



ALFAROS



# INFORMACIÓN GENERAL OFERTA Y SERVICIOS

GENERAL INFORMATION  
OFFER AND SERVICES

INFORMATIONS GÉNÉRALES  
OFFRE ET SERVICES

## INFORMACIÓN GENERAL: OFERTA Y SERVICIOS

### 1. RECEPCIÓN

Teléfono a disposición de los clientes  
Servicio de impresora/fotocopiadora  
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial  
Servicio de equipajes, a petición del cliente  
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

### 2. SERVICIOS

Limpieza diaria de la habitación  
Cambio diario de toallas a petición del cliente  
Cambio de ropa de la cama cada tres días de estancia  
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente  
Envío de objetos olvidados a petición del cliente (bajo coste)  
Servicio de despertador  
Paraguas en la recepción  
Prensa diaria nacional y/o internacional  
Lavandería y servicio de plancha  
(entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana) \*  
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 \*

Pago mediante tarjeta bancaria (VISA-MASTERCARD-RED6000-AMEX-DINNERS)

Servicio prestado por empresa independiente bajo coste. Consulte en Recepción. \*

### 3. EQUIPAMIENTO DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO

Smart TV con mando a distancia  
Teléfono en las habitaciones con línea interna y  
externa y con un manual de instrucciones multilingüe  
Acceso a Internet en la habitación  
Caja de seguridad en la habitación  
Nevera en las habitaciones  
Cuna a petición del cliente

### 4. EQUIPAMIENTO Y COMODIDADES DEL BAÑO

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

## 5. RESTAURACIÓN

Desayuno Buffet - Planta - 2

De 7:30h a 11:00h

Servicio de Desayuno en habitaciones \*

De 7:30h a 11:00h

Continental o menú equivalente de desayuno buffet \*

Cafetería - Planta Recepción

De 12:30h a 23:00h

Terraza - Planta -2

En temporada de piscina

Servicio de bebidas y snack

De 12:30h a 20:00h

Servicio de cenas - Planta Recepción

De 20:00h a 23:00h

Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)

Servicio de bebida en habitaciones durante 16 horas

De 7:30h a 23:30h

Comedor con terraza exterior para desayunos

De 09:00 a 11:00

Tronas en restaurante bajo petición

Carta o información del bufé bilingüe

## 6. OTRAS OFERTAS O SERVICIOS

Gimnasio - Planta Recepción

De 10:30 a 21:00

Solárium - Planta Recepción

Piscina exterior - Terraza Planta -2

De 10:30h a 20:30h de abril a octubre

Toalla para la piscina. Bajo petición

Maquina de vending - Terraza Planta -2

Sala de Reuniones y Conferencias - Planta Recepción y Planta -2

## GENERAL INFORMATION: OFFER AND SERVICES

### 1. RECEPTION

Telephone available to clients  
Printer/copier service  
24-hour reception service in person  
Luggage service, at the request of the client  
Luggage storage service upon arrival or departure of clients

### 2. SERVICES

Daily room cleaning  
Daily change of towels at the client's request  
Bed linen change every three days of stay  
Daily bed linen change at customer's request  
Shipping of forgotten items at the request of the client (low cost)  
Wake-up service  
Available umbrellas in reception  
National and/or international daily press  
Laundry and ironing service (delivery before 9:00 a.m.,  
return within 24 hours, except weekends) \*  
Chemical cleaning/dry cleaning (pickup before 9:00 a.m., delivery within 24 hours) \*  
External medical care service on demand\*  
Car rental service or other transportation facilities \*

Payment by bank card (VISA-MASTERCARD-RED6000-AMEX-DINNERS)

Service provided by a low-cost independent company. Consult Reception. \*

### 3. EQUIPMENT OF THE ACCOMMODATION UNIT

Smart TV with remote control  
Telephone in the rooms with internal and external line  
and a multilingual instruction manual  
Internet access in the room  
Safe in the room  
Refrigerator in the rooms  
Crib at customer request

### 4. BATHROOM EQUIPMENT AND AMENITIES

Basic equipment (hand soap, gel, shampoo, 1 hand towel per person,  
one bath towel per person, non-slip floors in showers and bathtubs,  
washable bath mat, appropriate light for the bathroom,  
mirror, towel hangers, extra roll of toilet paper, toilet brush,  
power outlet next to the mirror,shelf, hairdryer and toilet bucket)\*  
Average equipment (basic equipment, facial towels/tissues,  
magnifying vanity mirror and stool)

## 5. RESTORATION

Buffet Breakfast - Floor - 2  
From 7:30 a.m. to 11:00 a.m.

Breakfast service in rooms \*  
From 7:30 a.m. to 11:00 a.m.

Continental or equivalent buffet breakfast menu\*

Cafeteria - Reception Floor  
From 12:30 p.m. to 11:00 p.m.

Terrace - Floor -2  
In pool season  
Drink and snack service  
From 12:30 p.m. to 8:00 p.m.

Dinner service - Reception Floor  
From 8:00 p.m. to 11:00 p.m.  
Special menus upon request (children's menu, celiacs, allergies, diabetics, etc.)

Drink service in rooms for 16 hours  
From 7:30 a.m. to 11:30 p.m.

Dining room with outdoor terrace for breakfast  
From 9:00 a.m. to 11:00 a.m.

High chairs in restaurant upon request  
Bilingual buffet menu or information

## 6. OTHER OFFERS OR SERVICES

Gym - Reception Floor  
From 10:30 to 21:00

Solarium - Reception Plant

Outdoor pool - Terrace Floor -2  
From 10:30 a.m. to 8:30 p.m. from April to October

Pool towel. On request  
Vending machine - Terrace Floor -2

Meeting and Conference Room - Reception Floor and Floor -2

## INFORMATION GÉNÉRALE : OFFRE ET SERVICES

### 1. RÉCEPTION

Téléphone à disposition des clients  
Service d'imprimante/copieur  
Service de réception 24h/24 en personne  
Service bagages, à la demande du client  
Service de consigne à bagages à l'arrivée ou au départ des clients

### 2. PRESTATIONS

Nettoyage quotidien des chambres  
Changement quotidien des serviettes à la demande du client  
Changement du linge de lit tous les trois jours de séjour  
Changement quotidien du linge de lit à la demande du client  
Expédition des objets oubliés à la demande du client (low cost)  
Service de réveil  
Parasol dans la réception  
Presse quotidienne nationale et/ou internationale  
Service de blanchisserie et de repassage  
(livraison avant 9h00, retour sous 24h, hors week-end)\*  
Nettoyage chimique/nettoyage à sec (enlèvement avant 9h00, livraison sous 24h) \*  
Service de soins médicaux externes à la demande\*  
Service de location de voiture ou autres éléments de transport \*

Paiement par carte bancaire (VISA-MASTERCARD-RED6000-AMEX-DINNERS)

Service assuré par une entreprise indépendante à faible coût. Consultez la réception. \*

### 3. ÉQUIPEMENT DE L'UNITÉ D'HÉBERGEMENT

TV intelligente avec télécommande  
Téléphone dans les chambres avec ligne interne et externe  
et manuel d'instructions multilingue  
Accès Internet dans la chambre  
Coffre-fort dans la chambre  
Réfrigérateur dans les chambres  
Lit bébé à la demande du client

### 4. ÉQUIPEMENT ET COMMODITÉS DE LA SALLE DE BAINS

Équipement de base (savon pour les mains, gel, shampoing,  
1 essuie-mains par personne, une serviette de bain par personne,  
sols antidérapants dans les douches et baignoires, tapis de bain lavable,  
éclairage approprié pour la salle de bain, miroir,  
porte-serviettes, rouleau de papier toilette supplémentaire, brosse WC,  
prise de courant à côté du miroir, étagère, sèche-cheveux et seau de toilette)\*  
Équipement moyen (équipement de base, serviettes/mouchoirs,  
miroir grossissant et tabouret)

## 5. RESTAURATION

Petit-déjeuner Buffet - Étage - 2  
De 7h30 à 11h00

Service petit-déjeuner en chambre\*  
De 7h30 à 11h00

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent \*

Cafétéria - Étage de réception  
A partir de 12h30 à 23h00

Terrasse - Etage -2  
En saison de piscine  
Service de boissons et de collations  
A partir de 12h30 à 20h00

Service de dîner - Étage de réception  
A partir de 20h00 à 23h00  
Menus spéciaux sur demande (menu enfants, coeliaques, allergies, diabétiques, etc.)

Service de boissons dans les chambres pendant 16 heures  
De 7h30 à 23h30

Salle à manger avec terrasse extérieure pour le petit déjeuner  
De 9h00 à 11h00

Chaises hautes au restaurant sur demande  
Menu buffet bilingue ou informations

## 6. AUTRES OFFRES OU SERVICES

Salle de sport - Étage de réception  
De 10h30 à 21h00

Solarium - Étage de réception

Piscine extérieure - Terrasse Etage -2  
De 10h30 à 20h30 d'avril à octobre

Serviette de piscine. Sur demande  
Distributeur automatique - Terrasse Etage -2

Salle de réunion et de conférence - Étage de réception et Étage -2

# REQUISITOS DECLARADOS PARA CLASIFICACIÓN COMO ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 4\*

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

### 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.1. 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.  
Plantas o flores naturales.  
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.  
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 multilingüe.  
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial \*  
Personal para aparcar vehículos.  
Botones.  
Servicio de equipajes, a petición del cliente.  
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes.  
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería.

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

Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas).

#### I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (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\*  
Ascensor-montacargas de servicio  
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros  
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros

## I.7. Servicios

- Limpieza diaria de la habitación
- Cambio diario de toallas a petición del cliente
- Cambio de ropa de 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
- Prensa diaria nacional y/o internacional
- Servicio de mantenimiento 24 horas
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
- Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24h)
- 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)

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 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

Colchones ergonómicamente ajustables

Sábanas y funda para colchones

Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón

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

Mantas o nórdicos bien conservados

Almohadas bien conservadas

Fundas higiénicas para almohadas

Almohada adicional a petición del cliente

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)

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

Visillo

Alfombra

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 (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  
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama  
Espejo adicional de cuerpo entero  
Lugar destinado al equipaje  
Papelería  
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,...)  
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.  
Bañera y/o ducha con mampara.  
Bañera al menos en el 30% de baños  
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)  
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)  
Dotación de 2 amenities adicionales

## **II.7. Miscelánea en la u.a.**

Manual de servicios del hotel multilingüe  
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  
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.  
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones  
Nevera

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

Desayuno continental  
(bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)  
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  
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas  
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana  
(cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)  
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. Salud-Belleza**

Solárium

### **IV.2. Otra oferta**

Piscina exterior

Toalla para la piscina/playa

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

Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m

Sala de Juntas

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

### **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

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

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 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

### **VII.4. Residuos**

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento

ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 4\*



ALFAROS

