



# REQUISITOS PARA LA OBTENCION DE CLASIFICACION DE 5\*GL

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS PARA 5\*

### 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 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

#### I.2. Áreas Públicas

Entrada principal dotada de marquesina

Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento

Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión

Sala de TV

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

#### 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 (directorios)

Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción

Personal multilingüe

Servicio de recepción 24 horas de forma presencial

Personal conocedor del lenguaje de signos

Personal para aparcar vehículos

Portero

Conserje

Botones

Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)

Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

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

Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros

Inodoros empotrados en pared

Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos

Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos

Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad

#### I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento

#### 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

Jardines propios 5 m<sup>2</sup> por plaza

#### I.7. Servicios

Limpieza diaria de la habitación

Cambio diario de toallas a petición del cliente

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

Revistas actualizadas y gratuitas

Prensa diaria nacional E internacional

Servicio de costura

Servicio de transporte

Servicio de limpieza de zapatos

Servicio de mantenimiento 24 horas

Saludo personal a cada cliente con un detalle en la habitación

Acompañar al cliente a la habitación a su llegada

Servicio de alquiler de silla de ruedas

Servicio de peso de maletas (básculas)

Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)

Servicio de plancha (devolución en una hora)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)

Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, 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

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

Junior suite

Suite

Unidades de alojamiento comunicadas

Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.

### II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 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)

Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros

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

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación

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

Visillo

Alfombra

Galán de noche

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

Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos

Climatización en las habitaciones

Un asiento

Un asiento por plaza

Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar

Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites

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

Espejo de cuerpo entero

Lugar destinado al equipaje

Papelera

Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV )

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)

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 (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente

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.

Bidé o sistema sustitutivo

Doble lavabo o único espacio con doble grifería

Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)

Dotación de 4 amenities adicionales

Toallero con calefacción incluida



Toallas extras

Albornoz

Zapatillas

### II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingue

Revista para los clientes

Prensa diaria digital

Utensilios para escribir y bloc de notas

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Juego de costura

Bolsa de lavandería disponible

Calzador

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

24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones

Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes

Máquina de café y tetera con monodosis de café 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)

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 el servicio de habitaciones las 24 horas

Restaurantes a la carta 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

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.2. Salud-Belleza

Solárium

##### IV.3. Niños

Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente

##### IV.4. Otra oferta

Venta de más de 3 Productos de Andalucía

Piscina exterior

Toalla para la piscina/playa

#### **V. Servicios de reuniones y eventos**

Sala de Conferencias de 36 m<sup>2</sup> a 100 m<sup>2</sup> como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m

Sala de Juntas

#### **VI. Calidad y TIC**

##### VI.1 Sistemas de calidad

Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja

Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía

Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")

##### VI.2. TIC (actividades en línea)

Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas al menos en dos idiomas

Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio.

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.

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 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

Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.



## **Anexo IV Requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios para la obtención del calificativo Gran Lujo**

### **ÁREA / SUB-ÁREA / CRITERIO**

#### **I. Condiciones generales / Áreas Comunes**

##### I.2 Áreas Públicas

Mobiliario, enseres, materiales y decoración de marcas de primera calidad, o de diseño, en todas las dependencias del hotel

Servicio de primeros auxilios que incluya desfibrilador externo automático (DEA)

##### I.3 Recepción

Línea de crédito para los servicios del hotel

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

##### I.7. Servicios

Personal que se ocupe de aparcar el coche y ponerlo a disposición del cliente cuando lo solicite

Servicio de traslados privado gratuito dentro de la localidad

Servicio de mayordomía 8 horas

Servicio gratuito de compostura / arreglo de prendas de vestir

Servicio de limpieza de zapatos manual

Servicio de preparación de equipaje

Servicio de asistente personal

Asistente personal de compras (Personal Shopper)

#### **II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS**

##### II.1 Dimensiones

Más de un 15% de suites junior

Por habitaciones que superen las medidas mínimas de cinco estrellas en un 20 %

##### II.4 Comodidades para dormir (descanso)

Complementos para adaptar la dureza de los colchones



Carta de ropa de cama (algodón, seda o lino)

Ropa de cama 100% algodón de 320 hilos

#### II.5 Equipamientos de la habitación

Caja Fuerte con capacidad, al menos para un ordenador portátil

#### II.6. Equipamientos y comodidades del baño

Teleducha efecto lluvia

Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 8 elementos distintos)

### **III. RESTAURACION**

#### III. 1. Bebidas

Servicio de cocktelería

#### III.3. Comidas/Restauración.

Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 100% de la capacidad máxima del establecimiento

Comedor privado/reservado

Bodega de vinos

Preparación de platos a la vista del cliente (flambeados, trinchados, desespinaados)

### **IV. OCIO / TIEMPO LIBRE**

#### IV.1. Deportes

Servicio de entrenador personal

Acceso gratuito a las instalaciones deportivas (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)

#### IV.2. Salud-Belleza

#### IV.3. Niños

Obsequios para niños a su llegada

Elementos de higiene infantil

#### IV.4 Otra oferta

Servicio de bar/camareros en zona de hamacas

Toalla para la piscina a disposición de los clientes

Librería digital gratuita (on line/descargas)

Apertura del establecimiento durante todo el año

Al menos 75% de las personas empleadas con contratos indefinidos

Prestación de todos los servicios mediante personal contratado por el titular de la explotación (no exigible para el servicio de lavandería industrial)