

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

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*

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.5. Aparcamiento

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

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 x1,90 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

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

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

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.

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

II.7. Miscelánea en la u.a.

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

III. Restauración

III.1. Bebidas

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 calientes)
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 (<i>cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación</i>)
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
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 m2 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.