



REAL DE LA
ALHAMBRA
★★★★

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 (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 *
 - 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
- 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 0
Lunes a viernes de 7:00h a 11:00h
Sábados, domingos y festivos de 7:00h a 11:30h

Servicio de Desayuno en habitaciones *
Lunes a viernes de 7:00h a 11:00h
Sábados, domingos y festivos de 7:00h a 11:30h

Continental o menú equivalente de desayuno buffet *

Cafetería - Planta 1
De 19:00h a 23:00h

Servicio de cenas - Planta 1
De 20:00h a 22:30h
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)

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

Gimnasio -Planta 6 Terraza
De 07:00 a 22:00

Piscina exterior - Planta 1 Terraza
De 10:30h a 20:30h de abril a octubre

Toalla para la piscina. Bajo petición

Baños Árabes- Planta -1

De domingo a viernes de 10:00h a 14:00h y 17:00h a 21:00h.
Sábados de 10:00h a 14:00h y 16:00h a 22:00h

Servicio 24 horas de bebidas y snack en maquina de vending - Planta 1 Terraza, Planta -1 y -2

Sala de Reuniones y Conferencias - Planta 0 y 1

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 (low cost)
Wake-up service
Umbrellas at 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) *
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
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 0
Monday to Friday from 7:00 a.m. to 11:00 a.m.
Saturdays, Sundays and holidays from 7:00 a.m. to 11:30 a.m.

Breakfast service in rooms *
Monday to Friday from 7:00 a.m. to 11:00 a.m.
Saturdays, Sundays and holidays from 7:00 a.m. to 11:30 a.m.

Continental or equivalent buffet breakfast menu*

Cafeteria - Floor 1
From 7:00 p.m. to 11:00 p.m.

Dinner Service - Floor 1
From 8:00 p.m. to 10:30 p.m.
Special menus upon request (children's menu, celiac, allergy, diabetic, etc.)

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

Gym - 6th Floor Terrace
From 7:00 a.m. to 10:00 p.m.

Outdoor Pool - 1st Floor Terrace
From 10:30 a.m. to 8:30 p.m. from April to October

Pool towel. Upon request.

Arab Baths - Floor -1

Sunday to Friday from 10:00 a.m. to 2:00 p.m. and 5:00 p.m. to 9:00 p.m.
Saturdays from 10:00 a.m. to 2:00 p.m. and 4:00 p.m. to 10:00 p.m.

24-hour service of drinks and snacks in vending machines - Floor 1 Terrace, Floors -1 and -2

Meeting and Conference Room - Floors 0 and 1

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 (faible coût)
Service de réveil
Parapluies à la réception
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 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
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, shampooing, 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)
Peignoir sur demande
Chaussons sur demande

5. RESTAURATION

Petit-déjeuner buffet - Étage 0

Du lundi au vendredi de 7h00 à 11h00.

Les samedis, dimanches et jours fériés de 7h00 à 11h30.

Service de petit-déjeuner en chambre *

Du lundi au vendredi de 7h00 à 11h00.

Les samedis, dimanches et jours fériés de 7h00 à 11h30.

Menu petit-déjeuner buffet continental ou équivalent *

Cafétéria - Étage 1

À partir de 19h00 jusqu'à 23h00

Service de table - Étage 1

À partir de 20h00 jusqu'à 22h30

Menus spéciaux sur demande (menu enfant, coeliaque, allergique, diabétique, etc.)

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

Salle de sport - Terrasse du 6e étage

De 7h00 à 22h00

Piscine extérieure - Terrasse au 1er étage

De 10h30 à 20h30 d'avril à octobre

Serviette de piscine. Sur demande

Bains arabes - Étage -1

Du dimanche au vendredi de 10h00 à 14h00. et 17h00 jusqu'à 21h00

Les samedis de 10h00 à 14h00 et 16h00 jusqu'à 22h00

Service 24h/24 de boissons et de snacks dans des distributeurs automatiques - Terrasse Étage 1, Étages -1 et -2

Salle de réunion et de conférence - Étages 0 et 1

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
Plantas o flores naturales
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)
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 (con personal separado)
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

Sujeta bastones en zonas comunes
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos

I.5. Aparcamiento

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

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 la 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 mantenimiento 24 horas

Servicio de alquiler de silla de ruedas

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 cochecito para bebés

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)

Unidades de alojamiento comunicadas

Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.

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

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

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)

II.3. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo

Colgador

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 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)
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 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 cortina.
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 amenidades 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
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

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)
Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
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
Venta de productos de cosmética o de peluquería
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)
Sauna con un mínimo de seis plazas
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
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 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
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía

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

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

Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores

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 energía solar para generación de agua caliente sanitaria.

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. Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento

Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.

ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 4*



REAL DE LA
ALHAMBRA

