

# Proyecto de **NOMENCLADOR HOTELERO LATINOAMERICANO**



©2010-2011

	Pág.
Índice y razones de la iniciativa	1
Quiénes deberían involucrarse	2
Categorías de los Hoteles	3
Condiciones y requisitos para los Clientes	4
Condiciones y requisitos para todos los Hoteles	4
Definiciones de siglas y abreviaturas utilizadas	11
Desayunos	11
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 1 ESTRELLA	13
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 2 ESTRELLAS	14
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 3 ESTRELLAS	15
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 4 ESTRELLAS	17
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 5 ESTRELLAS	19
Requisitos mínimos específicos para HOTEL 6 ESTRELLAS	23
Requisitos adicionales	26
Qué restaría hacer	28

## **RAZONES DE LA INICIATIVA**

Nuestra experiencia de veinte años como Consultores en Marketing, Gestión y Calidad en diferentes segmentos de mercado, y muy especialmente en el de “Viajes, Hotelería y Turismo” nos ha aportado un conocimiento profundo de las necesidades insatisfechas de pasajeros y turistas, que también lo somos permanentemente cuando viajamos y nos alojamos por trabajo.

Con tal conocimiento diseñamos una encuesta de mercado a pasajeros de hoteles de todas las categorías y su resultado preliminar, con casi 2.800 fichas de trabajo de campo procesadas en los últimos diez años, nos permiten afirmar que, por una mayoría abrumadora, el principal problema relevado en los huéspedes es la CATEGORIZACIÓN DE LOS HOTELES, o sea las estrellas que cada uno tiene, y los servicios que ello implica. El segundo problema denunciado por los usuarios es el mal servicio que brindan la mayoría de los prestadores de hotelería, viajes, turismo y gastronomía de Argentina, asociado a un precio carísimo teniendo en cuenta la relación costo-calidad.

El Proyecto de **NOMENCLADOR HOTELERO LATINOAMERICANO o NHL** propuesto por Tecsima S.A. sólo abarca a los HOTELES, pero una tarea similar se debería realizar con Apart Hoteles, Hosterías u Hostales, Albergues u Hospedajes Juveniles (Hostels), Residenciales, Alojamientos Turísticos Rurales, Cabañas y Bungalows.

Para el diseño del proyecto hemos tenido en cuenta las experiencias en tal sentido realizadas en el mundo, la realidad argentina y las necesidades insatisfechas manifestadas por los pasajeros de hoteles en nuestro país y el exterior.



## QUIÉNES DEBERÍAN INVOLUCRARSE

Como resulta imposible tener una “**industria**” hotelera competitiva sustentable que brinde una alta satisfacción a los huéspedes es que hemos decidido emprender este trabajo, con el convencimiento que es un paso muy importante que deberían dar conjuntamente el sector hotelero y los DIECIOCHO (18) PAÍSES LATINOAMERICANOS, que son miembros de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT), que se listan a continuación, para reglamentar en forma unificada lo primordial del “contrato hotelero”, como lo es la categorización hotelera:

<b>ARGENTINA</b>	<b>GUATEMALA</b>
<b>BOLIVIA</b>	<b>MÉXICO</b>
<b>BRASIL</b>	<b>NICARAGUA</b>
<b>CHILE</b>	<b>PANAMÁ</b>
<b>COLOMBIA</b>	<b>PARAGUAY</b>
<b>COSTA RICA</b>	<b>PERÚ</b>
<b>CUBA</b>	<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>
<b>ECUADOR</b>	<b>URUGUAY</b>
<b>EL SALVADOR</b>	<b>VENEZUELA</b>

Para su pleno éxito, el NHL, una vez aprobado y firmado por los dieciocho países como un documento equivalente a un “Tratado Internacional”, debería convertirse en “ley” en cada uno de las naciones, a fin de concretar la ratificación jurídica plena de lo acordado.

Para la concreción del proyecto NHL, en la REPÚBLICA ARGENTINA deberían intervenir, salvo error u omisión, las siguientes instituciones y entidades:

- **Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés de la Argentina (AHRCC).**
- **Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA).**
- **Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHTRA)**
- **Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA).**
- **Cámara Argentina de Turismo (CAT).**
- **Federación de Cámaras de Turismo de la República Argentina (FEDECATUR).**
- **Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo (AAAVYT).**
- **Cámara de Diputados y Cámara de Senadores de la Nación.**
- **Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto**
- **Ministerio de Turismo de la Nación.**
- **Comité Interministerial de Facilitación Turística.**
- **Consejo Federal de Turismo.**
- **Instituto Nacional de Promoción Turística.**
- **Ministerios o Secretarías de Turismo Provinciales.**
- **Secretarías o Direcciones de Turismo Municipales**, muy especialmente de aquellos conglomerados urbanos que tienen una importante actividad turística, como podrían ser, por ejemplo: Buenos Aires, San Carlos de Bariloche, San Martín de los Andes, Puerto Madryn, El Calafate, Ushuaia, Villa Carlos Paz, Mar del Plata, Villa de Merlo, Iguazú, Salta y Mendoza.
- **Secretarías de Turismo de los Sindicatos** que son propietarios de hoteles.



- **Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios**, que estén inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.

## **CATEGORÍAS DE HOTELES**

El proyecto NHL establece **SEIS (6) CATEGORÍAS DE HOTELES**, las que por usos y costumbres internacionales, se identifican con estrellas de una a seis. Para evitar perjuicios a los huéspedes, no se utilizará en ninguno de los casos la subcategoría “Superior”, porque se presta a confusión y posibilita acciones de deslealtad comercial. Las personas encuestadas, en casi el cien por ciento de los casos, rechazan dicha tipificación. También rechazan, en forma muy manifiesta y con mucho malestar las clasificaciones de categorías de hoteles que existen hoy en Argentina, algunas de las cuales las consideran como “agresiones impúdicas” a los Clientes.

También surge de las encuestas que los huéspedes hacen responsables a los Estados Municipales (Municipios) de la inmensa mayoría de las anomalías de categorización hotelera en Argentina.

Cada diez (10) años, como máximo, se publicará una **nueva versión del NHL**, incorporando las mejoras que hayan surgido de las encuestas anónimas de satisfacción de los huéspedes y de las observaciones y no conformidades relevadas por los auditores. Resulta de vital importancia para el éxito sustentable del proyecto, que el diseño y la implementación de las encuestas se hagan profesionalmente y cumpliendo todos los requisitos del marketing. La Autoridad de Aplicación del NHL imprimirá y proveerá los formularios de las encuestas a los hoteles, al igual que las urnas respectivas, que estarán cerradas con llave y sólo podrán ser abiertas por los auditores del NHL.

La certificación de la **categoría NHL** que le corresponde al hotel, será otorgada luego de una auditoría integral del hotel por parte de un auditor externo debidamente acreditado por la autoridad de aplicación que asuma el proyecto NHL en cada uno de los 18 países.

La **certificación** tendrá validez por tres (3) años, pero en el segundo y tercer año se realizan auditorías de mantenimiento del certificado. Una vez certificado, el hotel debe exhibir en la entrada (en el exterior) una placa normalizada de acero inoxidable provista por la autoridad de aplicación del NHL con la categoría (estrellas) que posee.

No podrán certificar categoría alguna los denominados Hoteles Alojamiento o Albergues Transitorios u Hoteles por Hora.

Los **hoteles en funcionamiento** con anterioridad a la vigencia del NHL deberán recategorizarse dentro de los veinticuatro (24) meses de la entrada en vigencia del nomenclador, estableciéndose a tales efectos plazos escalonados, comenzándose por los hoteles de categoría más alta.

Los **hoteles nuevos** no podrán inaugurarse sin contar con su categoría NHL certificada.

En un **plazo máximo** de DIEZ (10) AÑOS, no podrán operar, en ninguno de los dieciocho países, aquellos hoteles que no hayan certificado una de las seis categorías NHL.

Sin perjuicio de las auditorías anuales de mantenimiento de la certificación NHL de cada hotel, la autoridad de aplicación del NHL en cada país o terceras partes por ella contratadas, podrán realizar, sin previo aviso, las **auditorías o verificaciones** que consideren necesarias. En todos los casos, las observaciones y no conformidades detectadas deberán





ser remediadas con las acciones correctivas y preventivas correspondientes en el plazo que establezca el auditor en la intimación, sin perjuicio de la aplicación al hotel de las sanciones que pudiesen corresponder.

## **CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LOS CLIENTES**

### **Los Clientes *DEBEN*:**

Hacer buen **uso de las instalaciones del hotel** y abonar los servicios prestados por el hotel al vencimiento en el plazo de salida declarado por él al realizar la reserva o registrarse.

Registrar sus **quejas y reclamos** en el libro habilitado a tal fin. Y denunciar a la autoridad de aplicación del NHL toda queja o reclamo no respondida por el hotel o cuya respuesta le haya resultado insatisfactoria.

### **Los Clientes *PUEDEN*:**

Cancelar, en forma fehaciente, la **reserva de alojamiento** con derecho a reintegro según lo indicado en la siguiente tabla:

Días de anticipación de la reserva con relación a la fecha prevista de ingreso	Reintegro de la señal abonada
Treinta (30) días o más.	100%
Catorce (14) a veintinueve (29) días.	50%
Siete (7) a trece (13) días.	30%
Menos de siete (7) días	10%

Cuando la **reserva de alojamiento** se realizara por intermedio de “Agencias de Viajes” u “Operadores Turísticos” se aplicarán las cláusulas contractuales establecidas por las partes, no pudiendo ser para el cliente más gravosas que lo que establece al respecto el NHL.

## **CONDICIONES Y REQUISITOS PARA TODOS LOS HOTELES**

### **Los hoteles *ESTÁN OBLIGADOS* a:**

Cumplir el **CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO** desarrollado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en todo lo concerniente al rubro hotelero y los servicios brindados. Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/CEMPET.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/CEMPET.pdf)

Cumplir el **CÓDIGO DE PRÁCTICAS PARA HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJES** desarrollado por la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) y la Federación Internacional de Asociaciones de Agencias de Viajes (FUAAV). Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/CDPPHYADV.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/CDPPHYADV.pdf)

Cumplir las condiciones y los requisitos establecidos en este **NOMENCLADOR HOTELERO LATINOAMERICANO (NHL)**.

Cumplir la **legislación de “DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS”** en todo lo referente al rubro hotelero y los servicios brindados. En Argentina: **Ley 24240 y sus modificatorias**. Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley24240.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley24240.pdf)



Cumplir la **legislación de “LEALTAD COMERCIAL”** en todo lo referente al rubro hotelero y los servicios brindados. En Argentina: **Ley 22802 y sus modificatorias**. Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley22802.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley22802.pdf)

Cumplir la **legislación de “DEFENSA DE LA COMPETENCIA”** en todo lo referente al rubro hotelero y los servicios brindados. En Argentina: **Ley 25156 y sus modificatorias**. Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley25156.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley25156.pdf)

Cumplir la **legislación de “PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS”** en todo lo concerniente al rubro hotelero y los servicios brindados. En Argentina: **Ley 22431, sus modificatorias y Decreto 914/97**. Ver textos completos en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley22431.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley22431.pdf) y [www.tecsima.com.ar/facebook/Dec.914-97.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Dec.914-97.pdf)

Cumplir la **legislación de “TURISMO”** en todo lo concerniente al rubro hotelero y los servicios brindados. En Argentina: **Ley 25997 y Decreto 1297/06**. Ver textos completos en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley25997.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley25997.pdf) y [www.tecsima.com.ar/facebook/Dec.1297-06.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Dec.1297-06.pdf)

Cumplir la **legislación de “CONTRATO DE VIAJE”**, cuando el hotel brinde tales servicios. En Argentina: **Ley 19918**, que legisla en el país lo establecido internacionalmente por la CONVENCIÓN MUNDIAL DE TURISMO, Bruselas 1970. Ver texto completo en: [www.tecsima.com.ar/facebook/Ley19918.pdf](http://www.tecsima.com.ar/facebook/Ley19918.pdf)

Brindar todos los **servicios “mínimos” específicos definidos para su categoría del NHL**, la cual debe estar presente en la oferta, publicidad y promoción de los mismos. Cualquier reducción o disminución de el/los servicio/s se considerará como servicio/s no brindado/s y punible de la sanción correspondiente, sin perjuicio de la devolución del importe correspondiente a el/los servicio/s no brindado/s.

Contar con las **habilitaciones edilicia y operativa** otorgadas por la Autoridad de Aplicación Nacional, Provincial y/o Municipal, y cumplir estrictamente la legislación respectiva.

Contar con dos **entradas al hotel** independientes, una para los huéspedes y otra de servicio.

Tener **rampa de acceso al edificio**, a salones u otros espacios de uso de los pasajeros del hotel, donde hubiera desniveles, para el uso de las **personas con discapacidades motrices**. Las aberturas de puertas, incluyendo las de los ascensores, serán compatibles con el ancho estándar de las sillas de ruedas.

Ubicar la **“Recepción”** de tal forma que sea fácilmente individualizada por el huésped al ingresar al hotel.

Brindar **alojamiento** por períodos no menores al de una noche (pernocte), con los servicios establecidos “sin” y “con” cargo en este NHL para cada una de las categorías hoteleras (1, 2, 3, 4, 5 o 6 Estrellas).

Brindar al huésped el **servicio básico obligatorio** conformado por **ALOJAMIENTO (PERNOCTE) CON DESAYUNO**. Sin perjuicio de lo cual, el hotel pueda ofrecer también los servicios de alojamiento con “MEDIA PENSIÓN” o “PENSIÓN COMPLETA”. La media pensión agrega a la prestación básica el almuerzo o la cena. La pensión completa agrega a la prestación básica el almuerzo y la cena. El hotel debe informar la clase de desayuno que brinda según el NHL. La obligación de servir el desayuno sin cargo se genera sólo luego del pernocte y dentro del horario establecido en el nomenclador. El alojamiento mínimo a cobrarle al huésped será de un (1) día.



Brindar el **servicio de recepción de huéspedes** durante dieciocho (18) horas por día, como mínimo.

Permitir **entrada y salida de huéspedes** las veinticuatro (24) horas del día.

Brindar alojamiento sin cargo a los **huéspedes menores de dos (2) años** que duerman con sus padres o en cuna.

Implementar como horario mínimo de **check-in (entrada)** las 12:00 HORAS y como máximo las 15:00 HORAS. Habiendo reserva, el máximo debe extenderse hasta las 18:00 HORAS, salvo preaviso del pasajero anunciando su llegada más allá de dicho horario.

Implementar como horario mínimo de **check-out (salida)** las 10:00 HORAS y como máximo las 12:00 HORAS. Si el huésped entregara la habitación con posterioridad a la finalización del horario establecido para el check-out y hasta las 18:00 horas de ese día el hotel podrá cobrarle al huésped un recargo del cincuenta por ciento (50%) sobre la tarifa diaria vigente. Después de las 18:00 horas el huésped debe abonar el día íntegro, independientemente de si pernocta o no.

Llevar un **“Libro Registro de Huéspedes”** rubricado, o equivalente en su versión digital, en el cual conste la siguiente información:

- Nombre/s y Apellido/s del huésped. Cuando se trate de familias, estará obligado a registrarse sólo el jefe de la misma.
- Nacionalidad.
- Estado Civil.
- Fecha de Nacimiento.
- Tipo y Nº de Documento de Identidad (incluyendo lugar de emisión, si fuese extranjero). El hotel está habilitado a comprobar la identidad de los pasajeros, exigiendo el documento de identidad.
- Domicilio de residencia.
- Localidad.
- Provincia.
- País.
- Teléfono.
- E-Mail.
- Profesión.
- Localidad de Procedencia.
- Si se trata de la primera visita o se ha alojado anteriormente en el hotel.
- Firma del huésped.
- Fecha y hora de ingreso (Check-In).
- Fecha y hora de egreso (Check-Out).

Exhibir en la “Recepción”, en forma muy visible, un cartel trilingüe (Español-Portugués-Inglés) con los siguientes **“Datos del País”**:

- Idioma nacional. *En Argentina: Español.*
- Moneda. *En Argentina: Peso.*
- Tipo de cambio vigente con el dólar estadounidense, con el real y con el euro.
- Clima de la localidad en la cual se encuentra el hotel.
- Temperaturas máximas, mínimas y promedio para cada una de las cuatro estaciones (otoño, invierno, primavera y verano).
- Electricidad. *En Argentina: 220 VCA 50 Hz.*
- Horario de los bancos de la localidad.





- Horarios comerciales de verano y de invierno.
- Domicilio, teléfono, e-mail y sitio web del Ministerio de Turismo de la Nación.
- Los mismos datos de la Secretaría de Turismo de la provincia.
- Los mismos datos de la Secretaría o Dirección de Turismo de la ciudad.
- Alícuota del IVA (Tax) vigente. *En Argentina: 21%*.

Exhibir en la “Recepción” y en las “Habitaciones”, en forma bien visible, **precios y tarifas** de alojamiento y servicios con cargo adicional. Y expresarlos SIN discriminar el Impuesto al Valor Agregado o IVA (Tax). Sin perjuicio, que de acuerdo a la situación ante el IVA del huésped, la facturación se pueda realizar con el IVA discriminado (Responsable Inscripto).

Exhibir en la “Recepción” y en las “Habitaciones”, en forma bien visible, los formularios para la **encuesta anónima de satisfacción de los huéspedes**. Los formularios se diseñarán en tres (3) idiomas (Español-Portugués-Inglés). La urna deberá estar disponible a la vista de los huéspedes en la “Recepción”. Como se trata de un proyecto orientado “Al Cliente” y a su satisfacción, las encuestas son las herramientas claves para la medición de los resultados según la visión de los huéspedes.

Facturar en legal forma y tiempo todos los servicios brindados a los huéspedes. Y asentar en las **facturas**, que serán confeccionadas por duplicado, fecha y hora de entrada y fecha y hora de salida del huésped junto con el número de habitación ocupada, y cantidad de huéspedes mayores y menores de 2 años, debiendo archivar adecuadamente los duplicados y presentarlos cada vez que le sean requeridos por los auditores del NHL o cualquier organismo de control y fiscalización. Los datos de la factura deberán corresponderse con los registrados en el libro de check-in y check-out, en el caso de discrepancias, vale lo asentado en la factura.

Exhibir en el mostrador de la “Recepción” **ejemplares del NHL** impresos en tres (3) idiomas (Español-Portugués-Inglés) y entregarle uno a cada pasajero cuando realiza el check-in.

Contar con un “**Libro de Quejas y Reclamos**” foliado y rubricado por la autoridad de aplicación, que deberá poner a disposición de todo huésped que lo solicite. Las quejas y reclamos deberán ser respondidas por escrito por el propietario o gerente general del hotel en el menor plazo posible.

Contar con una “**Sala de Estar**” con comunicación directa con la “Recepción” y baños independientes para cada sexo.

Mantener todas las **reservas de alojamiento**, cuando excedido el plazo de ingreso (fecha y hora máxima de check-in) el cliente hubiese confirmado que ingresará al hotel pero con retraso, por la razón que sea.

Compensar al huésped, consiguiéndole alojamiento en otro hotel en condiciones similares o superiores, haciéndose cargo de los gastos que le demandaren al cliente el traslado y reintegrándole en el acto en efectivo el monto de dinero cobrado como seña, cuando el cliente abonara una seña para confirmar la **reserva de alojamiento** y el hotel se viera imposibilitado de brindar el alojamiento reservado, por su propia responsabilidad, por causas ajenas o por fuerza mayor.

Tener un **ascensor automático para cuatro (4) plazas**, con una carga máxima de trescientos veinte (320) kilogramos, por cada cien (100) plazas instaladas del hotel, descontando las que correspondan a la planta baja, cuando tuviese más de dos plantas (planta baja y primer piso). El ascensor será para uso de los pasajeros. La modificación de esta norma se establece para los Hoteles 5 y 6 ESTRELLAS, los cuales deberán contar,

como mínimo, con dos (2) ascensores, aunque la capacidad instalada no llegue a las doscientas (200) plazas. Cuando el hotel, por su configuración edilicia, deba tener ascensor/es para huéspedes, también deberá tener igual cantidad de ascensores de servicio.

Contar en la “Recepción” con un **botiquín de primeros auxilios** completo.

Tener un **sistema de lucha contra el fuego** apto y aprobado por la autoridad de aplicación, cuya certificación tiene que ser anual. Todos los recursos humanos del hotel deberán estar capacitados para el manejo de los elementos de lucha contra el fuego. Una vez por año se realizará un simulacro de evacuación por incendio.

Equipar a todas las áreas comunes del hotel, salones, sala de estar, salas de esparcimiento, SUM, salones, pasillos, escaleras, y cocheras con **luz de emergencia** de encendido automático en caso de interrupción de la electricidad de red.

Tener **calefacción** en todas las habitaciones y lugares de acceso de los huéspedes, libre de cualquier combustión, cuando la *temperatura media ambiental en otoño-invierno* sea inferior a los diez grados centígrados (10°C).

Tener **aire acondicionado o climatización** en todas las habitaciones y lugares de acceso de los huéspedes cuando la *temperatura media ambiental en primavera-verano* supere los veinticinco grados centígrados (25°C).

Presentar plastificado en todas las habitaciones el “**Reglamento del Hotel**”.

Contar, por lo menos, con una habitación y baño especialmente preparados para **personas con discapacidades motrices**.

Disponer en las **habitaciones** de una puerta y una ventana con abertura al exterior, como mínimo.

Identificar las **habitaciones** en la parte exterior de la puerta, con un número metálico. Si la numeración se repitiese por cada piso, los primeros dígitos del número de habitación corresponderán al número de piso.

Contar en las **habitaciones** con un nivel adecuado de insonorización y con cortinas y/o persianas que permitan el oscurecimiento de las mismas en pleno día.

Equipar todas las **habitaciones** con: Una lámpara o artefacto de iluminación en la cama o mesa de luz por cada pasajero que pueda albergar. Un placard que tenga, como mínimo, 51 cm de profundidad, 90 cm de ancho y 200 cm de alto. Una o más camas o sommieres, según los casos, que tengan las siguientes dimensiones “mínimas”: a) Individual: 190 cm de largo, 80 cm de ancho y 24 cm de alto y b) Matrimonial: 190 cm de largo, 140 cm de ancho y 26 cm de alto. Una mesa de luz por cada plaza que tenga una superficie mínima de 25 cm<sup>2</sup>.

Dotar a todas las **habitaciones** con un baño privado con ventilación directa natural o forzada.

Expandir la superficie mínima de la “**Recepción**” y “**Sala de Estar**” en cero coma veinte metros cuadrados (0,20 m<sup>2</sup>) por cada plaza que el hotel tenga por arriba de la capacidad instalada mínima indicada para su categoría.





Expandir la superficie mínima de los “**Salones de Convenciones, Congresos y Conferencias**” si la multiplicar la cantidad de plazas del hotel por cero coma cincuenta metros cuadrados (0,50 m<sup>2</sup>) diese un número superior a la superficie mínima de los salones establecida para su categoría. Dicho número será la nueva superficie mínima de los salones.

Limpiar diariamente todas las **instalaciones del hotel**, pero muy especialmente las habitaciones y los baños e implementar todas las medidas que sean necesarias para que el hotel esté en condiciones adecuadas de **conservación y mantenimiento**, sin perjuicio de lo establecido en los ocho (8) conceptos adicionales obligatorios para todas las categorías.

Tener **revestimientos, pisos, cortinados, mobiliario y decoración** con equipamiento y de la calidad que corresponda a su categoría.

Disponer todo lo necesario para que las **dependencias de servicio** sean independientes de las instalaciones destinadas al uso de los huéspedes.

Tener baños independientes por sexo en los **salones del hotel** que se utilicen para reuniones sociales o empresariales, convenciones, congresos o conferencias.

Garantizar el suministro de ciento cincuenta (150) litros de **agua potable fría/caliente** mezclables por huésped por día, como mínimo. El agua caliente deberá estar disponible las veinticuatro (24) horas.

Contar con **recursos humanos** que tengan la aptitud necesaria para la realización de las tareas asignadas y que realicen su trabajo uniformados y en perfecto estado de higiene.

Guardar la **ropa blanca, de cama y mantelería** limpia en perfectas condiciones de higiene en un local distinto en el que se guarda la ropa y mantelería sucias para lavar.

Comunicar a las autoridades sanitarias correspondientes los casos de **enfermedades, presumiblemente infecciosas**, que aparezcan en el hotel.

Denunciar a la policía con jurisdicción acerca de toda **infracción o delito** cometido por los huéspedes.

Servir los **desayunos** según las cuatro (4) clases o tipologías determinadas más abajo por este nomenclador y dentro del horario mínimo de 6:00 a 10:00. Es de hacer notar que el horario es una de las mayores quejas realizadas por los huéspedes, porque muchos de ellos deben retirarse del hotel sin poder desayunar.

### **Los hoteles NO PUEDEN:**

Aumentar la **capacidad máxima de plazas** de cada habitación, más allá de lo establecido en la habilitación vigente. Esta prohibición no tendrá excepción alguna.

Tener **barreras arquitectónicas** para el desplazamiento horizontal de huéspedes o invitados con discapacidades motrices.

Ejercer ninguna **diferenciación en precios, tarifas y servicios** sobre los huéspedes extranjeros.

## Los hoteles **PUEDEN:**

Solicitarle al huésped el **documento de identidad** para acreditar su identidad. Sin que ello pueda ser considerado un menoscabo por parte del huésped.

Habilitar **áreas especiales y habitaciones para fumadores**. En un mismo piso sólo podrá haber un tipo de habitación: fumadores o no fumadores.

Tomar **reservas de alojamiento** personalmente, por teléfono, fax, e-mail, web o cualquier otro medio electrónico. Pudiendo exigir o no el pago de una seña para confirmar la reserva. El importe de dicha seña no podrá superar el cincuenta por ciento (50%) del monto total por el alojamiento reservado. Las reservas deberán constituirse por escrito en un “**Libro de Reservas**” o en forma digital en una computadora, en cualquiera de los dos casos con *numeración correlativa*. En cada una de las reservas deberá constar la siguiente información:

- Nombre/s y Apellido/s del tomador de la reserva.
- Fecha y hora de emisión de la reserva.
- Fecha y hora de vencimiento de la reserva.
- Nombre y apellido del cliente.
- Teléfono del cliente.
- E-Mail del cliente.
- Servicio cotizado (cantidad, categoría de habitación, plazas y servicios con cargo adicional si correspondiese).
- Tarifa diaria e importe total.
- Importe que deberá abonar en concepto de seña.
- Cláusulas de reintegro o no de la seña.
- Medio/s de pago disponibles para la seña.
- Fecha prevista de ingreso del huésped.
- Fecha prevista de egreso del huésped.
- Fecha de pago de la seña.
- Fecha de confirmación al cliente de la acreditación del pago de la seña.

Exigir al huésped una **garantía de pago del alojamiento**, de acuerdo al período de alojamiento contratado. Para constituir la misma se aplicará el siguiente criterio: en “Temporada Baja o Media” podrá exigir hasta un veinticinco por ciento (25%) de la tarifa total por los días de alojamiento contratados. En “Temporada Alta” podrá exigir hasta el cien por ciento (100%) de la tarifa total por los días de alojamiento contratados. El pago se concretará en efectivo o con un voucher de tarjeta de crédito, a elección del huésped. En el caso que el huésped se rehusara a garantizar el pago de su alojamiento, el hotel podrá cancelar el alojamiento del huésped., el administrador o propietario del establecimiento tendrá la facultad de revocar el contrato de alojamiento en forma diaria.

Resarcirse cobrándole al huésped un **importe adicional** según el siguiente esquema: a) El veinticinco por ciento (25 %) de la tarifa vigente de los días contratados pero no ocupados en “Temporada Baja o Media” y b) El treinta y tres por ciento (33%) en “Temporada Alta”, cuando el huésped se retirase del hotel antes de cumplir el **plazo de alojamiento** contratado, por causas no imputables al hotel,

Poseer el **estacionamiento** fuera del edificio del hotel. En dicho caso, la distancia máxima del edificio de las cocheras a la entrada del hotel no deberá superar los ciento cincuenta (150) metros. El estacionamiento del hotel tendrá una zona reservada y señalizada para vehículos que transporten personas con discapacidades, que tenga acceso al hotel sin obstáculos para no videntes y personas que se desplacen en silla de ruedas.



## **DEFINICIONES DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS**

**Cama completa** se considera a: cama con colchón, almohada con funda, sábana inferior, sábana superior, frazada y colcha.

**Sommier completo** se considera a: sommier de espuma con colchón de espuma, almohada con funda, sábana inferior, sábana superior, frazada y colcha.

**Sommier de lujo completo** se considera a: sommier de resortes con colchón de resortes, almohada de pluma con funda, sábana inferior, sábana superior, frazada y colcha.

**Servicios “SIN” cargo** son aquellos que se incluyen con el precio o tarifa del alojamiento.

**Servicios “CON” cargo adicional** son los que el hotel debe brindar en forma obligatoria pero le facturará al pasajero aparte del precio del alojamiento.

**Toalla** se considera a aquella cuyas dimensiones mínimas sean 40 x 70 cm, con un peso del tejido de 420 g/m<sup>2</sup>, como mínimo.

**Toallón** se denomina a la toalla cuyas dimensiones mínimas son 70 x 130 cm, con un peso del tejido de 420 g/m<sup>2</sup>, como mínimo.

**C.I.M.** significa “**Capacidad Instalada Mínima**” del hotel y se refiere a cantidad de habitaciones y huéspedes.

**L<** significa “**Lado Menor**” de las habitaciones y los baños del hotel.

**DDN** significa “**Discado Directo Nacional**” corresponde a las llamadas telefónicas de larga distancia en el país.

**DDI** significa “**Discado Directo Internacional**” corresponde a las llamadas telefónicas realizadas a otros países.

**SUM** significa “**Sala de Uso Múltiple**”.

**UTIM** significa “**Unidad de Terapia Intensiva Móvil**” que es el máximo equipamiento de una ambulancia.

**VCA** significa “**Voltios de Corriente Alterna**”.

Las definiciones precedentes son solamente la primera aproximación al respecto, deben ser ampliadas, muy especialmente teniendo en cuenta los modismos, usos y costumbres de los trece países mencionados al principio.

## **DESAYUNOS**

### **• Típico**

*Compuesto por:*

Té o té con leche o café o café con leche o mate cocido.

3 medialunas o tostadas.

Azúcar o edulcorante.

Un vasito de soda.



La composición de este desayuno podrá variar según los países, pero no dentro del territorio de cada país.

- **Típico Extendido**

*Lo mismo que el "Típico" más:*

- Dulce de leche o mermelada.
- Jugo de naranja.
- Manteca o queso untable.

Al igual que el anterior podrá variar según los países, pero no dentro del país.

- **Continental (Autoservicio Libre)**

*Compuesto por:*

- Té o té con leche o café o café con leche o mate cocido o mate cocido con leche.
- Azúcar.
- Edulcorante.
- Medialunas de manteca.
- Medialunas de grasa.
- Pan de molde.
- Pan de salvado.
- Tostadas de pan de molde.
- Tostadas de pan de salvado.
- Bizcochos de grasa.
- Escones.
- Pastafrola.
- Copos de maíz.
- Galletitas crackers sin sal.
- Manteca.
- Mermelada de membrillo o durazno o frutilla.
- Dulce de leche.
- Queso untable.
- Queso feteado.
- Jamón cocido feteado.
- Ensalada de frutas.
- Agua mineral sin gas.
- Soda o agua mineral con gas.
- Jugo de naranja.
- Jugo de pomelo.
- Yogur bebible de vainilla.

- **Continental Plus (Autoservicio Libre)**

*Lo mismo que el anterior más:*

- Tés especiales.
- Chocolate con leche.
- Budín o torta de vainilla.
- Frutas frescas de estación.
- Huevos revueltos.
- Jamón crudo feteado.
- Jugo de manzana.
- Lomo cocido ahumado feteado.



- Miel.
- Omeletes.
- Panceta ahumada.
- Salchichas.
- Tocino.
- Panqueque de dulce de leche o dulce de frutas.

## **REQUISITOS HOTEL 1 ESTRELLA**

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

### **C.I.M.: DIEZ (10) HABITACIONES y VEINTE (20) PLAZAS.**

#### **Superficies Mínimas:**

- Recepción: 15 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 25 m<sup>2</sup>.
- Salón Desayunador: 25 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 13,50 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 10,50 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Habitación Single: 9 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Baño Privado: 3 m<sup>2</sup> (L<: 1,50 m).

#### **Habitaciones:**

- Cama completa.
- Mesa de luz.
- Teléfono interno. Se comunica únicamente con la Recepción.
- Una Silla.
- Calefacción.
- Ventilador de techo.

En los **Hoteles 1 ESTRELLA** las “Habitaciones Triples” no podrán superar el treinta por ciento (30%) del total de las plazas del hotel.

#### **Baños:**

- Lavatorio (lavabo) con agua con corriente fría/caliente mezclable.
- Espejo iluminado.
- Ducha con agua fría/caliente mezclable.
- Inodoro con papel higiénico.
- Toma corriente.
- Un jabón por huésped.
- Una toalla por huésped.
- Un toallón por huésped.

#### **Servicios “SIN” cargo**

- **Desayuno “Típico”**. Se sirve en Salón Desayunador en el horario mínimo establecido por el NHL.
- Despertador.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de jabones, toalla/s y toallón/es; reemplazo de la ropa de cama cada tres días y cada vez que se retira el pasajero.

- TV por cable (en Sala de Estar).

### Servicios “CON” cargo adicional

- Emisión/recepción de faxes/e-mails.
- Teléfono, en la “Recepción” o cabina. Se abonan las llamadas por DDN y DDI.

---

## **REQUISITOS HOTEL 2 ESTRELLAS**

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

### **C.I.M.: VEINTE (20) HABITACIONES y CUARENTA (40) PLAZAS.**

#### **Superficies Mínimas:**

- Recepción: 20 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 30 m<sup>2</sup>.
- Salón Desayunador: 20 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 14 m<sup>2</sup> (L<: 2,5 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 11 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Habitación Single: 9,50 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Baño Privado: 3,30 m<sup>2</sup> (L<: 1,50 m).

#### **Habitaciones:**

- Cama completa.
- Mesa de luz.
- Mesa y dos sillas.
- Ropero o placard.
- Teléfono. *Ver Servicios “con” cargo adicional.*
- Calefacción.
- Ventilador de techo.
- TV por cable, pantalla 14” y control remoto.

En los **Hoteles 2 ESTRELLAS** las “Habitaciones Triples” no podrán superar el veinte por ciento (20%) de la capacidad instalada

#### **Baños:**

- Lavatorio (lavabo) con agua corriente fría/caliente mezclable.
- Espejo iluminado.
- Ducha o bañera con ducha con agua fría/caliente mezclable.
- Bidet con agua fría/caliente mezclable.
- Inodoro con papel higiénico y desinfección diaria.
- Un jabón por huésped.
- Un sachet de shampoo por huésped.
- Una toalla por huésped.
- Un toallón por huésped.





### Servicios “SIN” cargo

- **Desayuno “Típico Extendido”.** Se sirve en Salón Desayunador en el horario mínimo establecido por el NHL.
- Despertador.
- Cofre de seguridad en La Recepción.
- Información turística primaria.
- Mensajes para el huésped.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de jabones, shampoo, crema enjuague, toalla/s y toallón/es; reemplazo de la ropa de cama cada tres días y cada vez que se retira el pasajero.
- Pedidos de taxis y remises.
- Periódico local y nacional en Lobby y/o Sala de Estar.

### Servicios “CON” cargo adicional

- **Estacionamiento en cochera semicubierta.** El hotel deberá tener una cantidad de cocheras equivalentes al veinticinco por ciento (25%) de las habitaciones que posea.
- Bar mañana y tarde (12 a 18 horas de servicio). Ofrece sandwiches, snacks y bebidas.
- Computadora con acceso a internet.
- Emisión/recepción de faxes y e-mails.
- Lavandería y planchado de ropa.
- Teléfono en Habitaciones, Lobby, Sala de Estar, Cabina y áreas comunes. Se abonan las llamadas locales, DDN y DDI.

**Tarjetas de Crédito:** Se aceptan, como mínimo, una (1) internacional y una (1) nacional, sin cargo adicional.

---

## REQUISITOS HOTEL 3 ESTRELLAS

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

**C.I.M.: TREINTA (30) HABITACIONES y SESENTA (60) PLAZAS.**

### Superficies Mínimas:

- Recepción: 30 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 40 m<sup>2</sup>.
- Salón Desayunador: 40 m<sup>2</sup>.
- Sala de Uso Múltiple (SUM): 20 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 15 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 12 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Habitación Single: 10 m<sup>2</sup> (L<: 2,50 m).
- Baño Privado: 3,68 m<sup>2</sup> (L<: 1,60 m).

### Habitaciones:

- Sommier espuma completo.
- Mesa de luz que permita leer en la cama.
- Mesa de trabajo y dos sillas.

- Ropero o placard.
- Cortinas o persianas.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Teléfono. *Ver servicios “con” cargo adicional”*
- Música funcional y radio AM/FM estéreo.
- Tomas corrientes para cargadores de computadoras notebook/netbook y teléfonos celulares.
- TV por cable, pantalla 21” y control remoto.

Los **Hoteles 3 ESTRELLAS** deberán contar, como mínimo, con **dos (2) tipos/categorías de habitaciones: ESTÁNDAR y SUPERIOR**. Las diferencias entre las habitaciones tienen que ver con calidad de los materiales, terminaciones y decoraciones, equipamientos, comodidades y vista del paisaje o entorno exterior desde la ventana. Las habitaciones triples no podrán superar el quince por ciento (15%) de la capacidad instalada. Las dimensiones mínimas exigidas para las habitaciones corresponden a las de tipo/categoría estándar.

#### **Baños:**

- Lavatorio (lavabo) con agua corriente fría/caliente mezclable.
- Bañera con ducha con agua fría/caliente mezclable.
- Espejo iluminado.
- Secador de cabello.
- Tomacorriente.
- Bidet con agua fría/caliente mezclable.
- Inodoro con papel higiénico.
- Un (1) jabón por huésped.
- Un (1) sachet de shampoo por huésped.
- Un (1) sachet de crema enjuague por huésped.
- Una (1) toalla por huésped.
- Un (1) toallón por huésped.

#### **Servicios “SIN” cargo**

- **Desayuno “Continental”**. Se sirve en Salón Desayunador en el horario mínimo establecido en el NHL.
- Despertador.
- Botones.
- Cofre de seguridad en La Recepción.
- Depósito de equipaje.
- Información turística amplia.
- Lobby con sillones.
- Mensajes para el pasajero.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de jabones, shampoo, crema enjuague, toalla/s y toallón/es; reemplazo de la ropa de cama cada dos días y cada vez que se retira el pasajero. Office en cada piso, dotado con teléfono interno, mesada y armario.
- Pedido de taxis y remises.
- Piscina.
- Recepción bilingüe español-ingles y español-portugués en dos turnos.
- Sala de Estar.
- Periódico local y nacional en Lobby y/o Sala de Estar.

## Servicios “CON” cargo adicional

- **Estacionamiento en cochera cubierta o semicubierta.** El hotel deberá tener una cantidad de cocheras equivalentes al treinta y tres por ciento (33%) de las habitaciones que posea, como mínimo.
- Bar mañana y tarde (12 a 18 horas de servicio). Ofrece sandwiches, snacks, minutas y bebidas.
- Computadora con acceso a internet.
- Conexión a internet Wi-Fi en Lobby o Sala de Estar.
- De cuarto mañana y tarde (12 a 18 horas de servicio). Ofrece bebidas.
- Emisión/recepción de faxes y e-mails.
- Lavandería y planchado de ropa.
- SUM.
- Teléfono en la habitación. Se abonan las llamadas locales, DDN y DDI.
- Teléfono en Lobby, Sala de Estar, cabina, áreas comunes y habitación. Se abonan las llamadas locales, DDN y DDI.

**Tarjetas de Crédito:** Se aceptan, como mínimo, dos (2) internacionales y dos (2) nacionales sin cargo adicional.

---

## REQUISITOS HOTEL 4 ESTRELLAS

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

**C.I.M.: CUARENTA (40) HABITACIONES y OCHENTA (80) PLAZAS.**

### Superficies Mínimas:

- Recepción: 40 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 50 m<sup>2</sup>.
- Salón Comedor/Desayunador: 50 m<sup>2</sup>.
- Sala de Uso Múltiple (SUM): 30 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 17 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 14 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Habitación Single: 12 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Baño Privado: 3,84 m<sup>2</sup> (L<: 1,60 m).

### Habitaciones:

- Sommier superior completo.
- Mesa de luz que permita leer en el cama.
- Mesa de trabajo con luz, dos sillas confortables, papel, sobre y bolígrafo.
- Placard amplio.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Caja de seguridad.
- Catre para equipaje.
- Cortinas o persianas.
- Espejo de cuerpo entero.
- Frigorifer. *Ver servicios “con” cargo adicional.*





- Música funcional y radio AM/FM estéreo.
- Teléfono. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Tomacorriente para cargadores de computadoras notebook/netbook y teléfonos celulares.
- TV por cable, pantalla 21” con canales internacionales y control remoto.
- Ventana/s con aislamiento termoacústico.

Los **Hoteles 4 ESTRELLAS** deberán contar, como mínimo, con **tres (3) tipos/categorías de habitaciones: ESTÁNDAR, SUPERIOR y SUITES**. Las diferencias entre las habitaciones tienen que ver con calidad de los materiales, terminaciones y decoraciones, equipamientos, comodidades y vista del paisaje o entorno exterior desde la ventana. Las dimensiones mínimas exigidas por el NHL para las habitaciones corresponden a las de tipo/categoría estándar. Las “Habitaciones Triples” no podrán superar el quince por ciento (15%) de la capacidad instalada. Las “Suites” representarán, como mínimo, el cinco por ciento (5%) de la capacidad instalada.

#### **Baños:**

- Vanitory (vanitorio) con agua corriente fría/caliente mezclable.
- Bañera con ducha y agua fría/caliente.
- Espejo amplio iluminado.
- Secador de cabello.
- Tomacorriente.
- Bidet con agua fría/caliente mezclable.
- Inodoro con papel higiénico.
- Un jabón por huésped.
- Una toalla por huésped.
- Un toallón por huésped.
- Una gorra de baño por huésped.
- Un juego de amenities por huésped.
- Toallitas descartables de papel tissue.

#### **Servicios “SIN” cargo**

- **Desayuno “Continental”**. Se sirve en Salón Desayunador o en la habitación en el horario mínimo establecido por el NHL.
- Despertador.
- Área médica protegida con asistencia médica contratada con UTIM.
- Botones bilingüe.
- Cofre de seguridad en Recepción.
- Depósito de equipaje.
- Gimnasio.
- Grupo electrógeno. Cuando el hotel se encontrara localizado en una zona con problemas crónicos en la provisión y/o distribución de electricidad.
- Información meteorológica y de vuelos.
- Información turística bilingüe amplia.
- Lobby con sillones.
- Mensajes para el huésped.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de amenities, toalla/s y toallón/es; reemplazo de la ropa de cama cada dos días y cada vez que se retira el pasajero. Office en cada piso, dotado con teléfono interno, mesada y armario.
- Pedido de taxis y remises.
- Periódico local y nacional en Lobby y/o Sala de Estar.
- Piscina.

- Recepción bilingüe español-ingles y español-portugués las 24 horas.
- Sala de Estar.
- Sala de esparcimiento y recreación.
- Valet parking bilingüe español-ingles y español-portugués.

### Servicios “CON” cargo adicional

- **Estacionamiento en cochera cubierta.** El hotel deberá tener una cantidad de cocheras equivalentes al cincuenta por ciento (50%) de las habitaciones que posea, como mínimo.
- Bar las 24 horas. Ofrece sandwiches, snacks, minutas y bebidas.
- Frigobar en habitación. Se abona lo que se consume.
- Bebidas en lobby.
- Computadora con acceso a internet.
- Conexión a internet Wi-Fi en todo el hotel, incluyendo las habitaciones.
- De cuarto bilingüe mañana y tarde (alimentos y bebidas).
- Emisión/recepción de faxes y e-mails.
- Frigobar en la habitación. Se paga sólo lo que se consume.
- Lavandería y planchado de ropa.
- Limpieza a seco y planchado de ropa.
- Lustrado de zapatos.
- Organización de eventos sociales y empresariales.
- Restaurante a la carta categoría 3 Tenedores con cheff, camareros y jefe de salón. Abierto por lo menos 6 días por semana para almuerzo y cena.
- SUM.
- SPA, Sauna, Baño turco o similares. Capacidad mínima equivalente al 15% de las plazas del hotel.
- Teléfono en habitación. Se abonan llamadas locales, DDN y DDI.
- Teléfono en Lobby, Sala de Estar, Sala de Esparcimiento, cabina, áreas comunes y habitación. Se abonan llamadas locales, DDN y DDI.

**Tarjetas de Crédito:** Se aceptan, como mínimo, tres (3) internacionales y tres (3) nacionales sin cargo adicional.

---

## **REQUISITOS HOTEL 5 ESTRELLAS**

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

### **C.I.M.: CINCUENTA (50) HABITACIONES y CIEN (100) PLAZAS.**

#### **Superficies Mínimas:**

- Recepción: 50 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 60 m<sup>2</sup>.
- Salón Comedor/Desayunador: 60 m<sup>2</sup>.
- Sala/s de Uso Múltiple (SUM): 80 m<sup>2</sup>.
- Salón de Convenciones, Congresos y Conferencias; 450 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 19 m<sup>2</sup>. (L<: 2,80 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 16 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Habitación Single: 14 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Baño Privado: 4,25 m<sup>2</sup> (L<: 1,70 m).

## Habitaciones:

- Sommier de lujo completo.
- Mesa de luz que permita leer en el cama.
- Escritorio de trabajo con luz, tres sillas confortables, sobres, papel y bolígrafo.
- Apertura y cierre de puerta inteligente con tarjeta codificada.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Catre para equipaje.
- Conexión a internet Wi-Fi. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Cortinas o persianas.
- Decoración interior de lujo.
- Espejo de cuerpo entero.
- Frigorífico. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Kit para limpieza de zapatos.
- Pantuflas.
- Placard amplio.
- Música funcional.
- Periódico de cortesía.
- Radio AM/FM.
- Set de café y té en la habitación.
- Reproductora de de CD y DVD.
- Teléfono con grabado de mensajes de voz. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Tomacorriente para cargadores de computadoras notebook/netbook y teléfonos celulares 110/220V.
- TV por cable, pantalla LCD 32”, con canales internacionales y control remoto.
- Ventana/s con aislamiento termoacústico.
- Regulación de luz, temperatura y humedad relativa ambiente.
- Periódico de cortesía.

Los **Hoteles 5 ESTRELLAS** deberán contar, como mínimo, con **cuatro (4) tipos/categorías de habitaciones: ESTÁNDAR, SUPERIOR, DE LUXE y SUITES**. Las diferencias entre las habitaciones tienen que ver con calidad de los materiales, terminaciones y decoraciones, equipamientos, comodidades y vista del paisaje o entorno exterior desde la ventana. Las dimensiones mínimas exigidas por el NHL para las habitaciones corresponden a las de tipo/categoría *estándar*. El ochenta por ciento (80%) de las habitaciones deben tener vista al exterior. Las “Habitaciones Triples” no podrán superar el quince por ciento (15%) de la capacidad instalada. Las “Suites” deben representar, como mínimo, el siete por ciento (7%) de la capacidad instalada.

## Baños:

- Antebañó climatizado.
- Vanitory (vanitorio) de lujo con agua corriente fría/caliente mezclable.
- Bañera de lujo con ducha, duchador de mano, jacuzzi y agua fría/caliente mezclable.
- Bidet con agua fría/caliente.
- Inodoro con papel higiénico.
- Gorra de baño.
- Espejo de lujo amplio iluminado.
- Secador de cabello.
- Toma corriente.



- Teléfono. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Un felpudo de toalla para salida de baño.
- Un jabón por huésped.
- Una toalla por huésped.
- Un toallón por huésped.
- Una gorra de baño por huésped.
- Un juego de amenities de lujo por huésped.
- Toallitas descartables de papel tissue.
- Toallitas descartables antisépticas.

### Servicios “SIN” cargo

- **Desayuno “Continental Plus”.** Se sirve en Salón Desayunador o en la habitación en el horario mínimo establecido por el NHL.
- **Estacionamiento en cochera cubierta.** El hotel deberá tener una cantidad de cocheras equivalentes al setenta por ciento (70%) de las habitaciones que posea, como mínimo.
- Despertador.
- Área médica protegida con asistencia médica contratada con UTIM y médico en el hotel.
- Biblioteca.
- Botones bilingüe.
- Cancha de tenis.
- Check-in vuelos por internet/teléfono.
- Cofre de seguridad en Recepción.
- Complementario bilingüe de asistencia e información turística en La Recepción (material gráfico, vouchers con descuento, datos de operadores y agentes de viajes, alternativas de excursiones y paquetes turísticos locales-regionales).
- Conserjería multilingüe.
- Copa de champagne de bienvenida.
- Depósito de equipaje.
- Gimnasio.
- Grupo electrógeno. Cuando el hotel se encontrara localizado en una zona con problemas crónicos en la provisión y/o distribución de electricidad.
- Identificación del personal del hotel.
- Información meteorológica y de vuelos.
- Información turística bilingüe muy amplia.
- Lobby muy espacioso con sillones muy confortables.
- Mensajes para el pasajero.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de jabones, amenities de lujo, toalla/s y toallón/es; reemplazo diario de la ropa de cama. Office en cada piso, dotado con teléfono interno, mesada y armario.
- Pedido de taxis y remises.
- Periódico local, nacional e internacional en Lobby y/o Sala de Estar.
- Piscina
- Piscina climatizada cubierta.
- Preparación de la habitación para dormir.
- Recepción multilingüe en dos turnos y bilingüe en el nocturno.
- Sala de esparcimiento y recreación. Billar, ping pong, Ping Pong, metegol, PlayStation, y juegos de mesa.
- Seguridad privada permanente.
- Valet parking bilingüe.
- Videoteca en DVD.

## Servicios “CON” cargo adicional

- Alquiler de autos sin chofer.
- Alquiler de equipos multimedia.
- Alquiler de oficinas.
- Alquiler de teléfono celular.
- Bar completo las 24 horas con show musical nocturno.
- Bebidas en Lobby.
- Cancha de paddle.
- Cancha de tenis.
- Compra de entradas para espectáculos.
- Computadora con acceso a internet.
- Conexión a internet Wi-Fi en todo el hotel, incluyendo las habitaciones.
- Conversión VCR a DVD.
- Emisión/recepción de faxes y e-mails.
- Fotocopiado.
- Frigobar en la habitación. Se paga sólo lo que se consume.
- Guardería para niños y servicio de Baby Setter las 24 horas.
- Lavandería y planchado de ropa.
- Lavandería y planchado de ropa “Servicio Express” en 2 horas.
- Limpieza a seco y planchado de ropa.
- Limpieza a seco y planchado de ropa “Servicio Express” en 2 horas.
- Locales comerciales que ofrezcan mercaderías y servicios para el huésped (regalos, artículos regionales, fotografía, electrónica, ropa, etc...)
- Lustrado de zapatos.
- Manicuría, pedicura y depilación.
- Oficina de Negocios (Business Center) equipado con la última tecnología en computación y comunicación.
- Organización de eventos sociales y empresariales.
- Personal Shopper.
- Restaurante a la carta, categoría 4 tenedores con cheff, camareros, sommelier y maitre. Cena Show. Abierto, por lo menos, 6 días por semana para almuerzo y cena.
- Salón de Convenciones, Congresos y Conferencias. Capacidad 300 personas. Instalaciones: recepción, dos cabinas de traducción simultánea, proyector multimedia, equipamiento computarizado con scanners e impresoras, y baños separados para ambos sexos.
- Secretaria temporal.
- Servicio de cuarto completo bilingüe las 24 horas con posibilidad de almuerzo y cena.
- Spa, fitness, solarium, sauna, baño turco (o similar), con una capacidad mínima instalada equivalente al veinticinco por ciento (25%) de las plazas del hotel.
- SUM.
- Teléfono en las habitaciones. Llamadas locales sin cargo. Se abonan las llamadas DDN y DDI.
- Teléfono en Lobby, Sala de Estar, Sala de Esparcimiento, SUM, salones, cabina, y áreas comunes.
- Teléfono en los baños de las habitaciones. Llamadas locales sin cargo. Se abonan las llamadas DDN y DDI.
- Transfer en área local y a/desde aeropuerto.
- Videoconferencias con pantalla gigante.

**Tarjetas de Crédito:** Se aceptan, como mínimo, cuatro (4) internacionales y cuatro (4) nacionales, sin cargo adicional.

## **REQUISITOS HOTEL 6 ESTRELLAS**

Además de las condiciones y requisitos para todos los hoteles, para acreditar como hotel de esta categoría se establecen los siguientes **requisitos mínimos específicos**, considerando que el alojamiento del huésped se realiza en una habitación tipo/categoría estándar.

**C.I.M.: SESENTA (60) HABITACIONES y CIENTO VEINTE (120) PLAZAS.**

### **Superficies Mínimas:**

- Recepción: 60 m<sup>2</sup>.
- Sala de Estar: 70 m<sup>2</sup>.
- Salón Comedor/Desayunador: 70 m<sup>2</sup>.
- Sala/s de Uso Múltiple (SUM): 100 m<sup>2</sup>.
- Salón de Convenciones, Congresos y Conferencias: 450 m<sup>2</sup>.
- Habitación Triple: 21 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Habitación Doble (Matrimonial o Twin): 18 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Habitación Single: 16 m<sup>2</sup> (L<: 2,80 m).
- Baño Privado: 4,42 m<sup>2</sup> (L<: 1,70 m).

### **Habitaciones:**

- Apertura y cierre de puerta inteligente con tarjeta codificada.
- Bienvenida personalizada con regalo de recuerdo del hotel.
- Recepción o antecuarto.
- Sommier de lujo completo.
- Mesa de luz que permita leer en el cama.
- Escritorio de trabajo con luz y cuatro sillas confortables.
- Bata de toalla.
- Bata de toalla para niños.
- Catre para equipaje.
- Climatizador frío/calor con humedad controlada.
- Computadora desktop.
- Conexión a internet Wi-Fi.
- Cortinas y persianas.
- Decoración interior de súper lujo.
- Frigobar. *Ver servicios "con" cargo adicional.*
- Kit para limpieza de zapatos.
- Pantuflas.
- Música funcional.
- Radio AM/FM.
- Set de café y té en la habitación.
- Home Theater con Dolby Surround y reproductora de CD, DVD y Blu-Ray.
- Teléfono inalámbrico con manos libres y grabador de mensajes de voz.  
*Ver servicios "con" cargo adicional.*
- Tomas corrientes para cargadores de computadoras notebook / netbook y teléfonos celulares 110/220V.
- TV satelital full HD pantalla LCD 32" con canales de música HiFi y control remoto.
- Ventana/s con aislamiento termoacústico.
- Vestidor con placard y espejo de cuerpo entero.
- Regulación de luz, temperatura y humedad relativa ambiente.
- Arreglo de flores y cesta de frutas.





Los **Hoteles 6 ESTRELLAS** deben contar, como mínimo, con **cinco (5) tipos/categorías de habitaciones: ESTÁNDAR, SUPERIOR, DE LUXE, SUITES y SUITES PRESIDENCIALES**. Las diferencias entre las habitaciones tienen que ver con calidad de los materiales, terminaciones, decoraciones y vista del paisaje o entorno exterior desde la ventana. Las dimensiones mínimas exigidas por el NHL corresponden a las habitaciones estándar. El cien por cien (100%) de las habitaciones debe tener vista al exterior. Las “Habitaciones Triples” no podrán superar el diez por ciento (10%) de la capacidad instalada. Las “Suites” deben representar, como mínimo, el diez por ciento (10%) de la capacidad instalada.

#### **Baños:**

- Antebañó y baño climatizados.
- Vanitory (vanitorio) de súper lujo con agua corriente fría/caliente mezclable.
- Bañera de mármol de súper lujo con ducha, duchador de mano, jacuzzi y agua fría/caliente mezclable.
- Bidet con agua fría/caliente mezclable.
- Inodoro con papel higiénico.
- Gorra de baño.
- Secador de cabello.
- Tomacorriente.
- Teléfono. *Ver servicios “con” cargo adicional.*
- Toallitas antisépticas.
- Toallitas descartables de papel tissue.
- Un jabón de lujo por huésped.
- Un juego de amenities de súper lujo por huésped.
- Un kit de aseo personal para niños y bebés.
- Una toalla de cara de lujo por huésped.
- Un toallón de lujo por huésped.
- Un felpudo de toalla para salida de baño.
- Cambiador para bebés.

#### **Servicios “SIN” cargo**

- **Desayuno “Continental Plus”**. Se sirve en Salón Desayunador en el horario correspondiente o en la habitación en cualquier horario.
- **Estacionamiento en cochera cubierta**. El hotel deberá tener una cantidad de cocheras equivalentes al ochenta por ciento (80%) de las habitaciones que posea, como mínimo.
- Despertador.
- Área médica protegida con asistencia médica contratada con UTIM y médico en el hotel las 24 horas.
- Aromaterapia.
- Asistencia e información turística bilingüe en La Recepción (material gráfico, vouchers con descuento, datos de operadores y agentes de viajes, alternativas de excursiones y paquetes turísticos locales-regionales).
- Bañera o asiento para bebés.
- Biblioteca.
- Botones bilingüe.
- Cajero automático.
- Cancha de paddle.
- Cancha de tenis.
- Check-in vuelos por internet/teléfono.
- Cochecito para paseo del bebé.
- Cochera cubierta.
- Cóctel de bienvenida.
- Cofre de seguridad en La Recepción.

- Cortesía de planchado. Hasta dos prendas el día de arribo.
- Cuna para bebé.
- Depósito de equipaje.
- Desempaque del equipaje.
- Gimnasio.
- Grupo electrógeno. Cuando el hotel se encontrara localizado en una zona con problemas crónicos en la provisión y/o distribución de electricidad.
- Identificación del personal del hotel.
- Información meteorológica y de vuelos.
- Juguetes para niños.
- Lobby muy espacioso con sillones muy confortables.
- Lustrado de zapatos.
- Mucama con limpieza diaria de habitación y baño; desinfección diaria de inodoro; reemplazo diario de jabones, amenities de lujo, toalla/s y toallón/es; reemplazo diario de la ropa de cama. Office en cada piso, dotado con teléfono interno, mesada y armario.
- Pedido de taxis y remises.
- Piscina.
- Piscina climatizada cubierta.
- Preparación de la habitación para dormir.
- Recepción multilingüe las 24 horas.
- Sala de esparcimiento y recreación. Billar, ping pong, metegol, PlayStation, y juegos de mesa.
- Seguridad privada permanente.
- Valet parking multilingüe.
- Videoteca en DVD y Blu-Ray.

### **Servicios “CON” cargo adicional**

- Alquiler de autos sin chofer.
- Alquiler de equipos multimedia.
- Alquiler de oficinas.
- Alquiler de sala tipo “Directorio”.
- Alquiler de teléfono celular.
- Bar completo las 24 horas con show musical nocturno.
- Bebidas en lobby.
- Boutique de flores.
- Clases de tango.
- Compra de entradas para espectáculos.
- Computadora con acceso a internet.
- Conexión a internet Wi-Fi en todo el hotel, incluyendo las habitaciones.
- Conversión de VCR a DVD o Blu-Ray.
- Digitalización de documentos.
- Emisión/recepción de faxes y e-mails.
- Excursiones, city tours y salidas de compras.
- Fotocopiado.
- Frigobar en la habitación. Se paga sólo lo que se consume.
- Guardería para niños y servicio de Baby Sitter.
- Lavandería y planchado de ropa.
- Lavandería y planchado de ropa “Servicio Express” en 2 horas.
- Limpieza a seco y planchado de ropa.
- Limpieza a seco y planchado de ropa “Servicio Súper Express” en 1 hora.
- Locales comerciales que ofrezcan artículos para el pasajero (regalos, artículos regionales, fotografía, electrónica, ropa, etc.).
- Manicuría, pedicuría y depilación.



- Mayordomo.
- Oficina de Negocios (Business Center) equipado con la última tecnología en computación y comunicación.
- Organización de eventos sociales y empresariales.
- Peluquería unisex.
- Personal Shopper.
- Restaurante a la carta categoría 5 Tenedores con cheff, camareros, sommelier y maitre. Cena show. Abierto por lo menos 6 días por semana para almuerzo y cena.
- Sala de cine.
- Sala de relajación (wellness) con profesor de yoga y relajación.
- Salón de Convenciones, Congresos y Conferencias. Capacidad 300 personas. Instalaciones: recepción, dos cabinas de traducción simultánea, proyector multimedia, equipamiento computarizado con scanners e impresoras, y baños separados para ambos sexos.
- Salones de uso múltiple.
- Secretaria.
- Servicio de Cuarto bilingüe las 24 horas con posibilidad de almuerzo y cena.
- Sillón electrónico con masajeador en habitación.
- Spa, fitness, solarium, sauna, baño turco (o similar), masoterapia con piedras calientes, reflexología, etc. Con una capacidad mínima equivalente al 30% de las plazas del hotel.
- Teléfono en habitaciones y baños. Llamadas locales sin cargo. Se abonan llamadas por DDN y DDI.
- Teléfono en Lobby, Sala de Estar, Sala de Esparcimiento, SUM, salones, cabina y áreas comunes. Llamadas locales sin cargo. Se abonan las llamadas DDN y DDI.
- Transfer en área local y a/desde aeropuerto.
- Videoconferencias con pantalla gigante.

**Tarjetas de Crédito:** Se aceptan, como mínimo, cinco (5) internacionales y cinco (5) nacionales, sin cargo adicional.

---

## **REQUISITOS ADICIONALES**

Para determinar la **categoría NHL del hotel**, además de las condiciones y requisitos, comunes y específicos, establecidos precedentemente para cada una de las seis categorías, se tendrán en cuenta **ocho (8) requisitos adicionales** comunes a todas las categorías y que se refieren a:

- Antigüedad del edificio.
- Estado de mantenimiento general.
- Funcionalidad de las instalaciones en general.
- Acondicionamiento y decoración de habitaciones.
- Conservación y funcionalidad de baños.
- Conservación de muebles, instalaciones y equipamiento.
- Estado de ropa de cama, blanco y mantelería.
- Estado de uniformes y herramientas de trabajo de los RR.HH.

El hotel deberá alcanzar, como mínimo, los **sesenta (60) puntos y no tener ningún requisito calificado como “inaceptable”** al calificarle los ocho requisitos adicionales listados precedentemente. Para lo cual el auditor utilizará planillas de calificación a desarrollar por el proyecto. A título orientativo o sea sólo como ejemplos, se muestran las siguientes grillas.



### Antigüedad del edificio

Menos de 5 años	Entre 5 y 10 años	Entre 11 y 20 años	Entre 21 y 30 años	Entre 31 y 40 años	Más de 40 años
10	9	8	7	6	5

Cuando un hotel haya sido “reciclado” a nuevo, los plazos se consideran desde la finalización de la obra correspondiente como si fuese un hotel nuevo.

### Estado de Mantenimiento General

Muy Bueno	Suficiente	Insuficiente	Inaceptable
15	10	5	0

### Funcionalidad de las Instalaciones en General

Óptima	Satisfactoria	Insatisfactoria	Inaceptable
20	15	5	0

### Acondicionamiento y Decoración de Habitaciones

Muy Satisfactorios	Satisfactorios	Insatisfactorios
10	5	0

### Conservación y Funcionalidad de Baños

Excelentes	Muy Buenas	Buenas	Regulares	Insuficientes
20	15	10	5	0

### Conservación de Muebles, Instalaciones y Equipos

Bienes Nuevos	Muy Bien Conservados	Conservación Satisfactoria	Conservación Deficiente	Inaceptable
10	8	6	4	0

### Estado de Ropa de Cama, Blanco y Mantelería

Nuevas	Poco Uso	Buen Estado	Desgastada	Muy Deteriorada
10	8	6	4	0

## Estado de Uniformes y Herramientas de Trabajo de los RR.HH.

Nuevos	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
5	4	3	2	0

Cada calificación del auditor deberá ser fundamentada y si el hotel auditado discrepara con la misma podrá apelarla con un informe debidamente fundamentado dentro de los cinco (5) días de haber sido notificado.

### QUÉ RESTARÍA HACER

1. Acordar, entre todos los sectores involucrados, la implementación del **Nomenclador Hotelero Argentino (NHA)**, como primer paso para lograr la unificación latinoamericana. Para hacerlo tendrán que discutir todas las entidades con incumbencia en el tema, muy especialmente la propuesta de Tecsim S.A. en lo referente a los "Requisitos":
  - 1.1. Comunes a todos los hoteles.
  - 1.2. Específicos para cada una de las seis categorías de hoteles.
  - 1.3. Adicionales.
2. Diseñar el "Manual del Auditor NHA" y los formularios necesarios para la auditoría de certificación del hotel y las auditorías de mantenimiento, teniendo en cuenta los requisitos acordados.
3. Promulgar la ley nacional que implemente el NHA, incluyendo el manual de los auditores.
4. Diseñar el **Ente Nacional "Autárquico" Mixto de Categorización y Habilitación Hotelera (ENAMCHA)** que será la Autoridad de Aplicación del NHA en la República Argentina.
5. Promulgar la ley nacional que cree el ENAMCHA.
6. Proponer a los trece países latinoamericanos miembros de la OMT la implementación del NHL en función de la legislación promulgada para el NHA y el ENAMCHA.
7. Realizar todos los intercambios necesarios entre los trece países para conformar un texto único de nomenclador latinoamericano.
8. Realizar en Buenos Aires una Convención Latinoamericana de Categorización Hotelera para aprobar la versión final del Nomenclador Hotelero Latinoamericano (NHL).
9. Promulgar una ley que legisle en cada país el texto único del NHL aprobado por la convención y cree la autoridad de aplicación correspondiente.
10. Promulgar una ley nacional en Argentina que implemente las modificaciones correspondientes a la ley del NHA, teniendo en cuenta lo aprobado por la Convención Internacional.
11. En un plazo recomendado de siete a ocho años, y máximo de diez años, realizar una nueva convención para definir una nueva versión del NHL. Proceso que se repetirá cíclicamente.