

Anhang II: Bewertungstabellen für das Klassifizierungssystem von Hotels und Aparthotels

BEREICH / UNTERBEREICH / ANFORDERUNGEN
I. Allgemeine Bedingungen / Gemeinschaftsbereiche
I.1. Allgemeine Bedingungen
Die gesamte Einrichtung muss in einem sauberen und hygienischen Zustand sein
Alle Einrichtungen und Ausstattungen (Möbel, Büroausstattung usw.) funktionieren einwandfrei
Die Ausstattung der Einrichtung muss ihrer Kategorie entsprechen*
I.2. Öffentliche Bereiche
Die öffentlichen Bereiche der Einrichtung (Restaurant, Lobby, Eingang...) sind klimatisiert
Es gibt getrennte Sanitäreinrichtungen/Toiletten für Männer und Frauen in den Gemeinschaftsbereichen, Salons oder Versammlungsräumen*
Fernsehraum
Echte Pflanzen oder Blumen
Internetzugang in öffentlichen Bereichen (z. B. Breitband, WLAN, Wi-Fi)*
I.3. Rezeption
Bar* geöffnet an den gleichen Tagen wie das Hotel
Separater, eigenständiger Empfangsschalter für den Service
Lobby mit Sitzgelegenheiten
Telefon für Gäste
Drucker-/Kopierservice
Mehrsprachiger Informationsbereich (Tafeln / Wegweiser)
Informationsmaterial zu regionalen touristischen Angeboten an der Rezeption erhältlich
Mehrsprachiges Personal



24-Stunden-Rezeption mit persönlichem Service *
Gepäckservice auf Wunsch des Gastes
Gepäckaufbewahrung bei Ankunft oder Abreise der Gäste
I.4. Einrichtungen für Menschen mit Behinderung
Türöffnungsmechanismen mittels kontaktloser Magnetkarte (kein Einstecksystem)
I.5. Parkplätze
Parkplätze für die Gäste der Unterkunft (für mindestens 20 % der Unterkünfte)*
Garage (für mindestens 20 % der Unterkünfte)*
Ladestation für Elektrofahrzeuge (Autos, Fahrräder usw.)
I.6. Sonstige allgemeine Einrichtungen
Der Zugang für Gäste ist vom Zugang für Dienstleistungen und Waren getrennt*
Handwerklicher Raum pro drei Stockwerke*
Aufzug/Lastenaufzug
Flure mit einer Breite von mehr als 1,50 Metern
I.7. Dienstleistungen
Tägliche Zimmerreinigung
Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch des Gastes
Wechsel der Bettwäsche alle drei Tage
Täglicher Wechsel der Bettwäsche auf Wunsch des Gastes
Zahlung per Kreditkarte mit deutlicher Angabe der Zahlungsmöglichkeiten
Versand vergessener Gegenstände auf Wunsch des Kunden, der die Kosten dafür zu tragen hat
Weckdienst
Regenschirme an der Rezeption/im Zimmer
Tägliche nationale und/oder internationale Zeitungen

Kostenlose WC-/Duschbenutzung bei später Abreise
Gepäckwaage
Wäsche- und Bügelservice (Abgabe vor 9:00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden, außer am Wochenende)
Chemische Reinigung/Trockenreinigung (Abholung vor 9:00 Uhr, Lieferung innerhalb von 48 Stunden)
Externer medizinischer Bereitschaftsdienst
Vermietung von Autos oder anderen Transportmitteln
II. Unterkünfte (u. a.)
II.1. Abmessungen
Mindestens 80 % der Unterkünfte müssen die für ihre Kategorie vorgeschriebenen Abmessungen aufweisen
Junior-Suite (Doppelzimmer mit Wohnzimmer)
Suite
Balkone oder Terrassen in mindestens 75 % der Unterkünfte
Terrassenmöbel (mindestens 3 Möbelstücke) auf mindestens 85 % der Terrassen der Zimmer
II.2. Abmessungen der Aufenthaltsräume in Hotels – Apartments
II.3. Küchenausstattung in Hotels – Apartments
II.4. Schlafkomfort
Einzelbetten mit Mindestmaßen von 1,00 m x 1,90 m und Doppelbetten mit Mindestmaßen von 1,50 m x 1,90 m
Gut erhaltene Matratzen mit einer Mindestdicke von 18 cm
Bettwäsche und Matratzenbezüge
Kinderbett auf Wunsch des Gastes
Gut erhaltene Decken oder Bettdecken
Gut erhaltene Kissen
Hygienische Kissenbezüge
Zusätzliches Kissen auf Wunsch des Kunden
Zusätzliche Decke auf Wunsch des Kunden

Möglichkeit, das Zimmer zu verdunkeln

II.5. Ausstattung der Wohneinheit

Vorhang

Geeigneter Schrank oder Stauraum für Kleidung

Regal für Kleidung

Kleiderbügel aus einheitlichem Material und in einheitlicher Farbe

Angemessene Dämmung gegen Außengeräusche durch die Fenster

Schalldämmende Türen oder Doppeltüren

Klimaanlage in den Zimmern

Ein Sitzplatz pro Zimmer

Ein bequemer Sitzplatz (Stuhl oder Sessel) mit Beistelltisch

Tisch, Schreibtisch – mit ausreichender Arbeitsfläche – und angemessene Beleuchtung

Zwei Steckdosen im Zimmer

Zusätzliche Steckdose in der Nähe des Tisches und des Schreibtisches

Zwei Steckdosen in der Nähe des Bettes

Ausreichende Beleuchtung im Zimmer

Nachttisch

Leselampe in der Nähe des Bettes

Schalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung am Eingang

Lichtschalter im Schlafzimmer neben dem Bett

Ganzkörperspiegel

Platz für das Gepäck

Papierkorb

Radio (der Radioempfang kann über den Fernseher oder über ein zentrales Telekommunikationssystem des Hotels)

Farbfernseher mit Fernbedienung, mit einer Übersicht über die Kanaleinstellungen sowie das nationale und internationaler Programme

Zusätzlicher Farbfernseher in den Wohnzimmern der Suiten und Junior-Suiten mit Fernbedienung

Internationale Steckeradapter verfügbar (auf Kundenwunsch)
Telefon in den Zimmern mit interner und externer Leitung sowie einer mehrsprachigen Bedienungsanleitung
Internetzugang im Zimmer (Breitband, WLAN,...)*
Zimmersafe
II.6. Ausstattung und Annehmlichkeiten im Badezimmer
Alle Badezimmer sind mit Dusche oder Badewanne, Toilette und Waschbecken ausgestattet.
Dusche mit Duschwand.*
Doppelwaschbecken oder ein einziger Waschbereich mit Doppelarmatur in den Doppelzimmern, in den Junior-Suiten und in den Suiten
Standardausstattung (Grundausstattung, Handtücher/Gesichtstücher, Vergrößerungsspiegel und Sitzbank)
2 zusätzliche Pflegeprodukte
Bademantel auf Wunsch des Gastes
Hausschuhe auf Wunsch des Gastes
II.7. Sonstiges in der Zimmerausstattung
Mehrsprachiges Hotel-Servicehandbuch
Schreibutensilien und Notizblock
Bügeleisen und Bügelbrett auf Wunsch des Gastes
Nähset auf Wunsch des Gastes
Wäschebeutel verfügbar
Schuhputzset*
Zusätzliche Schließvorrichtungen/Schlösser an der Zimmertür
Elektronisches Kartenschloss
III. Gastronomie
III.1. Getränke
Getränkeangebot im Haus außerhalb der Öffnungszeiten des Speisesaals/der Bar oder des Getränkeautomaten.
16-Stunden-Getränkesservice für den Zimmerservice

Kühlschrank
III.2. Frühstück*
Wasserkocher oder Teekanne mit Einzelportionen löslichem Kaffee und Kräutertees in der Unterkunftseinheit.
Frühstück à la carte (reichhaltiges Frühstücksbuffet, zusätzlich mit Warmbuffet, Live-Küche oder warme Speisen à la carte)
Frühstückszeit von mehr als zweieinhalb Stunden
III.3. Mahlzeiten/Gastronomie*
Mahlzeitenangebot im Hotel (mindestens Mittag- oder Abendessen)
Mahlzeitenzeitraum von mindestens zwei Stunden
Abendessenszeit von mindestens zweieinhalb Stunden
Mittagessen/kaltes Abendessen für Gäste, die spät im Hotel ankommen
Speiseangebot für den Zimmerservice von 14:00 Uhr
À-la-carte- oder Buffetrestaurants, 7 Tage die Woche geöffnet (jedes Restaurant unterscheidet sich in Konzept, Speisenauswahl und Lage)
Speisesaal mit Außenterrasse für Frühstück und Abendessen
Snack-Service
Spezielle Menüs auf Anfrage (Kindermenü, glutenfrei, für Allergiker, Diabetiker usw.)
Kinderstühle im Restaurant/Speisesaal auf Anfrage
Speisekarte oder Informationen zum Buffet in mehreren Sprachen
IV. Ergänzendes Angebot (Freizeit und sonstige Aktivitäten)
IV.1. Sport
Fitnessstudio mit mindestens vier verschiedenen Arten von Trainingsgeräten
Eigene, für die Ausübung geeignete Sportanlagen, drinnen oder draußen (Tennis, Squash, Padel, Hallenfußball, Basketball usw.). Multifunktionsplätze gelten als 1 Anlage.

Bereitstellung der Ausrüstung für die Ausübung der in den vorstehenden Kriterien genannten Sportarten.

IV.2. Gesundheit und Schönheit

Persönlich besetzte Rezeption

Verkauf von Kosmetik- oder Friseurprodukten

Massage-/Behandlungsräume (müssen mindestens 10 m² groß sein)

Sauna mit mindestens sechs Plätzen

Whirlpool / Hydromassage

SPA mit mindestens 4 verschiedenen Behandlungsarten (Massagen, Bäder, Hydrotherapie, Hamam, Moor/Schlamm, Dusche mit ätherischen Ölen, Dampfbad, Heilwasser usw.)

Liegestühle im Badebereich des Spas

Hintergrundmusik mit Entspannungsmusik

IV.3. Kinder

Kinderbereich (Kinderspielplatz)

Miniclub-Einrichtungen

Kinderbecken (separates Becken)

Kinderanimationsprogramm

IV.4. Sonstiges Angebot

Friseursalon

Geschäfte

Außenpool

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

Handtuch für den Pool/Strand

V. Tagungs- und Veranstaltungsservice*

Konferenzraum mit mehr als 100 m² und einer Deckenhöhe von mindestens 2,75 m

Gruppenarbeitsraum als Ergänzung zu einem Konferenzraum

VI. Qualität und IKT (Online-Aktivitäten)

VI.1 Qualitätssysteme

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

Zertifikat für Umweltmanagementsysteme (ISO 14001 oder EMAS)

VI.2. IKT (Online-Aktivitäten)

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

Möglichkeit der Online-Buchung über ein eigenes elektronisches Buchungssystem. Mehr als nur eine einfache E-Mail-Adresse als Kommunikationskanal für Kundenanfragen oder -anliegen.

Barrierefreie Website

Lageplan oder Geokoordinaten, auf Kundenwunsch oder online

VII. Maßnahmen in den Bereichen Umwelt, Energieeffizienz und Kreislaufwirtschaft *

VII.1. Energieeffizienz und erneuerbare Energien

LED-Außenleuchten in Bereichen mit permanenter Nachtbeleuchtung

Nutzung von Solarenergie zur Warmwasserbereitung.

VII.2. Wasser

Wassersparvorrichtungen an Waschbecken-, Badewannen- und Duscharmaturen (Einhebelmischer, Strahlregler, Druck- und Durchflussbegrenzer usw.) im gesamten Betrieb

Doppelknopf oder Knopf mit Spülunterbrechung an den Toiletten im gesamten Einrichtung

VII.3. Außenanlagen
VII.4. Abfälle
Getrennte Sammlung von Abfällen, die durch den Betrieb der Einrichtung entstehen