

## Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

### 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 (mobilario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente

Las características del establecimiento deben concordar con su categoría\*

##### I.2. Áreas Públicas

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

Plantas o flores naturales

Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)\*

Bar\* abierto los mismos días de apertura del hotel

##### I.3. Recepción

Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio

Vestíbulo con asientos

Teléfono a disposición de los clientes

Servicio de impresora/fotocopiadora

Zona de información de servicios multilingüe 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 \*

Servicio de equipajes, a petición del cliente

Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

##### I.6. Otras instalaciones generales

El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías\*

Oficio en cada planta\*

Escalera de servicios

Ascensor-montacargas de servicio

##### 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

Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)

Servicio de peso de maletas (básculas)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

### II. Unidades de alojamiento (u.a.)

#### II.1. Dimensiones

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

Junior suite (doble con sala)

Suite

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 x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m

Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

Servicio de fundas nórdicas

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
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>
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
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
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)
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Teléfono 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
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>
Al menos el 50% de los baños con luz natural
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Ducha con mampara.*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Albornoz a petición de la persona usuaria
Zapatillas a petición de la persona usuaria
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>
Manual de servicios del hotel multilingüe
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*
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
Cerradura con tarjeta electrónica
<b>III. Restauración</b>
<b>III.1. Bebidas</b>
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

### **III.2. Desayuno\***

Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos

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

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, celiacos, 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

### **IV.4. Otra oferta**

Piscina exterior

Toalla para la piscina/playa

## **V. Servicios de reuniones y eventos\***

Sala de Conferencias mayor de 500 m<sup>2</sup> con altura del techo de un mínimo de 3,50 m

Sala de Juntas

## **VI. Calidad y TIC (actividades en línea)**

### **VI.1 Sistemas de calidad**

Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja

### **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.

Asistente virtual en las u.a./ app

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

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 combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil

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

### **VII.4. Residuos**

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