

BENESTE

CAZORLA

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

- Entrada principal dotada de marquesina
- 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
- Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)

I.3. Recepción

- Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
- Vestíbulo con asientos
- Teléfono a disposición de los clientes
- Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)
- Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
- Personal bilingüe
- Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
- Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

I.5. Aparcamiento

- Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)
- Aparcamiento para autobuses

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
- Jardines propios 10 m2 por plaza

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
- Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)
- 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

Balcones o terrazas en un mínimo del 20% 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

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

Visillo

Colgador

Armario adecuado o espacio destinado a la ropa

Estantería para la ropa

Perchas de material y color homogéneo

Climatización en las habitaciones

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

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

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)

Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*

Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

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

Ducha con mampara.

Bidé
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)
Toallas extras
II.7. Miscelánea en la u.a.
Manual de servicios del hotel bilingüe
Utensilios para escribir y bloc de notas
Carpeta de correspondencia
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Bolsa de lavandería disponible
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
III.2. Desayuno*
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
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
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
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 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.
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