

Allegato II Tabelle di punteggio del sistema di classificazione per alberghi e residence

AREA / SOTTOSETTORE / REQUISITI
I. Condizioni generali / Aree comuni
I.1. Condizioni generali
L'intera struttura deve essere in condizioni di pulizia e igiene
Tutti i meccanismi e le attrezzature (arredi, materiale d'ufficio, ecc.) funzionano perfettamente
Le caratteristiche della struttura devono corrispondere alla sua categoria*
I.2. Aree pubbliche
È presente l'aria condizionata nelle aree comuni della struttura (ristorante, atrio, ingresso...)
Sono presenti servizi igienici/bagni separati per uomini e donne nelle aree comuni, nelle sale o nei luoghi di ritrovo*
Sala TV
Piante o fiori naturali
Accesso a Internet nelle aree pubbliche (ad esempio banda larga, WLAN, Wi-Fi)*
I.3. Reception
Bar* aperto negli stessi giorni di apertura dell'hotel
Banco reception separato e indipendente per il servizio
Atrio con posti a sedere
Telefono a disposizione degli ospiti
Servizio di stampa/fotocopie
Area informativa multilingue sui servizi (pannelli / elenchi)
Materiale informativo sulle risorse turistiche regionali disponibile alla reception
Personale multilingue



Servizio di reception 24 ore su 24 con presenza fisica *
Servizio bagagli, su richiesta del cliente
Servizio di deposito bagagli all'arrivo o alla partenza dei clienti
I.4. Strutture per persone con disabilità
Meccanismi di apertura delle porte tramite tessera magnetica di prossimità (evitando il sistema di inserimento delle tessere)
I.5. Parcheggio
Parcheggi ad uso della struttura (per almeno il 20% delle unità abitative)*
Garage (per almeno il 20% delle unità abitative)*
Stazione di ricarica per veicoli elettrici (auto, biciclette, ecc.)
I.6. Altre strutture generali
L'accesso dei clienti è indipendente dall'accesso per servizi e merci*
Locale di servizio ogni tre piani*
Ascensore-montacarichi di servizio
Corridoi di larghezza superiore a 1,50 metri
I.7. Servizi
Pulizia giornaliera della camera
Cambio quotidiano degli asciugamani su richiesta del cliente
Cambio della biancheria da letto ogni tre giorni di soggiorno
Cambio giornaliero della biancheria da letto su richiesta del cliente
Pagamento con carta di credito, con chiara indicazione dei metodi di pagamento
Spedizione di oggetti dimenticati su richiesta del cliente, che dovrà sostenerne i costi
Servizio sveglia
Ombrelli disponibili alla reception/in camera
Quotidiani nazionali e/o internazionali

WC/doccia di cortesia per partenze tardive
Servizio di pesatura bagagli (balance)
Servizio lavanderia e stiratura (consegna entro le 9:00, restituzione entro 24 ore, tranne il fine)
Lavaggio a secco (ritiro entro le ore 9:00, consegna entro 48 ore)
Servizio medico esterno su richiesta
Servizio di noleggio auto o altri mezzi di trasporto
II. Unità abitative (u.a.)
II.1. Dimensioni
Almeno l'80% delle unità abitative con dimensioni conformi ai requisiti della categoria
Junior suite (camera doppia con salottino)
Suite
Balconi o terrazze in almeno il 75% delle unità abitative
Arredamento da terrazza (almeno 3 elementi d'arredo), in almeno l'85% delle terrazze delle camere
II.2. Dimensioni dei saloni negli hotel – appartamenti
II.3. Attrezzature della cucina negli hotel-appartamenti
II.4. Comodità per il riposo
Letti singoli di dimensioni minime di 1,00 m x 1,90 m e letti matrimoniali di dimensioni minime di 1,50 m x 1,90 m
Materassi in buono stato con uno spessore minimo di 18 cm
Lenzuola e coprimaterasso
Culla su richiesta del cliente
Coperte o piumoni in buono stato
Cuscini in buono stato
Federe igieniche per cuscini
Cuscino aggiuntivo su richiesta del cliente
Coperta aggiuntiva su richiesta del cliente

Possibilità di oscurare la stanza
II.5. Dotazioni dell'unità abitativa
Tenda
Armadio adeguato o spazio destinato ai vestiti
Scaffale per i vestiti
Appendiabiti di materiale e colore omogenei
Adeguato isolamento acustico dalle finestre
Porte fonoassorbenti o doppie
Climatizzazione nelle camere
Un posto a sedere per ogni persona
Un posto a sedere comodo (sedia o poltrona) con un tavolino
Tavolo, scrivania - con superficie minima di lavoro - e illuminazione adeguata
Due prese di corrente nella stanza
Presa aggiuntiva vicino al tavolo e alla scrivania
Due prese di corrente vicino al letto
Illuminazione adeguata nella stanza
Comodino
Lampada da lettura vicino al letto
Interruttore per tutte le luci della camera all'ingresso
Interruttore della luce della camera vicino al letto
Specchio a figura intera
Spazio per i bagagli
Cestino
Radio (la trasmissione radiofonica può avvenire tramite TV o tramite un sistema di telecomunicazione centrale dell'hotel stesso)
TV a colori con telecomando, con elenco dei canali e della programmazione nazionale e internazionale
Televisore a colori aggiuntivo nei salotti delle suite e delle junior suite con telecomando

Disponibilità di adattatori per prese internazionali (su richiesta del cliente)
Telefono nelle camere con linea interna ed esterna e manuale di istruzioni multilingue
Accesso a Internet in camera (banda larga, WiFi,...)*
Cassetta di sicurezza / cassaforte in camera
II.6. Dotazioni e comfort del bagno
Il 100% dei bagni è dotato di doccia o vasca, WC e lavabo.
Doccia con box.*
Doppio lavabo o unico spazio con doppio rubinetto nelle unità delle sistemazioni doppie, nelle junior suite e nelle suite
Dotazione media (dotazione base, asciugamani/salviette, specchio cosmetico ingranditore e panca)
Fornitura di 2 prodotti da bagno aggiuntivi
Accappatoio su richiesta dell'ospite
Pantofole su richiesta dell'ospite
II.7. Varie nell'unità abitativa
Manuale dei servizi dell'hotel multilingue
Utensili per scrivere e blocco note
Ferro e asse da stiro su richiesta del cliente
Kit da cucito su richiesta dei clienti
Sacco per la biancheria disponibile
Accessori per la pulizia delle scarpe*
Chiusura di sicurezza/serratura aggiuntiva sulla porta della camera
Serratura con scheda elettronica
III. Ristorazione
III.1. Bevande
Offerta di bevande nella struttura al di fuori degli orari di apertura della sala da pranzo/bar o del distributore automatico.
Servizio bevande 16 ore su 24 per il servizio in camera

Frigorifero
III.2. Colazione*
Bollitore o teiera con bustine di caffè solubile e tisane nell'unità abitativa
Colazione a la carte (colazione a buffet completa che include anche buffet di piatti caldi, cucina o servizi di piatti caldi à la carte)
Orario della colazione di oltre due ore e mezza
III.3. Pasti/Ristorazione*
Offerta di pasti in hotel (servizio minimo di pranzo o cena)
Orario del pasto di almeno due ore
Orario della cena di almeno due ore e mezza
Pranzo/Cena fredda per gli ospiti che arrivano in tarda serata
Offerta gastronomica per il servizio in camera dalle 14:00
Ristoranti à la carte o a buffet aperti 7 giorni su 7 (ogni ristorante è diverso per concept, scelta dei piatti e ubicazione)
Sala da pranzo con terrazza esterna per colazioni e cene
Servizio snack
Menu speciali su richiesta (menu per bambini, celiaci, allergici, diabetici, ecc.)
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 diversi tipi di attrezzi
Strutture sportive proprie adatte alla pratica, al coperto o all'aperto (tennis, squash, padel, calcio a 5, pallacanestro, ecc.). I campi polivalenti equivalgono a 1 struttura.

Fornitura dell'attrezzatura necessaria per la pratica degli sport inclusi nei criteri precedenti.
IV.2. Salute-Bellezza
Reception con personale
Vendita di prodotti cosmetici o per parrucchieri
Cabine per massaggi/trattamenti (devono avere una superficie minima di 10 m²)
Sauna con almeno sei posti
Jacuzzi / Idromassaggio
SPA con almeno 4 tipi diversi di trattamento (massaggi, bagni, idroterapia, hammam, fanghi, doccia agli oli essenziali, bagno di vapore, acqua minerale medicinale, ecc.)
Amache nell'area bagni della spa
Filocanto con musica rilassante
IV.3. Bambini
Area bambini (zona giochi)
Strutture Miniclub
Piscina per bambini (vasca indipendente)
Programma di animazione per bambini
IV.4. Altre offerte
Parrucchiere
Negozi
Piscina all'aperto
Numero di lettini compreso tra il 25% e il 50% dei posti disponibili con tavolino accanto
Asciugamano per piscina/spiaggia
V. Servizi per riunioni ed eventi*
Sala conferenze di oltre 100 m² con altezza del soffitto di almeno 2,75 m

Sala per gruppi di lavoro, a complemento di una sala conferenze
VI. Qualità e TIC (attività online)
VI.1 Sistemi di qualità
Sistema di gestione dei reclami. Comprende il ciclo di accettazione, valutazione e risposta al reclamo
Certificato dei sistemi di gestione ambientale (ISO 14001 o EMAS)
VI.2. TIC (attività online)
Sito web dedicato 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 prenotazione elettronico. Oltre a una semplice e-mail con canale di comunicazione per richieste o domande dei clienti.
Sito web accessibile
Mappa di localizzazione o coordinate di geolocalizzazione, su richiesta del cliente o via Internet
VII. Misure ambientali, di efficienza energetica e di economia circolare *
VII.1. Efficienza energetica ed energie rinnovabili
Lampade a LED per esterni nelle zone con illuminazione notturna permanente
Utilizzo dell'energia solare per la produzione di acqua calda sanitaria.
VII.2. Acqua
Dispositivi per il risparmio idrico sui rubinetti di lavandini, vasche da bagno e docce (rubinetti monocomando, diffusori, limitatori di pressione e portata, ecc.) in tutta la struttura
Doppio pulsante o pulsante con interruzione dello scarico della cassetta in tutti i WC dell' struttura

VII.3. Giardini esterni
VII.4. Rifiuti
Raccolta differenziata dei rifiuti generati dall'attività della struttura