



Requisitos declarados para la clasificación de 4 Estrellas

- 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 con acceso directo a la playa.
- 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
- 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
- Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos
- Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)
- Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
- Vestíbulo con asientos
- 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
- 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
- Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería
- Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación. (evitando sistema de inserción de tarjetas)
- Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)
- Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
- 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 1,50 metros
- Escalera de clientes con ancho superior 1,50 metros
- 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
- Prensa diaria nacional y/o internacional



- Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
- Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
- Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)
- Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)
- Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria
- Servicio externo de atención médica a demanda
- 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
- 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
- Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m
- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m
- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m
- Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m
- Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
- Servicio de fundas nórdicas
- Sábanas y funda para colchones
- 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
- Manta adicional a petición del cliente
- Posibilidad de oscurecer la habitación
- Posibilidad de oscurecer completamente la habitación
- Visillo
- Alfombra
- 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
- Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos
- Climatización en las habitaciones
- Un asiento
- Un asiento por plaza
- Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
- 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
- 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
- TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
- Smart TV 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 con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)
- 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 fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado
- Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
- El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
- Bañera y/o ducha con mampara. *
- Bañera al menos en el 30% de baños
- Bidé*
- Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades
- de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites
- 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
- Dotación de 4 amenities adicionales
- Teléfono supletorio en los baños
- Información del hotel
- Manual de servicios del hotel bilingüe
- Manual de servicios del hotel multilingüe
- 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 a petición del cliente
- Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
- Cerradura con tarjeta electrónica
- 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 unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
- Minibar en las unidades alojativas
- Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)
- 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
- 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
- Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
- Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
- Restaurante bufé Abierto 7 días por semana.
- Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas
- 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
- Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes
- Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)
- Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.
- Recepción atendida personalmente
- Venta de productos de cosmética o de peluquería
- Sauna con un mínimo de seis plazas
- Jacuzzi / Hidromasaje
- Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)
- SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)
- Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna
- Hamacas en la zona de baños del spa
- Piscina interior climatizada
- Solárium
- Hilo musical con música de relajación
- Área Infantil (zona de juegos infantiles)
- Instalaciones Miniclub
- Piscina infantil (vaso independiente)
- Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente
- Programa de animación infantil
- Peluquería
- Tiendas
- Piscina exterior
- Piscina exterior infinita
- Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
- Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado
- Toalla para la piscina/playa
- Programa de animación y bienvenida
- Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m
- Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
- Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
- Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
- 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
- Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía
- Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED
- 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