

- Corresponde a la conserjería:

Custodiar las llaves de las unidades de alojamiento.

Recibir, guardar y entregar la correspondencia, así como los avisos y mensajes.

Cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los usuarios.

Facilitar información sobre los recursos turísticos de la zona.

- En estas dependencias obrará el libro oficial de quejas y reclamaciones, los documentos de admisión, el listado de precios, así como información de los recursos turísticos de la zona y el buzón de seguridad.

- Estará a cargo del conserje de noche el servicio de despertador.

- Cuando la recepción y conserjería se encuentren diferenciadas, estos servicios estarán claramente identificados a la vista de los usuarios. Si los servicios se realizan en el mismo espacio, cada servicio estará identificado por un rótulo indicativo.

B) Requisitos en función de la categoría.

SERVICIOS DE RECEPCION Y CONSERJERIA	5*	4*	3*	2*	1*
Servicio de equipaje	Sí	Sí ⁽¹⁾	No	No	No
Separación de la recepción y la conserjería ⁽²⁾	Sí	No	No	No	No
Servicio de admisión exterior	Sí	No	No	No	No

⁽¹⁾ Este servicio se prestará siempre que así esté concertado.

⁽²⁾ Diferenciadas y atendidas por personal distinto, pudiendo, sin embargo, estar ubicadas ambas en un mismo espacio físico y, en su caso, con los correspondientes rótulos identificativos.

6.5. Servicio de limpieza.

El servicio de limpieza deberá realizarse con la frecuencia necesaria y, al menos, una vez al día.

6.6. Servicio de habitaciones.

Requisitos en función de la categoría.

SERVICIOS HABITACIONES	5*	4*	3*	2*	1*
Servicio habitaciones	24 h/día	Sí ⁽¹⁾	Sí ⁽¹⁾	No	No

⁽¹⁾ Según se detalle en el reglamento de régimen interior.

6.7. Servicio de restauración.

A) Requisitos comunes a todas las categorías.

- La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la dirección del hotel, que, en todo caso, comprenderá un período mínimo de dos horas y media para el almuerzo y la cena y de tres horas para el desayuno. Dicho horario se expondrá al público en lugar visible.

B) Requisitos en función de la categoría.

- Es obligatorio el menú a la carta en los hoteles de cinco estrellas y en aquéllos que se encuentren aislados.

SERVICIOS DE RESTAURACION	5*	4*	3*	2*	1*
Servicio de bar	Sí	Sí	Sí	No	No
Servicio de comedor ⁽¹⁾	Sí	Sí ⁽²⁾	Sí ⁽²⁾	No	No
Desayuno en unidades alojamiento	Sí	No	No	No	No

⁽¹⁾ Atendido como mínimo por un jefe o responsable de comedor con conocimiento de idiomas.

⁽²⁾ Excluidos los hoteles cuya modalidad sea de ciudad.

6.8. Servicio de lavandería.

A) Requisitos comunes a todas las categorías.

- Todos los hoteles deberán disponer de almacén de ropa limpia.

- Las ropas serán devueltas a los usuarios en el plazo máximo que se anuncie previamente en lugar visible de la unidad de alojamiento.

B) Requisitos en función de la categoría.

SERVICIO DE LAVANDERIA	5*	4*	3*	2*	1*
Servicio de lavandería, lencería y plancha	Sí	Sí	Sí	Sí	No

6.9. Servicios sanitarios.

Requisitos en función de la categoría.

SERVICIOS SANITARIOS	5*	4*	3*	2*	1*
Botiquín de primeros auxilios	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Servicio médico-sanitario concertado	Sí	Sí	Sí	Sí ⁽¹⁾	Sí ⁽¹⁾

(1) Siempre que tengan más de cuarenta unidades de alojamiento.

6.10. Seguridad.

A) Requisitos comunes a todas las categorías.

- Los hoteles velarán por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección contra incendios y formarán a su personal con conocimientos teóricos y prácticos en esta materia.

- El hotel deberá adoptar las medidas adecuadas para garantizar el máximo nivel de seguridad a los usuarios.

- Deberá existir un control estricto del sistema de apertura de las unidades de alojamiento (mecánicas o electrónicas) y de las llaves maestras, no siendo accesibles a personas distintas de las encargadas de dicha actividad.

- Por razones de seguridad las llaves de las unidades de alojamiento no deberán incluir identificación alguna del hotel. Las tarjetas magnéticas de apertura pueden incluir identificación pero no el número de la unidad.

- Todos los hoteles deberán tener servicio gratuito de caja fuerte general para la custodia de dinero y objetos de valor de los usuarios, que podrán ser depositados contra recibo.

B) Requisitos en función de la categoría.

- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán tener caja fuerte individual en todas las unidades de alojamiento.

- Los hoteles deberán contar con un servicio de control y acceso que garantice el cumplimiento del derecho reconocido al usuario en el artículo 8.d) del presente Decreto, pudiendo