

SIDONIA



BOUTIQUE HOTEL / JEREZ

REQUISITOS/ SERVICIOS CLASIFICACIÓN HOTEL 5* GL

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.

Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.

I.2. Áreas Públicas

Entrada principal dotada de marquesina

Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *

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 audiovisuales

Sala de lectura / escritura / biblioteca

Obras de arte originales en las zonas comunes *

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)*

Bar*

Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel

I.3. Recepción

Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)

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/fotocopiadora

Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)

Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico

Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción

Personal bilingüe

Personal multilingüe

Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *

Manual de bienvenida o información del hotel en braille

Portero (con personal separado)

Conserje (con personal separado)

Botones (con personal separado)

Servicio de equipajes, a petición del cliente

Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)

Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

I.4. Instalaciones para personas con discapacidad

Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación. (evitando sistema de inserción de tarjetas)

Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras

Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*

Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*

I.6. Otras instalaciones generales

El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*

Escalera de servicios

Ascensor-montacargas de servicio

Limpieza diaria de la habitación

Cambio diario de toallas a petición del cliente

Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia

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 costura

Servicio de transporte (traslado de clientes)

Servicio de limpieza de zapatos

Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía

Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)

Acompañar al cliente a la habitación a su llegada

Plantas y/o flores naturales en las habitaciones

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

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h y devolución en 12 horas)

Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, y entrega en 48 horas)

Servicio externo de atención médica a demanda

II.1. Dimensiones

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

El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Junior suite (doble con sala)

Suite

Unidades de alojamiento comunicadas

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

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

Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)

II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

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

Dispositivo despertador en la habitación

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 la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

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 extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites

Mesa o escritorio

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

Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama

Espejo de cuerpo entero

Espejo adicional de cuerpo entero

Lugar destinado al equipaje

Papelera

Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)

Smart TV con mando a distancia

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

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

Al menos el 50% de los baños con luz natural

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.

Bañera y/o ducha con cortina. *

Bañera y/o ducha con mampara.*

Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones

Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones

Bidé*

Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)

Dotación de 2 amenities adicionales

Dotación de 4 amenities adicionales

Instalación de calefacción en el baño

Toallero con calefacción incluida

Altavoces en el baño

Teléfono supletorio en los baños

Gel y champú en botellas monodosis

Toallas extras

Albornoz a petición de la persona usuaria

Albornoz

Zapatillas a petición de la persona usuaria

Zapatillas

II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingüe

Revista para los clientes

Utensilios para escribir y bloc de notas

Plancha y tabla de plancha

Juego de costura

Bolsa de lavandería disponible

Calzador

Utensilios de limpieza de zapatos*

Cerradura con tarjeta electrónica

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 las unidades alojativas

Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento

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 comidas en el hotel

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento

Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas

Restaurantes 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 ubicación)

Restaurantes 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 ubicación)

Restaurantes 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)

Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas

Servicio de snack

Menús especiales bajo petición (menú infantil, celiacos, alérgicos, diabéticos, etc.)

Cocina de productos regionales

Carta o información del bufé en más de un idioma

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

IV.1. Deporte

Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes

IV.2. Salud-Belleza

Servicio bebidas en el balneario (spa)

Jacuzzi / Hidromasaje SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento

(masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)

Solárium

IV.4. Otra oferta

Venta de 3 Productos de Andalucía

Piscina exterior

Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado

Toalla para la piscina/playa

VI. Calidad y TIC (actividades en línea)

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

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

Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las

Habitaciones

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 otras energías renovables/alternativas distintas a la solar

Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización

VII.2. Agua

Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento

Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el 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

EVALUACIÓN GRAN LUJO

I. Condiciones generales / Áreas Comunes

II. 2 Áreas Públicas

Mobiliario, enseres, materiales y decoración de marcas de primera calidad, y diseño en el mercado nacional e internacional en todas las dependencias del hotel.

Salón con autoservicio de cafés, té, refrescos, pastas, fruta, canapés dulce/salados, aperitivos a disposición de los clientes sin cargo

I.3 Recepción

Línea de crédito para los servicios del hotel

Personal que se ocupe de aparcar el coche y ponerlo a disposición del cliente cuando lo solicite
Servicio de mayordomía 8 horas

Servicio de limpieza de zapatos manual

II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

II.1 Dimensiones

Más de un 10 % de suites

Más de un 15% de suites junior

Jacuzzi en 10 % habitaciones

II.4 Comodidades para dormir (descanso)

Complementos para adaptar la dureza de los colchones

Carta de ropa de cama (algodón, seda o lino)

Ropa de cama 100% algodón de 320 hilos

II.5 Equipamientos de la habitación

Caja Fuerte con capacidad, al menos para un ordenador portátil

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

Teleducha efecto lluvia

Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 14 elementos distintos)

Toallas con gramaje superior a 700

III. RESTAURACION

IV. 1. Bebidas

Servicio de snack gratuito en habitación con reposición diaria

Servicio de coctelería

III.3. Comidas/Restauración.

Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 100% de la capacidad máxima del establecimiento

V. OCIO / TIEMPO LIBRE

IV.1. Deportes

Servicio de entrenador personal

IV.2. Salud-Belleza

Acceso sin cargo a la zona de Spa

Servicio de bebidas o frutas sin coste para el cliente en la zona de Spa

IV.4 Otra oferta

Servicio de bar/camareros en zona de hamacas

Toalla para la piscina a disposición de los clientes

Apertura del establecimiento durante todo el año