



CÓNDOR  
★★★★

# 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, que deberá abonarlo  
/ Envío de objetos olvidados a petición del cliente (bajo coste)  
Servicio de despertador  
Paraguas en la recepción/habitación  
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 \*  
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)

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)  
Instalación de calefacción en el baño  
Albornoz bajo petición  
Zapatillas bajo petición

## 5. RESTAURACIÓN

Desayuno Buffet - Entreplanta

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 (Almuerzo y cenas) - Planta 0

De 11:00h a 24:00h

Room Service

Servicio de comida en habitaciones durante 14 horas

Desayunos

de 7:30h a 11:00h

Almuerzos y cenas

De 11:00h a 14:00h y de 16:00 a 23:30

Servicio de bebida en habitaciones durante 16 horas

De 7:30h a 23:30h

Tronas en restaurante bajo petición

Carta o información del bufé bilingüe

## 6. OTRAS OFERTAS O SERVICIOS

Gimnasio -Planta 7

De 07:30 a 22:00

Solárium - Planta 7

De 07:30 a 22:00

Servicio de bebidas y snack en maquina de vending - Planta 0

Sala de Reuniones - Entreplanta

Garaje Planta -1 y -2

24 horas

## GENERAL INFORMATION: OFFER AND SERVICES

### 1. RECEPTION

Telephone available to customers  
Printer/Photocopier Service  
24-hour in-person reception service  
Luggage service, at the client's request  
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  
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) \*  
On-demand external medical care service \*  
Car or other transportation rental service \*  
Rental of sports equipment (e.g. skis, boats, bicycles, etc.)  
  
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 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)\*  
Medium equipment  
(basic equipment, towels/tissues, magnifying mirror and stool)  
Installing heating in the bathroom  
Bathrobe upon request  
Slippers on request

## 5. RESTORATION

Buffet Breakfast - Mezzanine  
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 (Lunches and dinners)- Floor 0  
From 11:00 a.m. to 12:00 a.m.

Room Service - 14-hour room service  
Breakfasts  
from 7:30 a.m. to 11:00 a.m.  
Lunches and dinners  
From 11:00 a.m. to 2:00 p.m. and from 4:00 p.m. to 11:30 p.m.

In-room beverage service for 16 hours  
From 7:30 a.m. to 11:30 p.m.

High chairs in the restaurant upon request  
Bilingual buffet menu or information

## 6. OTHER OFFERS OR SERVICES

Gym - 7th Floor  
From 7:30 a.m. to 10:00 p.m.

Solarium - 7th Floor  
From 7:30 a.m. to 10:00 p.m.

Drink and snack service in vending machine - Floor 0

Meeting Room - Mezzanine

Garage Floor -1 and -2  
24 hours

## 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 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 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  
Presse quotidienne nationale et/ou internationale  
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 sportif (ex. : skis, bateaux, vélos, etc.)

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

Smart TV 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)\*  
Équipement moyen  
(équipement de base, serviettes/mouchoirs, miroir grossissant et tabouret)  
Installation du chauffage dans la salle de bain  
Peignoir sur demande  
Chaussons sur demande

## 5. RESTAURATION

Petit-déjeuner buffet - Étage 1  
De 7h30 à 11h00

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

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent \*

Cafétéria (Déjeuners et diners)- Étage 0  
De 11h00 à 00h00

Service en chambre - Service en chambre 14h/24  
Petits déjeuners  
de 7h30 à 11h00  
Déjeuners et diners  
De 11h00 à 14h00 et à partir de 16h00 jusqu'à 23h30

Service de boissons en chambre pendant 16 heures  
De 7h30 à 23h30

Chaises hautes au restaurant sur demande  
Menu buffet bilingue ou informations

## 6. AUTRES OFFRES OU SERVICES

Salle de sport - 7e étage  
De 7h30 à 22h00

Solarium - 7th Floor  
De 7h30 à 22h00

Service de boissons et de collations dans un distributeur automatique - Étage 0

Salle de réunion - Mezzanine

Étages de garage -1 et -2  
24 heures

# 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.2. 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  
Sala de lectura / escritura / biblioteca  
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  
Botones  
Servicio de equipajes, a petición del cliente  
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

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

Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos

#### I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)

#### 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  
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 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
  - Prensa diaria nacional y/o internacional
  - Servicio de alquiler de silla de ruedas
  - Servicio de plancha (devolución en una hora)
- 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

- 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.2. Comodidades para dormir

- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00m x 2,00m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50m x2,00m
- Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
- Colchones ergonómicamente ajustables
- Sábanas y funda 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
  - Mantas o nórdicos bien conservados
  - Almohadas bien conservadas
  - Fundas higiénicas para almohadas
  - Dos almohadas por persona
  - 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

- 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
- 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  
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  
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.

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 4 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

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.

16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones

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

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas

Servicio de snack

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

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

### **IV.2. Salud y Belleza**

Solárium

### **IV.3. Otra oferta**

Venta de más de 3 Productos de Andalucía

## **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 (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 energía solar para generación de agua caliente sanitaria.

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



CÓNDOR  
★★★★