éste se obliga a asumir el costo de la defensa de "Meliá Hotels International, S.A.", la sociedad explotadora del establecimiento hotelero o de sus filiales o empresas afines, incluyendo los costes de procurador y abogado aunque no sean preceptivos, así como cualquier tipo de responsabilidad que se le reclamase a la misma, manteniendo indemne a éstas frente a cualquier reclamación de terceros que tenga su origen en cualquiera de las causas arriba mencionadas.

o) Los artículos que se ofrecen al cliente para su mascota en la habitación, a excepción del regalo de bienvenida, serán para uso exclusivo durante su estancia (cama, alfombrín, bebedero y comedero). En caso de pérdida, deterioro o sustracción de los mismos, el cliente deberá abonar el valor reposición de dichos artículos.

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.
- 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) y de 20:00 a 22:00 (Cena). Horario susceptible de cambio.
- 22.** No se permite sacar ni introducir alimentos comida o bebida del/ al 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. Horario susceptible de cambio.
- 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. El personal del establecimiento hotelero podrá retirar las tumbonas que no se usen durante al menos 30 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.** No está permitido usar las toallas de la habitación para la piscina o playa. El hotel no dispone de préstamos de toallas de la piscina.
- 29.** Queda prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de la piscina.
- 30.** Hagan uso de las papeleras.
- 31.** No introduzcan flotadores, colchonetas hinchables u otros materiales deportivos en la piscina.
- 32.** Está prohibido el consumo de comida en la piscina
- 33.** 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

- 34.** Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel podrá dirigirse a nuestro personal de recepción o departamento de atención al cliente (Guest Experience) 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

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



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.
- Le sugerimos mantener los alimentos tapados para prevenir la aparición de hormigas, muy comunes en zonas de naturaleza
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.
- Notifique inmediatamente a la Dirección 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 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.
- 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 de evacuación.

- Algún horario o tarifa 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 DE PUNTUACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

SOL SANCTI PETRI - HOTEL 4*

- Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada)
- Existen servicios sanitarios/aseos separados independientes para hombres y mujeres en las zonas comunes
- Plantas o flores naturales en las zonas comunes
- Acceso de internet en las áreas públicas (Wi-Fi o banda ancha)
- Bar* Abierto los mismos días de apertura del hotel
- Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
- Vestíbulo con asientos
- El vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía
- Teléfono a disposición de los clientes
- Servicio de impresora/fotocopiadora
- Zona de información de servicios multilungüe en soporte electrónico
- Material de información sobre recursos turísticos en recepción
- Personal multilungüe
- Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
- Servicios de equipajes, a petición del cliente
- Existe servicio de guarda de equipajes

- Servicio de relaciones públicas independiente
- Colgantes avisadores de urgencia conectados con recepción a disposición de los clientes
- Disponibilidad de taburete que facilite el acceso a lavabos e inodoros
- Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos
- Mecanismos de apertura de puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)
- Plazas de parking con superficie para el uso de plataformas elevadoras
- Aparcamiento para autobuses
- Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)
- Existe estación de carga para vehículos eléctricos
- Existe oficio en cada planta
- Jardines propios 10m² por plaza
- Pasillos de ancho superior a 1.50 metros
- Limpieza diaria de la habitación
- Cambio diario de toallas a petición del cliente
- Cambio de ropa de la cama cada tres días de estancia
- Cambio diario de ropa de la cama a petición del cliente
- Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago -
- Envío de objetos olvidados, a cargo del cliente
- Servicio de despertador
- Prensa diaria nacional y/o internacional
- WC/ Ducha cortesía para salidas tardías
- Servicio de alquiler de silla de ruedas
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 y devolución en 12 horas)
- Lavandería para el uso de clientes
- Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
- Servicio de alquiler de cochecito para bebés
- El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
- Junior Suite (doble con sala)
- Balcones o terrazas con un mínimo de del 75% de las u.a
- El 100% de las u.a.con dimensiones requeridas a su categoría
- Cocina
- Campana extractora



- 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, tostador, exprimidor, ...)
- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1.00m x 1.90m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1.50m x 1.90m
- 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.
- Cunas a petición del cliente
- Mantas o nórdicos en buen estado
- Almohadas bien conservadas
- Fundas higiénicas para almohadas
- Almohada adicional a petición del cliente
- Manta adicional a petición del cliente
- Posibilidad de oscurecer totalmente la habitación
- Visillo
- Colgador
- Armario adecuado o espacio adecuado 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
- Climatización en las habitaciones
- Un asiento por plaza
- Un asiento confortable (silla o butaca) con mesa auxiliar
- Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
- Dos enchufes de corriente cerca de la cama
- Adecuada iluminación en la habitación
- Mesilla de noche
- Luz de lectura cerca de la cama
- Interruptor de 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
- TV en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
- Adaptadores de enchufes internacionales a petición del cliente - 2 puntos
- 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 de seguridad/ caja fuerte en la habitación
- El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo
- Ducha con mampara*
- 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)*
- Dotación de dos amenities adicionales
- Manual de servicios del hotel bilingüe
- 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*
- Mecanismo de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
- Cerradura con tarjeta electrónica
- 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
- Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
- Nevera
- Hervidor de agua o tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento

- Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
- Desayuno fuera del horario habitual
- Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
- Horario de comida das horas como mínimo
- Almuerzo/cena fría para llegadas tardías al establecimiento
- Oferta de comida en servicio de habitaciones 14h
- Restaurante a la carta o tipo bufé abiertos 7 días a la semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
- Comedor en la 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
- Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)
- Alquiler de equipamiento Deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas)
- Área infantil (zona de juegos infantiles)
- Instalaciones miniclub
- Piscina infantil (vaso independiente)
- Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente
- Programa de animación infantil
- Piscina exterior
- Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
- Programa de animación y bienvenida
- 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 los 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 hotel o de cooperadores
- 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 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 página web
- Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet
- 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 de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
- Utilización de energía solar para generación de agua caliente
- Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
- Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de los lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc.) en todo el establecimiento
- Doble pulsador o o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
- 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
- Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento
- Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono

