

Hotel NOVOTEL SUITES MALAGA CENTRO

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y PUNTUACIÓN

DECRETO-LEY 13/2020 DE 18 DE MAYO

NºRT H/MA/02095

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

I. CONDICIONES GENERALES/ AREAS 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 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*

Plantas o flores naturales

Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*

Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel

I.3 Recepcion

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

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

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 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

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

I.5 Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*

Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)

I.5 Otras instalaciones generales

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

Oficio por cada tres plantas*

Oficio en cada planta*

Ascensor-montacargas de servicio

Pasillos de ancho superior a 1,50 metros

Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros

I.6 Servicios

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 limpieza de zapatos

Servicio de mantenimiento 24 horas

Servicio de alquiler de silla de ruedas

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)

Servicio externo de atención médica a demanda

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

Servicio de alquiler de cochecito para bebés

II UNIDADES DE ALOJAMIENTO (u.a.)

II.1 Dimensiones

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

Junior suite (doble con sala)

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

Suite

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 bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

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

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

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

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

Suite

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 bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

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

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

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

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

Climatización en las habitaciones

Un asiento

Un asiento por plaza

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

TV en color con mando a distancia

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

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*

Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación

II.6 Equipamientos y comodidades en el baño

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

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.

Información del hotel

Manual de servicios del hotel bilingüe

Manual de servicios del hotel multilingüe

Revista para los clientes

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 a petición de los clientes

Bolsa de lavandería disponible

Utensilios de limpieza de zapatos*

Mirilla en la puerta

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

Cerradura con tarjeta electrónica

III RESTAURACION

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

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 comida para servicio de habitaciones de 14 horas

Servicio de snack

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.4 Otra Oferta

Toalla para la piscina/playa

IV OFERTA COMPLEMENTARIA (ocio y otras actividades)

VI.1 Sistemas de Calidad

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

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

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

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

VII.1 Eficiencia Energética

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 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

Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

NºRT H/MA/02095

VII.2 Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento