



REQUISITOS DECLARADOS PARA CLASIFICACIÓN COMO ESTABLECIMIENTO HOTELERO DE 3*

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*
Sala de TV
Sala de lectura / escritura / biblioteca
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)*
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos

I.3. Recepción

Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía
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 equipajes a petición del cliente
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***
C/ Lavadero de Santa Inés, 9
CP 18010 GRANADA - ESPAÑA
www.palaciosantaines.es
reservas@palaciosantaines.es



I.4. Instalaciones para personas con discapacidad

Sujeta bastones en zonas comunes
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad

I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (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 por cada tres plantas*

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 mantenimiento 24 horas
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)
Servicio de alquiler de silla de ruedas
Servicio de peso de maletas (básculas)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
Servicio de alquiler de cochecito para bebés

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***

C/ Lavadero de Santa Inés, 9

CP 18010 GRANADA - ESPAÑA

www.palaciosantaines.es

reservas@palaciosantaines.es



II.I Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

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

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

II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x1,90 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

Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón

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

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación

II.5. 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

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

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***

C/ Lavadero de Santa Inés, 9

CP 18010 GRANADA - ESPAÑA

www.palaciosantaines.es

reservas@palaciosantaines.es



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
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Obras de arte originales en las habitaciones *
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,...)*
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente
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 medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 4 amenities adicionales
Toallas extras
Albornoz a petición de la persona usuaria
Zapatillas a petición de la persona usuaria

II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingüe
Revista para los clientes
Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
Carpeta de correspondencia
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
Cerradura con tarjeta electrónica

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***

C/ Lavadero de Santa Inés, 9

CP 18010 GRANADA - ESPAÑA

www.palaciosantaines.es

reservas@palaciosantaines.es



III. Restauración

III.1. Bebidas

Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.

24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones

Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes

Nevera

Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e Infusiones en la unidad de alojamiento

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 comida para el servicio de habitaciones las 24 horas

Servicio de snack

Troncos en restaurante/comedor bajo petición

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

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
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***

C/ Lavadero de Santa Inés, 9

CP 18010 GRANADA - ESPAÑA

www.palaciosantaines.es

reservas@palaciosantaines.es



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

Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso

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

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.

HOTEL PALACIO DE SANTA INÉS***

C/ Lavadero de Santa Inés, 9

CP 18010 GRANADA - ESPAÑA

www.palaciosantaines.es

reservas@palaciosantaines.es