

ZONE / SOUS-ZONE / CRITÈRE

I. Conditions générales / Parties communes

I.2 Espaces publics

Salon avec service en libre-service proposant cafés, thés, boissons rafraîchissantes, pâtisseries, fruits, canapés sucrés/salés et apéritifs à la disposition des clients sans frais supplémentaires.

I.3 Réception

Ligne de crédit pour les services de l'hôtel

I.7. Services

Personnel chargé de garer la voiture et de la mettre à la disposition du client sur demande Service de

majordome 24h/24

Service gratuit de retouche / rafraîchissement des vêtements Service de

nettoyage des chaussures à la main

Service de préparation des bagages

Service d'assistant personnel

Assistant personnel pour les achats (Personal Shopper)

II. UNITÉS D'HÉBERGEMENT : MOBILIER / ÉQUIPEMENTS

II.1 Dimensions

Plus de 15 % de suites junior avec

jacuzzi dans 10 % des chambres

Pour les chambres dépassant de 20 % les dimensions minimales cinq étoiles (0,5 point par unité d'hébergement - maximum 20 points)

II.5 Équipements de la chambre

Espace de travail ou de repos avec mobilier spécifique

Coffre-fort pouvant contenir au moins un ordinateur portable

II.6. Équipements et commodités de la salle de bains

Douche à effet pluie

Articles d'hygiène hypoallergéniques ou haut de gamme en fonction de l'occupation de l'unité d'hébergement (au moins 8 articles différents)

III. RESTAURATION

III. 1. Boissons

Service de collation gratuit dans la chambre avec réapprovisionnement

quotidien Service de cocktails

III.3. Repas/Restauration.

Espaces de restauration pouvant accueillir simultanément 80 % de la capacité maximale de l'établissement Service de

brunch

Salle à manger privée/réservée Cave

à vins

Préparation des plats sous les yeux du client (flambés, découpés, désossés)

IV. LOISIRS / TEMPS LIBRE

IV.1. Sports

Service de coach personnel

Accès gratuit aux installations sportives (3 points par installation - maximum 15 points)

IV.2. Santé-Beauté

Accès gratuit à l'espace spa (3 points par installation - maximum 15 points) Service de boissons ou

de fruits sans frais pour le client dans l'espace spa

IV.3. Enfants

Cadeaux pour les enfants à leur arrivée

Articles d'hygiène pour enfants

IV.4 Autre offre

Service de bar/serveurs dans la zone des transats

Serviettes de piscine à disposition des clients

Librairie numérique gratuite (en ligne/téléchargements)

Établissement ouvert toute l'année

Au moins 75 % des employés ont un contrat à durée indéterminée

ZONE / SOUS-ZONE / EXIGENCES

I. Conditions générales / Espaces communs

I.1. Conditions générales

L'ensemble de l'établissement doit être propre et hygiénique.

Tous les mécanismes et équipements (mobilier, matériel de bureau, etc.) fonctionnent parfaitement

Les caractéristiques de l'établissement doivent correspondre à sa catégorie*

Établissement situé dans un bâtiment classé dans les plans d'urbanisme ou situé dans des zones spécialement protégées ou ayant un accès direct à la plage.

I.2. Espaces publics

Les espaces publics de l'établissement (restaurant, hall, entrée...) sont climatisés

Il y a des toilettes/sanitaires séparés pour les hommes et les femmes dans les zones communes, les salons ou les lieux de réunion*

Plantes ou fleurs naturelles

Terminal Internet accessible aux clients (1 pour 50 unités d'hébergement)*

Accès Internet dans les espaces publics (par exemple, haut débit, WLAN, Wi-Fi)*

Bar* ouvert les mêmes jours que l'hôtel

I.3. Réception

Comptoir d'accueil séparé et indépendant pour le service

Hall d'accueil avec sièges et service de boissons gratuit

Téléphone à la disposition des clients

Service d'impression/photocopie

Zone d'information multilingue sur les services disponibles sur support électronique

Matériel d'information sur les ressources touristiques régionales disponible à la réception

Personnel multilingue

Service d'accueil 24h/24 *

Personnel pour le stationnement des véhicules

Conciergerie (avec personnel séparé)

Voituriers (personnel distinct)

Service bagages (livraison et enlèvement dans la chambre)

Service de garde de bagages à l'arrivée ou au départ des clients

I.4. Installations pour personnes handicapées

Toilettes encastrées dans le mur

Mécanismes d'ouverture des portes par carte magnétique à proximité (évitant le système d'insertion de cartes)

I.5. Parking

Parking à disposition de l'établissement (pour au moins 50 % des logements)*

I.6. Autres installations générales

L'accès des clients est indépendant de l'accès des services et des marchandises*

Bureau à chaque étage*

Ascenseur-monte-charge de service

I.7. Services

Nettoyage quotidien de la chambre

Changement quotidien des serviettes à la demande du client

Changement des draps tous les trois jours

Changement quotidien du linge de lit à la demande du client

Paiement par carte bancaire avec indication claire des moyens de paiement

Envoi des objets oubliés à la demande du client, qui devra en assumer les frais

Service de réveil

Parapluies à la réception/dans la chambre

Magazines gratuits et récents

Presse quotidienne nationale et/ou internationale

Service de couture

Service de transport (transfert des clients)

Service de nettoyage des chaussures

Service d'entretien 24h/24

Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou une attention particulière dans la chambre (pas seulement un message de bienvenue sur la télévision)

Accompagner le client à sa chambre à son arrivée

Service de location de fauteuils roulants

Service de pesage des bagages (balances)

Plantes et/ou fleurs naturelles dans les chambres

Service supplémentaire l'après-midi (deuxième service) pour la vérification des chambres (changement des serviettes, ouverture des couvre-lits, nettoyage des poubelles, etc.)

Service de repassage (rendu en une heure)

Service de blanchisserie et de repassage (remise avant 9h00, retour dans les 12 heures)

Nettoyage à sec / nettoyage chimique (enlèvement avant 9h00, livraison dans les 24 heures)

Service de change

Service médical externe sur demande

Service de location de voitures ou d'autres moyens de transport

Service de location de poussettes pour bébés

II. Unités d'hébergement (u.a.)

II.1. Dimensions

Au moins 80 % des u.a. doivent avoir les dimensions requises pour leur catégorie

Junior suite (double avec salon)

Suite

Balcons ou terrasses dans au moins 50 % des u.a.

Mobilier de terrasse (au moins 3 éléments), sur au moins 85 % des terrasses des chambres

Hamacs sur les terrasses (sur au moins 50 % des terrasses des chambres)

II.4. Confort de couchage

Lits individuels de dimensions minimales de 1,00 m x 2,00 m et lits doubles de dimensions minimales de 1,50 x 2,00 m

Matelas d'une épaisseur supérieure ou égale à 22 cm

Service de housses de couette

Housses hygiéniques pour matelas (lavables avec des produits thermochimiques, respirantes, exemptes d'acariens et de leurs excréments). Un simple drap molletonné n'est pas accepté.

Lit bébé sur demande du client

Couvertures ou couettes bien entretenues
Oreillers en bon état
Housses hygiéniques pour oreillers
Oreiller supplémentaire à la demande du client
Deux oreillers par personne
Les clients peuvent choisir entre différents types d'oreillers (carte des oreillers)
Couverture supplémentaire sur demande
Possibilité d'obscurcir complètement la chambre (par exemple, stores)
II.5. Équipements de l'unité d'hébergement
Voile
Armoire adaptée ou espace réservé aux vêtements
Étagère pour les vêtements
Cintres de matière et de couleur homogènes
Contrôle approprié du bruit extérieur à travers les fenêtres
Portes insonorisées ou doubles
Climatisation dans les chambres
Un siège par place
Un siège confortable (chaise ou fauteuil) avec une table d'appoint
Un siège confortable supplémentaire (chaise ou fauteuil rembourré) dans les chambres doubles ou les suites
Table, bureau - avec un espace de travail minimum - et éclairage adéquat
Deux prises électriques dans la chambre
Prise supplémentaire près de la table et du bureau
Deux prises électriques près du lit
Éclairage adéquat dans la chambre
Table de chevet
Lampe de lecture près du lit
Interrupteur pour toutes les lumières de la chambre près du lit
Miroir en pied
Espace pour les bagages
Corbeille
Radio (la transmission radio peut se faire via la télévision ou un système de télécommunication central de l'hôtel)
Smart TV avec télécommande
Télévision couleur supplémentaire dans les salons des suites et suites junior avec télécommande
Adaptateurs pour prises internationales disponibles (sur demande)
Téléphone dans les chambres avec ligne interne et externe et manuel d'instructions multilingue
Accès Internet dans la chambre (haut débit, WiFi, etc.)*
Appareil (PC, tablette ou similaire) avec connexion Internet dans la chambre, sur demande du client
Coffre-fort / coffre-fort dans la chambre
II.6. Équipements et commodités de la salle de bain
100 % des salles de bains sont équipées d'une douche ou d'une baignoire, de toilettes et d'un lavabo.
Baignoire et/ou douche avec pare-douche.*
Bidet*
Double lavabo ou espace unique avec double robinetterie dans les unités d'hébergement double, dans les suites junior et dans les suites

Équipement moyen (équipement de base, serviettes/serviettes de toilette, miroir grossissant et banquette)
4 produits d'accueil supplémentaires
Installation de chauffage dans la salle de bains
Téléphone supplémentaire dans les toilettes
Gel et shampoing en flacons individuels
Serviettes supplémentaires
Peignoir
Chaussons
II.7. Divers dans l'unité d'utilisation
Manuel multilingue des services de l'hôtel
Magazine pour les clients
Presse quotidienne (numérique ou papier)
Matériel pour écrire et bloc-notes
Fer et table à repasser sur demande du client
Kit de couture
Sac à linge disponible
Chausse-pied
Ustensiles pour nettoyer les chaussures*
Mécanisme de fermeture/serrure supplémentaire sur la porte de la chambre
Système d'ouverture avec téléphone portable
III. Restauration
III.1. Boissons
Offre de boissons dans l'établissement en dehors des heures d'ouverture du restaurant/bar ou distributeur de boissons.
Service de boissons 24h/24 pour le service en chambre
Minibar dans les unités d'hébergement avec carte des boissons et des collations à la demande des clients
Machine à café et bouilloire avec dosettes de café et tisanes dans l'unité d'hébergement
III.2. Petit-déjeuner*
Petit-déjeuner à la carte (petit-déjeuner buffet complet comprenant également un buffet de plats chauds, une cuisine en direct ou des services de plats chauds à la carte)
Menu petit-déjeuner à la carte équivalent pour le service en chambre
Durée du petit-déjeuner : deux heures et demie supplémentaires
Petit-déjeuner en dehors des heures habituelles
III.3. Repas/Restauration*
Offre de repas à l'hôtel (service minimum pour le déjeuner ou le dîner)
Durée du repas : deux heures minimum
Horaires du dîner : deux heures et demie minimum
Déjeuner/dîner froid pour les arrivées tardives à l'établissement
Offre de repas pour le service en chambre 24 heures sur 24
Restaurants à la carte ou buffet ouverts 7 jours sur 7 (<i>chaque restaurant est différent en termes de concept, de choix de plats et d'emplacement</i>)
Salle à manger avec terrasse extérieure pour le petit-déjeuner et le dîner
Service de collations
Menus spéciaux sur demande (menu enfant, sans gluten, pour personnes allergiques, diabétiques, etc.)
Cuisine à base de produits régionaux
Chaises hautes dans le restaurant/salle à manger sur demande

Carte ou informations sur le buffet en plusieurs langues

IV. Offre complémentaire (loisirs et autres activités)

IV.1. Sport

Salle de sport avec au moins quatre types d'appareils différents

IV.2. Santé-Beauté

Service boissons au spa

Cabines de massage/soins (d'une superficie minimale de 10 m²)

Sauna pouvant accueillir au moins six personnes

Solarium

Musique d'ambiance relaxante

IV.3. Enfants

Assistante/gardienne pour les enfants à la demande du client

IV.4. Autres prestations

Piscine extérieure à débordement

Nombre de chaises longues pour 25 % à 50 % des places avec table d'appoint à côté

Serviette de piscine/plage

VI. Qualité et TIC (activités en ligne)

VI.1 Systèmes de qualité

Système de gestion des réclamations. Comprend le cycle d'acceptation, d'évaluation et de réponse à la réclamation

Questionnaire de satisfaction des clients. Il comprend, de la part de l'établissement, les questionnaires de satisfaction, l'évaluation des résultats, les programmes d'amélioration et de suivi, ainsi que la publication des résultats sur son propre site web

Adhésion au système électronique de réclamations et de plaintes de la Junta de Andalucía

Certificat de systèmes de gestion environnementale (ISO 14001 ou EMAS)

VI.2. TIC (activités en ligne)

Site web propre avec des photos réalistes et significatives de l'établissement (au minimum, vues extérieures, des espaces communs et des chambres). Les établissements 3, 4 et 5 étoiles doivent être présentés dans au moins deux langues.

Possibilité de réservation en ligne via un système de réservation électronique propre. Au-delà d'un simple e-mail avec un canal de communication pour les demandes ou les questions des clients.

Site web accessible

Invitation par voie électronique aux clients qui partent ou sont déjà partis à laisser un commentaire sur un portail ou sur le site web

Plan de situation ou coordonnées de géolocalisation, à la demande du client ou sur Internet

VII. Mesures environnementales, d'efficacité énergétique et d'économie circulaire *

VII.1. Efficacité énergétique et énergies renouvelables

Système de coupure automatique de l'alimentation électrique à la sortie des chambres

Éclairage extérieur de type LED dans les zones à éclairage permanent

Lampes ou luminaires à puissance lumineuse maximale et consommation électrique minimale à l'intérieur du bâtiment

Utilisation d'autres énergies renouvelables/alternatives autres que l'énergie solaire.

Utilisation de combustibles liquides et gazeux de préférence à l'énergie électrique, en donnant la priorité au gaz naturel et en éliminant les appareils fonctionnant au fioul.

Dispositifs de coupure de la climatisation en cas d'ouverture des portes et fenêtres dans l'unité d'utilisation.

Thermostats dans toutes les pièces, les zones communes et l'unité de climatisation, à condition qu'il y ait une climatisation

VII.2. Eau

Dispositifs d'économie d'eau sur les robinets des lavabos, baignoires et douches (robinets mitigeurs, diffuseurs, limiteurs de pression et de débit, etc.) dans tout l'établissement

Double bouton-poussoir ou bouton-poussoir avec interruption de la descente de la citerne dans les toilettes dans tout l'établissement

VII.4. Déchets

Collecte sélective des déchets générés par l'activité de l'établissement

VII.5. Décarbonisation

Mise en place d'une méthodologie pour la mesure de l'empreinte carbone