

AREA/ SUB-AREA / REQUISITOS
<b>1. Condiciones generales 1 Areas Comunes</b>
<b>1.1. Condiciones generales</b>
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material)
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*
<b>1.2. Areas Publicas</b>
Existe climatizacion en las areas publicas del establecimiento(restaurante, vestibulo, entrada...)
Aseo independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunion*
Plantas o flores naturales
Acceso de internet en las areas publicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*
<b>1.3. Reception</b>
Mostrador de recepcion separado e independiente para el servicio
Vestibulo con asientos y servicio de bebida de cortesia
Telefono a disposition de los clientes
Servicio de impresora/fotocopiadora
Material de Informacion sobre los recursos turisticos regional disponible en la recepcion
Personal bilingue
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

<b>1.7. Servicios</b>
Limpieza diaria de la habitacion
Cambio diario de toallas a peticion del cliente
Cambio diario de la ropa de cama a peticion del cliente
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios
Envio de objetos olvidados a peticion del cliente, que debera abonarlo
Paraguas en la recepcion/habitacion
Servicio de transporte (traslado de clientes)
Servicio de peso de maletas (basculas)
<b>11. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>
<b>11.1. Dimensiones</b>
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nordicas
Sábanas y funda para colchones
Mantas o nordicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higienicas para almohadas
Almohada adicional a peticion del cliente
Dos almohadas por persona
Posibilidad de oscurecer completamente la habitacion
<b>11.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>
Visillo
Colgador
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Estanteria para la ropa
Perchas de material y color homoganeo
Control apropiado del ruido exterior a traves de las ventanas
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Climatizacion en las habitaciones

Dos enchufes de corriente en la habitacion
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminacion en la habitacion
Mesilla de noche
Interruptor para toda la luz de la habitacion en la
Interruptor de la luz de la habitacion cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitacion cerca de la
Espejo de cuerpo entero
TV en color con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales
Telefono en las habitaciones con linea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingue
Acceso a Internet en la habitacion (banda ancha,
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitacion
<b>11.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>
El 100% de los banos tienen ducha o banera, inodoro y lavabo.
Banera y/o ducha con mampara*
Equipamiento basico Uabon de mano, gel, champu, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y baneras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higienico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estanteria, secador y cubo
<b>11.7. Miscelanea en la u.a.</b>
Informacion del hotel
Manual de servicios del hotel bilingue
Plancha y tabla de planchar a peticion del cliente
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitacion
Cerradura con tarjeta electronica

## **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