



MONASTERIO
DE LOS BASILIOS
★★★

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 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, que deberá abonarlo /
Envío de objetos olvidados a petición del cliente (bajo coste)
Servicio de despertador
Paraguas en la recepción/habitación
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 *
Alquiler de equipamiento deportivo *

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

TV en color 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)*
Albornoz bajo petición
Zapatillas bajo petición

5. RESTAURACIÓN

Desayuno Buffet - Planta 2

De 7:00h a 11:00h

Servicio de Desayuno en habitaciones *

de 7:00h a 11:00h

Continental o menú equivalente de desayuno buffet *

Tronas en restaurante bajo petición

6. OTRAS OFERTAS O SERVICIOS

Servicio 24 horas de bebidas y snack en maquina de vending

Ala izquierda Planta 0

Ala derecha Entre planta y Planta 2

Sala de Reuniones - Planta 1 y 2

GENERAL INFORMATION: OFFER AND SERVICES

1. RECEPTION

Telephone available to customers
Printer/Photocopier Service
24-hour in-person reception service
Luggage storage service upon arrival or departure of customers

2. SERVICES

Daily room cleaning
Daily change of towels at the client's request
Change of bed linen every three days of stay
Daily change of bed linen at the client's request
Shipping of forgotten items at the customer's request, which must be paid for /
Shipping of forgotten items at the customer's request (low cost)
Wake-up service
Umbrellas at reception/room
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) *
On-demand external medical care service *
Car or other transportation rental service *
Sports equipment rental *

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

Color TV with remote control
Telephone in the rooms with internal and external lines and a multilingual instruction manual
Internet access in the room
In-room safe
Refrigerator in the rooms
Crib at the client's request

4. BATHROOM EQUIPMENT AND AMENITIES

Basic amenities (hand soap, shower gel, shampoo, 1 hand towel per person, 1 bath towel per person, non-slip flooring in showers and bathtubs, washable bath mat, appropriate bathroom lighting, mirror, towel hooks, extra toilet paper roll, toilet brush, power outlet next to the mirror, shelf, hairdryer, and a toilet bin)*
Bathrobe upon request
Slippers on request

5. RESTORATION

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

Breakfast service in rooms *
from 7:00 a.m. to 11:00 a.m.

Continental or equivalent buffet breakfast menu*

High chairs in the restaurant upon request

6. OTHER OFFERS OR SERVICES

24-hour service of drinks and snacks in vending machines

Left wing Floor 0

Right wing Between floor and floor 2

Meeting Room - Floors 1 and 2

INFORMATION GÉNÉRALE : OFFRE ET SERVICES

1. RÉCEPTION

Téléphone à disposition des clients
Service d'imprimante/photocopieur
Service de réception en personne 24 heures sur 24
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 du séjour
Changement quotidien du linge de lit à la demande du client
Expédition des articles oubliés à la demande du client, payante /
Expédition des articles oubliés à la demande du client (faible coût)
Service de réveil
Parapluies à la réception/dans la chambre
Service de blanchisserie et de repassage (livraison avant 9h00, retour sous 24h, sauf 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 autre moyen de transport *
Location de matériel de sport *

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

Téléviseur couleur avec télécommande
Téléphone dans les chambres avec lignes internes et externes et manuel d'instructions multilingue
Accès Internet dans la chambre
Coffre-fort dans la chambre
Réfrigérateur dans les chambres
Berceau à la demande du client

4. ÉQUIPEMENT ET COMMODITÉS DE LA SALLE DE BAINS

Équipements de base (savon pour les mains, gel douche, shampoing, 1 serviette de toilette par personne, 1 serviette de bain par personne, sol antidérapant dans les douches et les baignoires, tapis de bain lavable, éclairage de salle de bain approprié, miroir, crochets pour serviettes, rouleau de papier toilette supplémentaire, brosse de toilette, prise de courant à côté du miroir, étagère, sèche-cheveux et une poubelle de toilette)*
Peignoir sur demande
Chaussons sur demande

5. RESTAURATION

Petit-déjeuner buffet - Étage 2
De 7h00 à 11h00

Service de petit-déjeuner en chambre *
de 7h00 à 11h00

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent *

Chaises hautes au restaurant sur demande

6. AUTRES OFFRES OU SERVICES

Service de boissons et de snacks 24h/24 dans des distributeurs automatiques
Aile gauche Étage 0
Aile droite Entre l'étage et l'étage 2

Salle de réunion - Étages 1 et 2

ANEXO II

TABLAS DE PUNTUACIÓN

SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTOS

DECRETO-LEY 13/2020 de 18 mayo de 2020

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.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*
Plantas o flores naturales
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 multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

I.4. Otras instalaciones generales

El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías
Oficio en cada planta
Ascensor-montacargas de servicio

I.5. 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
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
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

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)

II.2. 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
Colchones ergonómicamente ajustables
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 multétón
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.3. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Esteria para la ropa
Perchas de material y color homogéneo
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos
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
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo 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)
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.4. Equipamientos y comodidades del baño

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.

Bañera y/o 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)*
Dotación de 2 amenities adicionales
Instalación de calefacción en el baño
Toallas extras
Albornoz a petición de la persona usuaria
Zapatillas a petición de la persona usuaria

II.5. 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 a petición del cliente

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación

III. Restauración

III.1. Bebidas

Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.

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)

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

III.3. Comidas/Restauración*

Servicio de snack

Tronas en restaurante/comedor bajo petición

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

IV.1. Deporte

Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)

V. Servicios de reuniones y eventos

Sala de Conferencias de 36 m² a 100 m² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m

Sala de Juntas

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

Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento

VII.4. Jardines exteriores

Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín

ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 3*



MONASTERIO
DE LOS BASILIOS
★★★