



Vincci Selección Posada del Patio

TABELA DE REQUISITOS E PONTUAÇÃO DE ACORDO COM O DECRETO-LEI 13/2020 DE 18 DE MAIO

## ZONA / SUBZONA / REQUISITOS

### I. Condições Gerais / Áreas Comuns

#### I.1 Condições gerais

Todo o estabelecimento deve estar limpo e em boas condições de higiene.

Todos os mecanismos e equipamentos (mobiliário, material de escritório, etc.) estão em perfeito estado de funcionamento.

As características do estabelecimento devem estar em conformidade com a sua categoria\*.

#### I.2. espaços públicos

Entrada principal com cobertura

Existe ar condicionado nas áreas públicas do estabelecimento (restaurante, átrio, entrada...).

Existem casas de banho separadas para homens e mulheres em áreas comuns, salas de estar ou locais de reunião\*.

Sala de televisão

Sala de audiovisuais

Sala de leitura / sala de redação / biblioteca

Plantas ou flores naturais

Acesso à Internet nas áreas públicas (por exemplo, banda larga, WLAN, Wi-Fi)\*.

Bar\* aberto nos mesmos dias que os dias de abertura do hotel

Existe uma área de balcões/mesas de informação para os corretores de serviços turísticos.

#### I.3 Recepção

Recepção separada e independente para o serviço

Átrio com lugares sentados e serviço de bebidas gratuito

Telefone disponível para os clientes

Serviço de impressoras/fotocopiadoras

Área de informação de serviço multilingue em formato eletrónico

Material informativo sobre os recursos turísticos regionais disponível na recepção.

Pessoal multilingue

Serviço de recepção presencial 24 horas por dia

Pessoal do estacionamento de veículos

Porteiro

Botões

Serviço de bagagens (entrega e recolha no quarto)

Serviço de armazenamento de bagagens para clientes que chegam e partem

Serviço de relações públicas separado da recepção e do serviço de concierge

#### I.4 Instalações para pessoas com deficiência

Disponibilidade de um banco baixo para facilitar o acesso a lavatórios e casas de banho.

Sanitas de parede

Mecanismos de abertura de portas por meio de cartão magnético (evitando o sistema de inserção de cartões).

Quadro de acesso ao terraço a partir da sala embutido no chão

Isolamento de tubagens de água quente em lavatórios

Lugares de estacionamento com espaço suficiente para a utilização de plataformas elevatórias.

#### I.5 Estacionamento

Estacionamento para utilização do estabelecimento (para um mínimo de 50% das unidades de alojamento)\*.

Estacionamento para autocarros

Garagem (para um mínimo de 20% das unidades de alojamento)\*.

#### I.6 Outras instalações de carácter geral

O acesso dos clientes é independente do acesso aos bens e serviços.

ZONA / SUBZONA / REQUISITOS
Comércio em cada piso*.
Escada de serviço
Elevadores de serviço
Corredores com largura superior a 1,50 metros
Escada para clientes com uma largura superior a 1,50 metros
<b>I.7 Serviços</b>
Limpeza diária do quarto
Mudança diária de toalhas mediante pedido
Mudança da roupa de cama de três em três dias da estadia.
Mudança diária da roupa de cama, mediante pedido
Pagamento por cartão bancário com publicidade clara do meio de pagamento
Envio de objectos esquecidos a pedido do cliente, a pagar pelo cliente.
Serviço de despertar
Guarda-chuvas na receção/quarto
Revistas actualizadas e gratuitas
Imprensa diária nacional e/ou internacional
Serviço de costura
Serviço de transporte (transferência de clientes)
Serviço de manutenção 24 horas por dia
WC/duche de cortesia para partidas tardias
Sala de cortesia para check-in e check-out (apenas para esta utilização)
Oferta de produtos sanitários numa sala de cortesia
Saudação pessoal a cada hóspede com flores frescas ou um pormenor no quarto (não apenas uma mensagem de boas-vindas na televisão).
Acompanhar o cliente até ao quarto à chegada.
Serviço de aluguer de cadeiras de rodas
Serviço de pesagem de bagagens (balanças)
Plantas e/ou flores naturais nos quartos
Serviço noturno suplementar (segundo serviço) de revisão dos quartos (mudança de toalhas, abertura das colchas, limpeza dos cestos do lixo, etc.).
Serviço de engomadoria (devolução no prazo de uma hora)
Serviço de lavandaria e engomadoria (entrega antes das 9:00, devolução no prazo de 12 horas)
Limpeza química / limpeza a seco (recolha antes das 9:00h, entrega em 24 h.)
Serviço externo de cuidados de saúde a pedido
Serviços de aluguer de automóveis ou de outros meios de transporte
Serviço de aluguer de carrinhos de bebé
<b>II. Unidades de alojamento (u.a.)</b>
<b>II.1 Dimensões</b>
100% das u.a. com as dimensões exigidas para a sua categoria
Suite júnior (duplo com sala de estar)
Suite
Unidades de alojamento comunicadas
Varandas ou terraços num mínimo de 50% das unidades.
Redes de descanso nos terraços (pelo menos 50% dos terraços dos quartos)
<b>II.4 Dormir</b>
Camas individuais com dimensões mínimas de 1,00 m x 2,00 m e camas de casal com dimensões mínimas de 2,00x2,00 m.
Colchões com uma espessura de 22 cm ou mais
Lençóis e capas de colchão
Berço a pedido
Despertador no quarto
Cobertores ou edredões bem conservados
Almofadas bem cuidadas
Capas de almofada higiénicas
Almofada adicional a pedido
Duas almofadas por pessoa
Os clientes podem escolher entre diferentes tipos de almofadas (menu de almofadas).
Cobertor adicional a pedido
Possibilidade de escurecer completamente a sala
<b>II.5 Equipamento da unidade de alojamento</b>
Cortina de rede
Alcatifa
Cabide
Noite Galante
Espaço adequado para o guarda-roupa ou a roupa
Estendal
Cabides de material e cor homogéneos
Controlo adequado do ruído exterior através das janelas

ZONA / SUBZONA / REQUISITOS
Portas que absorvem o ruído ou portas duplas
Ar condicionado nos quartos
Um lugar por lugar
Um assento confortável (cadeira ou cadeirão) com uma mesa de apoio
Um assento extra confortável (cadeira ou cadeirão estofado) nos quartos duplos ou nas suítes.
Mesa, secretária - com uma dimensão mínima de trabalho - e luz adequada
Duas tomadas eléctricas no quarto
Tomada adicional perto da mesa e da secretária
Duas tomadas eléctricas junto à cama
Iluminação adequada da sala
Mesa de cabeceira
Luz de leitura perto da cama
Interruptor para a iluminação de todas as divisões à entrada
Interruptor da luz do quarto perto da cama
Interruptor para todas as luzes do quarto perto da cama
Espelho de corpo inteiro
Lugar para a bagagem
Bin Bin
Dispositivo de rádio (a transmissão de rádio pode ser efectuada através da televisão ou do sistema central de telecomunicações do hotel)
Leitor de áudio ou multimédia
Televisão a cores telecomandada, com uma visão geral da configuração dos canais e da programação nacional e internacional.
Televisão a cores adicional nas salas de estar das suítes e das suítes júnior com controlo remoto
Estão disponíveis adaptadores de fichas internacionais (a pedido).
Telefone no quarto com linha interna e externa e um manual de instruções multilingue
Acesso à Internet no quarto (banda larga, WiFi,...)*.
Dispositivo (PC, tablet ou similar) com ligação à Internet no quarto, a pedido.
Cofre central na receção ou num local adequado
Cofre de segurança no quarto
<b>II.6 Equipamento e comodidades das casas de banho</b>
100% das casas de banho têm um chuveiro ou banheira, sanita e lavatório.
Banheira e/ou duche com ecrã*.
Banheira em pelo menos 30% das casas de banho
Bidé* Bidé* Bidé
Lavatório duplo ou espaço único com torneira dupla nas unidades alojamento em quartos duplos, suítes júnior e suítes.
Equipamento médio (equipamento de base, toalhas/lenços faciais, espelho de maquilhagem de aumento e banco)
Disponibilização de 4 equipamentos adicionais
Instalação de aquecimento na casa de banho
Atifalantes na casa de banho
Telefone adicional nas casas de banho
Gel e champô em frascos de dose única
Toalhas extra
Roupão de banho
Formadores
<b>II.7 Diversos na u.a.</b>
Manual multilingue dos serviços hoteleiros
Revista do cliente
Imprensa diária (digital ou em papel)
Utensílios de escrita e blocos de notas
Ferro e tábua de engomar a pedido
Kit de costura a pedido
Saco para roupa suja disponível
Calçadeira
Utensílios de limpeza de sapatos a pedido*.
Utensílios de limpeza de sapatos* Utensílios de limpeza de sapatos* Utensílios de limpeza de sapatos* Utensílios de limpeza de sapatos
Mecanismos de fecho/trancas adicionais na porta do quarto
Bloqueio eletrónico do cartão
Sistema de abertura móvel
<b>III. restauração</b>
<b>III.1 Bebidas</b>
Oferecer bebidas nas instalações fora do horário de funcionamento da cantina/bar ou do distribuidor de bebidas.
Serviço de bebidas 24 horas por dia para o serviço de quartos
Mini-bar nas unidades de alojamento
Frigorífico
Máquina de café e chaleira com café de dose única e chás de ervas na unidade de alojamento
<b>III.2 Pequeno-almoço*.</b>

ZONA / SUBZONA / REQUISITOS
Pequeno-almoço à la carte (pequeno-almoço buffet completo, incluindo buffet quente adicional, cozinha ao vivo ou buffet quente à la carte)
Menu de pequeno-almoço à la carte equivalente ao serviço de quartos
Tempo de pequeno-almoço superior a duas horas e meia
III.3 Refeições/Restaurante*.
Oferta de refeições no hotel (serviço mínimo de almoço ou jantar)
Tempo mínimo de duas horas para as refeições
Jantar mínimo de duas horas e meia
Almoço/jantar frio para as pessoas que chegam tarde às instalações
Serviço de quartos 24 horas
Restaurantes à la carte ou buffet abertos 7 dias por semana ( <i>cada restaurante é diferente em termos de conceito, escolha de comida e localização</i> )
Sala de jantar com terraço exterior para pequeno-almoço e jantar.
Serviço de refeições ligeiras
Menus especiais a pedido (menu infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.).
Cozinhar com produtos regionais
Cadeiras altas no restaurante/sala de jantar, mediante pedido
Informações sobre o menu ou o buffet em mais do que uma língua
IV. Oferta complementar (actividades de lazer e outras)
IV.1 Desporto
Ginásio com, pelo menos, quatro tipos diferentes de máquinas de exercício
IV.4. Outra oferta
Piscina exterior
Número de espreguiçadeiras para 25% a 50% dos lugares com uma mesa ao lado.
Toalha de piscina/praias
V. Serviços de reuniões e eventos*.
Sala de conferências com mais de 250 m2 e altura mínima do teto de 3,50 m
Sala de reuniões
Sala de grupos de trabalho, como complemento de uma sala de conferências
VI. Qualidade e TIC (actividades em linha)
VI.1 Sistemas de qualidade
Sistema de gestão de queixas. Inclui o ciclo de aceitação, avaliação e resposta às queixas.
Questionário de satisfação do cliente. Inclui, por parte do estabelecimento, questionários de satisfação, avaliação dos resultados, programas de melhoria e acompanhamento e publicação dos resultados no seu próprio sítio Web.
Adesão ao sistema eletrónico de queixas e reclamações da Junta da Andaluzia.
Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o SICTED
Certificado de sistemas de gestão ambiental (ISO 14001 ou EMAS)
Rótulo ou certificado de segurança e proteção da saúde
VI.2 TIC (actividades em linha)
Sítio Web próprio com fotografias realistas e significativas do estabelecimento (pelo menos vistas exteriores, áreas públicas e quartos). Os estabelecimentos de 3, 4 e 5 estrelas devem estar, pelo menos, em duas línguas.
Possibilidade de reservas online através de um sistema próprio de reservas electrónicas. Mais do que um simples correio eletrónico com um canal de comunicação para pedidos ou questões de clientes.
Web acessível
Assistente virtual nos E.U.A. / app
Convite telemático aos clientes que estão a deixar ou deixaram de deixar um comentário num portal ou no sítio Web
Mapa de localização ou coordenadas de geolocalização, a pedido ou através da Internet
VII. medidas ambientais, de eficiência energética e de economia circular *VII.
VII.1 Eficiência energética e energias renováveis
Elementos de deteção de presença que activam e desactivam automaticamente as luminárias nas passagens
Sistema automático de corte de energia ao sair dos quartos
Termóstatos em todos os quartos, áreas comuns e unidades de ar condicionado, sempre que exista ar condicionado.
VII.2 Água
Dispositivos de poupança de água nas torneiras de lavatórios, banheiras e chuveiros (torneiras misturadoras, pulverizadores, limitadores de pressão e de caudal, etc.) em toda a UE.
Botão de pressão duplo ou botão de pressão com interrupção do autoclismo nas sanitas de toda a instalação
VII.3 Jardins exteriores
Irrigação nocturna do jardim com sistema de gotejamento subterrâneo e programação de aspersores.
VII.4 Resíduos
Recolha selectiva dos resíduos gerados pela atividade do estabelecimento.
VII.5.Descarbonização
Lançamento da metodologia de medição da pegada de carbono