

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Edificio / Habitaciones								
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta son las condiciones básicas en cada categoría	-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos están funcionando y en perfecto estado	-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Impresión general	3	La impresión general sobre el hotel es acorde a los requisitos	-	simples ¹	medianos ²	elevados ³	altos ⁴	muy altos ⁵
	4	Terrazas y jardines en zonas comunes	5					
	5	El establecimiento está ubicado en un edificio histórico	8					
	6	La ubicación del establecimiento es céntrico urbano/primer línea vacacional	8					
	7	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente	8					
Recepción	8	Área separada – área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaría	17					
Habitaciones	9	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 14\text{m}^{2,6}$	20					
	10	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 18\text{m}^{2,6}$	25			OBLI	OBLI	OBLI
	11	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22\text{m}^{2,6}$	30				OBLI	OBLI
	12	Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30\text{m}^{2,6}$	35					
	13	Instalaciones sanitarias ⁶ sean $\geq 5\text{m}$	20					
	14	Número de suites	10					OBLI
	15	Mínimo 50% de las habitaciones son no-fumador	5					
	16	Porcentaje de habitaciones que exceden el tamaño mínimo requerido	$\geq 10\% - 10\text{pts}$ $\geq 20\% - 12\text{pts}$ $\geq 30\% - 15\text{pts}$					

- En particular el mobiliario y equipamiento son apropiados y están en buen estado de conservación
- En particular el mobiliario y equipamiento están armonizados y en buen estado de conservación
- En particular el mobiliario y equipamiento están armonizados en color y formas. La impresión general es de un confort elevado
- En particular el mobiliario y equipamiento son de alta calidad y ofrecen un confort de primera clase.
La impresión óptica se caracteriza por la armonía en color, formas y materiales
- En particular el mobiliario y equipamiento son lujosos y ofrecen un alto confort. La impresión óptica se caracteriza por la armonía en color, formas y materiales

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Áreas públicas	17	Área de no fumadores separada en el restaurante	3					
	18	Salón para los clientes (por ejemplo restaurante o área de desayunos)	2					
	19	Un sofá y varias butacas en la recepción	1					
	20	Lobby con asientos y servicio de bebidas	1					
	21	Hall de recepción espacioso con varios asientos y servicio de bebidas	5					
	22	Bar ⁷ (abierto al menos 6 días a la semana)	5		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	23	Bar ⁷ (abierto al menos 7 días a la semana)	7		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	24	Sala de lectura /escritura/biblioteca	10					
Accesibilidad	25	Accesibilidad universal en los establecimientos	11	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Aparcamientos	26	Parking directamente en el hotel	14					
	27	Garaje	20					
Otros	28	Balcones o terrazas directamente en la habitación	2					
	29	Ascensor ⁸	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	30	Habitaciones comunicadas	5					
	31	Dimensión de las terrazas de las habitaciones igual mayor o igual a 4m ²	2					
	32	Entrada de servicio distinta de la entrada de los clientes	7		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	33	Espacio que permita el descenso y recogida de pasajeros	2					

7. El "bar" mencionado tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas.

8. Si hay más de 3 plantas incluyendo la baja.

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. Instalaciones / equipamiento								
Confort sanitario	34	100% de las habitaciones tienen ducha / inodoro o bañera / inodoro	1	OBLI ¹⁵	OBLI ¹⁵	OBLI	OBLI	OBLI
	35	100% de las habitaciones tienen ducha / inodoro o bañera / inodoro de las cuales 50% tienen ambos separados	3					
	36	Ducha con cortina o mampara ⁹	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	37	Lavabo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	38	Lavabo doble en habitaciones Twin	2					
	39	Lavabo doble en suites	2				OBLI	OBLI
	40	Equipamiento básico (Espejo, 1 toalla de manos y una grande por persona, Colgadores de toallas, y rollo papel higiénico adicional)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	41	Equipamiento medio (equipamiento básico, iluminación apropiada del lavabo, papelera)	2			OBLI	OBLI	OBLI
	42	Equipamiento superior (equipamiento medio, secador de pelo, albornoz y zapatillas) bajo petición	3				OBLI	OBLI
	43	Alfombrilla de baño lavable	1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	44	Enchufe de electricidad al lado del espejo	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	45	Espejo de aumento	1				OBLI	OBLI
	46	Espejo de aumento flexible	1					
	47	Espejo de aumento con iluminación	1					
48	Calefacción en el baño ¹⁰	1			OBLI ¹⁷	OBLI ¹⁷	OBLI ¹⁷	
49	Colgador de toallas caliente	1						
50	Soporte para el cepillo de dientes	1						
51	Amenities básico (jabón y gel de baño)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
52	Amenities medio (amenities básico, Champú, gorro de ducha)	2			OBLI	OBLI	OBLI	
53	Amenities Superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, lima de uñas y algodones de limpieza) bajo petición	3				OBLI	OBLI	
54	Una repisa en el baño	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
55	Bañera o ducha hidromasaje	2						
56	Al menos el 50% de instalaciones sanitarias con bidé	5						
57	Suelo antideslizante en las duchas y bañeras	8	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	

9. Si el baño está construido de manera separada de las demás instalaciones de baño e inodoro, la cortina o mampara no es necesaria

10. Será cumplido si el criterio 49 es cumplido.

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Comodidad	58	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,80x1,90 m ¹⁹	15	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	59	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00 m y doble 1,80x2,00 m ¹⁹	17				OBLI	OBLI
	60	Tamaño mínimo cama individual 1,00x2,00 m y doble 2,00x2,00 m ¹⁹	20					
	61	El tamaño de las camas individuales es 0,80 x 1,90m y dobles 1,35 x 1,90m	10	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	62	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10 m	15					
	63	Colchones modernos y de al menos 13 cm de grosor	15	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Equipamiento habitaciones	64	Cubre colchones ¹¹ higiénicos	10	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	65	Limpieza especial de los colchones ¹² al menos cada dos años (se tiene que proveer un certificado del procedimiento)	5					
	66	Cuna adicional	2					
	67	Alfombra lavable al lado de la cama	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	68	Sabanas modernas y en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	69	Almohadas modernas y en buen estado	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Cubre almohadas higiénicos	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Almohada adicional bajo petición	3			OBLI	OBLI	OBLI
	72	Dos almohadas por persona	4					
	73	Carta de almohadas ¹³	8					
	74	Mantas adicionales	4			OBLI	OBLI	OBLI
	75	Equipamiento básico (armario, estantes y número de perchas adecuado, ganchos para la ropa, mesillas de noche, luz en la cabecera de la cama, enchufe electricidad habitación, silla o sofá o equivalente, posibilidad de oscurecer habitación)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	76	Equipamiento medio (equipamiento básico; portaequipaje, papelera y espejo para vestirse, mantas adicionales)	2			OBLI	OBLI	OBLI
	77	Equipamiento superior (equipamiento medio; Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama, minibar, área de trabajo con mesa apropiada)	3				OBLI	OBLI
	78	Posibilidad de colgar la bolsa del traje (fuera del armario)	1					
79	Un asiento confortable adicional en twin o suite	1					OBLI	
80	Enchufe adicional al lado de la mesa	1			OBLI	OBLI	OBLI	
81	Botón central para la iluminación de la habitación	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
82	Estantes y cajoneras en los armarios de las habitaciones	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	

11. Cubre colchones simple no es aceptable. Tiene que ser lavable, traspirable, sin ácaros y sus excrementos, hecho de algodón o materiales sintéticos y abierto por la parte inferior

12. Limpieza termal sin componentes químicos de los colchones con impregnación interior, sin dejar humedad, matando los ácaros y previniendo su crecimiento

13. El cliente puede elegir entre varias almohadas

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Depósito	83	Posibilidad de depositar objetos (ej. en la recepción)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	84	Caja fuerte central (ej. en la recepción)	2			OBLI ¹⁴	OBLI ¹⁴	OBLI ¹⁴
	85	Caja fuerte en la habitación	8				OBLI ¹⁵	OBLI ¹⁵
Control de ruido / aire acondicionado	86	Ventanas con aislamiento del ruido adecuado	5	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	87	Puertas con absorción de ruido o puertas dobles	5					
	88	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	5					
	89	Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	10				OBLI	OBLI
	90	Aire acondicionado en las áreas públicas	6			OBLI	OBLI	OBLI
	91	Ambiente armonizado (luz, olores, colores, etc.) en las áreas públicas	5					
	92	Sistema de climatización en la habitación (4 tubos)	10					
Aparatos electrónicos de entretenimiento	93	Radio	1					
	94	Reproductores CD/DVD/MP3 o estación de carga	1					
	95	Altavoz en el baño	1					
	96	Televisión a color con control remoto	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	97	Televisión a color de tamaño apropiado con control remoto y configuración de los programas	1			OBLI	OBLI	OBLI
	98	Televisión a color de tamaño apropiado con control remoto, configuración de los programas y descripción de la programación	2					
	99	Televisor a color adicional en las suites, de tamaño apropiado	1					OBLI
	100	Televisión por satélite, por cable o digital terrestre ¹⁶	1					
	101	Televisión de pago o videojuegos con posibilidad de aplicar control paternal	2					
Telecomunicaciones	102	Servicio de fax en recepción	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	103	Teléfono público para el uso de los clientes	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	104	Un teléfono (pudiendo ser móvil) para el uso en la habitación a petición del cliente, con manual en varios idiomas ¹⁷	1					
	105	Teléfono en la habitación con un manual en varios idiomas	1			OBLI	OBLI	OBLI
	106	Acceso a Internet en áreas públicas	2			OBLI ¹⁸	OBLI ¹⁸	OBLI ¹⁸
	107	Acceso a Internet en la habitación	2			OBLI ¹⁹	OBLI ¹⁹	OBLI ¹⁹
	108	Maquina de Internet pública disponible para los clientes	1			OBLI	OBLI	OBLI
	109	PC con conexión a Internet en la habitación bajo petición	1				OBLI	OBLI
	110	PC con conexión a Internet en la habitación	1					

14. O caja fuerte en las habitaciones

15. O caja fuerte central

16. O el acceso a Internet desde la habitación

17. El cliente debe ser informado sobre este servicio durante el check-in

18. O el acceso a Internet desde la habitación

19. O acceso a Internet en las áreas públicas

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Misceláneo	111	Información del hotel ²⁰	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	112	Manual de servicios A-Z	0			OBLI	OBLI	OBLI
	113	Manual de servicios en varios idiomas	1				OBLI	OBLI
	114	Material con la información regional disponible en la recepción	0	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	115	Prensa diaria en la habitación	1					
	116	Revistas para el cliente en la habitación	1					
	117	Utensilios para escribir junto con bloc de notas	0			OBLI	OBLI	OBLI
	118	Plancha para los pantalones	1					
	119	Bolsa de lavandería	0			OBLI	OBLI	OBLI
	120	Calzador en la habitación	1					
	121	Kit limpieza zapatos bajo petición	1					
	122	Kit limpieza zapatos en habitación	1					
	123	Servicio limpieza zapatos en el hotel	1					
	124	Mirilla	1					
	125	Sistema seguridad adicional puerta habitación	1					
	126	Cerraduras electrónicas	1					

20. Esta información incluye al menos el horario del desayuno, hora de check-out y las horas de apertura de las instalaciones del hotel

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Servicio								
Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas	127	Limpieza diaria habitación	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	128	Cambio de toallas diario bajo petición	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	129	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana	4	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	130	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	10	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	131	Cambio de sábanas diario bajo petición	15			OBLI	OBLI	OBLI
	132	Cambiar las sábanas cliente salida	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Bebidas	133	Oferta de bebidas en el hotel	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	134	Dispensador de bebidas	1					
	135	Oferta de bebidas en la habitación	2				OBLI	OBLI
	136	Oferta de bebidas <i>vía room service</i> 16 horas	2				OBLI	OBLI
	137	Oferta de bebidas 24 horas <i>vía room service</i>	5					OBLI
Desayuno	138	Desayuno completo ²¹	4			OBLI	OBLI	OBLI
	139	Desayuno bufete o carta de desayuno equivalente ²²	5				OBLI	OBLI
	140	Desayuno bufete con servicio o servicio de desayuno a la carta equivalente <i>vía room service</i>	10					OBLI
	141	Carta de desayunos <i>vía room service</i>	5					OBLI
	142	Desayuno para madrugadores	10					
	Comida	143	Horario de almuerzo de, al menos, dos horas	3				
144		Horario de cena de, al menos, tres horas	5					
145		Menú de tres platos o carta o buffet	3					
146		Menú de tres platos a escoger o carta o buffet	5			OBLI	OBLI	OBLI
147		Oferta de comida <i>vía room service</i> hasta las 10 de la noche	8					
148		Oferta de comida <i>vía room service</i> durante 24 horas	15					OBLI
149		Servicio de cafetería con restauración	10					
150		Cena fría	5					
151		Servicio de snack	5					
152		Servicio de room-services en función del horario del establecimiento	10					

21. Un desayuno completo incluye, al menos, una bebida caliente (por ejemplo café o té), zumo, fruta o macedonia, huevos, y una selección de panes con mantequilla, mermelada, queso y muesli.

22. Oferta de self - service con, al menos, la misma selección de productos que el desayuno completo

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Comida	153	Restaurante ²³ abierto, al menos, 5 días a la semana	5 para cada uno, máx. 10					
	154	Restaurante ²³ a la carta abierto, al menos, 6 días a la semana	8 para cada uno, Máx. 16					
	155	Restaurante ²³ a la carta abierto, al menos, 7 días a la semana	20					OBLI
	156	Cocina dietética (dietista o nutricionista)	10					
	157	Cocina regional ²³	10					
	158	Menús especiales (celiacos,...)	9					
	159	Menú infantil	9					
	160	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma)	5					
Recepción	161	Servicio de recepción, accesible por teléfono desde dentro y fuera del hotel	2	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	162	Recepción abierta 14 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	3	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	163	Recepción abierta 18 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	5				OBLI	OBLI
	164	Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono 24 horas desde dentro y fuera del hotel	10				OBLI	OBLI
	165	Personal bilingüe (castellano + otro idioma)	8			OBLI	OBLI	OBLI
	166	Personal Multilingüe (castellano, Inglés y, al menos, otra lengua extranjera)	10					OBLI
	167	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias	1			OBLI	OBLI	OBLI
	168	Servicio de conserjería o aparcacoches	3					
	169	Servicio de equipajes bajo petición	1			OBLI	OBLI	OBLI
	170	Servicio de equipajes	3					OBLI

23. La carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias regionales / nacionales. Los productos utilizados son, en su mayoría, de la región

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	171	Servicio seguro de recogida y entrega de equipajes para clientes que entran o salen del hotel	3				OBLI	OBLI
	172	Servicio de check-out automático desde habitación	1					
	173	Servicio de mayordomía	2					
	174	Servicio de portero	2					
	175	Servicio de conserje	2					
	176	Servicio de alquiler de coches	2					
	177	Servicio de cambio de moneda	2					
	178	Servicio de salida tardía	1					
	179	Servicio de habitación de cortesía	1					
	180	Toda la papelería de servicios en castellano + otro idioma	3					
	181	Megafonía	1					
	182	Servicio de transporte de equipajes	1			OBLI	OBLI	OBLI
	183	Servicio de almacenamiento de equipajes	2			OBLI	OBLI	OBLI
	Servicio de lavandería y planchado	184	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	1				OBLI
185		Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)	2					
186		Servicio de planchado (entrega en 1 hora)	2					OBLI
187		Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	1				OBLI	OBLI
188		Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega el mismo día – fin de semana excluido)	2					OBLI
189		Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en el plazo de 12 horas)	3					
Forma de pago	190	Tarjetas de crédito	6	OBLI ²⁴	OBLI ²⁴	OBLI ²⁴	OBLI ²⁴	OBLI ²⁴
	191	Tarjetas de débito	5	OBLI ²⁵	OBLI ²⁵	OBLI ²⁵	OBLI ²⁵	OBLI ²⁵

24. O tarjetas de débito (ver nº 192)

25. O tarjetas de crédito (ver nº 191)

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Miscelánea	192	Servicio profesional de informática para los clientes	1					
	193	Servicio despertador para los clientes (para dispositivo del servicio despertador ver nº 77)	1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	194	Paraguas en recepción/ en la habitación	1					
	195	Venta de entradas o servicio de venta de entradas en recepción (p. Ej.: teatro, cine)	1					
	196	Revistas actuales	1					
	197	Periódicos del día	1				OBLI	OBLI
	198	Servicio de costura	1					
	199	Shuttle o servicio de limusinas	1					
	200	Oferta de productos sanitarios (p. Ej.: cepillo de dientes, pasta dental, kit de afeitado)	1					
	201	Opciones de banquete para, al menos, 50 personas ²⁶	2					
	202	Opciones de banquete para, al menos, 100 personas ²⁶	3					
	203	Opciones de banquete para, al menos, 250 personas ²⁶	5					
	204	Acompañar el cliente a la habitación durante su llegada	1					
	205	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación ²⁷	3					OBLI
	206	Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible)	1					
	207	Servicio de conferencias (dpto. separado, personal separado; solo se otorgaran puntos si uno de los siguientes criterios se cumple 253 – 255)	2					
	208	Servicio de toalla piscina/playa	3					
	209	El servicio de toalla spa/gym	3					
	210	Aseos en las zonas comunes	3	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	211	Cambiador de niños en los aseos de zonas comunes	3					
	212	Servicio médico	1					
	213	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 60% capacidad de plazas	2					
	214	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 80% capacidad de plazas	5					

26. La superficie del restaurante no está incluida

27. También llamado segundo servicio. Cambio de toallas, retirar el cubre camas, sacar la basura de las papeleras, etc.

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
IV. Ocio								
Equipamientos y servicios	215	Área para niños (zona de juegos infantiles)	23					
	216	Gimnasio ²⁸ con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintitos	23					
SPA / Servicio belleza ⁴⁹	217	Solárium	2					
	218	Masajes ²⁹ (p. ej.: masaje corporal entero, Shiatsu, reflexología ...)	2 por cabina, máx. 6					
	219	Habitación de relajación separada ³⁰	3					
	220	Jacuzzi	3					
	221	Sauna (con un mínimo de 6 asientos)	5 tipo de sauna, máx.10					
	222	Salón de belleza ³¹ con 4 tratamientos de belleza distintos	2					
SPA / Servicio Belleza	223	Tratamientos en bañeras ³¹	2					
	224	Piscina exterior ³²	3					
	225	Piscina interior ³³	8					
	226	Piscina no climatizada exterior	3					
	227	Servicios de spa (1 punto por cada uno)	1					
Miscelánea	228	Piscina infantil	3					
	229	Programa de animación	3					
	230	Canguros bajo petición	1					
	231	Alquiler de equipamiento deportivo (p. ej. Esquí, barcos, bicicletas)	1					
	232	Playa privada del hotel o jardín	1					
	233	Animación diurna	2					
	234	Animación nocturna	2					
	235	Animación para teenagers	2					
	236	Animación infantil	2					
	237	Animación miniclub	2					
	238	Instalaciones deportivas	3					
	239	Acceso a playa directo	1					
	240	Jardín propio 10m2/plaza	2					
	241	Jardín propio 5m2/plaza	1					

28. El gimnasio debe tener un mínimo de 20 m²

29. Las cabinas para los masajes deben tener un mínimo de 10 m²

30. La habitación de relajación debe tener un mínimo de 20 m²

31. Las cabinas tendrán un mínimo de 10 m²

32. La piscina exterior climatizada y con una superficie mínima de 60m2

33. La piscina interior está climatizada y tiene una superficie mínima de 40m2

V. Oferta									
242	Sistema de gestión de quejas ³⁴		3				OBLI	OBLI	OBLI
243	Sistema de evaluación de los clientes ³⁵		3					OBLI	OBLI
244	Mystery Guest ³⁶ (tiene que haber una prueba añadida a la aplicación)		15						
245	Sistema de calidad de acuerdo con la Q de calidad ³⁷		10						
246	Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley		15						
247	Homepage de la página Web con fotos realistas del hotel ³⁸		3						
248	Sistema de reservas Online, con posibilidad de realizar una reserva ³⁹		3						
249	Mapa de ubicación o esbozo sobre la situación del hotel en Internet		2						
250	Invitación a los clientes que se marchan del hotel a realizar un comentario sobre su estancia en la página Web u otro medio electrónico		3						

34. Un sistema de gestión de quejas incluye la aceptación de la queja, evaluación y respuesta

35. Un sistema activo de recoger y evaluar información sobre las opiniones de los clientes sobre la calidad de los servicios del hotel, análisis de las debilidades y la realización de la mejora

36. Aceptar un sistema de mystery guest que tiene que cumplir con los siguientes aspectos: al menos uno durante el periodo de clasificación, por profesionales externos.

37. Documento original hace referencia al sistema de calidad Q

38. Al menos con vista exterior, zona común y una sala

39. Un simple e-mail no está aceptado

Área	Nº	Criterio	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VI. Servicio de reuniones y eventos								
Salas	251	Salas de conferencias de, al menos, 36 m ² hasta 100 m ² , y una altura de 2,5 m	8					
	252	Salas de conferencias de más de 100 m ² , y una altura de 2,75 m	10					
	253	Salas de conferencias de más de 250 m ² , y una altura de 3,00 m	15					
	254	Despacho de conferencias ⁴⁰	5					
	255	Salas para trabajar en grupo ⁴¹	5					
	256	Equipamiento Salas de conferencias (Teléfono, acceso a Internet, proyector de datos, Flip chart por sala, pantalla de proyección de datos, guardarropía o colgadores, tribuna, al menos 8 enchufes y regleta)	5					
	257	Aseos en la zona de salones	5					
	258	Material del workshop ^{40 41}	4					
Equipamiento / Tecnología	259	Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón ^{40 41}	10					
	260	Luz artificial apropiada ⁴²	10					
	261	Sistema de aire acondicionado independiente en las salas de reuniones ⁴³	13					

40. Aceptado solo si, al menos, uno de los criterios 252 – 254 se cumple.

41. Criterio mínimo para cada sala de reuniones

42. Bombillas de al menos 300 lux. A partir de 100 m² la iluminación debe ser ajustable y redistribuible entre las zonas. Se acepta solo si cumple uno de los puntos 252-254.

43. Aceptado solo si, al menos, uno de los criterios 252 – 254 se cumple.

Hotel 1 estrella:	120 puntos mínimo
Hotel 2 estrellas:	226 puntos mínimo
Hotel 3 estrellas:	333 puntos mínimo
Hotel 4 estrellas:	506 puntos mínimo
Hotel 5 estrellas:	759 puntos mínimo