



REGLAMENTO Y
SERVICIOS DISPONIBLES

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

I. INTRODUCCIÓN Y CARACTERÍSTICAS

El artículo 25 del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, de Andalucía, por el que, entre otras, se establecen las medidas relativas a establecimientos hoteleros dispone que los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia. Los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

El reglamento de régimen interior especifica:

1. Las condiciones de admisión.
2. Las normas de convivencia y funcionamiento.
3. Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.
4. Relación de servicios complementarios que se prestan por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.
5. Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.
6. Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.
7. En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

Este reglamento queda a disposición de usted, como nuestro cliente, en todo momento tanto en su versión en español como en su versión en inglés; pudiendo ser consultando en la zona de recepción, así como en nuestra página web.

PRESENTACIÓN DEL HOTEL

Hotel El Lodge (Alpine Resorts, S.L.) se encuentra en Monachil, en el centro de la estación de esquí de Sierra Nevada, en la provincia andaluza de Granada. Esta es la estación de esquí más al sur de toda Europa y ofrece a sus visitantes instalaciones cinco estrellas con más de 100 km de pistas, un clima envidiable y diversión y ambiente après-ski idóneos.

Sierra Nevada se ubica a tan solo 33 km de la histórica ciudad de Granada, famosa en todo el mundo por la Alhambra, y a 43 km del aeropuerto internacional de Granada.

La estación del AVE y el aeropuerto de Málaga se encuentran a dos horas en coche del hotel, al igual que las famosas playas de la Costa del Sol.

Su ubicación privilegiada al pie de las pistas y a una altitud de 2.100 metros, permite acceder directamente de El Lodge a Maribel, una de las pistas de esquí más importantes de Sierra Nevada.

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

Con un techo a dos aguas y un exterior dorado elaborado con madera finlandesa, El Lodge es un encantador refugio boutique de estilo alpino en el paisaje de cuento de hadas de Sierra Nevada. Cómodamente equipados con carteles de esquí antiguos, candelabros de astas y estampados de animales del diseñador Andrew Martin, los interiores contemporáneos redefinen el lujo de las cabañas de troncos. Por dentro y por fuera, es un paraíso para los esquiadores. El Lodge ofrece de todo, desde lecciones privadas, una sala de juegos para niños hasta un servicio de calentamiento de botas, combinando un entorno estimulante con un servicio excepcional.

En el exterior, puede disfrutar del après-ski en el Sun Deck, con acceso directo a las pistas de esquí. O bien, caliéntese en las piscinas climatizadas, la sauna y los baños de vapor del spa del hotel, con una terraza al aire libre con un impresionante telón de fondo de montaña. Las noches están preparadas para disfrutar de cócteles junto al fuego en el salón y de alta cocina en el restaurante El Grill. Después de la cena, retírese a la acogedora calidez de su habitación o suite para planificar las aventuras del día siguiente.

45 pistas y seis pistas de esquí fuera de pista rodean el hotel, y el telesilla Parador 1 está a solo 50 metros de la puerta principal. Pero hay más en Sierra Nevada que nieve. Cambie las pistas por un lugar para hacer turismo y dirígete a Granada. Un viaje de treinta minutos podría permitirle disfrutar de la fascinante historia y cultura de la ciudad, desde la majestuosa Alhambra hasta los pequeños bares de flamenco.

II. NORMAS DE ADMISIÓN

1. DERECHO DE ADMISIÓN

Este hotel tiene la consideración, a todos los efectos, de establecimiento de uso público, si bien se podrá denegar la admisión o permanencia:

1. Por falta de capacidad de alojamiento o de las instalaciones.
2. Por incumplir los requisitos de admisión.
3. Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.
4. Personas con enfermedad infecto-contagiosa de declaración obligatoria, que por razones de salud pública no deban permanecer en un establecimiento hotelero.

2. DOCUMENTO DE ADMISIÓN

Será requisito previo para hacer uso de la habitación cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a su llegada al hotel; siendo así que en ese momento será informado/a sobre sus derechos y obligaciones como cliente, así como sobre la existencia del presente reglamento de régimen interior. Al cumplimentar el documento de admisión, usted deberá presentar documento oficial que le identifique y que servirá asimismo para que el hotel pueda cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras. El hotel, cumpliendo la orden del Ministerio del Interior INT/1922/2003 y resolución de la secretaria de estado de seguridad, solicitará a todos sus clientes mayores de 14 años documento identificativo a fin de trasladar a la policía correspondiente la información de su registro en el hotel. Una vez cumplimentado el documento de admisión, tendrá a su disposición copia del mismo si lo desea en nuestra recepción, en el que constará, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el registro de turismo de Andalucía del establecimiento, la identificación de la habitación, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, el régimen alimenticio contratado.

3. CONVIVENCIA SOCIAL Y USOS NO PERMITIDOS

No se admitirán clientes que incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

Igualmente, el incumplimiento de este reglamento de régimen interno supondrá la expulsión del cliente, reservándose el establecimiento el derecho de rescindir el contrato de alojamiento. Sobre el importe de eventuales servicios no recibidos por este motivo se aplican los gastos sobre anulación de reservas.

4. MENORES DE EDAD

Los menores de 18 años deben viajar acompañados como mínimo de una adulta o adulto responsables, que deberán dormir en el hotel, de no ser así, no le será posible la pernoctación en el hotel.

5. ANIMALES

Se permite la estancia y pernocta de perros con un límite de peso de 6 kilos de peso de la mascota.

III. NORMAS GENERALES

1. RESERVA

Toda reserva incluirá la fecha de la estancia, cantidad y tipo de habitación con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados; constando asimismo el precio total y desglosado para cada uno de dichos conceptos, salvo que se le haya ofertado como paquete a precio global convenido. La confirmación por nuestra parte de la reserva será considerada como contrato de alojamiento turístico; quedando constancia física o electrónica a disposición del cliente.

2. ENTRADA / CHECK-IN

La hora de check-in o entrada es desde las 15:00 horas a las 00:00 horas.

3. SALIDA / CHECK-OUT

La hora de check-out o salida es hasta las 12:00 horas. Dicho horario podría ampliarse según disponibilidad del establecimiento con el consiguiente coste adicional.

4. ANULACIONES

Las reservas garantizadas con tarjeta de crédito que se anulen fuera de la política de cancelación establecida en el momento de la confirmación de la reserva tendrán un cargo equivalente a una pernoctación.

5. PAGOS

El cliente deberá abonar los servicios prestados por el establecimiento en el momento del check-out y presentación de la factura o en el plazo pactado.

6. FORMAS DE PAGO

Si lo desea el cliente podrá realizar el prepagado de la estancia mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito. El establecimiento cuenta con una plataforma de pago segura (paygold) a disposición del cliente.

En caso de realizar el pago directamente en el hotel deberá ser mediante tarjeta bancaria o efectivo hasta el límite cuantitativo vigente según la ley en ese momento.

7. PREPAGOS O DEPÓSITO

El establecimiento se reserva el derecho de solicitar al cliente un depósito igual o superior al importe de su estancia, que deberá ser abonado dentro del plazo establecido mediante transferencia o tarjeta bancaria.

8. ROBOS O DAÑOS

Cualquier tipo de robo o desperfecto ocasionado de forma intencionada será denunciado a las autoridades pertinentes. El establecimiento no se hace responsable de cualquier robo o hurto de bienes que no hayan sido depositados bajo custodia ni de equipaje depositado en la habitación correspondiente o vehículos aparcados en el hotel.

En el caso de daños ocasionados a los clientes, el hotel sólo se hará responsable de los mismos siempre y cuando se obre con imprudencia por nuestra parte.

9. CAJA FUERTE

Todas las habitaciones del hotel están dotadas de caja fuerte. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor que se encuentren depositados en su interior.

10. SERVICIO DE LIMPIEZA

Nuestro servicio de limpieza de habitaciones tiene un horario establecido de 9:00 horas a 17:00 horas y un posterior servicio de tarde para coberturas.

11. SPA

Nuestro SPA dispone de su propio reglamento que el cliente deberá cumplir como parte de este reglamento de régimen interno. En cuanto al acceso al SPA los menores de 14 años deben ir acompañados de un adulto.

12. CLUB DE NIÑOS / KIDS CLUB

El acceso al club de niños es de acceso libre para todos los clientes siempre cumpliendo los aforos establecidos según la normativa vigente del momento.

13. GIMNASIO

El acceso al gimnasio es libre para todos los clientes del hotel siempre cumpliendo los aforos establecidos según la normativa vigente del momento.

14. SKI ROOM / SALA DE SKI

El acceso a esta zona es libre para todos los clientes del hotel siempre cumpliendo los aforos establecidos según la normativa vigente del momento.

15. INDUMENTARIA Y ESTÉTICA

A excepción de la zona de SPA y Ski Room, el cliente habrá de ir calzado/a y con la indumentaria adecuada en función de la etiqueta requerida. Se prohíbe el uso de botas o material de Ski en el interior del establecimiento.

16. OCUPACIÓN

La ocupación máxima por habitación sería la establecida según la normativa turística vigente en el momento.

17. SERVICIO DE HABITACIONES

Todo servicio requerido en la habitación que no esté reflejado en la carta de Room Service podrá llevar un coste adicional.

18. APARCAMIENTO

El establecimiento cuenta tanto de aparcamiento exterior como interior bajo disponibilidad, este último con coste adicional.

19. SERVICIO DE LAVANDERÍA

La información y condiciones de este servicio junto con precios, horarios de entrega y devolución de las prendas podrán encontrarlo en la habitación. El establecimiento no se hace responsable de las prendas que por sus condiciones o composición se deterioren, encojan o decoloren.

20. RESTAURACIÓN Y HORARIOS

Desayuno: 8:00 a 11:00 horas

Almuerzo: 13:00 a 16:00 horas

Cena: 20:00 a 23:00 horas

Bar: 18:00 a 00:00 horas

Estos horarios pueden sufrir modificaciones en función de la fecha

21. CARTELERÍA

No se permite la colocación de carteles o similares sin previa autorización de la dirección.

22. LIMITACIÓN DE ACCESO

Se limitará el acceso a una zona o instalación del hotel:

1. Cuando el aforo establecido en ese momento se haya completado.
2. Cuando se haya superado el horario de cierre de la zona o instalación.
3. Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a la zona o instalación según la normativa vigente.
4. Cuando se manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados.
5. Cuando origine situaciones de peligro o molestias a otras personas usuarias. En especial, se impedirá el acceso, o en su caso la permanencia, a las personas que estén consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los/las que muestren signos de comportamientos evidentes de estar embriagados/as.
6. Cuando no vista la indumentaria requerida según la zona o instalación.
7. Cuando muestre sintomatología incompatible con la seguridad alimentaria y/o la salud pública.

IV. NORMAS DE SEGURIDAD

1. IDENTIDAD

El personal del establecimiento podrá solicitar al cliente su acreditación como tal dentro del recinto del hotel a fin de garantizar la seguridad del resto de clientes alojados.

2. TABACO

Está prohibido fumar en todos los espacios del hotel.

3. PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

El cliente tiene a su disposición dicho plan en nuestra recepción e indicaciones de actuación en caso de emergencia, así como señalización de las rutas de evacuación y medios contraincendios. En caso de una emergencia, deberá seguir las indicaciones que dé el personal del establecimiento. La obstrucción de salidas de emergencia y medios contra incendios (extintores, bocas de incendio, pulsadores...) así como su uso indebido, podrá suponer la expulsión del hotel.

4. COLABORACIÓN

Ante cualquier situación que el cliente considere de riesgo para su salud o integridad física dentro de nuestro establecimiento, le rogamos que informe a nuestro personal de recepción o dirección para así resolverla a la mayor brevedad.

5. EMERGENCIAS, CRISIS Y ALERTAS SANITARIAS

En caso de que las autoridades declaren una situación de emergencia o de crisis sanitaria que afecte al normal funcionamiento de nuestro hotel, se anunciará convenientemente para que el cliente, los servicios que queden suprimidos y conozca las medidas que se adopten y las cumpla. El cliente que en una situación de emergencia o de crisis sanitaria declarada por las autoridades incumpla las medidas que se hayan adoptado en este establecimiento podrá motivar la rescisión inmediata de su contrato de alojamiento; quedando cancelada su estancia sin derecho a devolución alguna, y con aviso a la autoridad competente.

V. ACCESO DE MERCANCÍAS

El acceso y entrega de mercancía debe realizarse por la parte trasera del establecimiento. El responsable gestionará la recepción de la mercancía y sellará albarán o documento correspondiente.

La entrega de mercancía debe realizarse dentro del horario establecido (9:00 a 13:00 horas). En caso de que no fuese posible deben contactar con el responsable del pedido previamente para coordinar la recepción de la mercancía evitando así cualquier incidencia o contratiempo.

VI. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PERSONA RESPONSABLE A LA QUE, EN SU CASO, HABRÁN DE DIRIGIRSE EN AQUELLAS CUESTIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO

Nuestro personal de recepción estará a disposición para resolver cualquier duda en cuanto al funcionamiento del hotel. En caso de no disponer de la información solicitada contactaran con la persona encarga de ello para resolver la cuestión. No obstante, la dirección del establecimiento sería el máximo responsable.

VII. RELACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE SE PRESTEN POR EMPRESAS DISTINTAS A LA ENTIDAD EXPLOTADORA E IDENTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES DE SU PRESTACIÓN.

Nuestro establecimiento da información turística y sobre servicios diversos por empresas distintas a la explotadora del hotel, de las que podrá informarse en todo momento en nuestra recepción. Nuestro establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por empresas distintas a la nuestra.

VII. CONSEJOS Y SUGERENCIAS

1. No deje su equipaje y/o pertenencias desatendidas.
2. Asegúrese al salir de su habitación que la puerta queda correctamente cerrada.
3. Recuerde la habitación en la que se aloja, ya que en caso de pérdida u olvido de su llave nuestro personal de recepción le pedirá esta información y deberá identificarse por su seguridad. Por ello es importante que no revele o comente estos datos con personas desconocidas.
4. Si localiza algún desperfecto o anomalía en el establecimiento no dude en contactar con nuestra recepción para ponerle solución tan pronto como sea posible.
5. Intente cumplir con los horarios establecidos en nuestras instalaciones y en caso de no ser posible nos informen.
6. Agradecemos que en horas nocturnas y en general eviten hacer ruidos innecesarios para evitar cualquier molestia a otros clientes y ayudando a una mejor estancia para todos.

ÁREA / SUB-ÁREA / 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*
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa
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 TV
Sala de audiovisuales
Sala de lectura / escritura / biblioteca
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*
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. Recepción
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)
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 *
Personal para aparcar vehículos
Botones (con personal separado)
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
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Inodoros empotrados en pared
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
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)*
I.6. Otras instalaciones generales
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*
Oficio por cada tres plantas*

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
Paraguas en la recepción/habitación
Prensa diaria nacional y/o internacional
Servicio de costura
Servicio de transporte (traslado de clientes)
Servicio de mantenimiento 24 horas
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)
Servicio de plancha (devolución en una hora)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
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
Junior suite (doble con sala)
Suite
Unidades de alojamiento comunicadas
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 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
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo

Alfombra
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
Mesa o escritorio
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
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)
Reproductor de audio o multimedia
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños 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,...)*
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación
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.
Bañera y/o ducha con mampara*
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones
Bañera al menos en el 30% de baños
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Dotación de 4 amenities adicionales
Instalación de calefacción en el baño
Toallero con calefacción incluida
Teléfono supletorio en los baños
Gel y champú en botellas monodosis
Toallas extras
Albornoz
Zapatillas
II.7. Miscelánea en la u.a.
Información del hotel

Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
Carpeta de correspondencia
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Juego de costura
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.
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
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)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual
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
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
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
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)
IV.2. Salud-Belleza
Recepción atendida personalmente
Servicio bebidas en el balneario (spa)
Venta de productos de cosmética o de peluquería
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)
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.)
Hamacas en la zona de baños del spa
Solárium
Hilo musical con música de relajación
IV.3. Niños
Área Infantil (zona de juegos infantiles)
Instalaciones Miniclub
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente
IV.4. Otra oferta
Piscina exterior climatizada
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
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
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
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")
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
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 otras energías renovables/alternativas distintas a la solar
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
VII.2. Agua
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
VII.3. Jardines exteriores
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores

VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento
NP: No puntúa
M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría
HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos
PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA
Hoteles
Hoteles-Apartamentos
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)
ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)
(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos
(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización
(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo
(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada
(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica
(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks)
(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias
(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente
(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto
(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento
(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio
(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza
(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera
(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.
(168) El criterio del "champú" se considerará cumplido si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente
(187) El kit contendrá como mínimo una esponja, lustrapatos, toallita para limpiapatos o similar
(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales



El Lodge Ski & Spa | C. Maribel 8, 18196, Sierra Nevada, Granada, Spain
Telephone (+34) 958 480 600 | hotel@ellodge.com | ellodge.com

SMALL
LUXURY
HOTELS
OF THE WORLD