

Tabla de servicios comprobados de clasificación - Hoteles y Hoteles-Apartamentos -	
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 calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)	
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 audiovisuales	
Plantas o flores naturales	
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)	
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)	
Bar abierto los mismos días de apertura del hotel	
I.3. Recepción	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	
Vestíbulo con asientos	
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 en soporte electrónico	
Material de Información sobre los recursos turísticos regional	
Personal multilingüe	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial	
Botones (con personal separado)	
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	
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos	

Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
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
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
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
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 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Servicio externo de atención médica a demanda
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
Junior suite (doble con sala)

Suite
Unidades de alojamiento comunicadas
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.2. Dimensiones salones en Hoteles - apartamentos
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles - apartamentos
Cocina
Campana extractora
Fregadero
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones
Microondas
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)
Refrigerador
Utensilios de limpieza
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
Sábanas y funda para colchones
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una
Cuna a petición del cliente
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Almohada adicional
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 (por ejemplo, cortinas opacas)
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
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Climatización en las habitaciones
Un asiento por plaza
Un asiento cómodo (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento cómodo 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 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)
Smart TV con mando a distancia
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,...)*
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.
Bañera y/o ducha con mampara.
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
Teléfono supletorio en los baños
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 multilingue
Utensilios para escribir y bloc de notas
Carpeta de correspondencia
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Juego de costura a petición de los clientes
Bolsa de lavandería disponible
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 o dispensador de bebidas.
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
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
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas
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>)
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas

Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
Troncos 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
Recepción atendida personalmente
Servicio bebidas en el balneario (spa)
Venta de productos de cosmética o de peluquería
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)
Sauna con un mínimo de seis plazas
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor,
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna
Hamacas en la zona de baños del spa
Piscina interior climatizada
Solárium
Hilo musical con música de relajación
IV.3. Niños
Área Infantil (zona de juegos infantiles)
Instalaciones Miniclub
Piscina infantil (vaso independiente)
IV.4. Otra oferta
Peluquería
Piscina exterior
Piscina exterior infinita
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 mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 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
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)
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónico propio. Mas allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación
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 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 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 (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
Aprovechamiento de las aguas regeneradas 1 pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros
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