



## **Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos**

---

### **HOTEL EUROSTARS GUADALQUIVIR**

**Sociedad:** Hotel Certis Sevilla S.L. B 67059691 RTA H/SE/01344

---

#### **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.\*

#### **I.2. Áreas Públicas**

- 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.\*
- Plantas o flores naturales.
- Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi).\*
- Bar.\*

#### **I.3. Recepción**

- 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).
- Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción.
- Personal multilingüe.
- Servicio de recepción 24 horas de forma presencial.\*
- Servicio de equipajes, a petición del cliente.
- Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes.

#### **I.4. Instalaciones para personas con discapacidad**

- Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes.
- Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva.
- Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)
- Sistemas domóticos de detección de caídas.
- Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos.\*
- Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras.
- Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos.



### **I.5. Aparcamiento**

- Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento).\*
- Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento).\*
- Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.).

### **I.6. Otras instalaciones generales**

- El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías.\*
- Oficio en cada planta.\*
- Escalera de servicios.
- Ascensor-montacargas de servicio.
- Pasillos de ancho superior a 1,50 metros.

### **I.7. Servicios**

- Limpieza diaria de la habitación.
- Cambio diario de toallas a petición del cliente.
- 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.
- Prensa diaria nacional y/o internacional.
- Servicio de mantenimiento 24 horas.
- WC/Ducha de cortesía para salidas tardías.
- Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación. (no solo un mensaje de bienvenida en la TV).
- Servicio de peso de maletas (básculas).
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana).

## **II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO (U.A.)**

---

### **II.1. Dimensiones**

- El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría.
- Junior suite (doble con sala).
- Balcones o terrazas en un mínimo del 20% 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.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos**

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



#### **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.
- Sábanas y funda para colchones.
- Cuna a petición del cliente.
- Dispositivo despertador en la habitación.
- Mantas o nórdicos bien conservados.
- 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.

#### **II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento**

- Armario adecuado o espacio destinado a la ropa.
- Estantería para la ropa.
- Perchas de material y color homogéneo.
- Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas.
- Puertas que absorban el ruido o puertas dobles.
- Climatización en las habitaciones.
- Un asiento por plaza Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar.
- Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada.
- Dos enchufes de corriente en la habitación.
- Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio.
- Dos enchufes de corriente cerca de la cama.
- Adecuada iluminación en la habitación.
- Mesilla de noche.
- Luz de lectura cerca de la cama Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada.
- Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama.
- 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.
- 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,...)\*
- 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.
- Ducha con mampara.\*
- Bidé.\*



- Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta) .
- Dotación de 4 amenities adicionales.
- Toallero con calefacción incluida.
- Toallas extras.
- Albornoz a petición de la persona usuaria.
- Zapatillas a petición de la persona usuaria.

## **II.7. Miscelánea en la u.a.**

- Manual de servicios del hotel multilingüe.
- Utensilios para escribir y bloc de notas.
- Plancha y tabla de planchar a petición del cliente.
- Bolsa de lavandería disponible.
- Calzador Utensilios de limpieza de zapatos.\*
- Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación.
- 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.
- 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones.
- Minibar en las unidades alojativas.
- Nevera Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento.

### **III.2. Desayuno\***

- Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta).
- Tiempo de desayuno de más dos horas y media.

### **III.3. Comidas/Restauración\***

- Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena).
- Tronas en restaurante/comedor bajo petición.

## **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**

- Sauna con un mínimo de seis plazas.

## **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.

## **VI. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)**

---

### **VI.1 Sistemas de calidad**

- Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
- 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 energía solar para generación de agua caliente sanitaria.
- Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil.
- Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.
- Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización



**EUROSTARS**  
HOTELS

## **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.
- Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros.

## **VII.4. Residuos**

- Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento.

## **VII.5.Descarbonización**

- Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2. ACREDITADO.

