

ARRÊTÉ MINISTÉRIEL

Arrêté ministériel déterminant les critères de classement par niveaux de confort, l'appellation de ces niveaux et les modèles du logo identifiant ces niveaux pour les établissements d'hébergement touristique enregistrés sous la catégorie « hôtel »

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé du Tourisme,

Vu l'ordonnance du 6 mars 2019 relative au classement des établissements d'hébergement touristique par niveaux de confort, les articles 3 et 7, § 3 ;

Vu l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant exécution de l'ordonnance du 3 mai 2019 relative au classement des établissements d'hébergement touristique par niveaux de confort, les articles 3 et 9 ;

Vu le test égalité des chances réalisé le 3 mai 2019 ;

Vu l'avis **XXX** du Conseil d'Etat, donné le **DATE**, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Arrête :

Article 1^{er}. Les critères de classement visés à l'article 3, § 1^{er} de l'ordonnance du 6 mars 2019 relative au classement des établissements d'hébergement touristique par niveaux de confort, l'appellation de ces niveaux ainsi que les règles et la méthode de calcul pour l'octroi de dérogations à ces critères pour les établissements enregistrés sous la catégorie d'hébergement touristique « hôtel » visée à l'article 3, 4° de l'ordonnance du 8 mai 2014 relative à l'hébergement touristique sont déterminés par l'annexe 1.

MINISTERIEEL BESLUIT

Ministerieel besluit tot bepaling van criteria voor de classificatie volgens comfortniveau, de benaming van die niveaus en de modellen van het logo dat deze niveaus identificeert voor de toeristische logiesverstrekken inrichtingen die geregistreerd zijn onder de categorie 'hotel'

De Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering belast met Toerisme,

Gelet op de ordonnantie van 6 maart 2019 betreffende de classificatie van toeristische logiesverstrekken inrichtingen volgens comfortniveau, de artikelen 3 en 7, § 3;

Gelet op het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende uitvoering van de ordonnantie van 3 mei 2019 betreffende de classificatie van de toeristische logiesverstrekken inrichtingen volgens comfortniveau, de artikelen 3 en 9;

Gelet op de gelijkekansentest uitgevoerd op 3 mei 2019 ;

Gelet op het advies **XXX** van de Raad van State, gegeven op **DATUM**, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973 ;

Besluit:

Artikel 1. De bedoeld classificatiecriteria in artikel 3, § 1 van de ordonnantie van 6 maart 2019 betreffende de classificatie van toeristische logiesverstrekken inrichtingen volgens comfortniveau, de benaming van die niveaus evenals de regels en de berekeningsmethode voor het toestaan van afwijkingen op deze criteria voor de toeristische logiesverstrekken inrichtingen die geregistreerd zijn onder de categorie 'hotel' als bedoeld in artikel 3, 4° van de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende het toeristische logies, zijn vastgesteld in bijlage 1.

Art. 2. Le logo visé à l'article 7, § 3 de l'ordonnance du 6 mars 2019 relative à l'hébergement touristique identifiant les niveaux de confort pour les établissements enregistrés sous la catégorie d'hébergement touristique « hôtel » visée à l'article 3, 4° de l'ordonnance du 8 mai 2014 relative à l'hébergement touristique est établi conformément aux modèles figurant en annexe 2.

Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le 1er septembre 2019.

Bruxelles, le 2019

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Pouvoirs locaux, du Développement territorial, de la Politique de la Ville, des Monuments et Sites, des Affaires étudiantes, du Tourisme, de la Fonction publique, de la Recherche scientifique, du Port de Bruxelles et de la Propreté publique,

Art. 2. Het logo als bedoeld in artikel 7, § 3, van de ordonnantie van 6 maart 2019 betreffende de classificatie van toeristische logiesverstrekkende inrichtingen die geregistreerd zijn onder de categorie 'hotel' als bedoeld in artikel 3, 4° van de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende het toeristische logies, is vastgesteld volgens de modellen in bijlage 2.

Art. 3. Dit besluit treedt in werking op 1 september 2019.

Brussel, 2019

De minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Plaatselijke Besturen, Territoriale Ontwikkeling, Stedelijk Beleid, Monumenten en Landschappen, Studentenaangelegenheden, Toerisme, Openbaar Ambt, Wetenschappelijk Onderzoek, Haven van Brussel en Openbare Netheid,



R. VERVOORT

ANNEXE 1 - Critères de classement par niveaux de confort des établissements d'hébergement touristique enregistrés sous la catégorie "hôtel"

Préambule

Les critères de classement sont organisés dans un tableau appelé catalogue où sont identifiés le n° du critère, l'intitulé du critère, le nombre de points associés au critère et les 5 niveaux de confort de 1 à 5 étoiles.

Le catalogue répartit les critères de classement en 7 thématiques : 1. Information générale sur l'hôtel, 2. Réception et services, 3. Aménagement, 4. Gastronomie, 5. Installations d'événements (MICE), 6. Loisirs, 7. Qualité et activités en ligne.

A chaque critère de classement est associé un nombre défini de points. L'établissement comptabilise les points correspondant pour chaque critère auquel il satisfait.

Un niveau de confort peut être octroyé à l'établissement qui satisfait à tous les critères obligatoires relatifs à ce niveau de confort et qui comptabilise un total minimum de points relatif à ce niveau de confort. Les critères obligatoires sont signalés par un « X » dans la colonne du niveau de confort à obtenir.

A chaque niveau de confort (1 à 5 étoiles), l'appellation « superior » peut être associée si l'établissement a accumulé un nombre déterminé de points supplémentaires au total minimum défini pour le niveau de confort concerné.

Pour obtenir le total de points correspondant au niveau de confort à atteindre, l'établissement accumule des points en satisfaisant à un certain nombre de critères facultatifs qui viennent s'ajouter aux points obtenus en remplissant les critères obligatoires. Le choix des critères facultatifs est laissé à l'exploitant.

Les points de certains critères ne sont pas cumulables. Dans le catalogue, les numéros des critères dont les points ne sont pas cumulables sont regroupés par une bordure épaisse entourant les numéros et une couleur d'arrière-plan plus foncée.

Le niveau de confort « 1 étoile »

Le niveau de confort 1 étoile est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 1* et qui obtient un score d'au moins 90 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Le niveau de confort 1 étoile « superior » est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 1* et qui obtient un score d'au moins 170 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Aucune dérogation ne peut être accordée pour le niveau de confort 1 étoile.

Le niveau de confort « 2 étoiles »

Le niveau de confort 2 étoiles est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 2* et qui obtient un score d'au moins 170 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Le niveau de confort 2 étoiles « superior » est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 2* et qui obtient un score d'au moins 260 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Une dérogation peut être accordée à maximum 1 critère obligatoire indiqué par un « X » dans la colonne 2* à condition que l'établissement compense avec au moins 2 points supplémentaires obtenus en satisfaisant à un ou plusieurs critères listés dans la même thématique.

Le niveau de confort « 3 étoiles »

Le niveau de confort 3 étoiles est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 3* et qui obtient un score d'au moins 260 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Le niveau de confort 3 étoiles « superior » est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 3* et qui obtient un score d'au moins 400 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Une dérogation peut être accordée à maximum 2 critères obligatoires indiqués par un « X » dans la colonne 3* à condition que l'établissement compense chaque dérogation avec au moins 3 points supplémentaires obtenus en satisfaisant à un ou plusieurs critères de la même thématique.

Le niveau de confort « 4 étoiles »

Le niveau de confort 4 étoiles est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 4* et qui obtient un score d'au moins 400 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Le niveau de confort 4 étoiles « superior » est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 4* et qui obtient un score d'au moins 600 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Une dérogation peut être accordée à maximum 2 critères obligatoires indiqués par un « X » dans la colonne 4* à condition que l'établissement compense chaque dérogation avec au moins 4 points supplémentaires obtenus en satisfaisant à un ou plusieurs critères de la même thématique.

Le niveau de confort « 5 étoiles »

Le niveau de confort 5 étoiles est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 5* et qui obtient un score d'au moins 600 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Le niveau de confort 5 étoiles « superior » est octroyé à l'hôtel qui satisfait à l'ensemble des critères de classement indiqués par un « X » dans la colonne 5* et qui obtient un score d'au moins 700 points pour l'ensemble des critères auxquels il satisfait.

Une dérogation peut être accordée à maximum 2 critères obligatoires indiqués par un « X » dans la colonne 5* à condition que l'établissement compense chaque dérogation avec au moins 5 points supplémentaires obtenus en satisfaisant à un ou plusieurs critères de la même thématique.

N°	Critère	Pts	1*	2*	3*	4*	5*
1. Information générale sur l'hôtel							
1.1. Propreté/ hygiène							
1	Propreté et hygiène impeccable	–	X	X	X	X	X
1.2. État des bâtiments							
2	L'ensemble des installations et des équipements est fonctionnel et dans un état irréprochable	–	X	X	X	X	X
1.3. Impression générale							
3	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus et adéquats [1]	–	X				

	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style [2]	–		X			
	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, et présentent une harmonie de style et de couleur. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort élevé. [3]	–			X		
	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, et sont de haute qualité. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression d'un confort de première classe [4]	–				X	
	L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont entretenus, adéquats, présentent une harmonie de style et de couleur, sont de haute qualité et luxueux. L'apparence générale est à l'avenant et donne l'impression du confort le plus élevé [5]	–					X
1.4. Personnel							
4	Tous les services sont fournis par un personnel identifiable par exemple par son habillement ou par un badge.	–	X	X	X	X	X
1.5. Stationnement							
5	Places de parking à proximité de l'hôtel	3					
6	Stationnement pour les autobus à l'hôtel	1					
7	Garage	5					
8	Station de recharge pour véhicules électriques, par exemple voitures et vélos	3					
1.6. Divers							
9	Au moins 50 % des chambres avec balcon ou terrasse	2					
10	Ascenseur. En 4* et 5*, obligatoire pour les hôtels avec plus de trois étages y compris le rez-de-chaussée (R+3)	15				X	X
1.7. Installations pour personnes à besoins spécifiques [7]							
11	Soit l'hôtel est accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement (moyennant assistance ou coup de main ponctuel)	5					
12	Soit l'hôtel est accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes marchant difficilement (en autonomie)	8					
13	L'hôtel est accessible aux personnes	5					

	aveugles et malvoyantes.						
14	L'hôtel est accessible aux personnes sourdes et malentendantes.	5					
15	L'hôtel est accessible en autonomie. Toute personnes à besoins spécifiques peut profiter sans aide de tous les services et aménagements présents.	5					
2. Réception et services							
16	Soit un espace avec un bureau ou une table, un secrétaire, un guichet, ... faisant office de réception visuellement séparé garantissant la confidentialité	1	X	X	X		
17	Soit un bureau d'accueil ou guichet de réception installés dans un espace séparé et indépendant garantissant la confidentialité	6				X	X
18	Soit une possibilité de s'asseoir ou un espace lounge à la réception	1			X		
19	Soit un espace d'attente (lobby) avec possibilité de s'asseoir et offre de boissons (un distributeur de boissons dans le hall est accepté).	5				X	
20	Soit un hall de réception avec possibilité de s'asseoir (salon) et offre de boissons	10					X
21	Soit un service de réception, disponible 24 heures sur 24 aux appels téléphoniques de l'hôtel et de l'extérieur	1	X	X			
22	Soit une réception ouverte 14 heures sur 24, disponible 24 heures sur 24 aux appels téléphoniques de l'hôtel et de l'extérieur	3			X		
23	Soit une réception ouverte 16 heures sur 24, disponible 24 heures sur 24 aux appels téléphoniques de l'hôtel et de l'extérieur et offrant le service du personnel 24 heures sur 24	4				X	
24	Soit une réception ouverte 24 heures sur 24, disponible aux appels téléphoniques de l'hôtel et de l'extérieur 24 heures sur 24, et offrant le service du personnel 24 heures sur 24.	6					X
25	Possibilité de check-out rapide	3					
26	Soit réceptionnistes bilingues	2			X	X	
27	Soit réceptionnistes multilingues	4					X
28	Service de photocopie / scanning	2				X	X
29	Service de voiturier	10					X
30	Portier. Le personnel affecté à cette tâche y est exclusivement dédié	15					
31	Conciergerie. Le personnel affecté à cette tâche y est exclusivement dédié	15					X
32	Chasseurs (<i>page boys</i>). Le personnel affecté à cette tâche y est exclusivement dédié	15					X

33	Soit un service de bagagiste sur demande. En 3 *, la mise à disposition sur demande de trolley est acceptée.	2			X	X	
34	Soit un service de bagagiste	5					X
35	Service de consigne à bagages sécurisé à l'arrivée ou au départ des hôtes	5				X	X
2.1. Nettoyage de chambres/ changement de linge							
36	Nettoyage quotidien de la chambre	1	X	X	X	X	X
37	Changement quotidien des serviettes, sur demande	1	X	X	X	X	X
38	Soit un changement de la literie au moins une fois par semaine	1	X	X	X		
39	Soit un changement de la literie au moins deux fois par semaine	2				X	X
40	Changement quotidien de la literie, sur demande	4				X	X
2.2. Service de blanchisserie et de repassage							
41	Soit nettoyage à sec de linge avec prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 24 heures suivantes	1					
42	Soit nettoyage à sec de linge avec prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 9 heures suivantes	3					
43	Service de repassage avec remise du linge endéans l'heure	2					X
44	Soit un service de blanchisserie et de repassage avec remise du linge à convenir entre l'hôte et l'hôtel	1			X		
45	Soit un service de blanchisserie et de repassage avec prise du linge avant 9.00 AM, remise le même jour, sauf weekend.	3				X	
46	Soit un service de blanchisserie et de repassage avec prise du linge avant 9.00 AM, remise endéans les 9 heures suivantes	4					X
2.3. Mode de paiement							
47	Possibilité de paiement par carte de banque (ou carte de crédit)	2		X	X	X	X
2.4. Divers							
48	Service de support pour des besoins IT (informatiques et télécommunication) à l'hôtel	2					X
49	Parapluie à disposition des hôtes, à la réception ou dans la chambre	1					
50	Magazines actuels	1					X

51	Journaux quotidiens en format papier ou numérique	2				X	X
52	Service de couture (réparation de vêtements). En 4*, service de couture disponible 16 heures sur 24 et un nécessaire de couture (<i>sewing kit</i>) dans la chambre; ce service peut être out sourcé.	2				X	X
53	Service de cirage de chaussures. En 3*, ou une cireuse à chaussures à l'hôtel (n°163) ou un nécessaire de cirage dans la chambre est satisfait (n°162) En 4 *, ou une cireuse à chaussures à l'hôtel (n°163).	2			X	X	X
54	Service de navette ou de limousine	2					X
55	Offre d'articles de toilette (p. ex. brosse à dents, trousse de rasage) à la demande.	2		X	X	X	X
56	Accueil personnalisé pour chaque hôte avec par exemple un bouquet de fleurs ou un cadeau dans la chambre (un message affiché sur l'écran de la TV ne convient pas)	6					X
57	Accompagnement des hôtes jusqu'à la chambre à leur arrivée	2					
58	<i>Turndownservice</i> [12] ou vérification quotidienne supplémentaire et préparation de la chambre pour la nuit Une exception peut être faite pour les chambres standards. L'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location	10					X

3. Aménagement des chambres

3.1. Information générale sur la chambre

59	Surface des chambres salle de bain comprise $\geq 14 \text{ m}^2$ [13]	10					
60	Surface des chambres salle de bain comprise $\geq 18 \text{ m}^2$ [13]	15					
61	Surface des chambres salle de bain comprise $\geq 22 \text{ m}^2$ [13]	20					
62	Surface des chambres salle de bain comprise $\geq 30 \text{ m}^2$ [13]	25					
63	Nombre de suites [14]	2 par suite, max.6					X (Min. 2)
64	Au moins 50 % des chambres réservées aux non-fumeurs	3					

3.2. Confort du sommeil

65	Soit un système de lit avec un matelas d'une épaisseur d'au moins 13 cm	1	X	X			
----	---	---	---	---	--	--	--

66	Soit un système de lit incluant un sommier à ressorts ou équivalent (p.ex. lattes élastiques,...) et un matelas d'une épaisseur d'au moins 18 cm	5			X	X	X
67	Soit un système de lit incluant un sommier à ressorts ou équivalent (p.ex. lattes élastiques,...) et un matelas d'une épaisseur d'au moins 22 cm	10					
68	Système de lit ergonomique et réglable	5					
69	Soit des lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m [15 et 16] Les dimensions suivantes suffisent pour satisfaire le critère : ▪ Lits simples de taille minimale de 0,80 m x 1,90 m et ▪ lits doubles de taille minimale de 1,40 m x 1,90 m	1	X	X			
70	Soit des lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 1,90 m [15 et 16] Les dimensions suivantes suffisent pour satisfaire le critère : ▪ Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et ▪ lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m	5			X		
71	Soit des lits simples de taille minimale de 0,90 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 2,00 m En 4 * les dimensions suivantes suffisent pour satisfaire le critère : ▪ Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 1,90 m et ▪ lits doubles de taille minimale de 1,60 m x 1,90 m. ▪ L'hôtel a, dans ces cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location. Pas d'exception en 5 *	15				X	X
72	Soit des lits simples de taille minimale de 1,00 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 2,00 m x 2,00 m [15]	25					
73	10 % des lits de longueur minimale de 2,10 m	5					
74	Lit bébé supplémentaire	3					
75	Couvertures, housses hygiéniques pour matelas («protège-matelas») Ou un protège-matelas lavable (thermochimiquement), respirant, anti-acariens, fait de coton ou de fibres synthétiques, ouvert au pied. Un simple protège-matelas de molleton n'est pas accepté.	10					

76	Matelas de 3 ans d'âge au maximum. Facture à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.	10					
77	Blanchiment ou nettoyage annuel complet des matelas. Attestation du nettoyage à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle. Critère pouvant être réputé satisfait s'il n'y a pas d'humidité résiduelle et si les acariens ont été totalement éliminés.	10					
78	Alternative de couchage hypoallergénique disponible sur demande. Certificat du caractère hypoallergénique à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.	2					
79	Couverture ou couette	1	X	X	X	X	X
80	Couverture ou couette supplémentaire sur demande	2			X	X	X
81	Oreillers	1	X	X	X	X	X
82	Housses hygiéniques pour oreillers	5					
83	Oreillers neufs (moins d'un an) ou ayant été nettoyés il y a moins d'un an. Facture d'achat ou attestation de nettoyage à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.	8					
84	Oreiller supplémentaire utilisable, et non décoratif, sur demande	1			X	X	X
85	Deux oreillers utilisables, et non décoratifs, par personne	4					X
86	Choix d'oreillers	4				X	X
87	Soit rideau, ou système équivalent, permettant d'assombrir la chambre	1	X	X	X	X	
88	Soit rideau opaque, volet, ou système équivalent, permettant d'assombrir totalement la chambre	5					X
89	Rideau, store transparent ou équivalent	3					
90	Descente de lit lavable	3					
91	Service de réveil de l'hôtel ou dispositif de réveil dans la chambre	1	X	X	X	X	X
3.3. Équipement des chambres							
92	Penderie, ou niche adéquate, pour pendre des vêtements	1	X	X	X	X	X
93	Placard, ou équivalent, pour ranger les vêtements de manière horizontale	1		X	X	X	X
94	Soit un nombre adéquat de cintres. Les simples cintres en fil de fer ne peuvent pas satisfaire à ce critère.	1	X	X	X		
95	Soit un nombre adéquat de cintres de différents types. Les simples cintres en fil de	3				X	X

	fer ne peuvent pas satisfaire à ce critère.						
96	Porte-manteau ou crochet de vêtements	1	X	X	X	X	X
97	Possibilité d'accrocher un sac de costume en dehors de la penderie	1			X	X	X
98	Soit, au minimum 1 chaise ou dispositif équivalent	1	X	X			
99	Soit, au minimum une possibilité de s'asseoir par personne logeante. Parmi les possibilités de s'asseoir, il y a au minimum 1 chaise. Si la chambre dispose de plus de 2 couchages, 2 possibilités de s'asseoir suffisent (parmi celles-ci au moins une chaise).	2			X	X	X
100	Un siège confortable, par ex. un fauteuil, avec une petite table d'appoint / tablette.	4				X	X
101	Un siège confortable supplémentaire ou divan dans les chambres doubles ou suites	4					X
102	Soit une table, bureau ou secrétaire	1	X	X			
103	Table, bureau ou secrétaire d'une surface de travail d'au moins 0,5 m ² avec éclairage adéquat	5			X	X	X
104	Table de chevet / plateau près du lit	2			X	X	X
105	Prise de courant accessible dans la chambre	1	X	X	X	X	X
106	Prise de courant accessible supplémentaire, près de la table, du bureau ou du secrétaire	2			X	X	X
107	Prise de courant accessible supplémentaire, près du lit	1			X	X	X
108	Interrupteur central d'éclairage de la chambre	3					
109	Soit un interrupteur d'éclairage de la chambre près du lit	2					
110	Soit un interrupteur central d'éclairage près du lit	4					
111	Veilleuse	1					
112	Éclairage adéquat de la chambre	1	X	X	X	X	X
113	Éclairage de lecture près du lit	2			X	X	X
114	Grand miroir vertical (miroir de "dressing", mural ou non)	2			X	X	X
115	Place adéquate ou portant pour déposer les bagages / valises	1			X	X	X
116	Corbeille à papier	2			X	X	X
3.4. Coffre/ dépôt							
117	Soit possibilité de dépôt p. ex. à la réception	1	X	X			
118	Coffre-fort central p. ex. à la réception. En 3 et 4 *, ou un coffre-fort dans la chambre (voir n° 119)	3			X	X	X
119	Coffre-fort dans la chambre	8					X

120	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	10					
3.5. Protection anti-bruit / climatisation							
121	Protection anti-bruit adéquate (fenêtres, ...)	8					
122	Portes acoustique (anti-bruit) ou portes doubles	8					
123	Soit chambres avec climatisation à commande centrale	8					
124	Soit chambres avec climatisation à commande individuelle	15					
125	Climatisation dans les zones publiques de l'hôtel : hall d'entrée, couloirs, restaurant, salle de petit-déjeuner	4					
126	Atmosphère d'harmonie : éclairage, odeur, musique, couleur etc. dans les zones publiques de l'hôtel	4					
3.6. Électroniques de divertissement							
127	Radio ou la réception organisée par la télévision ou le système de télécommunication central de l'hôtel.	1			X	X	X
128	Installation audio ou multimédia	2					
129	Médias électroniques fixes dans la salle de bain	5					
130	Télévision avec télécommande [23]	2	X	X			
131	Télévision avec télécommande et liste des chaînes format de la TV approprié à la chambre [23]	4			X		
132	Télévision moderne avec télécommande, liste des chaînes et programmes format de la TV approprié à la chambre	6				X	X
133	Télévision moderne supplémentaire avec télécommande dans les suites format de la TV approprié à la chambre	2					
134	Chaînes nationales et internationales disponibles	2					
135	Télévision payante ; chaînes de film, ou de jeux vidéo, "à la carte", avec la possibilité du «contrôle adulte»	5					
136	Adaptateur international de prise de courant sur demande	2					
137	Station de chargement pour divers appareils électroniques et/ou différents adaptateurs sur demande	2					
3.7. Télécommunications							
138	Téléphone disponible pour les hôtes par exemple à la réception	1	X	X	X	X	X

139	Soit un téléphone à disposition dans la chambre, sur demande (peut être un téléphone mobile).	3			X		
140	Téléphone, avec un manuel d'instructions, dans la chambre	8				X	X
141	Accès à Internet dans les zones publiques de l'hôtel. En 2 *, critère réputé satisfait si accès à Internet dans la chambre (voir n° 142).	2		X	X	X	X
142	Accès à Internet dans la chambre	8			X	X	X
143	Mise à disposition sur demande de matériel informatique permettant l'accès à internet, avec possibilité d'impression de documents, en zone publique	5				X	X
144	Matériel informatique permettant l'accès à Internet, sur demande, dans la chambre	1					X
145	Matériel informatique permettant l'accès à Internet dans la chambre	3					

3.8. Divers

146	Mise à disposition d'informations sur l'hôtel Le client doit au moins recevoir comme informations les horaires du petit-déjeuner, les heures d'arrivée et de départ, un aperçu des installations et services proposés par l'hôtel (en ce compris les services sur demande) ainsi que, le cas échéant, les heures d'ouverture des installations.	1	X	X			
147	Guide complet, bilingue, des services offerts par l'hôtel	2			X		
148	Guide complet, en plusieurs langues, des services offerts par l'hôtel	3				X	X
149	Documentation touristique et pratique sur la région, disponible dans les zones publiques de l'hôtel en format papier ou numérique	1	X	X	X	X	X
150	Journal quotidien dans la chambre en format papier ou numérique	2					
151	Magazine dans la chambre	1					X
152	Stylo ou crayon et bloc-notes. En 3 *, stylo et bloc-notes disponibles sur demande à la réception	1			X	X	X
153	Nécessaire de correspondance	3					X
154	Presse à pantalons	3					
155	Sac à linge	1			X	X	X
156	Fer et planche à repasser sur demande, ou accès à une chambre de repassage équipée	2					
157	Fer et planche à repasser dans la chambre	4					
158	Nécessaire de couture sur demande.	1		X	X	X	

	En 2 et 3 *, ou un service de couture à l'hôtel (n° 52)						
159	Nécessaire de couture dans la chambre	2					X
160	Chausse-pied dans la chambre	1					X
161	Nécessaire de cirage de chaussures sur demande. En 2 et 3 *, ou service de cirage à l'hôtel (n°53), ou un nécessaire de cirage dans la chambre (n°162) ou une cireuse de chaussures à l'hôtel (n°163)	1		X	X		
162	Nécessaire de cirage de chaussures dans la chambre. En 4 *, ou service de cirage à l'hôtel (n°53)	2				X	X
163	Cireuse de chaussures à l'hôtel. En 3 *, ou service de cirage à l'hôtel (n°53), ou un nécessaire de cirage dans la chambre (n°162) En 4 *, ou service de cirage à l'hôtel (n°53),	3			X	X	X
164	Judas de porte	2					
165	Serrure supplémentaire sur la porte de la chambre	3					
3.9. Salle de bain							
166	Surface de la salle de bain/ des sanitaires ≥ 5 m ²	5					
167	Surface de la salle de bain/ des sanitaires ≥ 7,5 m ²	10					
168	Toutes les chambres avec sanitaires privatifs (lavabo+douche/toilettes ou lavabo+baignoire/toilettes) En 1 et 2*, critère pouvant être réputé satisfait si certaines chambres ne possèdent pas de salles de bains privatives, pour autant que le nombre de ces chambres n'excèdent pas 15% du nombre total des chambres. L'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.	1	X	X	X	X	X
169	Toutes les chambres avec sanitaires privatifs, et au minimum 50 % d'entre elles avec des sanitaires comprenant baignoire et douche séparée	10					
170	Au minimum 30 % des chambres avec toilette indépendante du reste des sanitaires	5					
171	Douche avec rideau ou écran (pas exigé si il y a une séparation, une cloison, un retrait, entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain.) Une exception à l'obligation d'écran ou rideau	1	X	X	X	X	X

	peut être faite pour les douches installées sous le concept walk-ing shower.						
172	Douche avec écran. (pas exigé si il y a une séparation, une cloison, un retrait, entre les sanitaires et les toilettes dans la salle de bain). Une exception à l'obligation d'écran ou rideau peut être faite pour les douches installées sous le concept walk-ing shower.	5					
173	Soit un lavabo avec eau chaude et froide	1	X	X	X	X	X
174	Soit un double lavabo avec eau chaude et froide dans les chambres doubles et les suites	5					
175	Tapis de bain lavable	1		X	X	X	X
176	Éclairage adéquat au-dessus du lavabo	1	X	X	X	X	X
177	Protection anti-glisse, permanente ou amovible, dans la douche et la baignoire	3					
178	Poignées sécuritaires dans la douche et bain.	1					
179	Miroir	1	X	X	X	X	X
180	Prise de courant accessible près du miroir	1	X	X	X	X	X
181	Miroir de maquillage	1					
182	Miroir de maquillage réglable	2				X	X
183	Miroir de maquillage avec éclairage	1					
184	Sèche-serviette ou crochets porte-serviettes	1	X	X	X	X	X
185	Chauffage dans la salle de bain. Un radiateur sèche-serviette est accepté (n°186)	5					X
186	Radiateur sèche-serviette	3					
187	Étagère ou espace à fonction similaire	1	X	X	X		
188	Grande étagère ou espace à fonction similaire	3				X	X
189	Verre à brosse à dents	1	X	X	X	X	X
190	Savon ou savon liquide au lavabo	1	X	X	X	X	X
191	Savon liquide ou gel douche à la douche/baignoire	1		X	X	X	X
192	Shampooing. L'essence de bain ou le gel douche qui peut servir aussi de shampooing est accepté.	1		X	X	X	X
193	Produits de soins personnels	2					X
194	Produits cosmétiques supplémentaires p. ex. essence de bain, bonnet de douche, lime à ongles, cotons- tiges, compresses de coton, lait corporel	1 par article, max. 4				X	X
195	Lingettes pour le visage ou mouchoirs	2			X	X	X
196	Papier toilettes de réserve	1	X	X	X	X	X
197	Une serviette par personne en plus de la serviette de bain.	1		X	X	X	X

	En 2 *, à la demande.						
198	Une serviette de bain par personne	2	X	X	X	X	X
199	Peignoir sur demande	2				X	
200	Peignoir	4					X
201	Pantoufles sur demande	1				X	
202	Pantoufles	3					X
203	Sèche-cheveux sur demande	1					
204	Sèche-cheveux	2			X	X	X
205	Tabouret de salle de bain sur demande	3					X
206	Pèse-personne	1					
207	Poubelle	1	X	X	X	X	X
4. Gastronomie (restauration)							
4.1. Boissons							
208	Offre de boissons dans l'hôtel	1	X	X	X	X	X
209	Offre de boissons dans la chambre	2			X	X	X
210	Boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre ou un minibar dans la chambre (n°214) ou maxibar à l'étage (n° 212)	2				X	
211	Boissons disponibles 24 heures sur 24 au service de chambre	4					X
212	Maxibar sur chaque étage	2					
213	Réfrigérateur dans la chambre	2					
214	Minibar avec boissons et collations En 4*, ou boissons disponibles 16 heures sur 24 au service de chambre (n°210) ou maxibar sur chaque étage critère (n°212) acceptés.	6				X	X
215	Machine à café ou bouilloire de café / thé avec accessoires dans la chambre	4					
4.2. Bar							
216	Bar [38]	4				X	
217	Bar ouvert 7 jours sur 7 [38]	6					X
4.3. Petit-déjeuner							
218	Salle de petit-déjeuner	3	X	X	X	X	X
219	Petit-déjeuner complet [39]	1	X				
220	Buffet de petit-déjeuner ou menu de petit-déjeuner équivalent [40]	2		X	X		
221	Buffet de petit-déjeuner, avec service, ou menu de petit-déjeuner équivalent [40]	8				X	X
222	Petit-déjeuner à la carte servi en chambre	5					X

4.4. Restauration [41]							
223	Restauration à l'hôtel par exemple : distributeur de friandises ou d'en-cas	1	X	X	X	X	X
224	Repas servi en chambre 14 heures sur 24	5				X	
225	Repas servi en chambre 16 heures sur 24	10					X
226	Restaurant ouvert 5 jours sur 7 Le restaurant doit proposer, au minimum, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet	5 chacun, max. 10					
227	Restaurant ouvert 6 jours sur 7 Critère obligatoire uniquement pour le classement en catégorie "4 SUPERIEUR" En 4*, le service restaurant peut être remplacé par un service restaurant minute (food outlet).	8 chacun, max. 16				X	
228	Restaurant ouvert 7 jours sur 7. Le service restaurant peut être remplacé par un service restaurant-minute (food outlet) au maximum un jour par semaine. L'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location Le restaurant doit proposer, au minimum, au lunch de midi et au dîner du soir, soit un menu à 3 plats (avec choix), soit un repas "à la carte", soit un buffet	10 chacun, max. 20					X
229	Cuisine diététique	2					
230	Cuisine régionale [46]	4					
5. Installations d'événements (MICE)							
5.1. Salles de banquet (salles différentes et séparées de la zone de restaurant)							
231	Soit salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 50 personnes	2					
232	Soit salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 100 personnes	4					
233	Soit salle(s) de banquet d'une capacité d'au moins 250 personnes	8					
5.2. Salles de conférence [48]							
234	Salle(s) de conférence d'au moins 36 m2, hauteur de plafond minimale de 2,50 m	10					
235	Salle(s) de conférence d'au moins 100 m2 , hauteur de plafond minimale de 2,75 m	15					
236	Salle(s) de congrès d'au moins 250 m2, hauteur de plafond minimale de 3,50 m	20					
237	Salles de travail en groupes / salles de pause	2 par salle, max. 4					

238	Centre d'affaires (bureau séparé et personnel disponible)	3					
239	Service de conférence (département séparé, personnel séparé)	5					
240	Bureau de conférence/ équipe de transcription	1					
5.3. Équipements/ technologie dans les salles de conférence							
241	Nombre de prises de courant adéquat au nombre de sièges dans la salle (capacité)	2					
242	Lumière du jour dans la salle de conférence et possibilité d'assombrissement de la salle	3					
243	Climatisation des salles de conférence réglable individuellement	3					
6. Loisirs							
6.1. Sport							
244	Installations sportives, ou de détente, sur place à l'intérieur ou à l'extérieur p. ex. terrain de tennis, terrain de golf,... Les installations font partie des infrastructures propres de l'hôtel et des frais d'utilisation éventuels peuvent être facturés sur la note de la chambre.	3 par installation, max. 9					
245	Location d'équipement de sport (vélos...)	2					
246	Centre de fitness d' une surface minimale de 20 m2. avec au moins 4 machines d'exercices différents p. ex. ergomètre, haltères, machine de musculation, tapis roulant, rameur, escalier d'exercice	4					
6.2. Spa / bien-être							
La zone spa doit être accessible sans traverser la zone de conférence ou le restaurant.							
247	Massages p. ex. massage complet du corps, drainage de lymphes, shiatsu, réflexologie plantaire Les cabines ont une surface minimale de 10 m2.	2 par cabine, max. 6					
248	Salle de détente (surface minimale 20 m2) séparée	3					
249	Baignoires "balnéo" ou équivalent	3					
250	Sauna d'une capacité d'au moins 6 places	5 par type de sauna [57], max. 10					
251	Salon de beauté avec d'au moins 4 types de traitement différents p. ex. soin visage, manucure, pédicure, peeling et massage relaxation anti-stress	5					

252	Spa avec, au moins, 4 types de traitement différents p. ex. bain, kneipp, hydrothérapie, bain de boue, hammam et bain de vapeur Les cabines ont une surface minimale de 10 m2.	5					
253	Spa en cabine privée	2					
254	Piscine extérieure ou étang de baignade [59] La piscine extérieure est chauffée et a une surface minimale de 60 m2.	10					
255	Piscine intérieure [60] La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m2.	15					
6.3. Enfants							
256	Garderie sur place pour des enfants de 3 ans ou moins avec personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
257	Garderie sur place pour des enfants de 3 ans ou plus avec personnel qualifié, pendant au moins 3 heures les jours de semaine	10					
258	Espace ludique pour enfants : salle/terrain de jeux	4					
6.4. Divers							
259	Salon à l'usage des hôtes en plus de salle de petit-déjeuner ou du restaurant	2					
260	Salle de lecture et d'écriture à l'usage des hôtes (pièce séparée)	1					
261	Bibliothèque (pièce séparée)	2					
262	Animateur / programme d'animation	3					
7. Qualité et activités en ligne							
7.1. Systèmes de qualité							
263	Traitement systématique et structuré de gestion des plaintes incluant la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes.	3			X	X	X
264	Analyse systématique des commentaires des hôtes. Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et la concrétisation des améliorations nécessaires.	5				X	X
265	Contrôle de qualité effectué par des clients mystères (mystery guesting) [63] Preuves à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle En 4*, Critère obligatoire uniquement pour le	10				X	X

	classement en catégorie "4 SUPERIEUR"[64]						
266	Système de management de la qualité selon le programme du label EHQ (European Hospitality Quality) ou un système équivalent	10					
7.2. Activités en ligne							
267	Site web, au minimum bilingue, avec information à jour, images réelles et l'adresse de l'hôtel En 3, 4 et 5*, les images doivent montrer au moins l'apparence de l'extérieur, la zone publique et une chambre.	5	X	X	X	X	X
268	Site web avec possibilité de réserver en direct et des commentaires d'hôtes. Une simple adresse e-mail n'est pas accepté.	10					
269	Invitation aux hôtes lors de leur départ à rédiger un commentaire sur un portail ou sur le site web de l'hôtel	5				X	X
7.3. Divers							
270	Label écologique, p.ex : EU-ecolabel, Clé verte, ISO 14001 ou le label Entreprise Ecodynamique 3 *	10					

8. Nombre minimal de points

	1*	2*	3*	4*	5*
	90	170	260	400	600
"Superior"	170	260	400	600	700

Les points de critères suivants ne sont pas cumulables :

- 16 et 17 ;
- 18, 19 et 20 ;
- 21, 22, 23 et 24 ;
- 26 et 27 ;
- 33 et 34 ;
- 38 et 39 ;
- 41 et 42 ;
- 44, 45 et 46 ;
- 59, 60, 61 et 62 ;
- 65, 66 et 67 ;
- 69, 70, 71 et 72 ;
- 87 et 88 ;
- 94 et 95 ;
- 98 et 99 ;
- 102 et 103 ;
- 109 et 110 ;
- 117, 118, 119 et 120 ;
- 123 et 124 ;
- 130, 131 et 132 ;
- 139 et 140 ;
- 144 et 145 ;

- 146, 147 et 148 ;
- 156 et 157 ;
- 158 et 159 ;
- 166 et 167 ;
- 171 et 172 ;
- 173 et 174 ;
- 181 et 182 ;
- 187 et 188 ;
- 199 et 200 ;
- 201 et 202 ;
- 203 et 204 ;
- 210 et 211 ;
- 213 et 214 ;
- 216 et 217 ;
- 219, 220 et 221 ;
- 224 et 225 ;
- 231, 232 et 233 ;
- 234, 235 et 236.

REPORTS ET AIDE A L'INTERPRETATION DES CRITERES

- (1) L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences simples
- (2) L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences moyennes (hôtel standard).
- (3) L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences élevées (hôtel de classe moyenne).
- (4) L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences supérieures (hôtel de première classe).
- (5) L'impression générale du "standing" de l'hôtel correspond aux exigences les plus rigoureuses (hôtel de luxe).
- (7) Les critères de classement relatifs à l'accessibilité aux personnes à besoins spécifiques renvoient aux 7 catégories de personnes à besoins spécifiques définies par Access - i (membre du Réseau Européen du Tourisme Accessible - ENAT, site web: <http://www.access-i.be>).

Le critère 11 est réputé satisfait si, après évaluation par des experts en accessibilité, tous les sigles Access-I correspondant aux catégories « les personnes en fauteuil roulant » et « les personnes marchant difficilement » sont au moins de couleur orange ou si l'hôtel a obtenu le label d'accessibilité A (*het toegankelijkheidslabel A*) de Toerisme Vlaanderen. Le rapport d'expertise ou le label sont à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.

Le critère 12 est réputé satisfait si, après évaluation de l'établissement par des experts en accessibilité, tous les sigles Access-I correspondant aux catégories « les personnes en fauteuil roulant » et « les personnes marchant difficilement » sont de couleur verte ou si l'hôtel a obtenu le label d'accessibilité A + (*het toegankelijkheidslabel A+*) de Toerisme Vlaanderen. Le rapport d'expertise ou le label sont à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.

Le critère 13 est réputé satisfait si, après évaluation de l'établissement par des experts en accessibilité, tous les sigles Access-I correspondant aux catégories « les personnes aveugles » et « les personnes malvoyantes » sont au moins de couleur orange ou si l'hôtel a obtenu le label d'accessibilité A (*het toegankelijkheidslabel A*) de Toerisme Vlaanderen. Le rapport d'expertise ou le label sont à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.

Le critère 14 est réputé satisfait si, après évaluation de l'établissement par des experts en accessibilité, tous les sigles Access-I correspondant aux catégories « les personnes aveugles » et « les personnes malvoyantes » sont au moins de couleur orange ou si l'hôtel a obtenu le label d'accessibilité A (*het toegankelijkheidslabel A*) de Toerisme Vlaanderen. Le rapport d'expertise ou le label sont à joindre lors de la demande de classement ou à présenter lors du contrôle.

Le critère 15 est réputé satisfait si, après évaluation de l'établissement par des experts en accessibilité, tous les sigles Access-i sont de couleur verte ou si l'hôtel a obtenu le label d'accessibilité A + (*het toegankelijkheidslabel A+*) de Toerisme Vlaanderen. Le rapport d'expertise ou le label sont à joindre lors de la demande de classification ou à présenter lors du contrôle.

(12) Aussi appelé «second service», ce service consiste à changer les serviettes, à retirer le dessus de lit, à vider la corbeille à papier etc.

(13) Critère pouvant cependant être réputé satisfait si certaines chambres présentent une surface inférieure, pour autant que le nombre de ces chambres n'excèdent pas 15% du nombre total des chambres. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.

(14) Les suites se constituent d'au moins 2 pièces distinctes (pas de suite "junior"); une d'entre elles meublée en tant que chambre à coucher et une en tant que salon. Elles n'ont pas besoin d'être reliées par une porte, une ouverture est suffisante. Les suites doivent se trouver dans le bâtiment de l'hôtel, afin de faire bénéficier leurs hôtes de tous les services hôteliers.

(15) Critère pouvant être réputé satisfait si certains lits n'atteignent pas les dimensions requises, pour autant que le nombre de ces lits n'excèdent pas 15% du nombre total des lits. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.

(16) Critère pouvant être réputé satisfait si certains lits sont de dimension "queen-size" (1,50 m x 2,00). L'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.

(23) Si l'hôtel justifie l'absence de TV par le fait qu'il souhaite développer et proposer à ses clients, une thématique, identifiable, forte et cohérente (principe du "concept-hotel"), l'obligation n'est pas de mise. En outre l'hôtel a, dans ce cas, l'obligation d'informer le client, de cet état de fait, avant la conclusion du contrat de location.

(38) Un «bar» signifie plus qu'un simple service de boissons. Il doit être séparé du restaurant.

(39) Un petit-déjeuner complet inclut au moins boisson chaude (p. ex. café ou thé), jus de fruits, sélection ou salade de fruits, choix de pains et de petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.

(40) Le buffet offre au moins le même choix de produits que le petit-déjeuner complet, et y ajoute des œufs et des céréales.

(41) Si présence de plusieurs restaurants, chacun d'entre eux doit être séparé des autres et présenter un concept et un type nourriture différents des autres

(46) L'offre de restauration inclut de manière importante des spécialités régionales/nationales. La plupart des produits utilisés proviennent de la région.

(48) Une salle de conférence doit avoir un éclairage adéquat (avec lumière artificielle de 200 lux), un téléphone, le WI-FI de capacité adéquate, un projecteur, un écran de projection, deux tableaux en liège, un tableau de conférence, du matériel d'atelier, un porte-manteau ou casier, au moins huit prises de courant, un câble d'extension multiprises.

(57) Types de sauna: «très chaud/ sec» (p. ex. sauna finlandais), «chaud/ légèrement humide» (p. ex. tepidarium), or «chaud/ fortement humide» (p. ex. bain de vapeur).

(59) Un étang de baignade est un étang artificiel, à eau stagnante, sans additif chimique, et convenant à l'exercice de la natation ou de la baignade.

(60) La piscine intérieure est chauffée et a une surface minimale de 40 m².

(61) Ce traitement systématique et structuré de gestion des plaintes inclut la réception, l'évaluation et la réponse de plaintes.

(62) Cette analyse implique la collecte et l'évaluation systématique des opinions de clients sur la qualité des services de l'hôtel, l'analyse des faiblesses et la concrétisation des améliorations nécessaires.

(63) Critère pouvant être réputé satisfait si les aspects suivants sont satisfaits au moins une fois pendant la période de classification: visite "mystère" de professionnels à l'initiative et aux frais de l'hôtel (convention passée entre l'hôtel et une société externe). Des visites "mystère" effectuées par la chaîne de l'hôtel ou d'autres types de coopération, à la finalité identique, et menant à des résultats équivalents peuvent aussi être acceptés.

BIJLAGE 1 - Criteria voor de classificatie volgens comfortniveau van de toeristische logiesverstrekkende inrichtingen die geregistreerd zijn onder de categorie 'hotel'

De classificatiecriteria worden opgenomen in een tabel ('catalogus' genoemd), met vermelding van het nummer en het opschrift van het criterium, het aantal punten waarvoor het criterium staat en van de vijf comfortniveaus, van één tot vijf sterren.

De catalogus deelt de classificatiecriteria volgens zeven thema's in: 1. Algemene informatie over het hotel, 2. Onthaal en dienstverlening, 3. Inrichting, 4. Gastronomie, 5. Evenementenuitrusting (MICE), 6. Ontspanning, 7. Kwaliteit en onlineactiviteiten.

Elk classificatiecriterium krijgt een welbepaald aantal punten. De inrichting vergaart de overeenstemmende punten voor elk vervuld criterium.

Als een inrichting alle verplichte criteria m.b.t. een comfortniveau vervult en het vereiste minimumaantal punten behaalt dat ervoor geldt, kan deze inrichting dit comfortniveau verwerven. De criteria met een 'X' in de kolom met het te bereiken comfortniveau zijn de verplichte criteria.

Als de inrichting een welbepaald aantal punten heeft verzameld dat het totale toepasselijke minimum voor het betrokken comfortniveau overtreft, kan de benaming 'superior' worden toegekend. Dit geldt voor alle comfortniveaus (1 tot vijf sterren).

Om het puntentotaal te verkrijgen dat overeenstemt met het te bereiken comfortniveau, krijgt de inrichting punten door een bepaald aantal facultatieve criteria te vervullen. Deze punten en de punten die werden behaald voor het vervullen van de verplichte criteria worden opgeteld. De exploitant kiest vrij uit de facultatieve criteria.

De punten voor bepaalde criteria kunnen niet worden gecumuleerd. In de catalogus worden de nummers van de punten die niet kunnen worden gecumuleerd dikker omrand en tekenen ze zich af tegen een diep donkere achtergrond.

Het comfortniveau '1 ster'

Het comfortniveau '1 ster' wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een 'X' in de kolom 1* vervult, en een score van minstens 90 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Het comfortniveau '1 ster', 'superior', wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een 'X' in de kolom 1* vervult, en een score van minstens 170 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Voor het comfortniveau '1 ster' kan er geen enkele afwijking worden toegestaan.

Het comfortniveau '2 sterren'

Het comfortniveau '2 sterren' wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een 'X' in de kolom 2* vervult, en een score van minstens 170 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Het comfortniveau '2 sterren', 'superior', wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een 'X' in de kolom 2* vervult, en een score van minstens 260 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Er kan van ten hoogste één verplicht criterium met een 'X' in de kolom 2* worden afgeweken, op voorwaarde dat de inrichting dit goedmaakt met minstens twee bijkomende punten, die worden behaald door één of meer criteria te vervullen die binnen hetzelfde thema op de lijst staan.

Het comfortniveau `3 sterren`

Het comfortniveau `3 sterren` wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 3* vervult, en een score van minstens 260 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Het comfortniveau `3 sterren`, `superior`, wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 3* vervult, en een score van minstens 400 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Er kan van ten hoogste twee verplichte criteria met een `X` in de kolom 3* worden afgeweken, op voorwaarde dat de inrichting elke afwijking goedmaakt met minstens drie bijkomende punten, die worden behaald door één of meer criteria te vervullen binnen hetzelfde thema.

Het comfortniveau `4 sterren`

Het comfortniveau `4 sterren` wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 4* vervult, en een score van minstens 400 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Het comfortniveau `4 sterren`, `superior`, wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 4* vervult, en een score van minstens 600 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Er kan van ten hoogste twee verplichte criteria met een `X` in de kolom 4* worden afgeweken, op voorwaarde dat de inrichting elke afwijking goedmaakt met minstens vier bijkomende punten, die worden behaald door één of meer criteria te vervullen binnen hetzelfde thema.

Het comfortniveau `5 sterren`

Het comfortniveau `5 sterren` wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 5* vervult, en een score van minstens 600 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Het comfortniveau `5 sterren`, `superior`, wordt verleend aan een hotel dat alle classificatiecriteria met een `X` in de kolom 5* vervult, en een score van minstens 700 punten behaalt voor alle criteria die het vervult.

Er kan van ten hoogste twee verplichte criteria met een `X` in de kolom 5* worden afgeweken, op voorwaarde dat de inrichting elke afwijking goedmaakt met minstens vijf bijkomende punten, die worden behaald door één of meer criteria te vervullen binnen hetzelfde thema.

Nr	Criterium	Punten	1*	2*	3*	4*	5*
1. Algemene hotel info							
1.2. Properheid / hygiëne							
1	Properheid en perfecte hygiëne	–	X	X	X	X	X
1.2. Staat van onderhoud							
2	Alle voorzieningen in het hotel en de hotelkamers functioneren goed en zijn vrij van gebreken	–	X	X	X	X	X
1.3. Algemene indruk van de exploitatie							
3	Het meubilair en de apparatuur zijn geschikt en goed onderhouden [1]	–	X				
	Het meubilair en de apparatuur zijn goed onderhouden en op elkaar afgestemd [2]	–		X			

	Het meubilair en de apparatuur zijn op elkaar afgestemd qua vormgeving en kleur. Men krijgt de algemene indruk dat het comfort goed is [3]	–			X		
	Het meubilair en de apparatuur zijn van hoge kwaliteit en bieden een zeer goed comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd [4]	–				X	
	Het meubilair en de apparatuur zijn luxueus en bieden een uitstekend comfort. Men krijgt de algemene indruk dat vormgeving, kleuren en materialen op elkaar zijn afgestemd [5]	–					X
1.4. Personeel							
4	Alle diensten worden verzorgd door herkenbaar personeel bijvoorbeeld via hun kledij of een badge	–	X	X	X	X	X
1.5. Parkeervoorzieningen							
5	Parkeermogelijkheid nabij het hotel	3					
6	Parkeergelegenheid voor bussen bij het hotel	1					
7	Garage	5					
8	Oplaadstation voor elektrische voertuigen, bijvoorbeeld auto's en fietsen	3					
1.6. Overige							
9	Minimaal 50% van de kamers met balkon of terras	2					
10	Lift. 4* en 5*, verplicht bij hotels met meer dan drie verdiepingen, inclusief begane grond. (R+3)	15				X	X
1.7. Voorzieningen voor personen met een beperking [7]							
11	Ofwel is het hotel toegankelijk voor personen in een rolstoel en personen met moeilijkheden om te lopen (al dan niet met begeleiding)	5					
12	Ofwel is het hotel toegankelijk voor personen in een rolstoel en personen met moeilijkheden om te lopen (zonder begeleiding)	8					
13	Het hotel is toegankelijk voor personen met visuele beperkingen.	5					
14	Het hotel is toegankelijk voor personen met auditieve beperkingen	5					
15	Het hotel is volledig toegankelijk voor andersvaliden.	5					

2. Receptie en hotelservices

16	Ofwel een visueel afgescheiden ruimte of een bureau of balie met voldoende privacy die dienst doet als receptie	1	X	X	X		
17	Ofwel een receptiebalie of -bureau in een aparte ruimte met voldoende privacy	6				X	X
18	Ofwel een zitgelegenheid of lounge-ruimte bij de receptie	1			X		
19	Ofwel een lobby met zitgelegenheid en aanbod van dranken (een drankautomaat in de hall wordt aanvaard).	5				X	
20	Ofwel een receptiehal met zitgelegenheid en aanbod van dranken	10					X
21	Ofwel een receptieservice, permanent (de hele week, dag en nacht) telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	1	X	X			
22	Ofwel een receptie, 14 uur per dag geopend, permanent (de hele week, dag en nacht) telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	3			X		
23	Ofwel een receptie, 16 uur per dag geopend, 24 uur per dag intern en extern telefonisch bereikbaar en 24 uur per dag bemand [8]	4				X	
24	Ofwel een receptie, permanent (de hele week, dag en nacht) geopend en bemand en telefonisch bereikbaar (zowel intern als extern)	6					X
25	Mogelijkheid tot snelle check-out	3					
26	Ofwel tweetalige baliemedewerkers	2			X	X	
27	Ofwel meertalige baliemedewerkers	4					X
28	Kopieer-/scanservice	2				X	X
29	Valet parkeerservice	10					X
30	Portier. Speciaal daarvoor aangestelde medewerker	15					
31	Conciërge. Speciaal daarvoor aangestelde medewerker	15					X
32	Loopjongen. Speciaal daarvoor aangestelde medewerker	15					X
33	Ofwel bagageservice beschikbaar op verzoek. Voor drie sterren wordt de terbeschikkingstelling van een trolley op verzoek aanvaard.	2			X	X	
34	Ofwel bagageservice	5					X
35	Beveiligd bagagedepot voor arriverende of vertrekkende gasten	5				X	X

2.1. Kamerschoonmaak / verschoning van beddengoed							
36	Dagelijkse schoonmaak van de kamers	1	X	X	X	X	X
37	Dagelijkse verwisseling van handdoeken, op verzoek	1	X	X	X	X	X
38	Ofwel verschoning van beddengoed, minstens eenmaal per week	1	X	X	X		
39	Ofwel verschoning van beddengoed, minstens tweemaal per week	2				X	X
40	dagelijkse verschoning van beddengoed, op verzoek	4				X	X
2.2. Wasserij- en strijkservice							
41	Ofwel chemische reiniging/stomerij bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 24 uur	1					
42	ofwel chemische reiniging/stomerij bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur	3					
43	Strijkservice gereed binnen één uur	2					X
44	Ofwel was- en strijkservice gereed volgens afspraak	1			X		
45	Ofwel was- en strijkservice bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed op dezelfde dag, behalve in het weekend	3				X	
46	Ofwel was- en strijkservice bij aanleveren voor 9 uur 's morgens gereed binnen 9 uur	4					X
2.3. Betaling							
47	Mogelijkheid tot betaling met bank- of creditkaart	2		X	X	X	X
2.4. Diversen							
48	Interne ondersteuning voor IT-diensten	2					X
49	Paraplu aanwezig bij de receptie of op de kamer	1					
50	Actuele tijdschriften	1					X
51	Dagelijkse kranten gedrukt of digitaal	2				X	X
52	Kledingreparatieservice. Voor vier sterren: of een naaidienst die 16 op 24 uur beschikbaar is en naaigerei (<i>sewing kit</i>) op de kamer; deze dienst mag worden uitbesteed.	2				X	X
53	Schoenpoetsservice. Voor drie sterren: of een schoenpoetsmachine in het hotel (nr. 163) of schoenpoetsgerei in de kamer (nr. 162) Voor vier sterren: of een schoenpoetsmachine in het hotel (nr. 163)	2			X	X	X

54	Shuttlebus- of limousineservice	2					X
55	Aanbod van persoonlijke verzorgingsartikelen (bijvoorbeeld tandenborstel, scheerset), op verzoek	2		X	X	X	X
56	Gepersonaliseerde begroeting van iedere gast, bijvoorbeeld met bloemen of een geschenkje op de kamer (een welkomstboodschap op het tv-scherm volstaat niet)	6					X
57	Begeleiding van de gast naar zijn kamer bij aankomst	2					
58	<i>Turndownservice</i> [12] : extra kamerinspectie 's avonds, incl. klaarmaken van het bed Voor standaardkamers kan een uitzondering worden gemaakt. In dit geval dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld voor het sluiten van de verblijfsovereenkomst.	10					X

3. Kamers

3.1. Algemene kamer informatie

59	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 14 \text{ m}^2$ [13]	10					
60	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 18 \text{ m}^2$ [13]	15					
61	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 22 \text{ m}^2$ [13]	20					
62	Vloeroppervlak van de kamers (incl. badkamer) $\geq 30 \text{ m}^2$ [13]	25					
63	Aantal suites in het hotel [14]	2 per suite, max.6					X (Min. 2)
64	Minstens 50% van de kamers in het hotel is bestemd voor niet-rokers	3					

3.2. Slaapcomfort

65	Ofwel een bed met een matras met een minimale dikte van 13 cm	1	X	X			
66	Ofwel een bed of bedsysteem (bijvoorbeeld boxspring of lattenbodemp) met een matras met een minimale dikte van 18 cm	5			X	X	X
67	Ofwel een bed of bedsysteem (bijvoorbeeld boxspring of lattenbodemp) met een matras met een minimale dikte van 22 cm	10					
68	Ergonomisch aanpasbaar bed of bedsysteem	5					
69	Ofwel alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,80 m x 1,90 m groot en Alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,60 m x 1,90 m groot [15 en 16] Voor de naleving van dit criterium voldoen de volgende afmetingen:	1	X	X			

	- alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,80 m x 1,90 m groot en - alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,40 m x 1,90 m groot						
70	Ofwel alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 1,90 m groot en Alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,80 m x 1,90 m groot [15 en 16] Voor de naleving van dit criterium voldoen de volgende afmetingen: - alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 1,90 m groot en - alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,60 m x 1,90 m groot	5			X		
71	Ofwel alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 2,00 m groot en alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,80 m x 2,00 m groot Voor vier sterren volstaan voor de naleving van dit criterium de volgende afmetingen: - alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 0,90 m x 1,90 m groot en - alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,60 m x 1,90 m groot - In dit geval moet het hotel de klant hierover inlichten vooraleer de verblijfsovereenkomst wordt gesloten. Geen uitzonderingen voor vijf sterren	15				X	X
72	Ofwel alle eenpersoonsbedden in het hotel zijn min. 1,00 m x 2,00 m groot en alle tweepersoonsbedden in het hotel zijn min. 2,00 m x 2,00 m groot [15]	25					
73	10% van de bedden heeft een lengte van min. 2,10 m	5					
74	Extra kinderbedje	3					
75	Hygiënische matrashoezen. Een (chemisch) reinigbare of wasbare, luchtdoorlatende katoenen of synthetische matrashoes met open onderzijde die vrij is van stofmijt en stofmijtuutwerpselen, voldoet aan dit criterium. Een eenvoudig molton is niet voldoende.	10					
76	De matrassen zijn maximaal drie jaar oud (via aankoopbewijs aan te tonen)	10					
77	De matrassen worden jaarlijks gewassen of gereinigd (via reinigingsbewijs aan te tonen) Aan dit criterium is voldaan indien er geen restvocht en stofmijt(eitjes) aanwezig zijn.	10					
78	Allergievriendelijke slaapmogelijkheid op verzoek beschikbaar (via bewijs aan te tonen)	2					

79	Deken of bijbehorend beddengoed	1	X	X	X	X	X
80	Bijkomende deken op verzoek beschikbaar	2			X	X	X
81	Slaapkussen	1	X	X	X	X	X
82	Hygiënische kussenhoezen	5					
83	De kussens worden jaarlijks gereinigd of jaarlijks opnieuw aangekocht (via aankoop- of reinigingsbewijs aan te tonen)	8					
84	Bijkomend slaapkussen op verzoek beschikbaar	1			X	X	X
85	2 slaapkussens per slaappleats in de kamer	4					X
86	Keuze uit kussens	4				X	X
87	Ofwel overgordijnen of een vergelijkbare voorziening om de kamer te verduisteren	1	X	X	X	X	
88	Ofwel een voorziening om de kamer volledig te verduisteren (bijvoorbeeld luik of volledig verduisterend gordijn)	5					X
89	Glasgordijnen, jaloezieën of vergelijkbare voorziening	3					
90	Wasbaar bedmatje per slaappleats	3					
91	Wekservice van het hotel of wekker in de kamer	1	X	X	X	X	X
3.3. Kamerinrichting							
92	Een hang- en een legkast, een kleerkast, een kledingnis of een vergelijkbare voorziening om kleding op te bergen	1	X	X	X	X	X
93	Planken voor linnengoed	1		X	X	X	X
94	Ofwel voldoende klerhangers. Eenvoudige metalen hangertjes voldoen niet aan dit criterium.	1	X	X	X		
95	Ofwel voldoende klerhangers van verschillende soorten. Eenvoudige metalen hangertjes voldoen niet aan dit criterium.	3				X	X
96	Kapstok of kledinghaakje	1	X	X	X	X	X
97	Mogelijkheid om een kostuumhoes op te hangen, buiten de kleerkast	1			X	X	X
98	Ofwel een stoel of vergelijkbare zitgelegenheid	1	X	X			
99	Ofwel een zitgelegenheid per slaappleats (waarvan ten minste één stoel). Als de hotelkamer beschikt over meer dan twee slaappleatsen, volstaan twee zitgelegenheden (waarvan ten minste één stoel).	2			X	X	X
100	Een comfortabele zitgelegenheid (bijvoorbeeld een fauteuil) met een bijzettafel of wandtafel	4				X	X

101	Een bijkomende comfortabele zitgelegenheid of tweezitter in de twee- en meerpersoonskamers of suites	4					X
102	Ofwel een tafel, bureau, bureaublad of vergelijkbare voorziening	1	X	X			
103	Ofwel een tafel, bureau, bureaublad of een vergelijkbare voorziening met een vrije werkruimte van min. 0,5 m ² en schrijftafelverlichting	5			X	X	X
104	Nachtkastje, -tafeltje of -legplank	2			X	X	X
105	Vrij stopcontact	1	X	X	X	X	X
106	Bijkomend vrij stopcontact bij de tafel, het bureau of het bureaublad	2			X	X	X
107	Vrij stopcontact naast bed	1			X	X	X
108	Centrale schakelaar voor kamerverlichting	3					
109	Ofwel een schakelaar voor de kamerverlichting naast het bed	2					
110	Ofwel een schakelaar voor alle kamerverlichting naast het bed	4					
111	Nachtlamp	1					
112	Voldoende kamerverlichting	1	X	X	X	X	X
113	Leeslamp naast bed (per slaapplek)	2			X	X	X
114	Passpiegel	2			X	X	X
115	Koffer- of bagagerek	1			X	X	X
116	Prullenmand	2			X	X	X

3.4. Waardevolle eigendommen

117	Ofwel de mogelijkheid om waardevolle eigendommen in bewaring te geven (bijvoorbeeld aan de receptie)	1	X	X			
118	Ofwel een centrale kluis (bijvoorbeeld bij de receptie). Voor drie en vier sterren: of een kluis op de kamer (zie nr. 119).	3			X	X	X
119	Ofwel een kluisje op de kamer	8					X
120	Ofwel een kluis met ingebouwd stopcontact op de kamer	10					

3.5. Geluidsisolatie/airconditioning

121	Specifieke geluidswerende ramen (aan te tonen via attest)	8					
122	Geluidsabsorberende deuren of dubbele deuren	8					
123	Ofwel alle kamers met centraal regelbare airconditioning	8					
124	Ofwel alle kamers met individueel regelbare	15					

	airconditioning						
125	Airconditioning in de gemeenschappelijke ruimtes (restaurant, lobby, centrale hal, ontbijtzaal)	4					
126	Harmonieuze sfeer in de gemeenschappelijke ruimtes : licht, geur, muziek, kleur enzovoort	4					
3.6. Ontspanningselektronica							
127	Radio of radiokanalen via tv of een vergelijkbare installatie	1			X	X	X
128	Audio- of multimedia-installatie	2					
129	Vaste media-apparatuur in de badkamer	5					
130	Ofwel een tv met afstandsbediening [23]	2	X	X			
131	Ofwel een tv met afstandsbediening en een zenderlijst (grootte tv in een voor de kamer geschikt formaat) [23]	4			X		
132	Ofwel een moderne tv met afstandsbediening, een zenderlijst en een gids (grootte tv in een voor de kamer geschikt formaat)	6				X	X
133	Bijkomende moderne tv in de suites (in een voor de kamer geschikt formaat)	2					
134	Nationale en internationale zenders beschikbaar	2					
135	Betaal-tv, filmkanalen of videospelletjes met de mogelijkheid tot 'kinderslot'	5					
136	Internationale stekkeradapters op verzoek beschikbaar	2					
137	Oplaadstation (voor verschillende elektrische apparaten) of verschillende laders op verzoek beschikbaar	2					
3.7. Telecommunicatie							
138	Mogelijkheid om op verzoek gebruik te maken van een telefoon in het hotel (bijvoorbeeld aan de receptie)	1	X	X	X	X	X
139	Ofwel een telefoon op verzoek beschikbaar op de kamer met een meertalig instructieboekje (mag draadloze telefoon zijn)	3			X		
140	Ofwel een telefoon in alle kamers met een meertalig instructieboekje	8				X	X
141	Internettoegang in de gemeenschappelijke ruimtes. Voor twee sterren: of internettoegang op de kamer (zie nr. 142).	2		X	X	X	X
142	Internettoegang in alle kamers	8			X	X	X
143	Pc of tablet met internettoegang en	5				X	X

	afdrukbaarheid in een gemeenschappelijke ruimte, op verzoek.						
144	Ofwel een pc of tablet met internettoegang op de kamer op verzoek beschikbaar	1					X
145	Ofwel een pc of tablet met internettoegang in alle kamers	3					
3.8. Diversen							
146	Ofwel hotelinformatie. De hotelinformatie dient in ieder geval informatie te bevatten over ontbijttijden, de uitchecktijd en de openingstijden van de hotelvoorzieningen	1	X	X			
147	Ofwel een tweetalige servicemanual A-Z in de kamer	2			X		
148	Ofwel een meertalige servicemanual A-Z in de kamer	3				X	X
149	Informatie over het toeristische aanbod in de omgeving bij de receptie of in een andere gemeenschappelijke ruimte (gedrukt of digitaal)	1	X	X	X	X	X
150	Dagelijkse krant op de kamer (gedrukt of digitaal)	2					
151	Gastentijdschrift op de kamer	1					X
152	Schrijfgereef en notitieblok. Voor drie sterren wordt de terbeschikkingstelling van dit materiaal op verzoek en aan het onthaal aanvaard.	1			X	X	X
153	Correspondentiemap	3					X
154	Broekenpers	3					
155	Waszak	1			X	X	X
156	Ofwel een strijkijzer en -plank op verzoek beschikbaar of in een strijkrimte aanwezig	2					
157	Ofwel strijkbout en -plank op de kamer	4					
158	Ofwel naaigerei op verzoek verkrijgbaar. Voor twee en drie sterren: of kledingreparatieservice in het hotel (nr. 52)	1		X	X	X	
159	Ofwel naaigerei op de kamer	2					X
160	Schoenlepel op de kamer	1					X
161	Ofwel schoenpoetsgerei op verzoek beschikbaar. Voor twee en drie sterren: of schoenpoetsservice in het hotel (nr. 53) of schoenpoetsgerei op de kamer (nr. 162) of een schoenpoetsmachine in het hotel (nr. 163)	1		X	X		
162	Ofwel schoenpoetsgerei op de kamer. Voor vier sterren: of schoenpoetsservice in	2				X	X

	het hotel (nr. 53)						
163	Schoenpoetsmachine in het hotel. Voor drie sterren: of schoenpoetsservice in het hotel (nr. 53) of schoenpoetsgerei op de kamer (nr. 162) Voor vier sterren: of schoenpoetsservice in het hotel (nr. 53)	3			X	X	X
164	Deurspionnetje in de kamerdeur	2					
165	Extra slot op de kamerdeur	3					
3.9. Algemene badkamerinformatie							
166	Ofwel is iedere individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 5 \text{ m}^2$ groot	5					
167	Ofwel is iedere individuele bad- en toiletgelegenheid (samen) $\geq 7,5 \text{ m}^2$ groot	10					
168	Alle hotelkamers beschikken over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaapgedeelte van de hotelkamer. Voor één en twee sterren: indien maximaal 15% van de kamers niet is voorzien van eigen douche/WC maar in plaats daarvan gebruikmaakt van douche/WC op de gang, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld voor het afsluiten van de verblijfsovereenkomst	1	X	X	X	X	X
169	Alle hotelkamers beschikken over een individuele bad- en toiletgelegenheid in rechtstreekse verbinding met het slaapgedeelte van de hotelkamer én minstens 50% van de hotelkamers beschikt over een bad en aparte douchecel	10					
170	30% van de hotelkamers beschikt over een toiletgelegenheid in een andere ruimte dan de badgelegenheid	5					
171	Ofwel heeft de douche een douchegordijn (niet vereist als er een fysieke afscheiding is tussen het toilet en de douche) Voor inlopdouches kan worden afgeweken van het verplichte douchegordijn of -scherm.	1	X	X	X	X	X
172	Ofwel heeft de douche een douchescherm (niet vereist als er een fysieke afscheiding is tussen het toilet en de douche) Voor inlopdouches kan worden afgeweken van het verplichte douchegordijn of -scherm.	5					
173	Ofwel een wastafel met warm en koud water	1	X	X	X	X	X
174	Ofwel een dubbele wastafel met koud en warm water in alle tweepersoonskamers en suites	5					
175	Wasbare vloermat	1		X	X	X	X
176	Wastafelverlichting	1	X	X	X	X	X

177	Permanente antisliplaag of verwijderbare antislipmatjes in douche en bad	3					
178	Veiligheidsgrepen in douche en bad	1					
179	(Wastafel)spiegel	1	X	X	X	X	X
180	Vrij stopcontact nabij de (wastafel)spiegel	1	X	X	X	X	X
181	Ofwel een make-up- of scheerspiegel	1					
182	Ofwel een verstelbare make-up- of scheerspiegel	2				X	X
183	Verlichting bij make-up- of scheerspiegel	1					
184	Handdoekhouders of handdoekhaken	1	X	X	X	X	X
185	Verwarming in de badkamer (handdoekradiator volstaat zie nr 186).	5					X
186	Handdoekradiator	3					
187	Wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of een toilettas te plaatsen bij de wastafel	1	X	X	X		
188	Groot wastafelblad of voorziening om toiletartikelen of een toilettas te plaatsen bij de wastafel (om twee ruime toilettassen te kunnen plaatsen)	3				X	X
189	Beker, glas of tandenborstelhouder	1	X	X	X	X	X
190	Zeep of wasgel bij de wastafel	1	X	X	X	X	X
191	Wasgel of douchegel bij de douche of het bad	1		X	X	X	X
192	Shampoo (of wasgel of douchegel die als shampoo te gebruiken is).	1		X	X	X	X
193	Persoonlijke verzorgingsproducten in flesjes	2					X
194	Extra verzorgingsartikelen (bijvoorbeeld badolie, douchemuts, nagelvijl, wattenstaafjes, make-upwatjes, bodylotion)	1 per artikel, max. 4				X	X
195	Gezichtsdoekjes of -tissues	2			X	X	X
196	Reservetoiletpapier	1	X	X	X	X	X
197	Eén andere handdoek dan een badhanddoek per logerende toerist. Voor twee sterren: op verzoek.	1		X	X	X	X
198	Eén badhanddoek per logerende toerist	2	X	X	X	X	X
199	Ofwel een badjas op verzoek beschikbaar	2				X	
200	Ofwel een badjas in de kamer	4					X
201	Ofwel slippers op verzoek beschikbaar	1				X	
202	Ofwel slippers in de kamer	3					X
203	Ofwel een haardroger op verzoek beschikbaar	1					
204	Ofwel een haardroger in de badkamer	2			X	X	X
205	Krukje in de badkamer op verzoek beschikbaar	3					X
206	Weegschaal in de badkamer	1					

207	Vuurnisbakje	1	X	X	X	X	X
4. Gastronomie							
4.1. Dranken							
208	Aanbod van dranken in het hotel	1	X	X	X	X	X
209	Aanbod van dranken in de kamer Voor drie sterren: of aanbod van dranken op elke verdieping van het hotel	2			X	X	X
210	Dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice of minibar (nr. 214) of maxibar (nr. 212).	2				X	
211	Dranken permanent (de hele week, dag en nacht) verkrijgbaar via roomservice	4					X
212	Maxibar op elke verdieping van het hotel (te betalen via kamerrekening) [36]	2					
213	Ofwel een koelkast op de kamer	2					
214	Ofwel een minibar in de kamer (met dranken en snacks) Voor vier sterren: of dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice (zie nr. 210) of maxibar (zie nr. 212) op elke verdieping.	6				X	X
215	Koffiemachine of waterkoker voor thee/koffie, met toebehoren, op de kamer	4					
4.2. Bar							
216	Ofwel een bar (afgescheiden van het restaurant) die minstens zes dagen per week geopend is [38]	4				X	
217	Ofwel een bar (afgescheiden van het restaurant) die zeven dagen per week geopend is [38]	6					X
4.3. Ontbijt							
218	Ontbijtruimte met voldoende zitplaatsen en bijpassende tafels	3	X	X	X	X	X
219	Ofwel een standaardontbijt [39]	1	X				
220	Ofwel een uitgebreider ontbijt (= standaardontbijt, minstens aangevuld met een ei of eiergerecht en ontbijtgranen) [40]	2		X	X		
221	Ofwel een uitgebreider ontbijt met bediening [40]	8				X	X
222	Ontbijt met menukaart via roomservice	5					X
4.4. Maaltijden [41]							
223	Voedselaanbod in het hotel (bijvoorbeeld snoepautomaat of snacks)	1	X	X	X	X	X
224	Ofwel maaltijden 14 uur per dag verkrijgbaar	5				X	

	via roomservice						
225	Ofwel maaltijden 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice	10					X
226	Restaurant 5 dagen per week geopend Een restaurant in het hotel dat vijf dagen per week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod	5 per resto, max. 10					
227	Restaurant 6 dagen per week geopend Dit criterium is enkel verplicht voor een classificatie in de categorie 'vier sterren, SUPERIOR' Voor vier sterren: de restaurantservice kan worden vervangen door een snelrestaurantservice (food outlet). Een restaurant in het hotel dat zes dagen per week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod voor het diner	8 per resto, max. 16				X	
228	Restaurant 7 dagen per week geopend. Ten hoogste een dag per week mag de restaurantservice worden vervangen door een snelrestaurantservice (food outlet). In dit geval moet het hotel de klant daarvan op de hoogte brengen voor de verblijfsovereenkomst wordt ondertekend. Een restaurant in het hotel dat iedere dag van de week geopend is met minstens een driegangenmenu met keuzemogelijkheid of een 'à la carte'- of buffetaanbod voor de lunch en het diner	10 chacun, max. 20					X
229	Speciale dieetwensen	2					
230	Regionale keuken (op het restaurantmenu staan een aantal nationale of regionale specialiteiten) [46]	4					

5. Evenementen voorzieningen (MICE)

5.1. Banketmogelijkheden (het restaurant is hier niet bij inbegrepen)

231	Ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens vijftig personen	2					
232	Ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens 100 personen	4					
233	Ofwel andere banketmogelijkheden dan het restaurant voor minstens 250 personen	8					

5.2. Conferentiezalen [48]

234	Ofwel een conferentiezaal van minstens 36 m ² tot 100 m ² , plafondhoogte minstens 2,50 m	10					
-----	---	----	--	--	--	--	--

235	Ofwel een conferentiezalen van minstens 100 m ² , plafondhoogte minstens 2,75 m	15					
236	Ofwel een conferentiezalen van minstens 250 m ² , plafondhoogte minstens 3,50 m	20					
237	Zalen voor werkgroepen/pauzeruimtes [49]	2 per zaal, max. 4					
238	Ondersteuningscentrum zakelijke gasten (apart kantoor met aanwezige medewerkers)	3					
239	Ondersteuningsafdeling voor conferentiezaal [49] (aparte afdeling met eigen medewerkers)	5					
240	Conferentiekantoor/typservice [49]	1					
5.3. Apparatuur/technologie in conferentiezalen							
241	Stopcontacten in de conferentiezalen, voldoende voor de capaciteit van de zaal	2					
242	Daglicht in de conferentiezalen en de mogelijkheid om de zaal te verduisteren	3					
243	Individueel regelbare airconditioning in de conferentiezalen	3					
6. Ontspanning							
6.1. Sport							
244	eigen binnen- of buitenrecreatievoorzieningen (onderdeel van het hotelcomplex en te betalen via kamerrekening) (bijvoorbeeld tennisbaan, strand of golfbaan) Voorzieningen zijn onderdeel van het hotelcomplex en eventuele gebruikskosten kunnen op de hotelrekening worden gezet.	3 Per voorziening max. 9					
245	Verhuur van sportattributen (bijvoorbeeld fietsen of bootjes)	2					
246	Fitnessruimte (min. 20 m ²) met min. vier verschillende toestellen (bijvoorbeeld ergometer, handhalters, gewichtstraining, loopapparaat, roeiapparaat of stepstoel)	4					
6.2. Spa / wellness							
De spa-ruimte dient bereikbaar te zijn zonder door de conferentieruimte of het restaurant te moeten lopen.							
247	Massages (bijvoorbeeld volledige massage, lymfedrainage, shiatsu, voetreflexologie) De cabines hebben een afmeting van minstens 10 m ² .	2 voorziening, max. 6					
248	Aparte relaxruimte (min. 20 m ²)	3					
249	Bubbelbad, whirlpool of vergelijkbaar	3					
250	Sauna (met minstens zes zitplaatsen)	5 per saunatype [57],					

		max. 10					
251	Schoonheidssalon met minstens vier verschillende behandelingen (bijvoorbeeld gezichtsreiniging, manicure, pedicure, peeling of ontspanningsmassage) De cabines hebben een afmeting van minstens 10 m2.	5					
252	Spa met minstens vier verschillende behandelingen (bijvoorbeeld ligbad, kneipptherapie, hydrotherapie, modderbad, hamam of stoombad) De cabines hebben een afmeting van minstens 10 m2.	5					
253	Private spacabine	2					
254	Buitenzwembad (verwarmd en minstens 60 m² groot) of zwembijver (kunstmatig aangelegd met stilstaand water)	10					
255	Binnenzwembad (verwarmd en minstens 40 m² groot)	15					
6.3. Kinderen							
256	Kinderopvang met daarvoor geschoold of opgeleid personeel (voor kinderen tot en met drie jaar), minstens drie uur per dag op weekdagen	10					
257	Kinderopvang met daarvoor geschoold of opgeleid personeel (voor kinderen vanaf drie jaar), minstens drie uur per dag op weekdagen	10					
258	Kinderspeelruimte (speelkamer/speeltuin)	4					
6.4. Varia							
259	Lounge voor hotelgasten (aanvullend op de ontbijtzaal of het restaurant)	2					
260	Lees- en schrijfruimte (aparte ruimte)	1					
261	Bibliotheek (aparte ruimte)	2					
262	Animatieprogramma	3					
7. Kwaliteitsbeheer en online activiteiten							
7.1. Kwaliteitsbeheer							
263	Gesystematiseerd klachtenbeheersysteem. Klachten worden structureel behandeld, geëvalueerd en beantwoord.	3			X	X	X
264	Systematische analyse van reviews. Gastenbeoordelingen worden actief verzameld en geëvalueerd, zwakteanalyses worden gemaakt en verbeteringen worden, als dat nodig is, doorgevoerd.	5				X	X
265	Kwaliteitscontroles door middel van een mysteryguest [63] (via bewijs voor te leggen)	10				X	X

	of vergelijkbare controle door de hotelketen Dit criterium is enkel verplicht voor een classificatie in de categorie 'vier sterren, SUPERIOR'.						
266	Kwaliteitsbeheersysteem op EHQ-niveau (European Hospitality Quality) of gelijkwaardig	10					
7.2. Online activiteiten							
267	Website met bijgewerkte informatie en realistische afbeeldingen met de locatie van het hotel. De website is minstens tweetalig. Voor drie, vier en vijf sterren: foto's tonen in ieder geval de buitenkant, de gemeenschappelijke ruimte en een kamer.	5	X	X	X	X	X
268	Website met mogelijkheid om direct te reserveren en gastenbeoordelingen (boeken via e-mail volstaat niet)	10					
269	Vertrekkende of uitgecheckte gasten worden actief uitgenodigd om een review of beoordeling te geven via een portal of op de hotelwebsite	5				X	X
7.3. Overige							
270	Ecolabel (bv. EU-ecolabel, Groene Sleutel, EMA, ISO 14001 of Het Label Ecodynamische Onderneming 3*) Of de labels die ook staan voor 'Green Living' en/of 'Sustainable Living'.	10					

8. Minimum punten

	1*	2*	3*	4*	5*
	90	170	260	400	600
Toevoeging "Superior"	170	260	400	600	700

De volgende criteriumpunten kunnen niet worden gecumuleerd:

- 16 en 17 ;
- 18, 19 en 20 ;
- 21, 22, 23 en 24 ;
- 26 en 27 ;
- 33 en 34 ;
- 38 en 39 ;
- 41 en 42 ;
- 44, 45 en 46 ;
- 59, 60, 61 en 62 ;
- 65, 66 en 67 ;
- 69, 70, 71 en 72 ;
- 87 en 88 ;
- 94 en 95 ;

- 98 en 99 ;
- 102 en 103 ;
- 109 en 110 ;
- 117, 118, 119 en 120 ;
- 123 en 124 ;
- 130, 131 en 132 ;
- 139 en 140 ;
- 144 en 145 ;
- 146, 147 en 148 ;
- 156 en 157 ;
- 158 en 159 ;
- 166 en 167 ;
- 171 en 172 ;
- 173 en 174 ;
- 181 en 182 ;
- 187 en 188 ;
- 199 en 200 ;
- 201 en 202 ;
- 203 en 204 ;
- 210 en 211 ;
- 213 en 214 ;
- 216 en 217 ;
- 219, 220 en 221 ;
- 224 en 225 ;
- 231, 232 en 233 ;
- 234, 235 en 236.

RAPPORTEN EN HULP BIJ DE INTERPRETATIE VAN DE CRITERIA

(1) De algemene indruk van het hotel voldoet aan de eenvoudige eisen.

(2) De algemene indruk van het hotel voldoet aan de medium eisen (standaardhotel).

(3) De algemene indruk van het hotel voldoet aan de hoge eisen (middenklassehotel).

(4) De algemene indruk van het hotel voldoet aan de hogere eisen (eersteklassehotel).

(5) De algemene indruk van het hotel voldoet aan de hoogste eisen (luxehotel).

(7) De classificatiecriteria in verband met de toegankelijkheid voor personen met bijzondere behoeften verwijzen naar de zeven categorieën van dergelijke personen die zijn bepaald door Access - i (lid van het Europees Netwerk voor Toegankelijk Toerisme - ENAT, website: <http://www.access-i.be>).

Van criterium 11 wordt verondersteld dat het vervuld is als alle Access-i-certificaten die overeenstemmen met de categorieën 'Ik zit in een rolstoel' en 'Ik heb met problemen met lopen' na evaluatie door toegankelijkheidsexperten minstens oranjegekleurd zijn, of als het hotel het toegankelijkheidslabel A van Toerisme Vlaanderen heeft verkregen. Het expertenverslag of het label moet bij de classificatieaanvraag worden gevoegd of voorgelegd worden bij controle.

Van criterium 12 wordt verondersteld dat het vervuld is als alle Access-i-certificaten die overeenstemmen met de categorieën 'Ik zit in een rolstoel' en 'Ik heb met problemen met lopen' na evaluatie van de inrichting door toegankelijkheidsexperten groen gekleurd zijn, of als het hotel het toegankelijkheidslabel A+ van Toerisme Vlaanderen heeft verkregen. Het expertenverslag of het label moet bij de classificatieaanvraag worden gevoegd of voorgelegd worden bij controle.

Van criterium 13 wordt verondersteld dat het vervuld is als alle Access-i-certificaten die overeenstemmen met de categorieën 'Ik ben blind' en 'Ik ben visueel gehandicapt' na evaluatie van de inrichting door toegankelijkheidsexperten minstens oranjegekleurd zijn, of als het hotel het toegankelijkheidslabel A van Toerisme Vlaanderen heeft verkregen. Het expertenverslag of het label moet bij de classificatieaanvraag worden gevoegd of voorgelegd worden bij controle.

Van criterium 14 wordt verondersteld dat het vervuld is als alle Access-i-certificaten die overeenstemmen met de categorieën 'Ik ben blind' en 'Ik ben visueel gehandicapt' na evaluatie van de inrichting door toegankelijkheidsexperten minstens oranjegekleurd zijn, of als het hotel het toegankelijkheidslabel A van

Toerisme Vlaanderen heeft verkregen. Het expertenverslag of het label moet bij de classificatieaanvraag worden gevoegd of voorgelegd worden bij controle.

Van criterium 15 wordt verondersteld dat het vervuld is als alle Access-i-certificaten na evaluatie van de inrichting door toegankelijkheidsexperten groenkleurig zijn, of als het hotel het toegankelijkheidslabel A+ van Toerisme Vlaanderen heeft verkregen. Het expertenverslag of het label moet bij de classificatieaanvraag worden gevoegd of voorgelegd worden bij controle.

(12) Ook wel 'tweede schoonmaakronde' genoemd. De handdoeken worden verwisseld, de sprei wordt afgehaald, de prullenmand geleegd enz.

(13) Indien het hotel een beperkt aantal kamers heeft (maximaal 15 %) met afmetingen kleiner dan deze grootte, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst.

(14) Geen 'junior suites'. Een suite bestaat uit minstens twee aparte kamers, waarvan één is ingericht als slaapkamer en de andere als zitruimte. De kamers hoeven niet afgescheiden te zijn van elkaar met een deur, een doorgang volstaat. Een appartement of vakantiewoning in een dependance of een junior suite wordt niet als een suite beschouwd.

(15) Indien er in plaats van een tweepersoonsbed twee eenpersoonsbedden of een twijfelaar (1,50m x 2,00m) zijn, dient de gast voor het afsluiten van de verblijfsovereenkomst op de hoogte te worden gesteld dat er niet is voldaan aan de gebruikelijke standaard. Indien het hotel een beperkt aantal bedden heeft (maximaal 15%) met kleinere afmetingen dan vereist voor de desbetreffende categorie, dient de gast hiervan op de hoogte te worden gesteld vóór het afsluiten van de verblijfsovereenkomst.

(16) Als er in de kamer twee eenpersoonsbedden ('singles') aanwezig zijn in plaats van een tweepersoonsbed ('double'), of een queensize bed (1,50 m x 2,00 m) in plaats van een bed met de verplichte afmetingen, wordt de logerende toerist daarover geïnformeerd voor hij de verblijfsovereenkomst sluit.

(23) De verplichting geldt niet als het hotel aantoont dat er geen tv is omdat dit past binnen een duidelijk, sterk en samenhangend thema dat wordt uitgewerkt en aangeboden aan de klanten, vanuit het idee 'concepthotel'.

(38) Een bar is meer dan een drankenservice. De bar dient afgescheiden te zijn van het restaurant.

(39) Een uitgebreid ontbijt bestaat minstens uit één warme drank (keuze tussen koffie of thee), een vruchtensap, selectie van fruit of fruitsalade en keuze uit verschillende broodjes of broodsoorten met boter, jam, vleeswaren en kaas.

(40) Zelfbediening met meer aanbod dan bij het uitgebreide ontbijt, aangevuld met een ei of eiergerecht en ontbijtgranen.

(41) Elk met een eigen gastronomieconcept (bij meer dan één restaurant).

(46) Op het menu staat een significant aantal regionale/nationale specialiteiten. De meeste gebruikte producten komen uit de regio.

(48) Een conferentiezaal beschikt minstens over een telefoon, wifi, een projector, een projectorscherm, twee prikboarden, een flip-over, workshopmateriaal, een jassenrek of kluisjes, minstens acht stopcontacten, een verlengsnoer en een stroomverdeler.

(57) Typen sauna: 'heet/droog' (bijv. Finse sauna), 'warm/licht vochtig' (bijv. Tepidarium) of 'warm/zeer vochtig' (bijv. stoomcabine).

(59) Een zwembad is kunstmatig aangelegd, met stilstaand water, bestemd om in te zwemmen of te baden, zonder gebruik van chemische middelen

(62) Het actief en systematisch verzamelen en evalueren van meningen van gasten over de kwaliteit van de dienstverlening van het hotel, het maken van een zwakteanalyse en het doorvoeren van verbeteringen.

(63) De mystery guesting moet gedurende een classificatieperiode ten minste eenmaal worden uitgevoerd, waarbij aan de volgende punten moet worden voldaan: de uitvoering, analyse en documentatie moet door een professionele externe partij zijn uitgevoerd op initiatief en voor rekening van het hotel. Onzichtbare (interne) controles van bijv. de hotelketen of het hotelsamenwerkingsverband worden als gelijkwaardig aanvaard.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du [REDACTED].

Bruxelles,

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé des Pouvoirs locaux, du Développement territorial, de la Politique de la Ville, des Monuments et Sites, des Affaires étudiantes, du Tourisme, de la Fonction publique, de la Recherche scientifique, du Port de Bruxelles et de la Propreté publique,

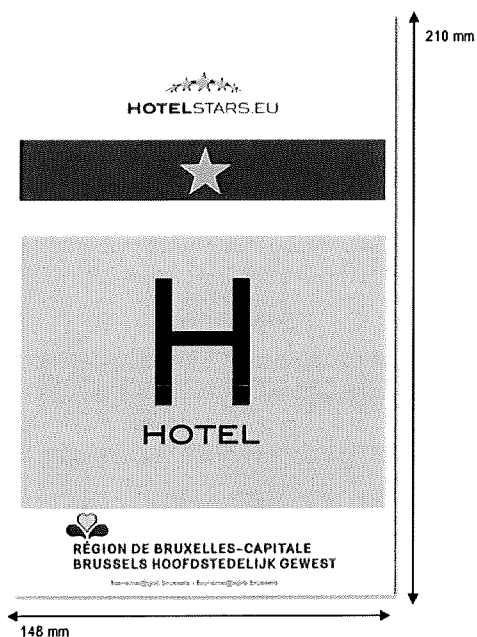
Gezien om bijgevoegd te worden bij het ministerieel besluit van [REDACTED].

Brussel,

De minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor Plaatselijke Besturen, Territoriale Ontwikkeling, Stedelijk Beleid, Monumenten en Landschappen, Studentenaangelegenheden, Toerisme, Openbaar Ambt, Wetenschappelijk Onderzoek, Haven van Brussel en Openbare Netheid,

R. VERVOORT

ANNEXE 2

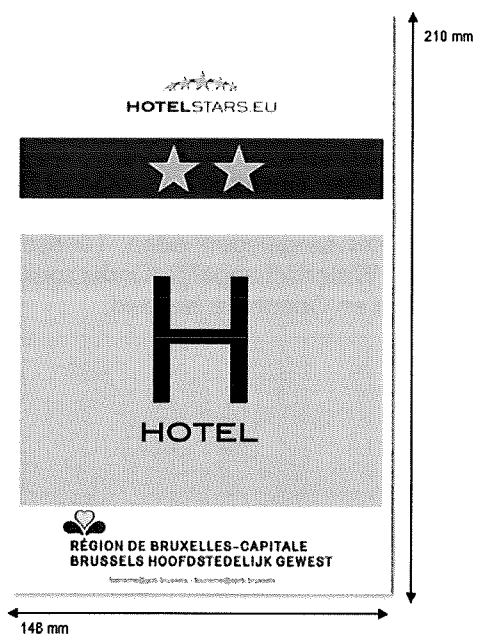


Niveau de confort : une étoile
Comfortniveau : één ster

BIJLAGE 2



Niveau de confort : une étoile superior
Comfortniveau : één ster superior



Niveau de confort : deux étoiles
Comfortniveau : twee sterren



Niveau de confort : deux étoiles superior
Comfortniveau : twee sterren superior



Niveau de confort : trois étoiles
Comfortniveau : drie sterren



Niveau de confort : trois étoiles superior
Comfortniveau : drie sterren superior



Niveau de confort : quatre étoiles
Comfortniveau : vier sterren



Niveau de confort : quatre étoiles superior
Comfortniveau : vier sterren superior



Niveau de confort : cinq étoiles
Comfortniveau : vijf sterren



Niveau de confort : cinq étoiles superior
Comfortniveau : vijf sterren superior

[Handwritten signature]