

MANUAL DE SERVICIOS

UNIVERSAL HOTEL AQUAMARIN · 4★

La dirección del Universal Hotel Aquamarin le da su bienvenida y le agradece su estancia. *The management welcomes you and thanks you for your stay.* · *Die Hotelleitung heißt Sie willkommen und bedankt sich für Ihren Aufenthalt.* · *La direction vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre séjour.*

SERVICIOS GENERALES · ÁREAS COMUNES – RECEPCIÓN

General services · Common areas · Reception · Allgemeine Services · Gemeinschaftsbereiche · Rezeption · Services généraux · Espaces communs · Réception

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Sala de audiovisuales junto con la sala de reuniones en planta noble	• Audiovisual room and meeting room on the main floor	• Audiovisueller Raum und Tagungsraum im Hauptgeschoss	• Salle audiovisuelle et salle de réunion au rez-de-chaussée
• Dispositivo con acceso a internet en la recepción	• Internet access device at reception	• Gerät mit Internetzugang an der Rezeption	• Appareil avec accès à Internet à la réception
• Acceso a internet en todo el establecimiento (Wifi) sin cargo	• Free Wi-Fi throughout the hotel	• Kostenloses WLAN im gesamten Hotel	• Wi-Fi gratuit dans tout l'établissement
• Teléfono a disposición de los clientes en la recepción	• Telephone available at reception	• Telefon für Gäste an der Rezeption	• Téléphone à disposition à la réception
• Servicio de impresora	• Printing service	• Druckservice	• Service d'impression
• Material de información regional disponible en zona recepción	• Regional information available at reception	• Regionale Informationen an der Rezeption	• Informations régionales disponibles à la réception
• Recepción en planta noble (planta baja) abierta 24 horas	• Reception on the main floor open 24 hours	• Rezeption im Hauptgeschoss rund um die Uhr geöffnet	• Réception au rez-de-chaussée ouverte 24h/24
• Servicio de equipajes, a petición del cliente	• Luggage service on request	• Gepäckservice auf Anfrage	• Service de bagages sur demande
• Servicio de guarda de equipaje en planta noble	• Luggage storage on the main floor	• Gepäckaufbewahrung im Hauptgeschoss	• Consigne à bagages au rez-de-chaussée
• Paraguas a su disposición en recepción	• Umbrellas available at reception	• Regenschirme an der Rezeption verfügbar	• Parapluies à disposition à la réception
• Servicio de transporte/transfer	• Transport / transfer service	• Transport- / Transferservice	• Service de transport / transfert
• Oferta de productos sanitarios a su disposición en recepción	• Sanitary products available at reception	• Hygieneartikel an der Rezeption erhältlich	• Produits sanitaires disponibles à la réception
• WC/ducha de cortesía para salidas tardías en planta 1ª	• Courtesy toilet/shower for late departures on the first floor	• Kostenlose Toilette/Dusche für späte Abreisen im ersten Stock	• WC/douche de courtoisie pour départs tardifs au premier étage
• Servicio de alquiler de sillas de ruedas	• Wheelchair rental service	• Rollstuhlverleih	• Location de fauteuils roulants
• Servicio de peso de maletas (báscula) en recepción	• Luggage weighing service at reception	• Gepäckwaage an der Rezeption	• Service de pesée des bagages à la réception
• Servicio de floristería – Precios según encargo	• Florist service – Prices according to order	• Blumenservice – Preise je nach Auftrag	• Service de fleuriste – Prix selon la commande
• Servicio de Médico	• Doctor service	• Arztservice	• Service médical
• Servicio de alquiler de coches – Precios según modelo	• Car rental – Prices according to model	• Mietwagen – Preise je nach Modell	• Location de voitures – Prix selon le modèle
• Oferta de alquiler de vehículos	• Electric vehicle rental – Prices	• Vermietung von Elektrofahrzeugen	• Location de véhicules électriques –

eléctricos. Precios según modelo	according to model	– Preise je nach Modell	Prix selon le modèle
• Servicio de alquiler de cochecito para niños	• Children's stroller rental	• Verleih von Kinderwagen	• Location de poussettes
• Posibilidad de celebración de eventos	• Event hosting available	• Möglichkeit zur Durchführung von Veranstaltungen	• Possibilité d'organiser des événements
• Programa de animación nocturna	• Evening entertainment programme	• Abendliches Unterhaltungsprogramm	• Programme d'animations en soirée

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Food & Beverage Services · Gastronomische Services · Services de restauration

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de bebidas en bar ubicado en planta noble (interior y exterior) de 08:00 a 00:00 horas	• Bar service on the main floor, indoor and outdoor, 08:00–00:00	• Barservice im Hauptgeschoss, innen und außen, 08:00–00:00 Uhr	• Service de boissons au bar au rez-de-chaussée, intérieur et extérieur, 08:00–00:00
• Oferta de bebidas en habitaciones	• Beverages available in rooms	• Getränke auf den Zimmern erhältlich	• Boissons disponibles en chambre
• Desayuno en planta noble de 07:30 a 10:30 horas	• Breakfast on the main floor, 07:30–10:30	• Frühstück im Hauptgeschoss, 07:30–10:30 Uhr	• Petit-déjeuner au rez-de-chaussée, 07:30–10:30
• Comida y cena en planta noble de 12:00 a 21:30 horas ininterrumpidamente	• Lunch and dinner on the main floor, 12:00–21:30 continuously	• Mittag- und Abendessen im Hauptgeschoss, durchgehend 12:00–21:30 Uhr	• Déjeuner et dîner au rez-de-chaussée, 12:00–21:30 sans interruption
• Posibilidad de desayuno temprano. Solicítelo en recepción con 24 horas de antelación	• Early breakfast available. Request 24 hours in advance	• Frühstück auf Anfrage. 24 Stunden im Voraus anfragen	• Petit-déjeuner anticipé sur demande, 24 heures à l'avance
• Cena fría para llegadas tardías al establecimiento. Solicite información	• Cold dinner for late arrivals. Please ask for information	• Kaltes Abendessen für späte Anreisen. Bitte informieren Sie sich	• Dîner froid pour arrivées tardives. Veuillez vous renseigner
• Menú con servicio a la carta.	• À la carte menu	• À-la-carte-Menü	• Menu à la carte
• Servicio de snack en zona beach club	• Snack service in the beach club area	• Snackservice im Beach-Club-Bereich	• Service de snacks dans l'espace beach club
• Ofertas culinarias específicas (infantiles, vegetarianas, veganas, para celíacos). Solicite información	• Special options: children's, vegetarian, vegan and gluten-free. Please ask	• Spezielle Angebote: Kinder, vegetarisch, vegan und glutenfrei. Bitte informieren Sie sich	• Offres spécifiques : enfants, végétariennes, véganes et sans gluten. Veuillez vous renseigner
• Menú a medida del cliente. Solicite información	• Tailor-made menu. Please ask for information	• Individuelles Menü. Bitte informieren Sie sich	• Menu personnalisé. Veuillez vous renseigner

SERVICIOS EN HABITACIONES

In-room Services · Services auf den Zimmern · Services en chambre

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de camarera de guardia de 14:00 a 22:00 horas	• Duty maid service, 14:00–22:00	• Bereitschaftsdienst Zimmermädchen, 14:00–22:00 Uhr	• Service de femme de chambre de garde, 14:00–22:00
• Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas). Solicitar en recepción	• Additional amenities or courtesy items. Ask at reception	• Zusätzliche Pflege- oder Aufmerksamkeitsartikel. An der Rezeption	• Articles d'accueil ou attentions supplémentaires. À la réception
• Cuna sin cargo	• Cot free of charge	• Babybett kostenlos	• Lit bébé gratuit
• Almohada adicional, si la solicita	• Additional pillow on request	• Zusätzliches Kissen auf Anfrage	• Oreiller supplémentaire sur demande

• Carta de almohadas, a su disposición	• Pillow menu available	• Kissenauswahl verfügbar	• Menu d'oreillers disponible
• Manta adicional, si la solicita	• Additional blanket on request	• Zusätzliche Decke auf Anfrage	• Couverture supplémentaire sur demande
• Canales nacionales e internacionales	• National and international channels	• Nationale und internationale Sender	• Chaînes nationales et internationales
• Wifi en habitaciones, sin cargo	• Free Wi-Fi in rooms	• Kostenloses WLAN auf den Zimmern	• Wi-Fi gratuit en chambre
• Caja fuerte en la habitación, sin cargo	• In-room safe, free of charge	• Safe im Zimmer kostenlos	• Coffre-fort en chambre gratuit
• Minibar, con carta de precios	• Minibar with price list	• Minibar mit Preisliste	• Minibar avec carte des prix
• Limpieza diaria de la habitación	• Daily room cleaning	• Tägliche Zimmerreinigung	• Nettoyage quotidien de la chambre
• Cambio diario de las toallas, si lo solicita	• Daily towel change on request	• Täglicher Handtuchwechsel auf Anfrage	• Changement quotidien des serviettes sur demande
• Cambio de ropa de cama dos veces a la semana, como mínimo	• Bed linen changed at least twice a week	• Bettwäschewechsel mindestens zweimal pro Woche	• Changement du linge de lit au moins deux fois par semaine
• Plancha a su disposición	• Iron available	• Bügeleisen verfügbar	• Fer à repasser à disposition
• Bolsa de lavandería disponible en el establecimiento	• Laundry bag available	• Wäschesack verfügbar	• Sac à linge disponible
• Juego de costura, a su disposición	• Sewing kit available	• Nähset verfügbar	• Nécessaire de couture à disposition
• Utensilios de limpieza de zapatos, a su disposición	• Shoe-cleaning kit available	• Schuhputzset verfügbar	• Nécessaire de cirage à disposition

SERVICIOS DE LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

Housekeeping & Laundry Services · Reinigungs- und Wäscheservice · Services de nettoyage et de blanchisserie

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de la 09:00 horas, devolución en veinticuatro horas, salvo fin de semana). Solicite precios en recepción	• Laundry and ironing service (drop-off before 09:00, return within 24 hours, except weekends). Ask reception for prices	• Wäsche- und Bügelservice (Abgabe vor 09:00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden, außer am Wochenende). Preise an der Rezeption	• Blanchisserie et repassage (dépôt avant 09:00, retour sous 24h, sauf week-end). Tarifs à la réception

PISCINA

Swimming Pool · Schwimmbad · Piscine

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Piscina interior climatizada ubicada en planta 1ª, abierta desde las 08:00 hasta las 20:00 horas	• Heated indoor pool on the first floor, 08:00–20:00	• Beheiztes Hallenbad im ersten Stock, 08:00–20:00 Uhr	• Piscine intérieure chauffée au premier étage, 08:00–20:00
• Toalla para la piscina o playa a su disposición	• Pool or beach towels available	• Pool- oder Strandtücher verfügbar	• Serviettes de piscine ou de plage à disposition

ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y ZONA SPA EN LA PLANTA 1ª

Sports Activities & Spa · 1st Floor · Sport & Spa · 1. Stock · Activités sportives & spa · 1er étage

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
---------	---------	---------	----------

• Gimnasio abierto de 08:00 a 20:00 horas	• Gym open 08:00–20:00	• Fitnessraum 08:00–20:00 Uhr geöffnet	• Salle de sport ouverte 08:00–20:00
• Zona spa abierto de 08:00 a 20:00 horas	• Spa area open 08:00–20:00	• Spa-Bereich 08:00–20:00 Uhr geöffnet	• Espace spa ouvert 08:00–20:00
• Vestuarios independientes para hombres y mujeres	• Separate changing rooms for men and women	• Getrennte Umkleieräume für Männer und Frauen	• Vestiaires séparés pour hommes et femmes
• Venta de productos de cosmética	• Cosmetic products for sale	• Kosmetikprodukte zum Verkauf	• Vente de produits cosmétiques
• Dos cabinas para masajes	• Two massage rooms	• Zwei Massageräume	• Deux cabines de massage
• Menú de tratamientos	• Treatment menu	• Behandlungsangebot	• Menu de soins
• Hidromasaje instalado en la piscina	• Hydromassage in the pool	• Hydromassage im Pool	• Hydromassage dans la piscine
• Ducha con efectos	• Experience shower	• Erlebnisdusche	• Douche à effets
• Sauna y baño turco de 08:00 a 20:00 horas	• Sauna and Turkish bath, 08:00–20:00	• Sauna und Türkisches Bad, 08:00–20:00 Uhr	• Sauna et hammam, 08:00–20:00
• Solarium	• Solarium	• Solarium	• Solarium
• Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, propio del establecimiento	• In-house active tourism, hiking and nature activities department	• Eigener Bereich für Aktivtourismus, Wandern und Naturaktivitäten	• Service interne de tourisme actif, randonnée et activités de nature

MEDIOS DE PAGO

Payment Methods · Zahlungsmittel · Moyens de paiement

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Visa, Master Card, AMEX, PayPal, Apple Pay, Google Pay, link de pago y en efectivo por importe inferior a 1000 euros	• Visa, MasterCard, AMEX, PayPal, Apple Pay, Google Pay, payment link and cash under €1,000	• Visa, MasterCard, AMEX, PayPal, Apple Pay, Google Pay, Zahlungslink und Barzahlung unter 1.000 €	• Visa, MasterCard, AMEX, PayPal, Apple Pay, Google Pay, lien de paiement et espèces sous 1 000 €
• Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento	• Credit line for hotel services	• Kreditlinie für Hotelleistungen	• Ligne de crédit pour les prestations de l'établissement

FORMULARIO QUEJAS - CUESTIONARIO SATISFACCIÓN CLIENTES - PÁGINA WEB Y RESERVAS

Complaints · Guest Satisfaction · Website & Reservations · Beschwerden · Gästebewertung · Website & Reservierungen · Réclamations · Satisfaction · Site web & Réservations

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Existe a disposición del cliente un formulario de quejas por si resulta de su necesidad	• Complaint form available if needed	• Beschwerdeformular bei Bedarf verfügbar	• Formulaire de réclamation disponible en cas de besoin
• Se dispone de cuestionario de satisfacción de los clientes por si resulta de su interés	• Guest satisfaction questionnaire available	• Fragebogen zur Gästezufriedenheit verfügbar	• Questionnaire de satisfaction disponible
• Página web propia con fotografías del establecimiento: www.universalbeachhotels.com	• Hotel website with property photos: www.universalbeachhotels.com	• Hotelwebsite mit Fotos: www.universalbeachhotels.com	• Site web de l'hôtel avec photos : www.universalbeachhotels.com
• Posibilidad de reservas en línea a través de sistema de reservas electrónicas: www.universalbeachhotels.com	• Online reservations available: www.universalbeachhotels.com	• Online-Reservierungen möglich: www.universalbeachhotels.com	• Réservations en ligne : www.universalbeachhotels.com



• Se le invita a dejar cualquier comentario que considere de interés contestando nuestro email que recibirá en breve.

• Si precisa algún otro servicio que no esté relacionado, rogamos nos lo indique y si nos resulta posible se lo facilitaremos con mucho gusto.

• Deseándole una grata estancia entre nosotros, reciba un afectuoso saludo.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

A su disposición · At your service · Zu Ihrer Verfügung · À votre disposition

Si precisa algún otro servicio que no esté relacionado, rogamos nos lo indique y, si nos resulta posible, se lo facilitaremos con mucho gusto.