

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 (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*
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
Plantas o flores naturales
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 *
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
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

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

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*

Pasillos de 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

Prensa diaria nacional y/o internacional

WC/Ducha de cortesía para salidas tardías

Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)

Servicio de peso de maletas (básculas)

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)

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

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

Junior suite (doble con sala)

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

II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos

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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

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

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

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

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

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

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

Mesilla de noche

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)

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

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,...)*

Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.

Ducha con cortina. *

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

Ducha con mampara.*

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

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

Juego de costura a petición de los clientes

Bolsa de lavandería disponible

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación

Cerradura con tarjeta electrónica

III. Restauración

III.1. Bebidas

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

Nevera

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)

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

III.3. Comidas/Restauración*

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

Horario de comida dos horas como mínimo

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento

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)

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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

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

Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)

IV.2. Salud-Belleza

Recepción atendida personalmente

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.)

Gruta 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)

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

Piscina exterior

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

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

VI.2. TIC (actividades en línea)

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

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

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.

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