

FECHA DE APROBACIÓN
2023

Vértice Gestión Hotelera S.L.



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

VÉRTICE HOTELES



Las personas que accedan a los establecimientos Hoteleros referidos en este Reglamento estarán obligadas a cumplir el presente, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, **en Andalucía el Decreto Ley 13/2020, de 18 de mayo**, de establecimientos Hoteleros y demás Normas y Precepto de aplicación.

Los establecimientos afectos a estas normas se detallan a continuación.

- | | |
|---|------------|
| • Hotel Vértice Sevilla **** | H/SE/01014 |
| • Hotel Vértice Sevilla Aljarafe **** | H/SE/01044 |
| • Apartamentos Vértice Sevilla Aljarafe | H/SE/01044 |
| • Apartamentos Vértice BIB Rambla | A/SE/00031 |
| • Hotel Vértice Indalo Almería **** | H/AL/00743 |
| • Hotel Vértice Chipiona Mar *** | H/CA/01285 |
| • Hostal Vértice Roomspace Madrid *** | H/M/4728 |

Los usuarios de servicios turísticos tienen la obligación de respetar las normas de uso de régimen interior de los establecimientos turísticos y las reglas particulares de los lugares objeto de visita y de las actividades turísticas; asimismo, tienen que respetar las normas básicas de convivencia social y de respeto a las personas y costumbres.

Vértice Hoteles ha elaborado el presente Reglamento de Régimen Interior en el que se fijan las normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia; personas que en lo sucesivo denominaremos Clientes.

Este Reglamento queda a disposición de usted, como Cliente, en todo momento, tanto en su versión en idioma castellano como en su versión en idioma inglés pudiendo ser consultado en el tablón de anuncios situado en la zona de Recepción, así como en nuestra página web.

Artículo 25. Reglamento de Régimen Interior

1. *Los establecimientos Hoteleros podrán disponer de un **reglamento de régimen interior** en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para los usuarios durante la estancia.*
2. *El reglamento de régimen interior que, en su caso, exista, especificará como mínimo, las condiciones de admisión, las normas de convivencia y funcionamiento, así como todo aquello que permita y favorezca el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.*
3. *Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de los mismos a los usuarios que incumplan el reglamento de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con una*



finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el Artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

Pagos de servicios y anticipos.

ARTÍCULO 1.- Los usuarios tienen la obligación de abonar el importe de los servicios contratados y/o disfrutados en el momento de la presentación de la factura o en su defecto por adelantado si las condiciones de la reserva así lo indicaran.

ARTÍCULO 2.- El Hotel podrá solicitar garantía previa de pago por cualquier medio admitido en derecho, por los servicios contratados; de conformidad con la normativa estatal aplicable al efecto.

ARTÍCULO 3.- El establecimiento podrá, en base al **Artº 11.1 y 2 de La Orden de 15 de septiembre de 1978** (BOE Nº 225/1978), exigir a los que efectúen una reserva o deseen disfrutar de un servicio concreto, un anticipo de precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante para los servicios prestados. Puede darse el caso que, debido a la condiciones de reserva, sea necesario un prepago parcial o total de los servicios reservados y que, igualmente, se deducirán de la factura final.

El anticipo a que se refiere el párrafo anterior consistirá como máximo, por cada unidad de alojamiento hotelero en el que a continuación se expresa:

- a) Cuando la reserva se haga para una ocupación no superior a diez días, en el importe correspondiente al precio de un día de habitación.
- b) Cuando se realice para más tiempo de ocupación, en la suma equivalente al importe de un día de habitación por cada diez días o fracción de este tiempo.
- c) Dándose el caso, el hotel podrá pedir el pago parcial cuando el total de los servicios y noches disfrutados supere los 300€.

Si la anulación de la reserva se efectúa fuera de los plazos establecidos en la propia reserva, quedará a disposición de la empresa, la cantidad recibida en concepto de señal. Conforme a las normas del párrafo anterior.

Derecho de admisión.

ARTÍCULO 4.- Conforme al Artº 5 del Decreto 47/2004 de 10 de febrero, de Establecimientos Hoteleros, (BOJA Nº 42, de 2 de marzo de 2004.) se denegará el acceso y se impedirá la permanencia de personas en el establecimiento por las siguientes causas.

- a) Por falta de capacidad del alojamiento o de sus instalaciones.
- b) Por adoptar conductas que puedan resultar peligrosas, molestas o inadecuadas a otras personas, usuarios o supongan riesgo de deterioro en el mobiliario, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad. Así mismo, cuando se hayan producido desperfectos o deterioro en las estancias y/o equipos en anteriores estancias.
- c) Por resulta de cantidades pendientes injustificadamente por parte del usuario de otras estancias o servicios anteriores y hasta que las mismas sean satisfechas.

Los titulares de los establecimientos turísticos podrán recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para expulsar a los mismos a los usuarios que incumplan el reglamento de uso de régimen interior o que pretendan acceder o permanecer en los mismos con finalidad diferente al normal uso del servicio.

ARTÍCULO 5.- No obstante, y en los casos descritos anteriormente, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

Derechos. Son derechos del cliente de este establecimiento:

1. Recibir los servicios turísticos y la calidad de estos de acuerdo con la categoría de la empresa, el servicio o el establecimiento contratados.
2. Recibir antes de su contratación: información suficiente, veraz, comprensible, eficaz, objetiva, inequívoca y completa sobre el precio, las condiciones y las características de los servicios turísticos que se ofrecen.
3. Obtener todos los documentos que acrediten los términos de la contratación de los servicios turísticos y sus justificantes de pago.
4. Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento.
5. Formular quejas y reclamaciones, y tener acceso a las hojas de reclamaciones que deberán ser facilitadas por el establecimiento. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.



6. Tener protegidos sus datos de carácter personal en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico. - Consultar los términos sobre política de privacidad que consta publicada en nuestra página web.

Sobreventa.

ARTÍCULO 6.- En lo que se refiere a la sobreventa de unidades de alojamiento y amparándose en el artículo en el artículo 25.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. El Hotel podrá en ese caso ofrecer a los afectados por la sobreventa, un establecimiento de igual o superior categoría y de similares condiciones pactadas. Igualmente, el establecimiento debe hacerse cargo de los gastos de transporte, diferencia de precio o gastos derivados de la sobre contratación.

Horarios.

ARTÍCULO 7.- La ocupación de las unidades de alojamiento comienza a las 14:00 horas del primer día del periodo contratado y finaliza a las 12:00 horas del día señalado como fecha de salida. La prolongación en la ocupación por tiempo superior al descrito, sin que existiera acuerdo previo, ocasionará el deber de abonar una jornada más, supuesto que en el hotel cuente con la disponibilidad suficiente para ello. Para posibles cambios del periodo de estancia contratado, rogamos consulte siempre en la recepción.

ARTÍCULO 8.- El horario de limpieza de las habitaciones es de 09:00 de la mañana hasta las 16:00 horas de la tarde. Si no desea que se le molesten, cuelgue el aviso que, a tal fin, se encuentra en la habitación con la leyenda "Por favor, no molesten" en el exterior de la puerta de su habitación. En caso de no estar colocado, el hotel entenderá que SI desea que la habitación le sea realizada la limpieza. Si el cartel fuera colocado, el hotel no puede garantizar la limpieza de la estancia posteriormente a las 17:00.

En lo que respecta a los apartamentos, la normativa indica que los cambios de sábanas y lencería puede realizarse con intervalos de 5 días y la limpieza de la estancia, salvo las cocinas, cada 3 días de uso.

ARTÍCULO 9.- El horario de recepción es de 24 horas. Por motivos de seguridad no se entregarán llaves de los accesos generales a los huéspedes.



ARTÍCULO 10.- El horario del servicio de habitaciones será de 13:30 a 16:00 y de 20:00 a 23:00 con la carta habitual del servicio de habitaciones. En Apartamentos y Vértice Roomspace Madrid no será de aplicación por no disponer de servicios de restauración.

ARTÍCULO 11.- Los servicios de piscina están operativos desde las 11:00 horas hasta las 21:00 horas en aquellos establecimientos que dispongan de ella.

ARTÍCULO 12.- Para los servicios de restauración en los establecimientos que dispongan de ellos los horarios serán:

- Restaurante de 13:00 a 16:00 y de 20:00 a 23:00
- Desayuno Buffet de 07:30 a 10:30.
- Otros servicios, se ruegan consultar con recepción.

En Apartamentos y Vértice Roomspace Madrid no será de aplicación por no disponer de servicios de restauración.

Seguridad de los bienes materiales y personales.

ARTÍCULO 13.- VÉRTICE GESTIÓN HOTELERA, S.L. declina asimismo cualquier responsabilidad derivada de sustracciones de bienes y/o efectivo depositado en las cajas fuertes de las habitaciones que no hayan sido previamente declarados en la Recepción al registrarse en el establecimiento, salvo en supuestos de robo con fuerza que tengan cobertura en la póliza de seguros a tal efecto contratada. El Cliente podrá ampliar esta información en la Recepción, así como lo relativo a los valores máximos asegurados en casos de robos con fuerza en cajas de seguridad si así lo desea.

ARTÍCULO 14.- El establecimiento cuenta con un servicio de depósito de forma gratuito donde se podrán custodiar aquellos objetos o valores monetarios que consideren teniendo en cuenta que no deberán superar los valores máximos de cobertura correspondiente a la póliza de seguros que este tiene a tal efecto contratadas. Los horarios de entrega serán de 10:00 horas a 14:00 horas y de 16:00 horas a 20:00 horas. Se deberán dirigir a la recepción del hotel para hacer uso de dicho servicio. En presencia de un responsable, ya sea, responsable de recepción, director adjunto, director o gerente se firmará el contrato de depósito correspondiente según lo que desee custodiar. El valor máximo de cobertura será de 1.500€ por cliente y no se aceptarán valores superiores a dicha cantidad; ni joyas, cheques, alhajas, piedras preciosas, objetos de lujo, de oro o platino, sellos y colecciones de cualquier tipo. El periodo máximo de la caja fuerte a su disposición será de 5 días naturales, en caso de superar este periodo y no haber



solicitado su restitución, el depósito pasará a ser retribuido, teniendo un coste diario de 15 euros.

ARTÍCULO 15.- El establecimiento no se hace responsable de maletas o bolsas de viaje que los clientes pudieran dejar en el establecimiento tras el momento de la liquidación de la factura y abandono de la habitación, ni durante su permanencia en zonas comunes, salvo que queden en depósito o en consigna.

ARTÍCULO 16.- El titular de la explotación no se hace responsable de los robos o sustracciones que se puedan producir en las habitaciones o en cualquier otro lugar de las instalaciones por encima de la cuantía máxima establecida para la cobertura del riesgo en la póliza de seguros contratada. Se informa asimismo de que los hurtos quedan excluidos de la cobertura del seguro antes referido.

ARTICULO 17.- Son los clientes en todo momento los responsables de custodiar la llave o sus copias de la habitación contratada. El titular de la explotación no se hace responsable de los robos o sustracciones que puedan producirse en las habitaciones o en cualquier otro lugar del establecimiento por encima de la cuantía establecida en la cobertura del riesgo correspondiente de la póliza de seguros que este tiene a tal efecto contratada.

ARTÍCULO 18.- Las normas de seguridad prohíben el uso de planchas en las habitaciones del hotel, de velas u otros objetos incandescentes que puedan provocar una situación indeseada de peligro. Así mismo, es obligación del huésped alojado en las habitaciones habilitadas para ello cerciorarse que sus cigarrillos se encuentra apagados antes de abandonar la habitación o retirarse a descansar.

En caso de producirse deterioro de los bienes y equipos por una mala praxis deberán ser satisfechos por el huésped tras valoración por parte del establecimiento del menoscabo.

Parking:

ARTÍCULO 19.- El titular de la explotación no se hace responsable de los robos o sustracciones que se puedan producirse en el aparcamiento dentro o fuera de los vehículos o en cualquier otro lugar de las instalaciones por encima de la cuantía máxima establecida para la cobertura del riesgo en la póliza de seguros contratada. Se informa asimismo de que los hurtos quedan excluidos de la cobertura del seguro antes referido.

ARTÍCULO 19.-VÉRTICE GESTIÓN HOTELERA, S.L. declina asimismo cualquier responsabilidad derivada de posibles golpes, arañazos, roturas o desperfectos que puedan producirse en los vehículos estacionados en el parking del hotel, salvo en supuestos de robo con fuerza o aquellos



casos que tengan cobertura en la póliza de seguros a tal efecto contratada. El Cliente podrá ampliar esta información en la Recepción, así como lo relativo a los valores máximos asegurados si así lo desea.

Prohibiciones.

ARTÍCULO 21.- Se prohíbe fumar en todo el establecimiento según **la Ley vigente 42/2010 del 30 de diciembre**, El establecimiento, ejerciendo su derecho, no dispone de habitaciones para fumadores o zonas habilitadas al efecto. La vulneración de esta prohibición implicara la potestad por parte del establecimiento de establecer un recargo de 100€ en concepto de limpieza y purificación del aire y olores.

ARTÍCULO 22.- Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el hotel para ser consumidas en su interior.

ARTÍCULO 23.- No se admitirán la introducción en las habitaciones de objetos muebles distintos a los habituales y propios de un turista. Así mismo, tampoco se admitirá la introducción en las habitaciones de aparatos eléctricos, ni a gas, con la única excepción de los propios para higiene personal como afeitadoras, secadores de pelo, etc.

ARTÍCULO 24.- No se permite sacar alimentos; comidas ni bebidas de los comedores del Hotel.

ARTÍCULO 25.- Se prohíbe el acceso de las personas acompañadas de animales a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece **la Ley 5/1998, de 23 de noviembre**, relativa al uso en Andalucía de perros guía.

ARTÍCULO 26.- La circulación y estancia dentro del establecimiento será en los lugares reservados para los clientes, sin que estos puedan acceder en ningún caso a las estancias o espacios reservas o privados. La indumentaria o vestimenta utilizable en cada uno de esos espacios será la establecida al efecto.

ARTÍCULO 27.- No se permite el acceso al restaurante o buffet, comedores o zonas comunes del establecimiento con vestuario inadecuado. Así mismo, tampoco está permitido circular por las zonas comunes del hotel solo con la ropa de baño, descalzo o con el torso al descubierto.

ARTÍCULO 28.- Está prohibido utilizar las toallas y otras prendas de la habitación para uso exterior.

ARTÍCULO 29.- Se prohíbe la captación de imágenes dentro del hotel y/o restaurante sin previo conocimiento o autorización por parte de la dirección de este.



ARTÍCULO 30.- Está prohibido el uso y disfrute de la habitación por más personas que las contratadas. Si esto se produjera, el huésped se hará cargo de abonar la diferencia entre lo contratado y lo disfrutado.

ARTÍCULO 31.- Está prohibido el uso y consumo de sustancias ilegales en todo el establecimiento.

ARTÍCULO 32.- Está prohibido el uso de internet para visitas a web y descargas de contenidos ilegales o que de esa forma estén tipificados.

ARTÍCULO 33.- Está prohibido el uso de flotadores y elementos de recreo en el recinto de la piscina.

ARTÍCULO 34.- No se admite el consumo de bebidas y/o comidas en el recinto de la piscina por higiene.

ARTÍCULO 35.- Para garantizar el correcto descanso de los huéspedes del establecimiento, queda prohibido el uso de equipos de imagen y sonido en abierto. Así como los ruidos provenientes de conversaciones, reuniones, etc. a partir de las 22:30 horas.

Uso de algunos servicios e instalaciones complementarias.

ARTÍCULO 36.- Los aparcamientos exteriores (carga y descarga) e interiores son de uso exclusivo para los residentes y usuarios del Hotel y el Restaurante.

ARTÍCULO 37.- El aparcamiento interior es un servicio para los residentes del Hotel y usuarios de servicios complementarios y cuyo uso y disfrute está condicionado por el pago de la tarifa estipulada que tenga el hotel y la disponibilidad de este.

ARTÍCULO 38.- Si le ha sido entregada en la recepción la tarjeta de identificación, está acreditado como huésped del establecimiento. Llévela siempre consigo dentro de las instalaciones puede serle requerida por motivos de seguridad.

ARTÍCULO 39.- El establecimiento pone a su disposición toallas para la playa, cargadores móviles, cables de conexión, convertidores eléctricos, etc. De forma gratuita previo depósito de 5€ por unidad que le será devuelto cuando los artículos retornen a la recepción. En caso de pérdida o deterioro del artículo, el depósito cubrirá el coste.

ARTÍCULO 40.- El uso de las zonas comunes es de uso exclusivo de los huéspedes alojados.

Recomendaciones.

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Cierre convenientemente la puerta de su habitación al salir de ella y compruebe que está correctamente cerrada, aun cuando solo sea un corto espacio de tiempo.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Proteja la llave de su habitación. No la deje en el mostrador de la recepción. Devuélvala en mano siempre.
- Notifique a la Dirección cualquier hecho anormal detectado o aprecie como; personas en actitud sospechosa por los pasillos o zonas comunes, llamadas repetitivas de personas que no se identifican a su teléfono o a su puerta, etc.
- No se moleste si le piden que se identifique en la recepción.
- Evite exhibir joyas, dinero u objetos de valor.
- No invite a extraños a su habitación ni les diga el nº de ella.
- No permita la entrada de personas en su habitación con entregas que no haya sido solicitadas.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre de su hotel o nº de habitación.
- No discuta planes específicos, excursiones, etc. Delante de personas desconocidas o en público.
- No cuelgue ropa en la barandilla de la terraza ni en el interior con cuerdas.
- Si observa un deterioro o anomalía, póngase en contacto con la recepción.
- Respete las zonas de habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta y en general evite hacer ruidos innecesariamente.
- Rogamos que utilice las instalaciones correctamente, respeten el mobiliario y enseres del hotel.
- Rogamos respete los horarios de todas las instalaciones del Hotel.
- Para evitar accidentes, no use vasos y otros objetos de cristal en la piscina.
- Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el hotel, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.
- Mantenga sus conversaciones y ruidos dentro de los límites normales más tarde de las 22:30. Los demás huéspedes lo agradecerán y no perturbarán su descanso.

Puntuación Hotel Vértice Indalo

 ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS - LEY 13-2020 de 18 de mayo ANEXO II. TABLAS PUNTUACIÓN SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTO	
AREA / SUB-AREA / REQUISITOS	Nº. Requisito
I.1. CONDICIONES GENERALES	
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente.	2
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3
I.2. ÁREAS PÚBLICAS	
Entrada principal dotada de marquesina	5
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entradas...)	6
Existen servicios sanitarios/aseos separados independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7
Sala TV	8
Sala de audiovisuales	9
Plantas o flores naturales	12
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, WI-FI)*	14
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel	15
I.3. RECEPCIÓN	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	17
Vestíbulo con asientos y servicios de bebidas de cortesía	19
Teléfono a disposición de los clientes	20
Servicio de impresora/fotocopiadora	21
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico	22
Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23
Personal multilingüe	24
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial*	25
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33
I.4. INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos*	49
I.5. APARCAMIENTO	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las uds. alojamiento)*	57
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	59
I.6. OTRAS INSTALACIONES GENERALES	
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61
Oficio en cada planta*	62
Escaleras de servicios	63
Ascensor-montacargas de servicio	64
Pasillos de ancho superior a 1,50 m.	66
I.7. SERVICIOS	
Limpieza diaria de la habitación	68
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69
Cambio de ropa de la cama cada 3 días de estancia	70
Cambio de ropa de la cama a petición del cliente	71
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago.	72
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73
Servicio de despertador	74
Paraguas en la recepción/habitación	75
Prensa diaria nacional y/o internacional	77
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79
Servicio de mantenimiento 24 horas	81
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82
Servicio de peso de maletas (báscula)	87
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	91
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h., entrega en 48 horas)	93
Servicio externo de atención médica a demanda	96
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97
II.1. DIMENSIONES	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99
II.4. COMODIDADES PARA DORMIR	
Camas individuales de dim. mín. de 1,00 m. x 2,00 m. y camas dobles de dim. mín. de 1,50 x 2,00 m.	106
Colchones de grosor \geq 22 cm	108
Sábanas y fundas para colchones	
Fundas higiénicas para colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	111
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112
Cuna a petición del cliente	113
Mantas o nórdicos bien conservados	115
Almohadas bien conservadas	116
Fundas higiénicas para almohadas	117
Almohada adicional a petición de cliente	118

Dos almohadas por persona	119
Manta adicional a petición del cliente	121
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122
II.5. EQUIPAMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO	
Visillo	123
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127
Estantería para la ropa	128
Perchas de material y color homogéneo	129
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131
Climatización en las habitaciones	133
Un asiento por plaza	134
Mesa, escritorio - con tamaño mínimo de trabajo - y luz adecuada	137
Dos enchufes de corriente en la habitación	138
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140
Adecuada iluminación en la habitación	141
Mesilla de noche	142
Luz de lectura cerca de la cama	143
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145
Espejo de cuerpo entero	146
Lugar destinado al equipaje	147
Papelera	148
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149
Smart TV con mando a distancia	151
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe	156
Acceso a internet en la habitación (banda ancha, Wifi,...)*	157
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159
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	161
Bañera y/o ducha con mampara*	162
Bañera al menos en el 30% de baños	164
Bidé*	166
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)	168
Dotación de 2 amenidades adicionales	169
Toallas extras	175
Albornoz a petición de la person usuaria	176
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177
II.7. MISCELÁNEAS EN LA U.A	
Manual de servicios del hotel Multilingüe	178
Utensilios para escribir y bloc de notas	181
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183
Juego de costura a petición de los clientes	184
Bolsa de lavandería disponible	185
Utensilios de limpieza de zapatos*	187
Mecanismos de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación	189
Cerradura con tarjeta electrónica	190
III.1. BEBIDAS	
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas	191
16 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones	193
Nevera	195
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento	196
III.2. DESAYUNOS*	
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)	197
Tiempo de desayuno de más de 2 horas y media.	199
III.3. COMIDAD / RESTAURACIÓN	
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201
Horario de comida 2 horas como mínimo.	202
Horario de cena de 2 horas y media como mínimo	203
Almuerzo / cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205
Restaurante a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)	206
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc)	209
Cocina de productos regionales	210
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211
Carta o información del bufé en más de un idioma	212
Carta o información del bufé en braille	213
IV.1. DEPORTE	
Gimnasio con al menos 4 tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214
IV.3. NIÑOS	
Asistente/cuidado para los niños a petición del cliente.	238
IV.4. OTRA OFERTA	
Piscina exterior	246
Toalla para la piscina/playa	249
Sala de conferencias mayor a 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m.	251
Sala de Juntas	252

VI.1. SISTEMAS DE CALIDAD	
Sistemas de gestión de quejas, incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256
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 2 idiomas.	265
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.	266
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet.	270
VII. MEDIDAS MEDIAMBIENTALES, 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.	271
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones.	272
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio.	275
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	279
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281
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.	282
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento.	283
VII.3. JARDINES EXTERIORES	
VII.4. RESIDUOS	
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288
VII.5. DESCARBONIZACIÓN	
TOTAL PUNTUACIÓN - SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELES	

Puntuación Hotel Vértice Aljarafe

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS - LEY 13-2020 de 18 de mayo	
ANEXO II. TABLAS PUNTUACIÓN SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTOS	
AREA / SUB-AREA / REQUISITOS	Nº. Requisito
I. CONDICIONES GENERALES / ÁREAS COMUNES	
I.1. CONDICIONES GENERALES	
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente.	2
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3
TOTAL PUNTUACIÓN - I.1. CONDICIONES GENERALES	
I.2. ÁREAS PÚBLICAS	
Entrada principal dotada de marquesina	5
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entradas...)	6
Existen servicios sanitarios/aseos separados independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7
Sala TV	8
Plantas o flores naturales	12
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, WI-FI)*	14
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel	15
TOTAL PUNTUACIÓN - I.2. ÁREAS PÚBLICAS	
I.3. RECEPCIÓN	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	17
Vestíbulo con asientos	18
Teléfono a disposición de los clientes	20
Servicio de impresora/fotocopiadora	21
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22
Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23
Personal multilingüe	24
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial*	25
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34
TOTAL PUNTUACIÓN - I.3. RECEPCIÓN	
I.4. INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos*	49
TOTAL PUNTUACIÓN - I.4. INSTALACIONES PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD	
I.5. APARCAMIENTO	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las uds. alojamiento)*	57
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	59
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60
TOTAL PUNTUACIÓN - I.5. APARCAMIENTO	
I.6. OTRAS INSTALACIONES GENERALES	
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61
Oficio en cada planta*	62
Escaleras de servicios	63
Ascensor-montacargas de servicio	64
Jardines propios 5,00 m2 por plaza	65
Pasillos de ancho superior a 1,50 m.	66
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 m.	67
TOTAL PUNTUACIÓN - I.6. OTRAS INSTALACIONES GENERALES	
I.7. SERVICIOS	
Limpieza diaria de la habitación	68
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69
Cambio de ropa de la cama cada 3 días de estancia	70
Cambio de ropa de la cama a petición del cliente	71
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago.	72
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73
Servicio de despertador	74
Paraguas en la recepción/habitación	75
Prensa diaria nacional y/o internacional	77
Servicio de mantenimiento 24 horas	81
Servicio de peso de maletas (báscula)	87
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	91
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h., entrega en 48 horas)	93
Servicio externo de atención médica a demanda	96
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97
TOTAL PUNTUACIÓN - I.7. SERVICIOS	
TOTAL PUNTUACIÓN - I. CONDICIONES GENERALES / ÁREAS COMUNES	
II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO (u.a)	
II.1. DIMENSIONES	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99
Junior Suite (doble con sala)	100
TOTAL PUNTUACIÓN - II.1. DIMENSIONES	
II.4. COMODIDADES PARA DORMIR	
Camas individuales de dim. mín. de 1,00 m. x 2,00 m. y camas dobles de dim. mín. de 1,50 x 2,00 m.	106
Colchones de grosor \geq 22 cm	108
Sábanas y fundas para colchones	111
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112
Cuna a petición del cliente	113
Mantas o nórdicos bien conservados	115
Almohadas bien conservadas	116
Fundas higiénicas para almohadas	117
Almohada adicional a petición de cliente	118
Dos almohadas por persona	119
Manta adicional a petición del cliente	121
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122
TOTAL PUNTUACIÓN - II.4. COMODIDADES PARA DORMIR	
II.5. EQUIPAMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO	
Visillo	123
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127
Estantería para la ropa	128
Parchas de material y color homogéneo	129
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131
Climatización en las habitaciones	133
Un asiento por plaza	134
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136
Mesa, escritorio - con tamaño mínimo de trabajo - y luz adecuada	137
Dos enchufes de corriente en la habitación	138
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140
Adecuada iluminación en la habitación	141
Mesilla de noche	142
Luz de lectura cerca de la cama	143
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama	145
Espejo de cuerpo entero	146
Lugar destinado al equipaje	147
Papelería	148

Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional	151
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe	156
Acceso a internet en la habitación (banda ancha, Wifi,...)*	157
Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación	159
TOTAL Puntuación - II.5. EQUIPAMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO	
II.6. EQUIPAMIENTOS Y COMODIDADES DEL BAÑO	
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo	161
Bañera y/o ducha con mampara*	162
Bañera al menos en el 30% de baños	164
Bidé*	166
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)	168
Dotación de 2 amenities adicionales	169
Teléfono supletorio en los baños	173
TOTAL Puntuación - II.6. EQUIPAMIENTOS Y COMODIDADES DEL BAÑO	
II.7. MISCELÁNEAS EN LA U.A	
Manual de servicios del hotel Multilingüe	178
Utensilios para escribir y bloc de notas	181
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183
Juego de costura a petición de los clientes	184
Bolsa de lavandería disponible	185
Utensilios de limpieza de zapatos*	187
Mecanismos de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación	189
Cerradura con tarjeta electrónica	190
TOTAL Puntuación - II.7. MISCELÁNEAS EN LA U.A	
TOTAL Puntuación - II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO (U.A)	
III. RESTAURACION	
III.1. BEBIDAS	
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas	191
Maxibar en plantas	192
16 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones	193
Nevera	195
TOTAL Puntuación - III.1. BEBIDAS	
III.2. DESAYUNOS*	
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)	197
Tiempo de desayuno de más de 2 horas y media.	199
TOTAL Puntuación - III.2. DESAYUNOS*	
III.3. COMIDAD / RESTAURACIÓN	
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201
Horario de comida 2 horas como mínimo.	202
Horario de cena de 2 horas y media como mínimo	203
Almuerzo / cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205
Restaurante a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)	206
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	207
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc)	209
Cocina de productos regionales	210
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211
Carta o información del bufé en más de un idioma	212
TOTAL Puntuación - III.3. COMIDAS / RESTAURACIÓN	
TOTAL Puntuación - III. RESTAURACION	
IV. OFERTA COMPLEMENTARIA (OCIO Y OTRAS ACTIVIDADES)	
IV.1. DEPORTE	
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218
TOTAL Puntuación - IV.1. DEPORTES	
IV.3. NIÑOS	
Asistente/cuidado para los niños a petición del cliente.	238
TOTAL Puntuación - IV.3. NIÑOS	
IV.4. OTRA OFERTA	
Piscina exterior	246
Toalla para la piscina/playa	249
TOTAL Puntuación - IV.4. OTRA OFERTA	
TOTAL Puntuación - IV. OFERTA COMPLEMENTARIA (OCIO Y OTRAS ACTIVIDADES)	
V. SERVICIOS DE REUNIONES Y EVENTOS*	
Sala de conferencias mayor a 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m.	251
Sala de Juntas	252
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253
TOTAL Puntuación - V. SERVICIOS DE REUNIONES Y EVENTOS*	
VI. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)	
VI.1. SISTEMAS DE CALIDAD	
Sistemas de gestión de quejas, incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256
TOTAL Puntuación - VI.1. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)	
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 2 idiomas.	265
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.	266
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet.	270
TOTAL Puntuación - VI.2. TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)	
TOTAL Puntuación - VI. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)	
VII. MEDIDAS MEDIAMBIENTALES, 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.	271
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones.	272
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio.	275
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	279
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281
TOTAL Puntuación - VII.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES	
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.	282
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento.	283
TOTAL Puntuación - VII.2. AGUA	
VII.3. JARDINES EXTERIORES	
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287
TOTAL Puntuación - VII.3. JARDINES EXTERIORES	
VII.4. RESIDUOS	
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300
TOTAL Puntuación - VII.4. RESIDUOS	

Puntuación Hotel Vértice Sevilla

 ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS - LEY 13-2020 de 18 de mayo ANEXO II. TABLAS PUNTUACIÓN SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTOS	
AREA / SUB-AREA / REQUISITOS	Nº. Requisito
I. CONDICIONES GENERALES / AREAS COMUNES	
I.1. CONDICIONES GENERALES	
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente.	2
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3
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.	4
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.	
I.2. ÁREAS PÚBLICAS	
Entrada principal dotada de marquesina	5
Existe calefacción/refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entradas...)	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7
Sala TV	8
Sala de audiovisuales	9
Sala de lectura / escritura / biblioteca	10
Obras de arte originales en las zonas comunes*	11
Plantas o flores naturales	12
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, WI-FI)*	14
Bar*	15
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16
I.3. RECEPCIÓN	
Area funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	
Vestíbulo con asientos	18
Vestíbulo con asientos y servicios de bebidas de cortesía	19
Teléfono a disposición de los clientes	20
Servicio de impresora/fotocopiadora	21
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico	
Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23
Personal Bilingüe	24
Personal multilingüe	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial*	25
Personal conocedor del lenguaje de signos	26
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27
Personal para aparcar vehículos	28
Portero (con personal separado)	29
Conserje (con personal separado)	30
Botones (con personal separado)	31
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34
I.4. INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35
Instalación de bucle magnéticos para personas con discapacidad auditiva	36
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38
Sujeta bastones en zonas comunes	39
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40
Inodoros empotrados en pared	41
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42
Instalación de lavabos regulables en altura	43
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistemas de inserción de tarjetas)	44
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40°*	46
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y piés.	47
Sistemas domóticos de detección de caídas	48
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos*	49
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51
Plazas de parking con superficie para el uso de plataformas elevadorean	52
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53

Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56
I.5. APARCAMIENTO	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las uds. alojamiento)*	57
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las uds. alojamiento)*	
Aparcamiento para autobuses	58
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*	
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60
I.6. OTRAS INSTALACIONES GENERALES	
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61
Oficios por cada tres plantas*	62
Oficio en cada planta*	
Escaleras de servicios	63
Ascensor-montacargas de servicio	64
Jardines propios 5,00 m2 por plaza	65
Jardines propios 10,00 m2 por plaza	
Pasillos de ancho superior a 1,50 m.	66
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 m.	67
I.7. SERVICIOS	
Limpieza diaria de la habitación	68
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69
Cambio de ropa de la cama cada 5 días de estancia	70
Cambio de ropa de la cama cada 3 días de estancia	
Cambio de ropa de la cama a petición del cliente	71
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago.	72
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73
Servicio de despertador	74
Paraguas en la recepción/habitación	75
Revistas actualizadas y gratuitas	76
Prensa diaria nacional y/o internacional	77
Servicios de costura	78
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79
Servicio de limpieza de zapatas	80
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86
Servicio de peso de maletas (báscula)	87
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 12 horas)	92
Lavandería para el uso de clientes	
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h., entrega en 48 horas)	93
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h., entrega en 24 horas)	94
Servicio de cambio de moneda	
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95
Servicio externo de atención médica a demanda	96
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98
II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO (u.a)	
II.1. DIMENSIONES	
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	
Junior Suite (doble con sala)	100
Suite	101
Unidades de alojamiento comunicadas	102
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.	
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.	
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105
II.2. DIMENSIONES SALONES EN HOTELES-APARTAMENTOS	
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	
II.3. EQUIPAMIENTOS COCINA EN HOTELES-APARTAMENTOS	
Cocina	HA2
Horno	HA3
Campana Extractora	HA4
fregadero	HA5
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6
Microondas	HA7

Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8
Refrigerador	HA9
Utensilios de limpieza	HA10
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11
Lavadora	HA12
Lavavajillas	HA13
II.4. COMODIDADES PARA DORMIR	
Camas individuales de dim. mín. de 0,90 m. x 1,90 m. y camas dobles de dim. mín. de 1,35 x 1,90 m.	106
Camas individuales de dim. mín. de 1,00 m. x 1,90 m. y camas dobles de dim. mín. de 1,50 x 1,90 m.	
Camas individuales de dim. mín. de 1,00 m. x 2,00 m. y camas dobles de dim. mín. de 1,50 x 2,00 m.	
Camas individuales de dim. mín. de 1,00 m. x 2,00 m. y camas dobles de dim. mín. de 2,00 x 2,00 m.	107
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m.	
Colchones bien conservados de un mínimo de un mínimo de 18 cm. de grosor	108
Colchones de grosor \geq 22 cm	109
Colchones ergonómicamente ajustables	110
Servicio de fundas nórdicas	111
Sábanas y fundas para colchones	111
Fundas higiénicas para colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112
Cuna a petición del cliente	113
Dispositivo despertador en la habitación	114
Mantas o nórdicos bien conservados	115
Almohadas bien conservadas	116
Fundas higiénicas para almohadas	117
Almohada adicional a petición de cliente	118
Dos almohadas por persona	119
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120
Manta adicional a petición del cliente	121
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)	
II.5. EQUIPAMIENTOS DE LA UNIDAD DE ALOJAMIENTO	
Visillo	123
Alfombra	124
Colgador	125
Galán de noche	126
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127
Estantería para la ropa	128
Perchas de material y color homogéneo	129
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131
Ventiladores de techo o pared	132
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos*	133
Climatización en las habitaciones	
Un asiento	134
Un asiento por plaza	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136
Mesa o escritorio	137
Mesa, escritorio - con tamaño mínimo de trabajo - y luz adecuada	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140
Adecuada iluminación en la habitación	141
Mesilla de noche	142
Luz de lectura cerca de la cama	143
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama	
Espejo de cuerpo entero	146
Espejo adicional de cuerpo entero	
Lugar destinado al equipaje	147
Papelera	148
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149
Reproductor de audio o multimedia	150
TV en color con mando a distancia	151
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional	
Smart TV con mando a distancia	152
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154
Obras de arte originales en las habitaciones*	155
Teléfono con línea interna y externa, a petición, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156
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,...)*	157
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación.	
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159
Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación	
II.6. EQUIPAMIENTOS Y COMODIDADES DEL BAÑO	

Al menos el 50% de los baños con luz natural	160
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo	161
Bañera y/o ducha con cortina*	162
Bañera y/o ducha con mampara*	163
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	164
Bañera al menos en el 30% de baños	165
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	166
Bidé*	167
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	168
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 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)*	169
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)	170
Dotación de 2 amenities adicionales	171
Dotación de 4 amenities adicionales	172
Instalación de calefacción en el baño	173
Toallero con calefacción en el baño	174
Altavoces en el baño	175
Teléfono supletorio en los baños	176
Gel y champú en botellas monodosis	177
Toallas extras	178
Albornoz a petición de la person usuaria	179
Albornoz	180
Zapatillas a petición de la persona usuaria	181
Zapatillas	182
II.7. MISCELÁNEAS EN LA U.A	
Información del hotel	183
Manual de servicios del hotel bilingüe	184
Manual de servicios del hotel Multibilingüe	185
Revista para los clientes	186
Prensa diaria (digital o en pared)	187
Utensilios para escribir y bloc de notas	188
Carpeta de correspondencia	189
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	190
Plancha y tabla de planchar	191
Juego de costura a petición de los clientes	192
Juego de costura	193
Bolsa de lavandería disponible	194
Calzador	195
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	196
Utensilios de limpieza de zapatos*	197
Mirilla en la puerta	198
Mecanismos de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación	199
Cerradura con tarjeta electrónica	200
Sistema de apertura con móvil	201
III. RESTAURACION	
III.1. BEBIDAS	
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas	202
Maxibar en plantas	203
16 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones	204
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones	205
Minibar en unidades de alojamiento con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	206
Minibar en las unidades de alojamiento	207
Nevera	208
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	209
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento	210
III.2. DESAYUNOS*	
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	211
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además de zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)	212
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)	213
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitacioes	214
Tiempo de desayuno de más de 2 horas y media.	215
Desayuno fuera de horario habitual	216
III.3. COMIDAD / RESTAURACION	
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	217
Horario de comida 2 horas como mínimo.	218
Horario de cena de 2 horas y media como mínimo	219
Almuerzo / cena fría para llegadas tardías al establecimiento	220
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	221
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 24 horas	222
Restaurante a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la	223
Restaurante 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	224
Restaurante a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la	225
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	226
Servicio de snack	227
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc)	228

Cocina de productos regionales	210
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211
Carta o información del bufé en más de un idioma	212
Carta o información del bufé en braille	213
IV. OFERTA COMPLEMENTARIA (OCIO Y OTRAS ACTIVIDADES)	
IV.1. DEPORTE	
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas	216
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento.	217
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220
IV.2. SALUD-BELLEZA	
Recepción atendida personalmente	221
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 20 m2).	224
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225
Sauna con un mín. de 6 plazas.	226
Jacuzzi / Hidromasaje	227
Estancia de belleza con un mínimo de 4 trabajadores (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamientos (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño	229
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230
Hamacas en la zona de baños del Spa	231
Piscina interior climatizada	232
Solarium	233
Hilo musical con música de relajación	234
IV.3. NIÑOS	
Area infantil (zona de juegos infantiles)	235
Instalaciones Miniclub	236
Piscina infantil (vaso independiente)	237
Asistente/cuidado para los niños a petición del cliente.	238
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años) como mínimo 3 horas al día, por personal especializado.	239
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años) como mínimo 3 horas al día	240
Programa de animación infantil	241
IV.4. OTRA OFERTA	
Peluquería	242
Tiendas	243
Venta de 3 Productos de Andalucía	244
Venta de más de 3 Productos de Andalucía	245
Piscina exterior climatizada	246
Piscina exterior	247
Piscina exterior infinita	248
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado.	249
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado.	250
Toalla para la piscina/playa	251
Programa de animación y bienvenida	252
V. SERVICIOS DE REUNIONES Y EVENTOS*	
Sala de conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m.	251
Sala de conferencias mayor a 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m.	
Sala de conferencias mayor a 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m.	
Sala de conferencias mayor a 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m.	
Sala de Juntas	252
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253
VI. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LINEA)	
VI.1. SISTEMAS DE CALIDAD	
Sistemas de gestión de quejas, incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254
Cuestionario de satisfacción de los clientes, incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programa de mejoras y seguimiento y la publicación de resultados en web propia.	255
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256
Mystery guest (*cliente misterioso*): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 (*Q*)	260
Certificado de Sistema de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud.	264
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 2 idiomas.	265
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.	266
Web accesible	267
Asistente virtual en las u.a./ app	268

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.	269
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet.	270
VII. MEDIDAS MEDIAMBIENTALES, DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ECONÓMICA 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.	271
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones.	272
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural de los jardines exteriores.	273
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio.	275
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas.	276
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria	277
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278
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	279
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280
Termostátos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281
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.	282
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento.	283
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros.	285
VII.3. JARDINES EXTERIORES	
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín.	286
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287
VII.4. RESÍDUOS	
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300
VII.5. DESCARBONIZACIÓN	
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2	
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3	