

BEREICH / UNTERBEREICH / KRITERIUM
I. Allgemeine Bedingungen / Gemeinschaftsbereiche
I.2 Öffentliche Bereiche
Salon mit Selbstbedienung mit Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränken, Gebäck, Obst, süßen/herzhaften Canapés und Snacks, die den Gästen kostenlos zur Verfügung stehen
I.3 Rezeption
Kreditlinie für Hoteldienstleistungen
I.7. Dienstleistungen
Personal, das sich um das Parken des Autos kümmert und es dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung stellt
24-Stunden-Butlerservice
Kostenloser Kleiderreparaturservice Manueller Schuhputzservice
Gepäckdienst Persönlicher Assistent
Persönlicher Einkaufsassistent (Personal Shopper)
II. UNTERKUNFTSEINHEITEN: MÖBEL / AUSSTATTUNG
II.1 Abmessungen
Mehr als 15 % Junior-Suiten mit
Whirlpool in 10 % der Zimmer
Pro Zimmer, die die Mindestanforderungen für fünf Sterne um 20 % übertreffen (0,5 Punkte pro – maximal 20 Punkte)
II.5 Zimmerausstattung
Arbeits- oder Ruhebereich mit spezifischer Einrichtung
Safe mit Platz für mindestens einen Laptop
II.6. Ausstattung und Komfort im Badezimmer
Regendusche
Hypoallergene oder hochwertige Hygieneartikel entsprechend der Belegung der Unterkunftseinheit (mindestens 8 verschiedene Artikel)
III. VERPFLEGUNG
III. 1. Getränke
Kostenloser Snack-Service auf dem Zimmer mit täglicher Auffüllung
Cocktail-Service
III.3. Mahlzeiten/Verpflegung.
Gastronomiebereiche mit einer Kapazität für 80 % der maximalen Kapazität der Einrichtung Brunch-Service
Privater/reservierter Speisesaal
Weinkeller
Zubereitung von Speisen vor den Augen des Gastes (Flambieren, Tranchieren, Entgräten)
IV. FREIZEIT
IV.1. Sport
Personal Trainer
Kostenloser Zugang zu den Sportanlagen (3 Punkte pro Anlage – maximal 15 Punkte)
IV.2. Gesundheit und Schönheit
Kostenloser Zugang zum Spa-Bereich (3 Punkte pro Einrichtung – maximal 15 Punkte)
Kostenloser Getränke- oder Obstservice für Gäste im Spa-Bereich
IV.3. Kinder
Geschenke für Kinder bei der Ankunft
Kinderhygieneartikel
IV.4 Sonstige Angebote
Bar-Service/Kellner im Liegestuhlbereich Handtücher für den Pool stehen den Gästen zur Verfügung

Kostenlose digitale Bibliothek (online/Downloads)
Ganzjährige Öffnungszeiten
Mindestens 75 % der Beschäftigten haben einen unbefristeten Arbeitsvertrag

BEREICH / UNTERBEREICH / VORAUSSETZUNGEN

I. Allgemeine Bedingungen / Gemeinschaftsbereiche

I.1. Allgemeine Bedingungen

Die gesamte Einrichtung muss sauber und hygienisch sein.

Alle Mechanismen und Ausstattungen (Möbiliar, Büromaterial usw.) funktionieren einwandfrei

Die Merkmale der Einrichtung müssen ihrer Kategorie entsprechen*

Die Einrichtung befindet sich in einem Gebäude, das in den Stadtentwicklungsplänen aufgeführt ist, in einem besonders geschützten Gebiet liegt oder direkten Zugang zum Strand hat.

I.2. Öffentliche Bereiche

Die öffentlichen Bereiche der Einrichtung (Restaurant, Lobby, Eingang...) sind klimatisiert.

Es gibt getrennte Sanitäranlagen/Toiletten für Männer und Frauen in den Gemeinschaftsbereichen, Salons oder Versammlungsräumen*

Natürliche Pflanzen oder Blumen

Internetterminal für Gäste (1 pro 50 Unterkünfte)*

Internetzugang in den öffentlichen Bereichen (z. B. Breitband, WLAN, Wi-Fi)*

Bar* an den gleichen Tagen wie das Hotel geöffnet

I.3. Rezeption

Separater und unabhängiger Empfangsschalter für den Service

Lobby mit Sitzgelegenheiten und kostenlosem Getränkeservice

Telefon für Gäste

Drucker-/Kopierservice

Mehrsprachige Informationszone zu den Dienstleistungen in elektronischer Form

Informationsmaterial über regionale Sehenswürdigkeiten an der Rezeption erhältlich

Mehrsprachiges Personal

24-Stunden-Rezeption mit persönlicher Betreuung *

Parkplatzpersonal

Concierge (separates Personal)

Hotelpagen (separates Personal)

Gepäckservice (Lieferung und Abholung auf dem Zimmer)

Gepäckaufbewahrung bei Ankunft oder Abreise der Gäste

I.4. Einrichtungen für Menschen mit Behinderung

In die Wand eingelassene Toiletten

Türöffnungsmechanismen mit Magnetkarte (ohne Karteneinstecksystem)

I.5. Parkplätze

Parkplatz zur Nutzung durch die Einrichtung (für mindestens 50 % der Unterkünfte)*

I.6. Sonstige allgemeine Einrichtungen

Der Zugang für Gäste ist vom Zugang für Dienstleistungen und Waren getrennt*

Büro auf jeder Etage*

Serviceaufzug

I.7. Dienstleistungen
Tägliche Zimmerreinigung
Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch des Kunden
Wechsel der Bettwäsche alle drei Tage
Täglicher Wechsel der Bettwäsche auf Wunsch des Kunden
Zahlung per Kreditkarte unter deutlicher Angabe der Zahlungsmittel
Versand vergessener Gegenstände auf Wunsch des Kunden, der die Kosten dafür zu tragen hat
Weckdienst
Regenschirme an der Rezeption/im Zimmer
Aktuelle Zeitschriften kostenlos
Tägliche nationale und/oder internationale Zeitungen
Reinigungsservice
Transferservice (Kundentransfer)
Schuhputzservice
24-Stunden-Wartungsservice
Persönliche Begrüßung jedes Gastes mit frischen Blumen oder einer Aufmerksamkeit auf dem Zimmer (nicht nur eine Willkommensnachricht auf dem Fernseher)
Begleitung des Kunden auf sein Zimmer bei der Ankunft
Rollstuhlverleih
Kofferwägeservice (Waagen)
Blumen und/oder Pflanzen in den Zimmern
Zusätzlicher Nachmittagsservice (zweiter Service) zur Zimmerreinigung (Handtuchwechsel, Bettdecke aufschlagen, Papierkörbe leeren usw.)
Bügelservice (Rückgabe innerhalb einer Stunde)
Wäsche- und Bügelservice (Abgabe vor 9:00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 12 Stunden)
Chemische Reinigung/Trockenreinigung (Abholung vor 9:00 Uhr, Lieferung innerhalb von 24 Stunden)
Geldwechsel
Externer medizinischer Dienst auf Anfrage
Autovermietung oder andere Transportmittel
Kinderwagenverleih
II. Unterkünfte (u. a.)
II.1. Abmessungen
Mindestens 80 % der Unterkünfte müssen die für ihre Kategorie erforderlichen Abmessungen aufweisen
Junior Suite (Doppelzimmer mit Wohnzimmer)
Suite
Balkone oder Terrassen in mindestens 50 % der u.a.
Terrassenmöbel (mindestens 3 Möbelstücke) auf mindestens 85 % der Terrassen der Zimmern
Hängematten auf Terrassen (auf mindestens 50 % der Zimmerterrassen)
II.4. Schlafkomfort
Einzelbetten mit Mindestabmessungen von 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten mit Mindestabmessungen von 1,50 x 2,00 m
Matratzen mit einer Dicke von mindestens 22 cm
Bettwäsche
Hygienebezüge für Matratzen (waschbar mit thermochemischen Produkten, atmungsaktiv, frei von Milben und deren Ausscheidungen). Ein einfaches Moltonlaken ist nicht zulässig.

Kinderbett auf Wunsch des Kunden
Gut erhaltene Decken oder Bettdecken
Gut erhaltene Kissen
Hygienebeutel für Kissen
Zusatzkissen auf Kundenwunsch
Zwei Kissen pro Person
Die Gäste können zwischen verschiedenen Kissen wählen (Kissenauswahl)
Zusätzliche Decke auf Wunsch des Kunden
Möglichkeit zur vollständigen Verdunkelung des Zimmers (z. B. Jalousien)
II.5. Ausstattung der Unterkunftseinheit
Vorhang
Geeigneter Schrank oder Platz für Kleidung
Regal für Kleidung
Kleiderbügel aus einheitlichem Material und in einheitlicher Farbe
Angemessene Kontrolle der Außengeräusche durch die Fenster
Schalldämmende Türen oder Doppeltüren
Klimatisierung in den Räumen
Ein Sitzplatz pro Platz
Ein bequemer Sitzplatz (Stuhl oder Sessel) mit einem Beistelltisch
Ein zusätzlicher bequemer Sitzplatz (Stuhl oder gepolsterter Sessel) in Doppelzimmern oder Suiten
Tisch, Schreibtisch – mit ausreichender Arbeitsfläche – und ausreichende Beleuchtung
Zwei Steckdosen im Zimmer
Zusätzliche Steckdose in der Nähe des Tisches und des Schreibtisches
Zwei Steckdosen in der Nähe des Bettes
Angemessene Beleuchtung im Zimmer
Nachttisch
Leselampe in der Nähe des Bettes
Schalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung in der Nähe des Bettes
Ganzkörperspiegel
Platz für Gepäck
Abfallkorb
Radio (Radioempfang über TV oder über ein zentrales Telekommunikationssystem des Hotels möglich)
Smart-TV mit Fernbedienung
Zusätzlicher Farbfernseher in den Wohnzimmern der Suiten und Junior-Suiten mit Fernbedienung
Internationale Steckdosenadapter (auf Anfrage)
Telefon in den Zimmern mit interner und externer Leitung und mehrsprachiger Bedienungsanleitung
Internetzugang im Zimmer (Breitband, WLAN,...)*
Gerät (PC, Tablet oder ähnliches) mit Internetanschluss im Zimmer auf Wunsch des Kunden
Safe/Tresor im Zimmer
II.6. Ausstattung und Komfort im Badezimmer
100 % der Badezimmer verfügen über eine Dusche oder Badewanne, Toilette und Waschbecken.
Badewanne und/oder Dusche mit Duschwand.*
Bidet
Doppelwaschbecken oder ein Waschbecken mit zwei Wasserhähnen in den in Doppelzimmern, Junior-Suiten und Suiten

Mittlere Ausstattung (Grundausrüstung, Handtücher/Gesichtstücher, vergrößernder Kosmetikspiegel und Sitzbank)
4 zusätzliche Pflegeprodukte
Heizung im Badezimmer
Zusatz-Telefon in den Badezimmern
Gel und Shampoo in Einwegflaschen
Zusätzliche Handtücher
Bademantel
Hausschuhe
II.7. Sonstiges in der Einheit
Mehrsprachige Broschüre mit Informationen zum Hotel
Zeitschrift für Gäste
Tageszeitung (digital oder in Papierform)
Schreibutensilien und Notizblock
Bügeleisen und Bügelbrett auf Anfrage
Nähzeug
Wäschebeutel verfügbar
Schuhlöffel
Schuhputzzeug*
Zusätzlicher Verschluss/Schloss an der Zimmertür
Öffnungssystem mit Mobiltelefon
III. Verpflegung
III.1. Getränke
Getränkeangebot in der Einrichtung außerhalb der Öffnungszeiten des Restaurants/der Bar oder des Getränkeautomaten.
24-Stunden-Getränkesservice für den Zimmerservice
Minibar in den Unterkünften mit Getränkekarte und Snacks auf Wunsch der Gäste
Kaffeemaschine und Wasserkocher mit Kaffeepads und Teebeuteln in der Unterkunftseinheit
III.2. Frühstück*
Frühstück à la carte (reichhaltiges Frühstücksbuffet mit zusätzlich warmem Buffet, Live-Kochstation oder warmen Speisen à la carte)
À-la-carte-Frühstücksmenü für den Zimmerservice
Frühstückszeit von mehr als zweieinhalb Stunden
Frühstück außerhalb der üblichen Zeiten
III.3. Mahlzeiten/Verpflegung*
Speisenangebot im Hotel (Mindestleistung Mittag- oder Abendessen)
Essenszeiten mindestens zwei Stunden
Abendessen mindestens zweieinhalb Stunden
Kaltes Mittag-/Abendessen bei später Ankunft
Speisenangebot für den 24-Stunden-Zimmerservice
À-la-carte-Restaurants oder Buffets, 7 Tage die Woche geöffnet (<i>jedes Restaurant unterscheidet sich in Konzept, Speisenauswahl und Lage</i>)
Speisesaal mit Außenterrasse für Frühstück und Abendessen
Snack-Service
Spezielle Menüs auf Anfrage (Kindermenü, glutenfrei, für Allergiker, Diabetiker usw.)
Küche mit regionalen Produkten
Hochstühle im Restaurant/Speisesaal auf Anfrage

Speisekarte oder Informationen zum Buffet in mehreren Sprachen

IV. Zusatzangebot (Freizeit und andere Aktivitäten)

IV.1. Sport

Fitnessraum mit mindestens vier verschiedenen Trainingsgeräten

IV.2. Gesundheit und Schönheit

Getränkesservice im Spa

Massage-/Behandlungsräume (Mindestgröße 10 m²)

Sauna mit mindestens sechs Plätzen

Solarium

Hintergrundmusik mit Entspannungsmusik

IV.3. Kinder

Kinderbetreuer/Kinderwächter auf Wunsch des Kunden

IV.4. Sonstiges Angebot

Infinity-Außenpool

Anzahl der Liegestühle für 25 % bis 50 % der Plätze mit Nebentisch

Handtücher für den Pool/Strand

VI. Qualität und IKT (Online-Aktivitäten)

VI.1 Qualitätssysteme

Beschwerdemanagementsystem. Umfasst den Zyklus der Annahme, Bewertung und Beantwortung der Beschwerde

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit. Umfasst seitens des Unternehmens Zufriedenheitsfragebögen, die Auswertung der Ergebnisse, Verbesserungsprogramme und deren Nachverfolgung sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse auf der eigenen Website

Beitritt zum elektronischen Beschwerde- und Reklamationssystem der Regionalregierung von Andalusien

Zertifikat für Umweltmanagementsysteme (ISO 14001 oder EMAS)

VI.2. IKT (Online-Aktivitäten)

Eigene Website mit realistischen und aussagekräftigen Fotos der Unterkunft (mindestens Außenansichten, öffentliche Bereiche und Zimmer). 3-, 4- und 5-Sterne-Unterkünfte müssen in mindestens zwei Sprachen verfügbar sein.

Möglichkeit zur Online-Buchung über ein eigenes elektronisches Buchungssystem. Mehr als eine einfache E-Mail-Adresse für Kundenanfragen oder -anfragen.

Barrierefreie Website

Elektronische Einladung an Gäste, die abreisen oder abgereist sind, einen Kommentar auf einem Portal oder auf der Website zu hinterlassen

Lageplan oder Geokoordinaten auf Wunsch des Kunden oder im Internet

VII. Umweltmaßnahmen, Energieeffizienz und Kreislaufwirtschaft *

VII.1. Energieeffizienz und erneuerbare Energien

Automatische Abschaltung der Stromversorgung beim Verlassen der Zimmer

LED-Außenleuchten in Bereichen mit permanenter Nachtbeleuchtung

Lampen oder Leuchten mit maximaler Lichtleistung und minimalem Stromverbrauch im Innenbereich des Gebäudes

Nutzung anderer erneuerbarer/alternativer Energien außer Solarenergie.

Verwendung von flüssigen und gasförmigen Brennstoffen gegenüber elektrischer Energie, wobei Erdgas Vorrang hat und mit Heizöl betriebene Geräte entfernt werden

Vorrichtungen zum Abschalten der Klimaanlage bei Öffnen von Türen und Fenstern in der u.a.

Thermostate in allen Räumen, Gemeinschaftsbereichen und u.a., sofern eine Klimatisierung vorhanden ist
Klimaanlage

VII.2. Wasser

Wassersparvorrichtungen an Wasserhähnen von Waschbecken, Badewannen und Duschen
(Einhebelmischer, Strahlregler, Druck- und Durchflussbegrenzer usw.) in der gesamten Einrichtung

Doppelbetätigungstaste oder Taste mit Unterbrechung der Spülung in den Toiletten im gesamten
Einrichtung

VII.4. Abfälle

Getrennte Sammlung der durch den Betrieb der Einrichtung anfallenden Abfälle

VII.5. Dekarbonisierung

Einführung einer Methodik zur Messung des CO₂-Fußabdrucks