



GRANADA
FIVE SENSES
ROOMS & SUITES

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
Personal para aparcar vehículos
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
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

TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
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)
Albornoz bajo petición
Zapatillas bajo petición

5. RESTAURACIÓN

Desayuno Buffet - Planta E ENTREPLANTA

De 7:00h a 11:00h

Servicio de Desayuno en habitaciones *

De 7:30h a 11:00h

Continental o menú equivalente de desayuno buffet *

Cafetería - Planta 0

De 11:00h a 23:00h

Room Service- Servicio de comida en habitaciones durante 14 horas

Desayunos

de 7:00h a 11:00h

Almuerzos y cenas

De 11:00h a 23:00h

Servicio de bebida en habitaciones durante 16 horas

De 7:00h a 23:00h

Tronas en restaurante bajo petición

Carta o información del bufé bilingüe

6. OTRAS OFERTAS O SERVICIOS

Spa - Planta 0

De Lunes a Miércoles de 17:00h a 21:00h.

De Jueves a Domingo de 10:00h a 14:00h y 17:00h a 21:00h

Gimnasio - Planta 0

24 horas

Piscina - Planta 6

De 10:00h a 23:00h (de abril a octubre)

Servicio 24 horas de bebidas y snack en maquina de vending - Planta 0

Garaje -1

24 horas

Sala de Reuniones - Planta 0

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
Parking staff
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
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

Color TV with remote control, with a list of channel configuration and national and international programming
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)
Bathrobe upon request
Slippers on request

5. RESTORATION

Buffet Breakfast - Floor E MEZZANINE

From 7:00 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 - Ground Floor

From 11:00 a.m. to 11:00 p.m.

Room Service - 14-hour room service

Breakfasts

from 7:00 a.m. to 11:00 a.m.

Lunches and dinners

From 11:00 a.m. to 11:00 p.m.

In-room beverage service for 16 hours

From 7:00 a.m. to 11:00 p.m.

High chairs in the restaurant upon request

Bilingual buffet menu or information

6. OTHER OFFERS OR SERVICES

Spa - Floor Plan 0

Monday to Wednesday from 5:00 PM to 9:00 PM.

Thursday to Sunday from 10:00 AM to 2:00 PM and 5:00 PM to 9:00 PM

Gym - Floor 0

24 hours

Swimming pool - 6th floor

From 10:00 a.m. to 11:00 p.m. (April to October)

24-hour service of drinks and snacks in vending machines - Ground Floor

Garage -1

24 hours

Meeting Room - Floor 0

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
Personnel de stationnement
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
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

Téléviseur couleur avec télécommande, avec une liste de configuration des chaînes
et une programmation nationale et internationale
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,
clairage 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)
Peignoir sur demande
Chaussons sur demande

5. RESTAURATION

Petit-déjeuner buffet - E MEZZANINE
De 7h00 à 11h00

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

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent *

CCafétéria - Rez-de-chaussée
De 11h00 à 23h00

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

Service de boissons en chambre pendant 16 heures
De 7h00 à 23h00

Chaises hautes au restaurant sur demande
Menu buffet bilingue ou informations

6. AUTRES OFFRES OU SERVICES

Spa - Plan d'étage 0
Du lundi au mercredi à partir de 17h00. jusqu'à 21h00
Du jeudi au dimanche de 10h00 à 14h00. et 17h00 jusqu'à 21h00

Gymnase - Étage 0
24 heures

Piscine - 6e étage
De 10h00 à 23h00 (Avril à octobre)

Service 24h/24 de boissons et de snacks dans des distributeurs automatiques - Rez-de-chaussée

Garage -1
24 heures

Salle de réunion - Étage 0

Étages de garage -1 et -2
24 heures

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

1.1. 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
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.

1.2. 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*
Sala de lectura / escritura / biblioteca
Obras de arte originales en las zonas comunes *
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel

1.3. 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 aparcamiento de vehículos
Botones
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

1.4. Instalaciones para personas con discapacidad

Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Inodoros empotrados en pared
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)

1.5. Aparcamiento

Garaje (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

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

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

Servicio de alquiler de silla de ruedas

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Junior suite (doble con sala)

Suite

Unidades de alojamiento comunicadas

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

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

Almohada adicional a petición del cliente

Dos almohadas por persona

Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)

Manta adicional a petición del cliente

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

II.3. 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

Climatización en las habitaciones

Un asiento por plaza
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 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
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 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

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

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 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

III.3. Comidas/Restauración*

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

Recepción atendida personalmente
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m²)
Jacuzzi / Hidromasaje
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, agua mineromedicinal, etc.)
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna
Piscina interior climatizada
Hilo musical con música de relajación

IV.3. Otra oferta

Peluquería
Piscina exterior
Toalla para la piscina/playa

V. Servicios de reuniones y eventos

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 luminica 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

ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 3*



GRANADA
FIVE SENSES
ROOMS & SUITES