

MANUAL DE SERVICIOS

HOTEL ROMÁNTICA · 4 ★

La dirección del Universal Hotel Romantica 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
• Disposición de televisor en zona común del salón bar en planta noble (planta baja)	• Television available in the common area of the lounge bar on the main (ground) floor	• Fernseher im Gemeinschaftsbereich der Lounge-Bar im Hauptgeschoss (Erdgeschoss)	• Téléviseur à disposition dans l'espace commun du salon-bar au rez-de-chaussée
• Sala de audiovisuales en la sala de reuniones en planta -1	• Audiovisual room in the meeting room on floor -1	• Audiovisueller Raum im Tagungsraum (Ebene -1)	• Salle audiovisuelle dans la salle de réunion (niveau -1)
• 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 erhältlich	• 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 junto a recepción	• Luggage storage next to reception	• Gepäckaufbewahrung neben der Rezeption	• Consigne à bagages à côté de la réception
• 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 -1	• Courtesy toilet/shower for late departures on floor -1	• Kostenlose Toilette/Dusche für späte Abreisen auf Ebene -1	• WC/douche de courtoisie pour départs tardifs au niveau -1
• 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 cambio de moneda	• Currency exchange service	• Geldwechselservice	• Service de change

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de floristería – Precio según encargo	• Florist service – Price according to order	• Blumenservice – Preis je nach Bestellung	• Service de fleuriste – Prix selon la commande
• Servicio de Médico	• Doctor service	• Arztservice	• Service médical
• Servicio de alquiler de coches – Precio según modelo	• Car rental – Price according to model	• Mietwagen – Preis je nach Modell	• Location de voitures – Prix selon le modèle
• Oferta de alquiler de vehículos eléctricos. Precio según modelo	• Electric vehicle rental – Price according to model	• Vermietung von Elektrofahrzeugen – Preis je nach Modell	• Location de véhicules électriques – Prix selon le modèle
• Servicio de alquiler de cochecito para niños	• Children's stroller rental	• Kinderwagenverleih	• Location de poussettes
• Posibilidad de celebración de eventos	• Event hosting available	• Möglichkeit zur Durchführung von Veranstaltungen	• Possibilité d'organiser des événements
• Programa de animación infantil	• Children's entertainment programme	• Animationsprogramm für Kinder	• Programme d'animation pour enfants
• Programa de animación diurna	• Daytime entertainment programme	• Animationsprogramm tagsüber	• Programme d'animation en journée
• Programa de animación nocturna	• Evening entertainment programme	• Animationsprogramm am Abend	• Programme d'animation en soirée
• Servicio de cuidado de niños, a petición del cliente	• Childcare service on request	• Kinderbetreuung auf Anfrage	• Service de garde d'enfants sur demande

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Food & Beverage Services · Gastronomische Services · Services de restauration

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de bar en la zona de piscina de 10:00 a 00:00 horas	• Bar service in the pool area, 10:00–00:00	• Barservice im Poolbereich, 10:00–00:00 Uhr	• Service de bar dans l'espace piscine, 10:00–00:00
• Servicio de bebidas en bar ubicado en planta noble de 10:00 a 00:00 horas	• Drinks service at the bar on the main floor, 10:00–00:00	• Getränkeservice an der Bar im Hauptgeschoss, 10:00–00:00 Uhr	• Service de boissons au bar au rez-de-chaussée, 10:00–00:00
• Oferta de bebidas en habitaciones	• Beverages available in rooms	• Getränkeangebot auf den Zimmern	• Offre de boissons en chambre
• Desayuno en planta noble de 07:45 a 10:15 horas	• Breakfast on the main floor, 07:45–10:15	• Frühstück im Hauptgeschoss, 07:45–10:15 Uhr	• Petit-déjeuner au rez-de-chaussée, 07:45–10:15
• Comida en planta noble de 13:00 a 14:30 horas	• Lunch on the main floor, 13:00–14:30	• Mittagessen im Hauptgeschoss, 13:00–14:30 Uhr	• Déjeuner au rez-de-chaussée, 13:00–14:30
• Cena en planta noble de 18:30 a 21:00 horas	• Dinner on the main floor, 18:30–21:00	• Abendessen im Hauptgeschoss, 18:30–21:00 Uhr	• Dîner au rez-de-chaussée, 18:30–21:00
• Posibilidad de desayuno temprano. Solicítelo en recepción con 24 horas de antelación	• Early breakfast possible. Request it at reception 24 hours in advance	• Frühstück zu früherer Zeit möglich. Bitte 24 Stunden im Voraus an der Rezeption anfragen	• Petit-déjeuner matinal possible. À demander à la réception 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. Auskunft auf Anfrage	• Dîner froid pour les arrivées tardives. Renseignements sur demande
• Servicio de snack en bar planta noble (interior y terraza) de 13:00 a 15:00 horas	• Snack service at the main-floor bar (indoor and terrace), 13:00–15:00	• Snackservice in der Bar im Hauptgeschoss (innen und Terrasse), 13:00–15:00 Uhr	• Service de snacks au bar du rez-de-chaussée (intérieur et terrasse), 13:00–15:00

SERVICIOS EN HABITACIONES

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

SERVICIOS EN HABITACIONES

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

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de camarera de guardia de 13:00 a 21:00 horas	• Duty maid service, 13:00–21:00	• Bereitschaftsdienst Zimmermädchen, 13:00–21:00 Uhr	• Service de femme de chambre de garde, 13:00–21:00
• Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas). Solicitar en recepción	• Additional products (welcome amenities or courtesy items). Ask at reception	• Zusätzliche Produkte (Pflegeartikel oder kleine Aufmerksamkeit). Bitte an der Rezeption anfragen	• Produits supplémentaires (articles d'accueil ou petites attentions). À demander 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
• 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
• Nevera con carta de bebidas	• Fridge with drinks list	• Kühlschrank mit Getränkekarte	• Réfrigérateur avec carte des boissons
• 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 COSTURA, LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

Sewing, Housekeeping & Laundry Services · Näh-, Reinigungs- und Wäscheservice · Services de couture, de nettoyage et de blanchisserie

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Servicio de costura o arreglos de ropa	• Sewing and clothing alteration service	• Näh- und Änderungsservice für Kleidung	• Service de couture et de retouches
• 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 erhalten Sie an der Rezeption	• Blanchisserie et repassage (dépôt avant 09:00, retour sous 24h, sauf week-end). Tarifs disponibles à la réception

SALA DE CONFERENCIAS

Conference Room · Konferenzraum · Salle de conférence

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Sala de conferencias en planta -1. Solicite información	• Conference room on floor -1. Information on request	• Konferenzraum auf Ebene -1. Auskunft auf Anfrage	• Salle de conférence au niveau -1. Renseignements sur demande
• Acceso a internet (Wifi) en la sala de conferencias	• Internet access (Wi-Fi) in the conference room	• Internetzugang (WLAN) im Konferenzraum	• Accès Internet (Wi-Fi) dans la salle de conférence

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Material para reuniones en la sala de conferencias (bolígrafos, bloc de notas...)	• Meeting supplies in the conference room (pens, notepads...)	• Besprechungsmaterial im Konferenzraum (Kugelschreiber, Notizblöcke ...)	• Matériel de réunion dans la salle de conférence (stylos, blocs-notes...)

PISCINA

Swimming Pool · Schwimmbad · Piscine

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Piscinas exterior adultos y piscina exterior infantil, abiertas desde las 10:00 hasta las 18:00 horas	• Outdoor adults' pool and outdoor children's pool, open 10:00-18:00	• Außenpool für Erwachsene und Außenpool für Kinder, geöffnet von 10:00 bis 18:00 Uhr	• Piscine extérieure pour adultes et piscine extérieure pour enfants, ouvertes de 10:00 à 18:00
• Toalla para la piscina o playa a su disposición, con depósito	• Pool or beach towels available, with deposit	• Pool- oder Strandtücher verfügbar, gegen Kaution	• Serviettes de piscine ou de plage à disposition, avec dépôt de garantie

ACTIVIDADES DEPORTIVAS – ÁREA INFANTIL

Sports Activities · Children's Area · Sport · Kinderbereich · Activités sportives · Espace enfants

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Área infantil – sala de juegos en planta noble	• Children's area – games room on the main floor	• Kinderbereich – Spielzimmer im Hauptgeschoss	• Espace enfants – salle de jeux au rez-de-chaussée
• Gimnasio en planta -1	• Gym on floor -1	• Fitnessraum auf Ebene -1	• Salle de sport au niveau -1
• Instalaciones específicas miniclub	• Specific mini club facilities	• Spezielle Einrichtungen für den Miniclub	• Installations spécifiques du mini-club
• Servicio de alquiler de bicicletas concertado – Se le informará de los precios según la disponibilidad que desee	• Arranged bicycle rental service – You will be informed of prices according to the availability you require	• Vermittelter Fahrradverleih – Die Preise teilen wir Ihnen je nach gewünschter Verfügbarkeit mit	• Service de location de vélos conventionné – Les prix vous seront communiqués selon la disponibilité souhaitée
• 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
• Pista multiuso deportiva	• Multi-purpose sports court	• Multifunktions-Sportplatz	• Terrain de sport polyvalent
• Pista de tenis	• Tennis court	• Tennisplatz	• Court de tennis

MEDIOS DE PAGO

Payment Methods · Zahlungsmittel · Moyens de paiement

ESPAÑOL	ENGLISH	DEUTSCH	FRANÇAIS
• Visa, Master Card, Maestro y en efectivo por importe inferior a 1000 euros	• Visa, MasterCard, Maestro and cash for amounts under €1,000	• Visa, MasterCard, Maestro und Barzahlung bei Beträgen unter 1.000 €	• Visa, MasterCard, Maestro et espèces pour les montants inférieurs à 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 en nuestro email: www.universalbeachhotels.com	You are invited to leave any comments of interest through our email: www.universalbeachhotels.com	Wir laden Sie ein, Ihre Anmerkungen über unsere E-Mail mitzuteilen: www.universalbeachhotels.com	Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires via notre e-mail : www.universalbeachhotels.com
Si precisa algún otro servicio que no esté relacionado, rogamos nos lo indique y si nos resulta posible se lo facilitaremos con mucho gusto.	If you require any other service not listed here, please let us know and, if possible, we will gladly provide it.	Sollten Sie eine weitere, hier nicht aufgeführte Leistung benötigen, teilen Sie uns dies bitte mit; wenn möglich, stellen wir sie Ihnen gerne zur Verfügung.	Si vous avez besoin d'un autre service non mentionné, veuillez nous l'indiquer et, si possible, nous nous ferons un plaisir de vous le fournir.
Deseándole una grata estancia entre nosotros, reciba un afectuoso saludo.	Wishing you a pleasant stay with us, please accept our warmest regards.	Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und grüßen Sie herzlich.	En vous souhaitant un agréable séjour parmi nous, recevez nos salutations les plus cordiales.