

CLASIFICACIÓN HOTELES NORMATIVA 13/2020

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,

Obras de arte originales en las zonas comunes

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)

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 bilingüe

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

I.5. Aparcamiento

Garaje (para un mínimo del 50% 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

Pasillos de 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

Revistas actualizadas y gratuitas

Prensa diaria nacional y/o internacional

Servicio de peso de maletas (básculas)

Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)

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)
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
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor
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 muletón
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
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
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
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 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
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional
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 fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
II.6. Equipamientos y comodidades del baño
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Ducha con mampara.
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
Albornoz a petición de la persona usuaria
II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel bilingüe
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
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
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
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
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.
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
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior
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
VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento