

NOVOTEL

Sevilla

Tabla de cumplimiento de requisitos y puntuación según
DECRETO-LEY 13/2020 DE 18 DE MAYO

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*
I.2. Áreas Públicas
Entrada principal dotada de marquesina
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 audiovisuales
Plantas o flores naturales
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
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 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 *
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
Inodoros empotrados en pared
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos
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
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (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*
Oficio en cada planta*
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
Revistas actualizadas y gratuitas
Prensa diaria nacional y/o internacional
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)
Servicio externo de atención médica a demanda

NOVOTEL

Sevilla

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)

Unidades de alojamiento comunicadas

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

10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón

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

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo

Colgador

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 cerca de la cama

Espejo de cuerpo entero

Lugar destinado al equipaje

Papelera

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

TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional

Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia

Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)

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

NOVOTEL

Sevilla

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

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

Ducha con cortina. *

Ducha con mampara.*

Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante 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)*

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

Dotación de 2 amenities adicionales

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 multilingue

Prensa diaria (digital o en papel)

Utensilios para escribir y bloc de notas

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Juego de costura

Bolsa de lavandería disponible

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

Nevera

Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e

Infusiones en la unidad de alojamiento

III.2. Desayuno*

Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)

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)

Horario de comida dos horas como mínimo

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas

Servicio de snack

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

Cocina de productos regionales

Tronas en restaurante/comedor bajo petición

Carta o información del bufé en más de un idioma

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

IV.1. Deporte

Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes

IV.3. Niños

Área Infantil (zona de juegos infantiles)

IV.4. Otra oferta

Peluquería

Tiendas

Venta de 3 Productos de Andalucía

Venta de más de 3 Productos de Andalucía

Piscina exterior

Toalla para la piscina/playa

Programa de animación y bienvenida

NOVOTEL

Sevilla

V. Servicios de reuniones y eventos*

Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 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

Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía

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

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.

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

Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio

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.

VII.5.Descarbonización

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono