

## ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS - LEY 13-2020 de 18 de Mayo ANEXO II

AREA / SUB-AREA / REQUISITOS	Nº requisito
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>	
<b>I.1. Condiciones generales</b>	
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
<b>I.2. Áreas Públicas</b>	
Entrada principal dotada de marquesina	5
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7
Sala de TV	8
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel	15
<b>I.3. Recepción</b>	
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	
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
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>	
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52
<b>I.5. Aparcamiento</b>	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	57
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>	
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61
Oficio en cada planta*	
Escalera de servicios	63
Ascensor-montacargas de servicio	64
Jardines propios 10 m2 por plaza	
<b>I.7. Servicios</b>	
Limpieza diaria de la habitación	68
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia	
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
Prensa diaria nacional y/o internacional	77
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>	
<b>II.1. Dimensiones</b>	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	
Junior suite (doble con sala)	100

Unidades de alojamiento comunicadas	102
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.	
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m	106
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm	108
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón	109
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 del cliente	118
Manta adicional a petición del cliente	121
Posibilidad de oscurecer la habitación	122
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>	
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
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135
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 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
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional	
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152
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
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación	
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>	
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
Gel y champú en botellas monodosis	174
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>	
Manual de servicios del hotel multilingue	178
Utensilios para escribir y bloc de notas	181
Juego de costura a petición de los clientes	184
Bolsa de lavandería disponible	185
Utensilios de limpieza de zapatos*	

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189
Cerradura con tarjeta electrónica	190
<b>III. Restauración</b>	
<b>III.1. Bebidas</b>	
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193
Nevera	195
<b>III.2. Desayuno*</b>	
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)	198
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199
Desayuno fuera del horario habitual	200
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>	
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201
Horario de comida dos horas como mínimo	202
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana ( <i>cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación</i> )	206
Servicio de snack	208
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209
Cocina de productos regionales	210
Troncos en restaurante/comedor bajo petición	211
Carta o información del bufé en más de un idioma	212
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>	
<b>IV.1. Deporte</b>	
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>	
Recepción atendida personalmente	221
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224
Sauna con un mínimo de seis plazas	226
Jacuzzi / Hidromasaje	227
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineral medicinal, etc.)	229
Hamacas en la zona de baños del spa	231
Piscina interior climatizada	232
Solárium	233
Hilo musical con música de relajación	234
<b>IV.3. Niños</b>	
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235
Instalaciones Miniclub	236
Piscina infantil (vaso independiente)	237
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238
Programa de animación infantil	241
<b>IV.4. Otra oferta</b>	
Piscina exterior	246
Programa de animación y bienvenida	250
<b>V. Servicios de reuniones y eventos*</b>	
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 Juntas	252
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253
<b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>	
<b>VI.1 Sistemas de calidad</b>	
Sistema 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, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia	255
<b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>	
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	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
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
<b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>	
<b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>	
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 en 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 generación de agua caliente sanitaria.	277
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
<b>VII.2. Agua</b>	
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
<b>VII.3. Jardines exteriores</b>	
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