

**AREA / SOTTOAREA / CRITERIO****I. Condizioni generali / Aree comuni****I.2 Aree pubbliche**

Sala con servizio self-service di caffè, tè, bibite, pasticcini, frutta, tartine dolci/salate, stuzzichini a disposizione dei clienti senza alcun costo aggiuntivo

**I.3 Reception**

Linea di credito per i servizi dell'hotel

**I.7. Servizi**

Personale addetto al parcheggio dell'auto e alla sua consegna al cliente su richiesta Servizio di

maggiordomo 24 ore su 24

Servizio gratuito di riparazione/sistemazione di capi di abbigliamento

Servizio di pulizia scarpe a mano

Servizio di preparazione bagagli

Servizio di assistente personale

Assistente personale per gli acquisti (Personal Shopper)

**II. UNITÀ ABITATIVE: MOBILI / ATTREZZATURE****II.1 Dimensioni**

Oltre il 15% delle junior suite con

vasca idromassaggio nel 10% delle

camere

Per camere che superano le misure minime di cinque stelle del 20% (0.5 punti per unità di alloggio - massimo 20 punti)

**II.5 Dotazioni della camera**

Spazio di lavoro o di riposo con arredi specifici

Cassaforte con capacità sufficiente per contenere almeno un computer portatile

**II.6. Dotazioni e comfort del bagno**

Doccia con effetto pioggia

Prodotti per l'igiene ipoallergenici o di alta gamma in base all'occupazione dell'unità abitativa (almeno 8 prodotti diversi)

**III. RISTORAZIONE****III. 1. Bevande**

Servizio snack gratuito in camera con rifornimento giornaliero

Servizio cocktail

**III.3. Pasti/Ristorazione.**

Aree ristorazione con capienza simultanea pari all'80% della capienza massima della struttura Servizio brunch

Sala da pranzo privata/riservata

Cantina

Preparazione dei piatti davanti al cliente (flambé, tagliata, spinata)

**IV. TEMPO LIBERO****IV.1. Sport**

Servizio di personal trainer

Accesso gratuito alle strutture sportive (3 punti per ogni struttura - massimo 15 punti)

**IV.2. Salute-Bellezza**

Accesso gratuito alla zona Spa (3 punti per ogni struttura - massimo 15 punti) Servizio

bevande o frutta gratuito per il cliente nella zona Spa

**IV.3. Bambini**

Omaggi per i bambini all'arrivo

Prodotti per l'igiene dei bambini

**IV.4 Altre offerte**

Servizio bar/camerieri nell'area prendisole Telo mare a disposizione dei clienti

Libreria digitale gratuita (online/download)
--

Apertura dello stabilimento tutto l'anno
--

Almeno il 75% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato
--

# AREA / SOTTOAREA / REQUISITI

## I. Condizioni generali / Aree comuni

### I.1. Condizioni generali

Tutta la struttura deve essere pulita e igienica.

Tutti i meccanismi e le attrezzature (mobili, materiale d'ufficio, ecc.) funzionano perfettamente

Le caratteristiche della struttura devono essere conformi alla categoria\*

Struttura situata in un edificio classificato nei piani urbanistici o situata in zone soggette a tutela speciale o con accesso diretto alla spiaggia.

### I.2. Aree comuni

Gli spazi comuni della struttura (ristorante, hall, ingresso...) sono climatizzati

Sono presenti servizi igienici/bagni separati per uomini e donne nelle aree comuni, nelle sale o nei luoghi di ritrovo\*

Piante o fiori naturali

Terminal Internet accessibile ai clienti (1 ogni 50 unità abitative)\*

Accesso a Internet nelle aree comuni (ad esempio banda larga, WLAN, Wi-Fi)\*

Bar\* aperto negli stessi giorni di apertura dell'hotel

### I.3. Reception

Banco reception separato e indipendente per il servizio

Hall con posti a sedere e servizio bevande gratuito

Telefono a disposizione dei clienti

Servizio di stampa/fotocopiatura

Area informazioni multilingue sui servizi disponibili in formato elettronico

Materiale informativo sulle risorse turistiche regionali disponibile alla reception

Personale multilingue

Servizio di reception 24 ore su 24 con personale in loco \*

Personale addetto al parcheggio dei veicoli

Concierge (con personale separato)

Servizio di campanello (con personale separato)

Servizio bagagli (consegna e ritiro in camera)

Servizio di deposito bagagli all'arrivo o alla partenza dei clienti

### I.4. Strutture per persone con disabilità

WC a muro

Meccanismi di apertura delle porte tramite tessera magnetica ad avvicinamento (evitando il sistema di inserimento delle tessere)

### I.5. Parcheggio

Parcheggio ad uso dell'albergo (per almeno il 50% delle unità abitative)\*

### I.6. Altre strutture generali

L'accesso dei clienti è indipendente dall'accesso dei servizi e delle merci\*

Ufficio su ogni piano\*

Ascensore-montacarichi di servizio

## **I.7. Servizi**

Pulizia giornaliera della camera

Cambio asciugamani giornaliero su richiesta del cliente

Cambio biancheria da letto ogni tre giorni di soggiorno

Cambio giornaliero della biancheria da letto su richiesta del cliente

Pagamento con carta di credito pubblicizzando chiaramente i mezzi di pagamento

Spedizione di oggetti dimenticati su richiesta del cliente, che dovrà pagare il costo

Servizio sveglia

Ombrelli a disposizione alla reception/in camera

Riviste aggiornate e gratuite

Quotidiani nazionali e/o internazionali

Servizio di sartoria

Servizio di trasporto (trasferimento clienti)

Servizio di pulizia scarpe

Servizio di manutenzione 24 ore su 24

Saluto personale a ogni cliente con fiori freschi o un omaggio in camera (non solo un messaggio di benvenuto in TV)

Accompagnare il cliente alla camera all'arrivo

Servizio di noleggio sedie a rotelle

Servizio di pesatura bagagli (bilance)

Piante e/o fiori freschi nelle camere

Servizio pomeridiano aggiuntivo (secondo servizio) per il controllo delle camere (cambio asciugamani, apertura copriletto, pulizia cestini, ecc.)

Servizio di stiratura (riconsegna entro un'ora)

Servizio lavanderia e stiratura (consegna entro le 9:00, restituzione entro 12 ore)

Lavaggio a secco / lavaggio chimico (ritiro entro le 9:00, consegna entro 24 ore)

Servizio di cambio valuta

Servizio medico esterno su richiesta

Servizio di noleggio auto o altri mezzi di trasporto

Servizio di noleggio passeggini per bambini

## **II. Unità abitative (u.a.)**

### **II.1. Dimensioni**

Almeno l'80% delle u.a. con dimensioni richieste per la propria categoria

Junior suite (doppia con salotto)

Suite

Balconi o terrazze in almeno il 50% delle u.a.

Arredamento da terrazza (almeno 3 elementi d'arredo), in almeno l'85% delle terrazze delle camere

Amache sulle terrazze (in almeno il 50% delle terrazze delle camere)

### **II.4. Comodità per dormire**

Letti singoli di dimensioni minime di 1,00 m x 2,00 m e letti matrimoniali di dimensioni minime di 1,50 x 2,00 m

Materassi di spessore pari o superiore a 22 cm

Servizio di coprimaterassi

Coprimaterassi igienici (lavabili con prodotti termochimici, traspiranti, privi di acari e dei loro escrementi). Non è ammesso un semplice lenzuolo di spugna

Culla su richiesta del cliente

Coperte o piumoni in buono stato
Cuscini in buono stato
Coprimaterassi igienici
Cuscino aggiuntivo su richiesta del cliente
Due cuscini per persona
I clienti possono scegliere tra diversi tipi di cuscini (carta dei cuscini)
Coperta aggiuntiva su richiesta del cliente
Possibilità di oscurare completamente la camera (ad esempio con tende)
<b>II.5. Dotazioni dell'unità abitativa</b>
Tenda
Armadio adeguato o spazio destinato ai vestiti
Scaffale per i vestiti
Appendiabiti di materiale e colore omogeneo
Controllo adeguato del rumore esterno attraverso le finestre
Porte fonoassorbenti o doppie
Climatizzazione nelle stanze
Un posto a sedere per ogni persona
Un sedile confortevole (sedia o poltrona) con tavolino
Un posto a sedere extra confortevole (sedia o poltrona imbottita) nelle camere doppie o nelle suite
Tavolo, scrivania - con dimensioni minime di lavoro - e illuminazione adeguata
Due prese di corrente nella camera
Preso aggiuntiva vicino al tavolo e alla scrivania
Due prese di corrente vicino al letto
Illuminazione adeguata nella camera
Comodino
Lampada da lettura vicino al letto
Interruttore per tutte le luci della camera vicino al letto
Specchio a figura intera
Spazio per riporre i bagagli
Cestino
Radio (la trasmissione radio può essere effettuata tramite TV o tramite un sistema di telecomunicazione centrale dell'hotel)
Smart TV con telecomando
Televisione a colori aggiuntiva nei salotti delle suite e delle junior suite con telecomando
Adattatori per prese internazionali disponibili (su richiesta del cliente)
Telefono in camera con linea interna ed esterna e manuale di istruzioni multilingue
Accesso a Internet in camera (banda larga, WiFi, ecc.)*
Dispositivo (pc, tablet o simile) con connessione internet in camera, su richiesta del cliente
Cassaforte / cassetta di sicurezza in camera
<b>II.6. Dotazioni e comfort del bagno</b>
Il 100% dei bagni è dotato di doccia o vasca, WC e lavabo.
Vasca e/o doccia con paravento.*
Bidet
Doppio lavabo o spazio unico con doppio rubinetto nelle unità doppie, nelle junior suite e nelle suite

Dotazione media (dotazione base, asciugamani/salvietta viso, specchio cosmetico e sgabello)
4 prodotti da bagno aggiuntivi
Impianto di riscaldamento in bagno
Telefono supplementare nei bagni
Gel e shampoo in flaconi monodose
Asciugamani extra
Accappatoio
Pantofole
<b>II.7. Varie nella camera</b>
Manuale multilingue dei servizi dell'hotel
Rivista per gli ospiti
Stampa quotidiana (digitale o cartacea)
Utensili per scrivere e blocco note
Ferro e asse da stiro su richiesta del cliente
Set da cucito
Borsa per la biancheria disponibile
Calzatoio
Utensili per la pulizia delle scarpe*
Meccanismi di chiusura/serratura aggiuntiva sulla porta della camera
Sistema di apertura con cellulare
<b>III. Ristorazione</b>
<b>III.1. Bevande</b>
Offerta di bevande nella struttura al di fuori dell'orario di apertura della sala da pranzo/bar o distributore di bevande.
Servizio bevande 24 ore su 24 per il servizio in camera
Minibar nelle unità abitative con menu di bevande e snack su richiesta dei clienti
Macchina per il caffè e bollitore con cialde monodose di caffè e tisane nell'unità abitativa
<b>III.2. Colazione*</b>
Colazione à la carte (colazione a buffet completa che include anche buffet di piatti caldi, cucina dal vivo o servizio di piatti caldi à la carte)
Menu colazione à la carte equivalente per il servizio in camera
Tempo per la colazione: due ore e mezza in più
Colazione fuori orario
<b>III.3. Pasti/Ristorazione*</b>
Offerta di pasti in hotel (servizio minimo di pranzo o cena)
Orario dei pasti di almeno due ore
Orario della cena di almeno due ore e mezza
Pranzo/cena fredda per arrivi tardivi in struttura
Offerta di pasti per il servizio in camera 24 ore su 24
Ristoranti à la carte o a buffet aperti 7 giorni su 7 ( <i>ogni ristorante è diverso per concept, scelta dei piatti e posizione</i> )
Sala da pranzo con terrazza esterna per colazione e cena
Servizio snack
Menu speciali su richiesta (menu per bambini, celiaci, allergici, diabetici, ecc.)
Cucina a base di prodotti regionali
Seggioloni nel ristorante/sala da pranzo su richiesta

Menu o informazioni sul buffet in più lingue

#### **IV. Offerta complementare (tempo libero e altre attività)**

##### **IV.1. Sport**

Palestra con almeno quattro tipi diversi di attrezzi ginnici

##### **IV.2. Salute-Bellezza**

Servizio bevande nella zona benessere (spa)

Cabine per massaggi/trattamenti (devono avere una dimensione minima di 10 m<sup>2</sup>)

Sauna con almeno sei posti

Solarium

Musica di sottofondo con musica rilassante

##### **IV.3. Bambini**

Assistente/accompagnatore per bambini su richiesta del cliente

##### **IV.4. Altre offerte**

Piscina esterna a sfioro

Numero di lettini tra il 25% e il 50% dei posti disponibili con tavolino accanto

Teli da piscina/spiaggia

#### **VI. Qualità e TIC (attività online)**

##### **VI.1 Sistemi di qualità**

Sistema di gestione dei reclami. Include il ciclo di accettazione, valutazione e risposta al reclamo

Questionario sulla soddisfazione dei clienti. Include, da parte della struttura, i questionari sulla soddisfazione, la valutazione dei risultati, i programmi di miglioramento e monitoraggio e la pubblicazione dei risultati sul proprio sito web

Adesione al sistema elettronico di reclami e denunce della Junta de Andalucía

Certificato di sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 o EMAS)

##### **VI.2. TIC (attività online)**

Sito web proprio con fotografie realistiche e significative della struttura (come minimo, vedute esterne, delle aree comuni e delle camere). Le strutture a 3, 4 e 5 stelle devono essere in almeno due lingue.

Possibilità di prenotazioni online tramite un proprio sistema di prenotazioni elettroniche. Oltre a una semplice e-mail con canale di comunicazione per richieste o domande dei clienti.

Sito web accessibile

Invito telematico ai clienti in partenza o già partiti a lasciare un commento su un portale o sul sito web

Mappa di localizzazione o coordinate di geolocalizzazione, su richiesta del cliente o via Internet

#### **VII. Misure ambientali, di efficienza energetica ed economia circolare \***

##### **VII.1. Efficienza energetica ed energie rinnovabili**

Sistema di spegnimento automatico dell'alimentazione elettrica all'uscita dalle camere

Illuminazione esterna a LED nelle zone con illuminazione notturna permanente

Lampade o apparecchi di illuminazione a massima potenza luminosa e minimo consumo di energia elettrica all'interno dell'edificio

Utilizzo di altre energie rinnovabili/alternative diverse da quella solare.

Utilizzo di combustibili liquidi e gassosi in preferenza all'energia elettrica, dando priorità al gas naturale ed eliminando gli apparecchi che funzionano con olio combustibile

Dispositivi di disattivazione dell'aria condizionata in caso di apertura di porte e finestre nell'unità abitativa.

Termostati in tutti i locali, nelle zone comuni e nell'unità di climatizzazione, purché sia disponibile climatizzazione

## **VII.2. Acqua**

Dispositivi di risparmio idrico nei rubinetti dei lavabi, delle vasche da bagno e delle docce (rubinetti monocomando, diffusori, limitatori di pressione e di flusso, ecc.) in tutto lo stabilimento

Doppio pulsante o pulsante con interruzione dello scarico della cisterna nei WC in tutto l' struttura

## **VII.4. Rifiuti**

Raccolta differenziata dei rifiuti generati dall'attività della struttura

## **VII.5. Decarbonizzazione**

Avviata la metodologia per la misurazione dell'impronta di carbonio