

# **MANUAL A-Z HOTEL HELIOS**

## **BIENVENIDOS**

Desde la dirección del Hotel Helios de Mallorca nos complace darle la bienvenida a su casa. Desde ahora mismo haremos cuanto sea posible para que su estancia sea lo más cómoda y agradable. Nuestro personal está a su disposición y le prestará gustoso cuantos servicios solicite.

Muchas gracias por su gentil visita.

## **HISTORIA DEL HOTEL**

Durante los años 60 empezó la historia de esta pequeña cadena hotelera. Los socios fundadores crearon una compañía llamada Hoteles Vasco catalanes. Ellos fueron los encargados de adquirir los primeros hoteles bajo este nombre.

No fue hasta 1973 cuando se inauguró el Hotel Helios de Can Pastilla.

Los Hoteles Helios son una compañía pequeña, pero que se caracteriza por ser una empresa muy seria, dirigida por profesionales que han conseguido que se trate de una empresa preocupada por sus clientes

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

El Hotel Helios es un hotel de tres estrellas el cual consta de 310 habitaciones y 585 plazas (275 habitaciones dobles y 35 individuales).

Se trata de un hotel que ofrece un régimen alimentario de media pensión.

El Hotel está situado en segunda línea de playa en Can Pastilla. El Hotel está a escasos 15 minutos de Palma y a 5 kilómetros del Aeropuerto de Son San Joan.

El Hotel Helios está abierto de Febrero a Noviembre (ambos incluidos)

El hotel está ubicado en una parcela de aprox 11000 m2 de los cuales 4500 m2 son zonas ajardinadas.

Dispone de parking gratuito para sus clientes.

Preocupados por la accesibilidad universal, el Hotel helios viene adaptando sus instalaciones para facilitar el acceso a todos sus clientes, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

El hotel helios pone a disposición de sus clientes, salas independientes como, salón de tv, Comedor Mallorca, equipado con medios audiovisuales, para adaptarnos a sus necesidades.

## **SERVICIOS DEL HOTEL**

### *SERVICIOS DE LAS HABITACIONES*

Deseamos que su estancia sea lo más agradable posible, por lo que dedicaremos todos nuestros esfuerzos a ofrecerle un servicio rápido y eficaz.

### *LINEA DE COSMETICA E HIGIENE PERONAL*

Si necesita cualquiera de nuestros amenities cosmética que no esté extra en su habitación pídalo en recepción.

### *COMODIDADES A LA HORA DE DORMIR:*

#### *ALMOHADAS EXTRA*

Para favorecer sus sueños Ud. dispone de la opción de almohada extra, por favor indique a Recepción sus deseos Ext.9

Les ofrecemos las camas y COLCHONES con las máximas dimensiones para su excelente confort y descanso.

#### *SERVICIO DE DESPERTADOR*

Solicite a recepción este servicio, estaremos encantados en servirle Ext.9

#### *EQUIPAMIENTO DE LA HABITACION*

Armario está dotado de perchas de calidad. Espejos de cuerpo entero. Colgadores de ropa y estanterías para la ropa.

Si necesita una manta extra, dispone de esta opción, por favor indique en recepción su deseo Ext 9

#### *AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN*

El regulador del sistema de aire acondicionado y de calefacción está instalado en la pared de su habitación o directamente en el módulo.

Lo graduamos antes de su llegada en función de la temperatura del día. Si lo desea, puede Ud. adaptarlo a sus necesidades, conectar o desconectar. Rogamos mantener las ventanas cerradas al hacer uso de estas instalaciones, puesto el sistema no funciona con las ventanas abiertas.

### *NUEVAS TECNOLOGIAS*

Dispone de Wifi free en todo el hotel, dispone de las claves de acceso GRATUITO en la recepción.

Si necesita servicio de impresora consulte con recepción Ext. 9 es un servicio GRATUITO.

Si necesita un ordenador, disponemos de varios equipos a su disposición por tiempo ilimitado desde 1€/10 min

SI necesita servicio de FAX, consulte en recepción Ext. 9, este servicio es GRATUITO.

### *SISTEMA ELÉCTRICO*

La tarjeta de su habitación conecta automáticamente el sistema de luces y suministro eléctrico mientras Ud. se encuentra dentro de la habitación. El minibar y el sistema de calefacción y de aire acondicionado funcionan de forma autónoma, por lo que permanecen conectados permanentemente.

### *BIBLIOTECA A SU SERVICIO*

Dispone de una biblioteca a disposición de todos los clientes en la planta noble.

### *LIMPIEZA DE LA HABITACION*

Se realiza una limpieza diaria y se cambian diariamente las toallas si lo desea. Deje por favor las toallas en el suelo si necesita que las repongan.

El hotel es responsable con el medio ambiente y ruega su colaboración con un consumo responsable del agua.

El servicio de limpieza se realiza por la mañana de 9 a 15h

Así mismo si desea que la limpieza de la habitación se realice a alguna hora en concreto consúltelo en recepción Ext 9.

El cambio de ropa de la cama se realiza tres veces por semana como mínimo y si se requiere puede ser diario sin sobre coste.

### *CAJA DE SEGURIDAD*

El hotel no se hace responsable de los objetos de valor que están en la habitación, este servicio tiene un coste de 3€/día o 14€/semana, para su seguridad le recomendamos que haga uso de ella.

### *LAVANDERÍA, LAVADO EN SECO Y PLANCHA.*

Para el servicio de lavandería solicítelo en recepción, se le suministrará una bolsa para introducir la ropa a lavar y devuélvala a recepción.

La lista de precios está a su disposición en recepción.

Si la entrega de la ropa se realiza antes de las 9h, la devolución se realizará a las 12h

Este servicio se presta a través de una empresa externa.

El servicio de plancha se realizará en el hotel por lo que el tiempo máximo de entrega es de 60 minutos.

Si necesita plancha puede pedirla en recepción Ext.9

### *NECESER DE COSTURA*

En el detalle de Bienvenida que encontrará en su habitación a la llegada, podrá encontrar un set de costura.

### *SERVICIO DE NIÑERA*

Si necesita servicio de cuidado de niños, personal de nuestro equipo está a su disposición.

Este servicio es GRATUITO.

Solicite información en Recepción

### *AFEITADO Y CEPILLO DE DIENTES.*

Solicítelo en Recepción en caso de necesitarlo Ext.9

### *LIMPIEZA DE ZAPATOS Y ZAPATILLAS*

En el detalle de bienvenida encontrará un limpiador de zapatos.

### *HORA LÍMITE PARA CHECK OUT*

Rogamos tengan en cuenta que la hora límite para abandonar la habitación está fijada a las 12'00 horas.

Por favor, abone su cuenta antes de dicha hora.

Puede solicitar un late check-out por un coste de 20€, sujeto a disponibilidad del hotel. Consulte en recepción.

## **SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

### *SERVICIO DE DESAYUNOS*

El desayuno se sirve en el salón comedor, entre las 7:45 a 10:15h diariamente.

La entrada se encuentra en la planta baja.

Nuestro buffet de desayunos ofrece productos tradicionales de la isla.

### *SERVICIO DE SNACK*

A su disposición en el bar del hotel.

### *CENA TARDE O DESAYUNO TEMPRANO FUERA DE HORARIO*

Si necesita abandonar el hotel antes de la apertura del salón comedor podemos ofrecerle un “desayuno temprano” sin coste adicional.

Si su llegada al hotel es tardía, podemos ofrecerle una cena fría a su llegada.

### *RESERVA DE RESTAURANTES*

Palma, Can Pastilla y Arenal, disponen de una amplia oferta gastronómica.

Estaremos encantados de ayudarle en la elección y ocuparnos de la reserva o indicarle el camino a cualquier otro restaurante que Ud. desee visitar.

Hay restaurantes para todos los gustos y bolsillos, ya sea para una ocasión especial o para tomar un sencillo tentempié. Si Ud. ha descubierto alguno que le haya gustado especialmente, comuníquenoslo, lo incluiremos en nuestra lista

### *SERVICIO DE BAR*

En la planta noble se encuentra el Bar, con sala de clientes y salida a la terraza que ofrece servicio de las 8’30 a 01’00h donde podrá disfrutar de refrescos, vinos y licores.

Consulte la lista de precios a su disposición.

El Bar le ofrece servicio de bebidas en la terraza y hamacas situadas junto a la piscina y en el área de sillones de recepción.

## **WELLNESS SPA**

Un espacio donde reencontrarse y experimentar nuevas sensaciones. Donde descubrir la armonía entre el placer de los sentidos y la tranquilidad del espíritu. Bienvenidos al Wellness. Un inspirado ambiente de elegancia renovada, con colores lujosos, relajados, cómodos... cohesionando el estilo clásico con la última tecnología en el circuito del Spa.

El Servicio de SPA, está situado en el jardín, con recepción atendida.

Dispone de piscina climatizada de 46 m<sup>2</sup> de lámina, profundidad máxima 1'50 y mínima 0'85. Con vestuarios separados para hombres, mujeres y personas con movilidad reducida. Abierto a todo el público y sin coste de 9'00h a 18'00h

En el SPA, podrá disfrutar de los servicios de:

Cabina para masajes y tratamientos de belleza, con cita previa. Los servicios ofertados y su coste, podrá consultarlos en la recepción del hotel Ext.9

En la sala polivalente dispone de hamacas, jacuzzi, una sauna de 6 asientos, una ducha de aceites esenciales y un hamman o baño turco. Los precios y condiciones de contratación, están a su disposición en recepción Ext 9.

También dispone de servicio de toallas.

Si Ud. quiere usar la sauna o las instalaciones de nuestro SPA, asegúrese que sabe manejar los equipos.

Asimismo, tenga presente que, para ello, es importante encontrarse en buena condición física.

El hotel no se hace responsable de los accidentes sufridos en las instalaciones o la piscina.

Si tiene alguna duda, consúltenos.

## **SERVICIO PARA CICLISTAS.**

Disponemos de tres espacios para guardar su bicicleta y candados para su seguridad, sin coste alguno.

El hotel pone a su disposición herramientas para realizar pequeñas reparaciones y limpieza.

El hotel ofrece de forma gratuita la limpieza del equipamiento de los ciclistas.

## **MEDIOS DE PAGO**

Los medios de pago aceptados en todo el hotel son:

- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta de débito.
- Metálico en euros.

Par los clientes de nuestro hotel y mientras dure su estancia, podrán disponer del servicio de crédito a través de la tarjeta de su habitación.

## **OTROS SERVICIOS DEL HOTEL**

Nuestros clientes disponen de un lugar destinado a la guarda y custodia del equipaje, situado junto a recepción.

Servicio de paraguas en la recepción.

Pueden solicitar servicio de cuna sin coste adicional

## **SERVICIOS EXTRA**

Los siguientes servicios están disponibles para nuestros clientes, consulte en recepción.

Servicio de floristería

Servicios médicos

Servicio de alquiler de coches / bicicletas / Motos...

Contratación de excursiones

Estos servicios se contratan a través de profesionales externos, consulte los precios y disponibilidad en recepción.

## **QUEJAS Y RECLAMACIONES:**

Su opinión es muy importante para nosotros y les agradecemos cada aportación de mejora que puedan hacernos. Para ello disponemos de cuestionarios de satisfacción del cliente a su disposición.

También existen hojas de reclamación en Recepción a su disposición.

## **MEDIDAS DE RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL DEL HOTEL**

El Hotel Helios es responsable con el medio ambiente y tomamos medidas en cuanto al consumo de energía, iluminaciones de todas las zonas del hotel así como consumo de agua. Con ello, además de las medidas tomadas por el hotel, les rogamos su colaboración con consumo responsable.