



## Requisitos declarados para la clasificación de 4 estrellas

- 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 zonas de especial protección.
- entrada principal dotada de marquesina.
- existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...).
- existen servicios sanitarios/aseos separados independientes para hombre y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión.
- Sala 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 u.a.).
- acceso de internet en las áreas públicas (WIFI).
- bar abierto los mismos días de apertura del hotel.
- mostrador de recepción separado e independiente para el servicio.
- vestíbulo con asientos.
- vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía.
- teléfono a disposición de los clientes.
- servicio de impresora / fotocopidora.
- zona de información 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 servicio de guarda equipajes a la llegada o salida de clientes.
- inodoros empotrados en la pared.
- cambiadores de bebes en aseos generales masculinos y femeninos.
- mecanismo de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas).
- aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las u.a.).
- el acceso de los clientes es independiente del acceso de servicio y mercancías.
- oficio por cada tres plantas.
- escalera de servicio.
- ascensor-montacargas de servicio.
- pasillos de ancho superior a 1,50 metros.
- escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros.
- limpieza diaria de habitación.
- cambio diario de toallas a petición del cliente.
- cambio de ropa de la cama cada 3 días de estancia.
- cambio diario de la ropa de la 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 recepción.

HOTEL AMÉRICA





- servicio de mantenimiento 24h.
- servicio de alquiler de sillas de ruedas.
- servicio de peso de maletas (bascula).
- lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo).
- limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:h, entrega en 48H).
- servicio externo de atención médica a demanda.
- servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte.
- servicio de alquiler de cochecito para bebés.
- al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría.
- junior suite (doble con sala).
- unidades de alojamiento comunicadas.
- mobiliario de terraza (al menos 3 elementos) en al menos el 85% de las terrazas.
- hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas).
- camas ind. De dimensiones mínimas de 1x2m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,5x2m.
- colchones de grosor mayor o igual a 22cm.
- servicio de fundas nórdicas.
- fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libre de ácaros y sus excrementos).
- 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 la habitación (por ejemplo, cortinas opacas).
- 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.
- 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.
- 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.
- papelera.
- dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por 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.

HOTEL AMÉRICA





- televisión en color adicional en los salones de las suites y junior suite con mando a distancia.
- teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe.
- 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 (wifi).
- caja fuerte en la habitación.
- el 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
- bañera y/o ducha con mampara.
- bidé.
- equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizantes en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada en el cuarto de baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, servador y cubo higiénico)
- dotación de 2 Amenities adicionales.
- teléfono supletorio en los baños.
- albornoz a petición de la persona usuaria.
- zapatillas a petición de la persona usuaria.
- manual de servicios del hotel multilingüe.
- utensilio para escribir y bloc de notas.
- plancha y tabla de planchar a petición del cliente.
- bolsa de lavandería disponible.
- utensilios de limpieza de zapatos.
- mecanismo de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación.
- cerradura con tarjeta electrónica.
- 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.
- hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la u.a.
- 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) y además bufé de platos calientes.
- tiempo de desayuno de más de dos horas y media.
- oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena).
- horario de comidas 2 horas como mínimo.
- horario de cena de dos horas y media como mínimo.
- almuerzo/cena fría para llegadas tardías al establecimiento.
- oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas.
- restaurante a la carta o tipo bufé abierto 6 días por semana.
- servicio de snack.
- menús especiales bajo petición (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

HOTEL AMÉRICA





- gimnasio con al menos 4 tipos de máquinas de ejercicio diferentes.
- asistente/cuidador para los niños a petición del cliente.
- venta de más de 3 productos de Andalucía.
- sala de conferencias mayor de 100 m<sup>2</sup> como mínimo y con altura de techo de un mínimo de 2,75m.
- 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.
- página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mín, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas deben estar al menos en 2 idiomas.
- posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Mas allá de un simple correo electrónico con canal de distribución para peticiones o consultas de clientes.
- invitación en soporte telemático a los clientes que se marchen 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.
- elementos de detención de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso.
- 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 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.
- dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.
- termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización.
- dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomandos, 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.
- recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento.
- inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2

HOTEL AMÉRICA

