

BENESTE

VILLA FLAMENCA

HOTEL

DECRETO LEY 13-2020 CLASIFICACIÓN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

ARTICULOS 12.2 - REQUISITOS DECLARADOS PARA CLASIFICACIÓN DEL HOTEL

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 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 lectura / escritura / biblioteca
- 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
- Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos

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 (paneles / directorios)
- Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
- Personal multilingüe
- Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
- Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

I.4. Instalaciones para personas con discapacidad

- Inodoros empotrados en pared
- Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)

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

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

Servicio de transporte (traslado de clientes)
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía
Servicio de alquiler de silla de ruedas
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
Servicio de alquiler de cochecito para bebés
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Junior suite (doble con sala)
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 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nórdicas
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
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Almohada adicional a petición del cliente
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo
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
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos
Un asiento por plaza
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 para toda 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
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
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)
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 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
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.
Minibar en las unidades alojativas
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e
Infusiones en la unidad de alojamiento
III.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
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
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>)
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
Jacuzzi / Hidromasaje

Solárium
IV.4. Otra oferta
Piscina exterior
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
Toalla para la piscina/playa
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 grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias
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
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED
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.
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
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.
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
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
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.3. Jardines exteriores
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.
VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento