

# BENESTE

# FRIGILIANA

## 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
- 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
- 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 bilingüe
- Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
- 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 por cada tres plantas
- 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
- Servicio de transporte (traslado de clientes)
- Servicio de alquiler de silla de ruedas
- Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)
- 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

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

Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.

## II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 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

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

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 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)

TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional

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)

Toallas extras

Albomoz 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

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

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)

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

### **III.3. Comidas/Restauración**

Troncos en restaurante/comedor bajo petición

Carta o información del bufé en más de un idioma

## **IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)**

### **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

## **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**

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

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