



BOUTIQUE HOTEL / JEREZ

## **REQUISITOS/ SERVICIOS CLASIFICACIÓN HOTEL 5\* GL**

### **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.
- Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.

#### **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 TV.
- Sala de lectura / escritura / biblioteca.
- Obras de arte originales en las zonas comunes.
- Plantas o flores naturales.
- Terminal de internet accesible para clientes.
- Acceso de internet en las áreas públicas.
- Bar abierto los mismos días de apertura del hotel.

- Móbelo, enseres, materiales y decoración de marcas de primera calidad, o de diseño, en el mercado nacional e internacional en todas dependencias del hotel.
- Salón con autoservicio de cafés, té, refrescos, pastas, frutas canapés dulces/salados, aperitivos a disposición de los clientes sin cargo

#### **I.3. Recepción**

- Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio.
- 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.
- 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.
- Manual de bienvenida o información del hotel en braille.
- Personal para aparcar vehículos.
- Conserje.
- Botones.
- Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes.
- Línea de crédito para los servicios del hotel.

#### **I.4. Instalaciones para personas con discapacidad**

- Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación
- Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40°.
- Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras.

- Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con Discapacidad.

#### **I.5. Aparcamiento**

- Aparcamiento para uso del establecimiento.
- Garaje.

#### **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.
- Paraguas en la recepción/habitación.
- Revistas actualizadas y gratuitas.
- Prensa diaria nacional y/o internacional.
- Servicio de costura.
- Servicio de transporte (traslado de clientes).
- Servicio de limpieza de zapatos.
- Servicio de mantenimiento 24 horas.
- Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía.
- Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV).

- Acompañar al cliente a la habitación a su llegada.
- Plantas y/o flores naturales en las habitaciones.
- Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.).
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas).
- Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas).
- Servicio externo de atención médica a demanda.
- Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte.
- Personal que se ocupe de aparcar el coche y ponerlo a disposición del cliente cuando lo solicite
- Servicio de mayordomía 8 horas
- Servicio de limpieza de zapatos manual

## **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).
- Suite.
- Unidades de alojamiento comunicadas.
- Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.
- Móbelario de terraza.
- Hamacas en terrazas.
- Más de un 10% de suites
- Mas de un 15% de suites Junior
- Jacuzzi en 10% de las habitaciones

### **II.4. Comodidades para dormir**

- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m.

- Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm.
- Servicio de fundas nórdicas.
- Fundas higiénicas para colchones.
- Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa.
- Cuna a petición del cliente.
- Dispositivo despertador en la habitación.
- Mantas o nórdicos bien conservados.
- Almohadas bien conservadas.
- Fundas higiénicas para almohadas.
- 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.
- Complementos para adaptar la dureza de los colchones
- Carta de ropa de cama
- Ropa de cama 100% algodón 320 hilos

## **II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento**

- Visillo.
- 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.
- Climatización en las habitaciones.
- Un asiento por plaza.
- Un asiento confortable con una mesa auxiliar.
- Un asiento confortable extra en las habitaciones dobles o suites.
- Mesa, escritorio 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.
- Smart TV con mando a distancia.
- Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia.
- Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia.
- Disponer de adaptadores de enchufes internacionales.
- Obras de arte originales en las habitaciones.
- Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe.
- Acceso a Internet en la habitación.
- Dispositivo con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente.
- Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación.
- Caja Fuerte con capacidad, al menos, para un ordenador portátil

## **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.
- Bañera y/o ducha con mampara.
- Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones.

- Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las Habitaciones.
- Bidé.
- Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites.
- Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta).
- Dotación de 4 amenities adicionales.
- Instalación de calefacción en el baño.
- Toallero con calefacción incluida.
- Teléfono supletorio en los baños.
- Toallas extras.
- Albornoz.
- Zapatillas.
- Teleducha efecto lluvia
- Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos de 14 elementos distintos)
- Toallas con gramaje superior a 700

#### **II.7. Miscelánea en la u.a.**

- Manual de servicios del hotel multilingüe.
- Revista para los clientes.
- Prensa diaria (digital o en papel).
- Utensilios para escribir y bloc de notas.
- Plancha y tabla de plancha.
- Juego de costura.
- Bolsa de lavandería disponible.
- Calzador.
- Utensilios de limpieza de zapatos.
- 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.
- 24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones.
- Minibar en las unidades alojativas.
- Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento.
- Servicio de snack gratuito en habitación con reposición diaria
- Servicio de cocktelería

### **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).
- 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.
- Horario de cena de dos horas y media como mínimo.
- Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento.
- Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas.
- Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 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, celiacos, alérgicos, diabéticos, etc.).
- Cocina de productos regionales.
- Carta o información del bufé en más de un idioma.
- Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 100% de la capacidad máxima del establecimiento.

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

### **IV.1. Deporte**

- Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio Diferentes.
- Servicio de entrenador personal.

### **IV.2. Salud-Belleza**

- Servicio bebidas en el balneario (spa).
- Jacuzzi / Hidromasaje.
- SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.).
- Solárium.
- Acceso sin cargo a la zona de Spa.

### **IV.4. Otra oferta**

- Venta de 3 Productos de Andalucía.
- Piscina exterior.
- Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado.
- Toalla para la piscina.
- Servicio de bar/camareros en zona de hamacas.
- Apertura del establecimiento durante todo el año.

## **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.
- 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 deben 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.
- 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.
- 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 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 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**

- Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento.
- Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.