



PLAZA



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

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
"Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e
Infusiones "
Cuna a petición del cliente

4. EQUIPAMIENTO Y COMODIDADES DEL BAÑO

(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)*
Toallero con calefacción incluida

5. RESTAURACIÓN

Desayuno Buffet - Planta -1

Septiembre y Octubre / De Abril a Junio
De 7:00h a 11:00h

De Noviembre a Marzo / Julio y Agosto
De lunes a viernes de 7:00h a 10:30h
Sábados y Domingos de 7:30h a 11:00h

Servicio de Desayuno en habitaciones *

Septiembre y Octubre / De Abril a Junio
De 7:00h a 11:00h

De Noviembre a Marzo / Julio y Agosto
De lunes a viernes de 7:00h a 10:30h
Sábados y Domingos de 7:30h a 11:00h

Continental o menú equivalente de desayuno buffet *

Tronas en restaurante bajo petición

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

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

Kettle or teapot with instant coffee pods and infusions
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)*
Heated towel rail included

5. RESTORATION

Buffet Breakfast - Floor -1

September and October / From April to June
From 7:00 a.m. to 11:00 a.m.

From November to March / July and August
From Monday to Friday from 7:00 a.m. to 10:30 a.m.
Saturdays and Sundays from 7:30 a.m. to 11:00 a.m.

Breakfast service in rooms *

September and October / From April to June
From 7:00 a.m. to 11:00 a.m.

From November to March / July and August
From Monday to Friday from 7:00 a.m. to 10:30 a.m.
Saturdays and Sundays from 7:30 a.m. to 11:00 a.m.

Continental or equivalent buffet breakfast menu*

High chairs in the restaurant upon request

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

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
"Bouilloire ou théière avec dosettes de café instantané et
Infusions "
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 et oir, 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)*
Sèche-serviettes inclus

5. RESTAURATION

Petit-déjeuner buffet - Étage -1

Septembre et octobre / D'avril à juin
De 7h00 à 11h00

De novembre à mars / Juillet et août
Du lundi au vendredi de 7h00 à 10h30
Les samedis et dimanches de 7h30 à 11h00

Service petit-déjeuner en chambre*

Septembre et octobre / D'avril à juin
De 7h00 à 11h00

De novembre à mars / Juillet et août
Du lundi au vendredi de 7h00 à 10h30
Les samedis et dimanches de 7h30 à 11h00

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent *

Chaises hautes au restaurant sur demande

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
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.

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
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)

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

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

II.2. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

Colchones ergonómicamente ajustables

Servicio de fundas nórdicas

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

Manta adicional a petición del cliente

Possibilidad 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

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

Mesa o escritorio

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

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 amenidades adicionales

Toallero con calefacción incluida

Toallas extras

II.5. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingüe

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.

Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e

Infusiones en la unidad de alojamiento

III.2. Desayuno*

Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

III.3. Comidas/Restauración*

Troncos 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.)

IV.4. Otra oferta

Venta de más de 3 Productos de Andalucía

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



PLAZA

