

## **1. Condiciones generales/ Áreas comunes**

### **1.1 Condiciones generales**

Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de Ordenación Urbana o se ubican en zonas de especial protección o tiene acceso directo a playa.

### **1.2 Áreas públicas**

Climatización en las áreas comunes del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)

Existen aseos separados, independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes.

Tenemos sala de lectura/ escritura/ biblioteca.

Tenemos Plantas o flores naturales.

Terminal de Internet accesible para clientes. Acceso a internet a disposición de los clientes

Acceso de Internet Wifi en las áreas públicas.

Bar abierto los mismos días de apertura del hotel.

### **1.3 Recepción**

Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio.

Nuestro Vestíbulo cuenta con asientos.

Teléfono a disposición de los clientes.

Servicio de impresora/fotocopiadora en recepción.

Zona de información de servicios multilingüe (paneles/directorios).

Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en recepción.

Personal bilingüe.

Servicio de recepción 24 horas de forma presencial.

Conserje.

Servicio de equipajes (Entrega y recogida en la habitación).

Servicio de guarda de equipaje a la Llegada o salida de clientes.

#### **1.4 Instalaciones para personas con discapacidad**

Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40°.

#### **1.5 Aparcamiento**

Aparcamiento para el uso del establecimiento (Para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento.)

#### **1.6 Otras instalaciones generales**

Existe un oficio por cada tres plantas.

#### **1.7 Servicios**

Limpieza diaria de la habitación.

Cambio diario de toallas a petición del cliente.

Cambio de la ropa de la cama cada 3 días de estancia.

Posibilidad de Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago.

Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo.

Contamos con Servicio de despertador.

Paraguas a disposición del cliente en recepción.

Revistas actualizadas y gratuitas.

Prensa diaria nacional y/o internacional.

Acompañar al cliente a la habitación a su llegada.

Servicio de peso de maletas. (básculas)

Lavandería y servicio de plancha (Entrega antes de las 9:00hh, Devolución en 24 horas, salvo el fin de semana.)

## **2. Unidades de alojamiento**

### **2.1 Dimensiones**

El 100% de las u.a. con dimensiones recreadas para su categoría.

Junior suite (doble con sala)

Unidades de alojamiento comunicadas.

Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.

#### **2.4 Comodidades para dormir**

Camas individuales y dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50m x 2,00m.

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm.

Servicio de Fundas nórdicas.

Sábana y funda para colchones.

Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa.

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 completamente la habitación (por ejemplo, persianas.)

#### **2.5 Equipamientos de la unidad de alojamiento**

Visillo.

Alfombra.

Colgador.

Armario adecuado o espacio destinado a la ropa.

Estantería para la ropa.

Perchas de material y color homogéneo.

Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas.

Puertas que absorban el ruido o puertas dobles.

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 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.

Lugar destinado el equipaje.

Papelera.

Dispositivo de radio (La transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel.)

Smart TV con mando a distancia.

Televisión en color adicional en los salones de las suites y Suites junior con mando a distancia.

Dispone de adaptadores de enchufes internacionales (A petición del cliente.)

Teléfonos 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.

### **2.6 Equipamientos y comodidades del baño**

Al menos el 50% de los baños con luz natural.

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoros y lavabos.

Bañera y/o ducha con mampara.

Equipamiento medio. (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejos de tocador de aumento y banqueta.)

Dotación de 2 amenities adicionales.

Gel y champú en botellas monodosis.

Toallas extras.

Albornoz.

Zapatillas a petición de la persona usuaria.

Zapatillas.

### **2.7 Miscelánea en la u.a.**

Manual de servicios del hotel multilingüe.

Revista para los clientes.

Prensa diaria.

Utensilios para escribir y bloc de notas.

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente.

Juegos de costura.

Bolsa de lavandería disponible.

Calzador.

Utensilios de limpieza de zapatos.

### **3. Restauración**

#### **3.1 Bebidas**

Oferta de bebidas En el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.

Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes.

Nevera.

Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento.

#### **3.2 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).

Tiempo de desayuno de más dos horas y media.

Desayuno fuera del horario habitual.

#### **3.3 Comidas/Restauración**

Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena).

Horario de comida, dos horas como mínimo.

Almuerzo/cena fría para llegadas tardías al establecimiento.

Restaurantes a la carta o tipo bufé abierto 6 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 Buffet en más de un idioma.

Carta o información del Buffet en Braille.

### **4. Oferta complementaria**

#### **4.4 Otra oferta**

Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado.

Toallas para la piscina/playa.

## **6. Calidad y Tic**

### **6.1 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 los resultados en web propia.

Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

### **6.2 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, cuatro 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.

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.

## **7. Medidas medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular**

### **7.1 Eficiencia energética y energías renovables**

Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso.

Sistema de 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 generación de agua caliente sanitaria.

Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización.

### **7.2 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.

Pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento.

### **7.4 Residuos**

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento.