

REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT**[Nummer Erlassregister]****Vorentwurf eines Erlasses der Regierung zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung**

DIE REGIERUNG DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT,

Aufgrund des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus, Artikel 11 §1 Absatz 1, 12 §1 Absatz 2, 17 Absatz 1 und 29 Nummern 2 und 3;

Aufgrund des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung;

Aufgrund des Gutachtens des Finanzinspektors vom XXXX;

Aufgrund des Einverständnisses des Ministerpräsidenten, zuständig für den Haushalt, vom XXXX;

Aufgrund des Gutachtens Nr. XXXX des Staatsrates, das am XXXX in Anwendung von Artikel 84 §1 Absatz 1 Nummer 2 der koordinierten Gesetze über den Staatsrat vom 12. Januar 1973 abgegeben wurde;

Auf Vorschlag des Ministers für Tourismus;

Nach Beratung,

Beschließt:

Artikel 1 – In Artikel 1 Absatz 2 Nummer 2 des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung wird das Wort „beide“ durch das Wort „alle“ ersetzt.

Art. 2 – Artikel 2 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. §1 Absatz 2 Nummer 6 wird aufgehoben;
2. In §1 Absatz 2 wird folgende Nummer 12 eingefügt:
„12. einen Hinweis zur Erhebung, Verwendung und Aufbewahrung der Daten.“
3. In §2 Absatz 1 Nummer 1 wird zwischen dem Wort „Empfangsbestätigung“ und der Wortfolge „für den Antrag“ die Wortfolge „der Gemeinde“ eingefügt;
4. In §3 Absatz 2 wird folgender Satz eingefügt:
„Zur Überprüfung erfolgt eine Inspektion gemäß Artikel 25 des Dekrets“.

Art. 3 – Artikel 3 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In §1 wird der einleitende Satz wie folgt ersetzt:
„Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Hotel“ folgende Mindestanforderungen:“

2. §1 Nummer 3 wird wie folgt ersetzt:
„3. Empfangsbereich: Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird;“
3. In §1 Nummer 4 wird die Wortfolge „telefonisch von innen und außen“ durch die Wortfolge „über digitale Kommunikation oder per Telefon“ ersetzt;
4. In §1 Nummer 5 wird nach dem Wort „gereinigt“ die Wortfolge „, mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen“ eingefügt;
5. In §1 Nummer 7 wird nach dem Wort „gewechselt“ die Wortfolge „, mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen“ eingefügt;
6. Folgender §1 Nummer 7.1 wird eingefügt:
„7.1 Bargeldlose Zahlung;“
7. §1 Nummer 9 wird wie folgt ersetzt:
„9. Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch;“
8. §1 Nummer 10 wird wie folgt ersetzt:
„10. Serviceleitfaden, gedruckt oder digital, mit mindestens Angabe der Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-Out-Zeiten;“
9. In §1 Nummer 15 wird zwischen dem Wort „Informationsmaterial“ und der Wortfolge „zur Verfügung“ wird die Wortfolge „, gedruckt oder digital,“ eingefügt;
10. Folgender §1 Nummer 17 wird eingefügt:
„17. WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern.“
11. §2 Absatz 1 Nummer 2 wird wie folgt ersetzt:
„2. Waschbare Matratzenhygienebezüge, keine einfache Molton- oder Kalmuckauflage;“
12. Folgender §2 Absatz 1 Nummer 4.1 wird eingefügt:
„4.1. jährliche Tiefenreinigung und/oder Neuanschaffung der Kopfkissen;“
13. In §2 Absatz 1 Nummer 6 wird die Wortfolge „eine Weckvorrichtung oder“ gestrichen;
14. §2 Absatz 1 Nummer 9 wird wie folgt ersetzt:
„9. einen separaten Garderobenhaken;“
15. §2 Absatz 1 Nummer 10 wird wie folgt ersetzt:
„10. eine Sitzgelegenheit;“
16. §2 Absatz 1 Nummer 11 wird wie folgt ersetzt:
„11. einen Tisch, Schreibtisch oder ähnlichen Arbeitsplatz;“
17. Folgender §2 Absatz 1 Nummer 14 wird eingefügt:
„14. TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion.“
18. In §3 Nummer 1 Satz 1 wird nach dem Wort „Duschvorhang“ die Wortfolge „oder gleichwertiger Trennvorrichtung“ eingefügt;
19. §3 Nummer 8 wird aufgehoben.

Art. 4 – Artikel 4 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:
„Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Ferienwohnung“ folgende Mindestanforderungen:“
2. In Nummer 9 wird nach dem Wort „Abstellkammer“ die Wortfolge „sowie Kellerräume mit Freizeitangebot“ eingefügt;
3. In Nummer 22 wird die Wortfolge „Kontaktnummer des Vermieters und Notrufnummern“ durch die Wortfolge „Notrufnummern, Preise und Kontaktangaben des Vermieters“ ersetzt;
4. Folgende Nummer 23 wird eingefügt:
„23. eine Sitzgruppe (Sofa und/oder Sessel) ist vorhanden.“

Art. 5 – Artikel 5 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:
„Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich

erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Bed & Breakfast“ folgende Mindestanforderungen:

2. In Nummer 8 wird zwischen dem Wort „Teeküche,“ und dem Wort „Kellerräume“ die Wortfolge „Diele bzw. Flur,“ eingefügt;

3. In Nummer 20 wird das Wort „Kontaktnummern“ durch das Wort „Kontaktangaben“ ersetzt.

Art. 6 – In denselben Erlass wird folgender Artikel 5.1 eingefügt:

„Art. 5.1 – Mindestanforderungen in der Kategorie Gruppenunterkunft

Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Gruppenunterkunft“ folgende Mindestanforderungen:

1. ein gefahrloser Zugang zum Objekt muss gewährleistet sein;
2. für eine zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung im Eingang, auf dem Weg zu den Zimmern, in allen Zimmern und Gemeinschaftsräumen ist gesorgt;
3. Steckdosen sind in allen Räumen vorhanden;
4. die angebotene Wohnfläche muss der Gruppengröße angepasst sein;
5. in allen für die Gäste zugänglichen Räume befindet sich eine regulierbare Heizquelle, mit Ausnahmen von Dielen bzw. Fluren und Abstellräumen;
6. alle für die Gäste zugänglichen Räume besitzen mindestens ein Außenfenster, mit Ausnahme der Sanitärbereiche, Flure und Abstellkammern sowie Kellerräume mit Freizeitangebot;
7. die Außenfenster der Schlafräume sind verdunkelbar;
8. die Betten sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Mehrteilige Matratzen und Zustellbetten sind nicht zugelassen. Nur einwandfreie Matratzen, Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (Moltonauflage) für die angegebene Personenanzahl sind vorhanden;
9. es wird ausreichend Stauraum u.a. für Kleidung entsprechend der Personenanzahl in den Zimmern vorgesehen;
10. die Anzahl der Sanitäranlagen muss der maximalen Personenanzahl angepasst sein;
11. Toiletten müssen mit einer abschließbaren Türe ausgestattet sein;
12. alle Sanitäranlagen ohne Fenster müssen mit einer Belüftung ausgestattet sein;
13. Sanitäranlagen mit Außenfenstern sind nicht einsehbar;
14. eine Essgelegenheit mit ausreichender Sitzmöglichkeit für die angegebene Personenanzahl ist vorhanden;
15. eine tägliche Reinigung der Gemeinschaftsräume und Sanitäranlagen ist gewährleistet;
16. ein Aushang informiert über Notrufnummern, Preise und Kontaktangaben des Personals (24h/24h).“

Art. 7 – Artikel 6 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. Der einleitende Satz wird wie folgt ersetzt:

„Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Saisonale Unterkunft“ folgende Mindestanforderungen:“

2. In Nummer 1 wird die Wortfolge „31. Oktober“ durch die Wortfolge „30. November“ ersetzt;

3. In Nummer 4 wird das Wort „Müllentsorgung“ durch die Wortfolge „Mülltrennung und -entsorgung“ ersetzt;

4. In Nummer 5 wird das Wort „Kontaktnummern“ durch das Wort „Kontaktangaben“ ersetzt.

Art. 8 – Artikel 7 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In §1 wird der einleitende Satz wie folgt ersetzt:

„Jede Unterkunft muss innen und außen sauber und gut unterhalten sein. Zusätzlich erfüllt eine touristische Unterkunft der Kategorie „Camping“ folgende Mindestanforderungen:“

2. In §1 Nummer 4 werden folgende Sätze eingefügt:

„Sie müssen jedoch zwingend ihren mobilen Charakter behalten, das heißt untergeordnete Bauteile haben keine feste Verbindung zum Boden und müssen ohne besonderen technischen Aufwand entfernt werden können. Hierbei handelt es sich um handelsübliche Vorzelte, Vordächer, Treppen und Terrassen;“

3. §1 Nummer 5 wird wie folgt ersetzt:

„5. einzig zulässig auf einem Stellplatz sind eine Parkfläche, die mobile Unterkunft, ein Vorzelt, ein Gartenhaus sowie eine Terrasse;“

4. Folgender §1 Nummer 5.1 wird eingefügt:

„5.1 die mobile Unterkunft darf nicht mit einer Terrasse, Veranda oder festen Installation (Zaun, Gartenhaus) ausgestattet werden, wenn diese die Mobilität verhindert. Lediglich abnehmbare Terrassen und Vorzelte, die diese Fähigkeit, sich in Bewegung zu setzen, nicht beeinträchtigen, sind zulässig;“

5. Folgender §1 Nummer 5.2 wird eingefügt:

„5.2 eine Terrasse ist nicht überdacht. Überdachte Terrassen gelten als Vorzelt;“

6. In §1 Nummer 6 wird Satz 1 gestrichen;

7. In §1 Nummer 12 wird Satz 2 gestrichen;

8. In §1 Nummer 18 wird das Wort „Camping“ durch das Wort „Campingplatz“ ersetzt;

9. In §2 wird im einleitenden Satz das Wort „Durchgangsstellplätze“ durch das Wort „Stellplätze“ ersetzt;

10. In §2 Nummer 5 wird die Wortfolge „für Fön und Rasierapparat“ gestrichen;

11. §3 Nummer 2 wird aufgehoben;

12. §3 Nummer 3 wird aufgehoben;

13. In §3 Nummer 7 wird das Wort „Müllentsorgung“ durch die Wortfolge „Mülltrennung und -entsorgung“ ersetzt.

Art. 9 – Artikel 9 desselben Erlasses wird wie folgt abgeändert:

1. In §2 Absatz 1 werden folgende Nummern 8 bis 15 eingefügt:

„8. die Anzahl und die Lage der den Gästen zugänglichen Räume;

9. die Angaben zu Anzahl und zur Lage offener Feuerstellen;

10. die Angaben zu Anzahl und zur Lage der 6 Kg-Feuerlöscher;

11. die Art, Anzahl und Lage der Rauch- und Brandmelder;

12. das Baumaterial der Zwischendecken;

13. die Art des Heizungssystems und bei Gasversorgung die Art der Versorgung (Leitung, Tank, Flaschen);

14. die Angaben zu den getroffenen Sicherheitsvorkehrungen: Fluchtpläne, mehrsprachige Verhaltensregeln im Brandfall sowie ausgeschilderte Fluchtwege und Lagerort des Feuerlöschers pro Stockwerk;

15. die Angaben zur Erreichbarkeit des Gebäudes und der Stockwerke.“

2. In §2 Absatz 2 wird folgende Nummer 1.1 eingefügt:

„1.1 eine Bescheinigung der Versicherungsgesellschaft über eine Feuer- und Gebäudehaftpflichtversicherung;“

3. In §2 Absatz 2 Nummer 2 wird im einleitenden Satz nach dem Wort „Kontrollbescheinigungen“ die Wortfolge „durch ein externes Kontrollorgan“ eingefügt;

4. §2 Absatz 2 Nummer 2 Buchstaben b) und c) werden wie folgt ersetzt:

„b) Gasanlagen und alle damit verbundenen Geräte, nicht älter als 5 Jahre;

c) Brandmeldeanlage, soweit vorhanden, nicht älter als 3 Jahre;“

5. In §2 Absatz 2 wird folgende Nummer 3 eingefügt:

„3. eine Kopie der Wartungsbescheinigung der Heizungsanlage, einschließlich Fegenachweis der Schornsteine, nicht älter als 1 Jahr, ausgestellt durch ein von der Wallonischen Agentur für Luft und Klima (AwAC) anerkanntes Unternehmen.“

6. §3 Absätze 2 und 3 werden aufgehoben.

Art. 10 - Die Anlage 3 desselben Erlasses wird durch den Anhang des vorliegenden Erlasses ersetzt.

Art. 11 - In der Anlage 4 desselben Erlasses wird Nummer 32 gestrichen.

Art. 12 - Der vorliegende Erlass tritt mit Wirkung XXXXX in Kraft.

Art. 13 - Der für Tourismus zuständige Minister ist mit der Durchführung des vorliegenden Erlasses beauftragt.

Eupen, den

Für die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft,

Der Ministerpräsident,
Minister für lokale Behörden und Finanzen
O. PAASCH

Die Ministerin für Kultur und Sport, Beschäftigung und Medien
I. WEYKMANS

Isabelle
Weykmans

Digital unterschrieben
von Isabelle Weykmans
Datum: 2023.07.10
08:25:32 +02'00'

Anhang zum Erlass der Regierung zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung

Anlage 3
Einstufungskriterien HOTEL

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Allgemeine Hotelinformationen								
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie ¹	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs- / Investitionsstau.	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen.	-	einfachen ²	mittleren ³	gehobenen ⁴	hohen ⁵	höchsten ⁶
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht.	-	M	M	M	M	M
	5	Zweisprachige Mitarbeiter	3		M	M	M	M
Park- / Lademöglichkeiten	6	Parkplatz am Hotel	3					
	7	Parkmöglichkeit für Busse	3					
	8	Hotelgarage	5					

¹ Im Falle von Pandemien wie COVID-19 können besondere Verpflichtungen in Bezug auf Reinigungs- und Hygienemaßnahmen gelten. Die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen und/oder nationaler Vorschriften in dieser Hinsicht kann bestimmte HSU-Kriterien bis auf weiteres außer Kraft setzen.

² Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

³ Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

⁴ Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

⁵ Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

⁶ Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	9	Ladestation für Elektroautos	10					
	10	Ausgewiesene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
Sonstiges	11	Mind. 50 % der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	5					
	12	Gästelift ⁷	10				M	M
Barrierefreiheit ⁸	13	Barrierefreiheit - Rollstuhl oder Gehilfe	5					
	14	Barrierefreiheit - Elektrischer Rollstuhl	10					
	15	Barrierefreiheit - Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	16	Barrierefreiheit - Gehörlose und schwerhörige Gäste	5					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II. Rezeption und Services								
Empfangsbereich	17	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichnet) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	1	M	M	M	M	M
	18	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	3					
	19	Sitzgruppe ⁹ im Empfangsbereich	3			M		
	20	Lobby ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5				M	M

⁷ Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

⁸ Entsprechend der regionalen Vorschriften.

⁹ Die Kriterien 19 bis 21 unterscheiden sich in Größe und Empfindungsauslegung (von klein bis groß, von der Sitzzecke bis zum repräsentativen Saal).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	21	Empfangshalle ⁹ mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					
	22	Empfangsdienst und permanent (24/24 Stunden) erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	1	M	M			
	23	10 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption und permanent (24/24 Stunden) erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	7			M		
	24	16 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption, permanent (24/24 Stunden) physisch verfügbar im Hotel und erreichbar über digitale Kommunikation oder Telefon	10				M	
	25	24 Stunden personell besetzte, geöffnete Rezeption, und permanent (24/24 Stunden) über digitale Kommunikation oder Telefon verfügbar	15					M
	26	Self-Check-in Einrichtung / Service	3					
	27	Self-Check-out Einrichtung / Service	3					
	28	Valet Parking Service	10					M
	29	Doorman (separates Personal)	15					
	30	Concierge / Guest relation manager (separates Personal)	15					M
	31	Hotelpagen (separates Personal)	15					
	32	Gepäckservice auf Wunsch	5			M	M	
	33	Gepäckservice	10					M
	34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zimmerreini- gung / Wäsche- wechsel	35	Tägliche Zimmerreini- gung ¹⁰	1	M	M	M	M	M
	36	Täglicher Handtuch- wechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	37	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Wo- che ¹⁰	1	M	M	M		
	38	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Wo- che ¹⁰	3				M	M
	39	Täglicher Bettwäsche- wechsel auf Wunsch	3				M	M
Wäsche- / Bü- gelservice	40	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)	3					M
	41	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M		
	42	Chemisches Reinigen oder Waschen und Bü- geln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rück- gabezeitpunkt nach Abspra- che, Wochenenden ausge- nommen, Wäschebeutel vor- handen)	7				M	M
Zahlungsart	43	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	44	Regenschirm am Emp- fang oder auf dem Zimmer	3			M	M	M
	45	Aktuelles Medienange- bot (gedruckt oder di- gital) ¹¹	3					M
	46	Nähservice	3					M
	47	Nähzeug auf Wunsch	1		M	M	M	
	48	Nähzeug auf dem Zim- mer	3					M
	49	Schuhputzmaschine im Hotel	5				M ¹²	M
	50	Schuhputzservice	5				M ¹²	M
	51	Schuhputzutensilien auf Wunsch	1		M	M	M	

¹⁰ Mit der Möglichkeit für den Gast, dies abzuwählen

¹¹ Zeitungen, Smart- TV, Tablets etc.

¹² Es kann entweder eine Schuhputzmaschine im Hotel (siehe Nr. 49) oder ein Schuhputzservice (siehe Nr. 50) angeboten werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	52	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer	3					M
	53	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M
	54	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel)	1	M	M	M	M	M
	55	Personalisierte Begrüßung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer	5					M
	56	Begleitung der Gäste bei Ankunft auf ihr Zimmer	5					
	57	<i>Turndown-Service</i> ¹³ am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Zimmer								
Allgemeine Informationen	58	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 14 \text{ qm}^{14}$	10					
	59	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 18 \text{ qm}^{14}$	15					
	60	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 22 \text{ qm}^{14}$	20					
	61	Zimmergröße (inkl. Bad / WC) $\geq 30 \text{ qm}^{14}$	25					
	62	Anzahl Suiten ¹⁵	Je 3, max. 9					M (Mind. 2)
Schlafkomfort	63	Bett mit zeitgemäßer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke ¹⁶	1	M	M			
	64	Bettssystem bestehend aus elastischem	5			M	M	M

¹³ Auch *second service* genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

¹⁴ Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

¹⁵ Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.

¹⁶ Die Gesamthöhe des Bettsystems ist die Summe aus Matratze und elastischem System (Lattenrost).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm ^{16, 17}						
	65	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemäßen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm ^{16, 17}	7					
	66	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch	3					
Bettenbreite ¹⁸	67.1	Einzelbetten Breite mind. 0,80 m ¹⁹	1					
	67.2	Einzelbetten Breite mind. 0,90 m ¹⁹	5					M
	67.3	Einzelbetten Breite mind. 1,00 m ¹⁹	10					
	67.4	Einzelbetten Breite mind. 1,20 m ¹⁹	15					
	68.1	Doppelbetten Breite mind. 1,40 m ¹⁹	1					
	68.2	Doppelbetten Breite mind. 1,60 m ¹⁹	5					
	68.3	Doppelbetten Breite mind. 1,80 m ¹⁹	10					M
	68.4	Doppelbetten Breite mind. 2,00 m ¹⁹	15					
Bettenlänge	69.1	Bettenlänge mind. 1,90 m	1					
	69.2	Bettenlänge mind. 2,00 m	5					M
	69.3	Bettenlänge mind. 2,10 m	10					
	69.4	Bettenlänge mind. 2,20 m	15					
	70	Zustellbare Babybetten auf Wunsch	1					
	71	Matratzen-Hygienezüge/ Encasings ²⁰	10	M	M	M	M	M

¹⁷ Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Box Spring- oder vergleichbares System bilden.

¹⁸ Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite

¹⁹ Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15 %), die unter dieser Größe liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.

²⁰ Keine einfache Molton- / Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	72	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 5 Jahren	10					
	73	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung ²¹	10					
	74	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch ²²	3					
	75	Zeitgemäße, gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	76	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M
	77	Zeitgemäße, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	78	Kopfkissen-Hygienebezüge / Encasings	7					
	79	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung	1	M	M	M	M	M
	80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1			M	M	M
	81	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	5					M
	82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	83	Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	84	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	85	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	86	Waschbare Bettvorlage	3					
	87	Weckservice	1	M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	88	Kleiderschrank / -nische angemessener Kapazität	1	M	M	M	M	M
	89	Wäschefächer	1		M	M	M	M

²¹ Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

²² „Allergikerfreundlich“ ist nicht zu verwechseln mit „allergenfrei“. Allergiker-Kissen, -Decken und -Bettwäsche sollten durch ein Zertifikat bestätigt werden. Auch die Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	90	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel ²³	1	M	M	M		
	91	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
	92	Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
	93	1 Sitzgelegenheit	1	M	M			
	94	1 Sitzgelegenheit pro Person	3			M	M	M
	95	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Couch) mit Beistelltisch / Ablage	7				M	M
	96	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel / Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	7					M
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M			
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴	5			M	M	M
	99	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6 qm, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung ²⁴	7					
	100	Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	101	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer ²⁴	1	M	M	M	M	M
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe ²⁴	3					
	103	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe ²⁴	3			M	M	M

²³ Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

²⁴ Netzsteckdosen müssen verfügbar sein und dürfen nicht von anderen stationären Geräten verwendet werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	104	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	105	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett	3					
	106	Nachtlicht	1					
	107	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	108	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M
	109	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	110	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	111	Papierkorb	1			M	M	M
Safe / Depotmöglichkeiten	112	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M			
	113	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M ²⁵	M ²⁵	M
	114	Safe im Zimmer	5					M
	115	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	7					
Schallschutz / Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen / Doppeltüren	10					
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	7					
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	10					
	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					
	121	Stimmige Atmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe etc.)	1					
Unterhaltungselektronik	122	Audio- / Multimedia Unterhaltung ²⁶	5			M	M	M
	123	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					

²⁵ Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 114).

²⁶ Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	124	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	1	M	M	M	M	M
	125	Zusätzliche TV-Dienste mit Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Größe	3					
	126	Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender	5				M	M
	127	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	3				M	M
	128	Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte, wie z.B. Handys)	1			M	M	M
Telekommunikation	129	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation mit Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) ²⁷	5			M	M	
	130	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10					M
	131	WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M	M	M
	132	Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)	5					
	133	Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch	1				M	M
Sonstiges	134	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1					M
	135	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) ²⁸	1	M	M			
	136	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M	M	M

²⁷ Der Gast muss beim Check-in auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

²⁸ Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	137	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1	M	M	M	M	M
	138	Schreibgerät und Notizblock	1			M	M	M
	139	Korrespondenzmappe	1					
	140	Hosenbügler	3					
	141	Bügeleisen und -brett auf Wunsch / Bügelzimmer	1					
	142	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	143	Schuhanzieher / -löffel auf dem Zimmer	1				M	M
	144	Türspion	3					
	145	Zusätzliche Schließvorrichtung an Zimmertür	1					
Sanitärkomfort	146	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ qm}^{29}$	10					
	147	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ qm}^{30}$	15					
	148	100% Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC	1	M ³⁰	M	M	M	M
	149	100% der Zimmer mit Dusche / WC oder Wannenbad / WC <u>und</u> <u>davon</u> 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	150	30% der Zimmer mit separatem WC	5					
	151	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	152	Duschvorrichtung mit Duschwand	5					
	153	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	154	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					

²⁹ Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Größe, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

³⁰ Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagendusche / -WC – ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15% Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	155	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M
	156	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	157	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1					
	158	Sicherheitsgriffe	3					
	159	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	160	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	161	Kosmetikspiegel	1					
	162	Beweglicher Kosmetikspiegel	3				M	M
	163	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	164	Handtuchhalter / -haken	1	M	M	M	M	M
	165	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5					M
	166	Ablagefläche	1	M	M	M		
	167	Großzügige Ablagefläche	3				M	M
	168	Zahnbecher/ -glas	1			M	M	M
	169	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	170	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne	1		M	M	M	M
	171	Shampoo ³¹	1		M	M	M	M
	172	Zusätzliche Kosmetikartikel (z.B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)	Je Artikel 1, max.3				M	M
	173	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	174	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	175	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M

³¹ Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	176	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M
	177	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	178	Bademantel	5					M
	179	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	180	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	181	Haartrockner auf Wunsch	1					
	182	Haartrockner	3			M	M	M
	183	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	184	Personenwaage	1					
	185	Abfallbehälter	1	M	M	M	M	M

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
IV. Gastronomie								
Getränke	186	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	187	Getränkeangebot auf dem Zimmer	3			M	M	M
	188	Kühlschrank auf dem Zimmer ³²	3					
	189	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M ³³	M
	190	Maxibar	3					
	191	16 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	10				M ³⁴	
	192	24 Stunden Getränke im <i>Roomservice</i>	15					M
	193	Kaffee- / Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer	3					
	194	Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer	5					

³² Oder Minibar (siehe Nr. 189).

³³ Eine Maxibar (siehe Nr. 190) oder der 16 Stunden *Roomservice* (siehe Nr. 191) erfüllen dieses Kriterium auch.

³⁴ Eine Minibar (siehe Nr. 189) oder eine Maxibar (siehe Nr. 190) erfüllen dieses Kriterium auch.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bar	195	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁵ (geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	196	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung ³⁵ (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10					M
Frühstück	197	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	198	Erweitertes Frühstücksangebot ³⁶	1	M				
	199	Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte ³⁷	5		M	M		
	200	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	M
	201	Frühstückskarte im <i>Roomservice</i>	5					M
Speisen	202	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei etc.)	3					
	203	Regionale Gerichte ³⁸	5					
	204	16 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	10				M	
	205	24 Stunden Speisenangebot im <i>Roomservice</i>	15					M
	206	Restaurant ³⁹	Je 5, max. 10					
	207	Restaurant an 5 Tagen pro Woche geöffnet	Je 7, max. 14					
	208	Restaurant an 6 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M

³⁵ Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

³⁶ Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heißgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat / Obst und einer Auswahl an Brot / Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

³⁷ Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei / Eierspeise und Cerealien.

³⁸ Das Speisenangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler / nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.

³⁹ Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Veranstaltungsbereich (MICE)								
Bankettmöglichkeiten	209	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen ⁴⁰	1					
	210	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen ⁴⁰	3					
	211	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen ⁴⁰	5					
Tagungsräume	212	Ausgewiesene Co-Working Spaces / Gruppenarbeitsräume	10					
	213	Tagungsraum/-räume mit mind. 100 qm, nutzbare Mindesthöhe 2,75 m ⁴¹	10					
	214	Tagungsbetreuung ⁴² (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	215	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit ⁴³	1					
	216	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	5					
	217	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume ⁴³	3					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VI. Freizeit								
Sport	218	Hauseigene In- und / oder	3 pro Anlage, max. 9					

⁴⁰ Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

⁴¹ Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), WiFi, Beamer, der Raumhöhe / -größe angemessene Leinwand, Garderobenständer / -schrank im Tagungsraum, eine angemessene Anzahl an Netz-Steckdosen.

⁴² Punktwertung nur, wenn Kriterium 213 erfüllt ist.

⁴³ Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		Outdoor-Freizeitanlage ⁴⁴ (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang)						
	219	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	220	Fitnessraum ⁴⁵ mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness / Beauty ⁴⁶	221	Massagen ⁴⁷ (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	222	Separate Liegehalle / Ruheraum ⁴⁸	3					
	223	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	224	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	3 pro Saunatyp ⁴⁹ , max. 9					
	225	Wellnessangebot ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlung, Nagel- / Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					

⁴⁴ Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

⁴⁵ Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

⁴⁶ Der Wellness- / Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und / oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

⁴⁷ Der Anwendungsraum / die Anwendungsräume haben eine Mindestgröße von 10 qm.

⁴⁸ Die Liegehalle / der Ruheraum verfügt über eine Mindestgröße von 20 qm.

⁴⁹ Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	226	Bäder- / Kneippabteilung ⁴⁸ mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	227	Private Spa Kabine	5					
	228	Swimming-Pool (außen) ⁵⁰ / Schwimmteich ⁵¹	10					
	229	Swimming-Pool (innen) ⁵²	10					
Kinder	230	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	231	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	232	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3					
	233	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)	3					
Sonstiges	234	Toiletten für Hotelgäste im öffentlichen Bereich des Hotels	3					
	235	Bibliothek	3					
	236	Ferienbetreuung / Animation	5					

⁵⁰ Der Außen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 60 qm.

⁵¹ Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

⁵² Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgröße von 40 qm.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VII. Qualitäts- und Online-Aktivitäten								
Qualitätsmanagement	237	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden ⁵³	1			M	M	M
	238	Systematische Analyse von Gästebewertungen ⁵⁴	3				M	M
	239	Mystery guesting ⁵⁵	5					
	240	Qualitätsmanagement-System gemäß EHQ ⁵⁶ oder vergleichbares System	15					
Online-Aktivitäten	241	Hoteleigene Website ⁵⁷ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung	1	M	M			
	242	Zweisprachige Website ⁵⁸ mit aktuellen Informationen inkl. Bettengrößen und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels.	5			M	M	M
	243	Website mit direkter Buchungsoption	5					
	244	Website mit Gästebewertungen	3					
	245	Mobile Version der Website oder mobile Applikation	5					
	246	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine	5					

⁵³ Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

⁵⁴ Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen / -karten) und der darauf folgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

⁵⁵ *Mystery guestings* müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.

⁵⁶ Qualitätsinitiative der Deutschsprachigen Gemeinschaft ab 2021, siehe www.ostbelgientourismus.be/qualitätsinitiative/ oder einem vergleichbaren Qualitätsprogramm, wie z.B. European Hospitality Quality (EHQ), dem Dachsystem für Qualitätsprogramme von HOTREC (vgl. www.hotrec.eu)

⁵⁷ Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Außenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Homepage abzugeben						
	247	Nachhaltigkeits-Label / -Zertifikat ⁵⁸	20					

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VIII. Mindestpunkte⁵⁹								
Hotels				95	180	270	410	610
Zusatz "Superior" ⁶⁰				180	270	410	610	710

Gesehen, um dem Erlass der Regierung zur Abänderung des Erlasses der Regierung vom 19. Oktober 2017 zur Ausführung des Dekrets vom 23. Januar 2017 zur Förderung des Tourismus in Bezug auf die allgemeinen und spezifischen Betriebsbedingungen für touristische Unterkunftsbetriebe sowie deren Einstufung beigefügt zu werden.

Eupen, den

Für die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft,

Der Ministerpräsident,
Minister für lokale Behörden und Finanzen
O. PAASCH

Die Ministerin für Kultur und Sport, Beschäftigung und Medien

Isabelle

Weykmans

I. WEYKMANS

Digital unterschrieben von

Isabelle Weykmans

Datum: 2023.07.10

08:26:30 +02'00'

⁵⁸ Nationale Entscheidung über anerkannte Labels und Zertifikate

⁵⁹ Für ein Hotel ohne Restaurant reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte. Für ein 5-Sterne Hotel ist das Restaurant ein Mindestkriterium (Krit.208).

⁶⁰ „Superior“ bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck, den in ihrer Kategorie erwarteten, überragt. Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Maß an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist für alle Hotels erreichbar.

GOVERNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE

[Numéro d'enregistrement]

Avant-projet d'arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification

LE GOUVERNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ GERMANOPHONE,

Vu le décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme, articles 11, § 1er, alinéa 1er, 12, § 1er, alinéa 2, 17, alinéa 1er, et 29, 2° et 3° ;

Vu l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification ;

Vu l'avis de l'inspecteur des Finances, donné le XXXX ;

Vu l'accord du Ministre-Président, compétent en matière de Budget, donné le XXXX ;

Vu l'avis du Conseil d'Etat n° XXXX, donné le XXXX, en application de l'article 84, § 1er, alinéa 1er, 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition du Ministre compétent en matière de Tourisme ;

Après délibération,

Arrête :

Article 1er - A l'article 1er, alinéa 2, 2°, de l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification, les mots "les deux" sont remplacés par les mots "tous les".

Art. 2 - L'article 2 du même arrêté est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er, alinéa 2, 6°, est abrogé ;

2° Au paragraphe 1er, alinéa 2, le point 12° suivant est inséré :

"12° une note sur la collecte, l'utilisation et la conservation des données."

3° Au paragraphe 2, alinéa 1er, 1°, les mots "de la commune" sont insérés entre les mots "accusé de réception" et les mots "pour la demande" ;

4° Au paragraphe 3, alinéa 2, la phrase suivante est insérée :

"Aux fins de vérification, une inspection est effectuée conformément à l'article 25 du décret."

Art. 3 - L'article 3 du même arrêté est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1er, la phrase liminaire est remplacée comme suit :

"Tout hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hôtel" répond aux exigences minimales suivantes :"

2° Le paragraphe 1er, 3°, est remplacé comme suit :

"3° zone d'accueil : zone désignée (aménagée et signalée) dans laquelle la sphère privée du client est protégée ;"

3° Au paragraphe 1er, 4°, les mots "par téléphone de l'intérieur et de l'extérieur" sont remplacés par les mots "par communication numérique ou par téléphone" ;

4° Au paragraphe 1er, 5°, les mots ", avec la possibilité pour le client d'annuler cette option" sont insérés après le terme "nettoyé" ;

5° Au paragraphe 1er, 7°, les mots ", avec la possibilité pour l'hôte de ne pas le faire" sont insérés après le mot "changé" ;

6° Au paragraphe 1er, le point 7.1° suivant est inséré :

"7.1° Paiement sans numéraire ;"

7° Le paragraphe 1er, 9°, est remplacé comme suit :

"9° offre d'articles d'hygiène sur demande ;"

8° Le paragraphe 1er, 10°, est remplacé comme suit :

"10° guide des services, imprimé ou numérique, indiquant au moins les heures de petit-déjeuner, les heures d'ouverture des installations hôtelières et les heures de départ ;"

9° Au paragraphe 1er, 15°, les mots ", imprimé ou numérique," sont insérés entre les mots "matériel d'information" et "mis à disposition" ;

10° Au paragraphe 1er, le point 17° suivant est inséré :

"17° accès Internet sans fil dans les zones publiques et dans les chambres."

11° Le paragraphe 2, alinéa 1er, 2°, est remplacé comme suit :

"2° des housses de matelas lavables, pas un simple surmatelas en molleton ou en calicot ;"

12° Au paragraphe 2, alinéa 1er, le point 4.1° suivant est inséré :

"4.1° nettoyage annuel en profondeur et/ou remplacement des oreillers ;"

13° Au paragraphe 2, alinéa 1er, 6°, les mots "un dispositif de réveil ou" sont supprimés ;

14° Le paragraphe 2, alinéa 1er, 9°, est remplacé comme suit :

"9° un crochet de vestiaire séparé ;"

15° Le paragraphe 2, alinéa 1er, 10°, est remplacé comme suit :

"10. un siège ;"

16° Le paragraphe 2, alinéa 1er, 11°, est remplacé comme suit :

"11° une table, un bureau ou un poste de travail similaire ;"

17° Au paragraphe 2, alinéa 1er, le point 14° suivant est inséré :

"14° services de télévision avec moniteur de taille appropriée pour les conditions de la pièce, avec fonction de télécommande."

18° au paragraphe 3, 1°, première phrase, les mots "ou d'un dispositif de séparation équivalent" sont insérés après les mots "rideau de douche" ;

19° Le paragraphe 3, 8°, est abrogé.

Art. 4 - L'article 4 du même arrêté est modifié comme suit :

1° La phrase liminaire est remplacée comme suit :

"Chaque hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "logement de vacances" répond aux exigences minimales suivantes :"

2° Au 9°, les mots "ainsi que des sous-sols offrant des possibilités de loisirs" sont insérés après le terme "débaras" ;

3° Au 22°, les mots "numéro de contact du bailleur et numéros d'appel d'urgence" sont remplacés par les mots "numéros d'appel d'urgence, prix et coordonnées du bailleur" ;

4° Le point 23° suivant est inséré :

"23° un ensemble de sièges (canapé et/ou fauteuil) est disponible."

Art. 5 - L'article 5 du même arrêté est modifié comme suit :

1° La phrase liminaire est remplacée comme suit :

"Chaque hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "Bed & Breakfast" répond aux exigences minimales

suivantes :

- 2° Au 8°, les mots "couloir ou," sont insérés entre les mots "kitchenette," et "caves" ;
- 3° Au 20°, les mots "numéros de contact" sont remplacés par les mots "coordonnées".

Art. 6 - L'article 5.1 suivant est inséré dans le même arrêté :

"Art. 5.1 - Exigences minimales dans la catégorie hébergement de groupe"

Chaque hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hébergement de groupe" répond aux exigences minimales suivantes :

- 1° un accès sans danger à l'objet doit être garanti ;
 - 2° un éclairage approprié et suffisant est prévu à l'entrée, sur le chemin menant aux chambres, dans toutes les chambres et dans les locaux communs ;
 - 3° des prises de courant sont disponibles dans toutes les pièces ;
 - 4° l'espace de vie proposé doit être adapté à la taille du groupe ;
 - 5° toutes les pièces accessibles aux hôtes sont équipées d'une source de chauffage réglable, à l'exception des couloirs et des débarras ;
 - 6° toutes les pièces accessibles aux hôtes possèdent au moins une fenêtre extérieure, à l'exception des sanitaires, des couloirs et des débarras, ainsi que des caves offrant des activités de loisirs ;
 - 7° les fenêtres extérieures des chambres à coucher sont occultables ;
 - 8° les lits sont en bon état général et bien entretenus. Les matelas en plusieurs parties et les lits d'appoint ne sont pas autorisés. Seuls des matelas, des couettes, des oreillers et des housses hygiéniques (surmatelas en molleton) en parfait état pour le nombre de personnes indiqué sont disponibles ;
 - 9° un espace de rangement suffisant est prévu, entre autres pour les vêtements, en fonction du nombre de personnes dans les chambres ;
 - 10° le nombre d'installations sanitaires doit être adapté au nombre maximal de personnes ;
 - 11° Les toilettes doivent être équipées d'une porte verrouillable ;
 - 12° tous les sanitaires sans fenêtre doivent être équipés d'un système de ventilation ;
 - 13° les installations sanitaires avec des fenêtres extérieures ne sont pas visibles ;
 - 14° une possibilité de manger avec suffisamment de sièges pour le nombre de personnes indiqué est disponible ;
 - 15° un nettoyage quotidien des espaces communs et des installations sanitaires est assuré ;
 - 16° une affiche indique les numéros d'urgence, les prix et les coordonnées du personnel (24h/24).
- "

Art. 7 - L'article 6 du même arrêté est modifié comme suit :

- 1° La phrase liminaire est remplacée comme suit :

"Chaque hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "hébergement saisonnier" répond aux exigences minimales suivantes :"

- 2° Au 1°, les mots "31 octobre" sont remplacés par les mots "30 novembre" ;
- 3° Au 4°, les mots "élimination des déchets" sont remplacés par les mots "Tri et élimination des déchets" ;
- 4° Au 5°, les mots "numéros de contact" sont remplacés par les mots "coordonnées".

Art. 8 - L'article 7 du même arrêté est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 1er, la phrase liminaire est remplacée comme suit :

"Chaque hébergement doit être propre et bien entretenu, à l'intérieur comme à l'extérieur. En outre, un hébergement touristique de la catégorie "camping" répond aux exigences minimales suivantes :"

- 2° Au paragraphe 1er, 4°, les phrases suivantes sont insérées :

"Ils doivent cependant impérativement conserver leur caractère mobile, c'est-à-dire que les

éléments de construction inférieurs n'ont pas de lien fixe avec le sol et doivent pouvoir être retirés sans effort technique particulier. Il s'agit ici d'auvents, d'avant-toits, d'escaliers et de terrasses disponibles dans le commerce ;"

3° Le paragraphe 1er, 5°, est remplacé comme suit :

"5° seuls sont autorisés sur un emplacement une aire de stationnement, l'abri mobile, un auvent, un abri de jardin ainsi qu'une terrasse ;"

4° Au paragraphe 1er, le point 5.1° suivant est inséré :

"5.1° l'habitat mobile ne peut pas être équipé d'une terrasse, d'une véranda ou d'une installation fixe (clôture, abri de jardin) si celle-ci empêche la mobilité. Seuls les terrasses et les auvents amovibles qui n'entravent pas cette capacité à se déplacer sont autorisés ;"

5° Au paragraphe 1er, le point 5.2° suivant est inséré :

"5.2° une terrasse n'est pas couverte. Les terrasses couvertes sont considérées comme des auvents ;"

6° Au paragraphe 1er, 6°, la première phrase est supprimée ;

7° Au paragraphe 1er, 12°, la deuxième phrase est supprimée ;

8° Au paragraphe 1er, 18°, le mot "camping" est remplacé par le mot "terrain de camping" ;

9° Dans la phrase liminaire du paragraphe 2, les mots "emplacements de passage" sont remplacés par les mots "emplacements" ;

10° Au paragraphe 2, 5°, les mots "pour les sèche-cheveux et les rasoirs" sont supprimés ;

11° Le paragraphe 3, 2°, est abrogé ;

12° Le paragraphe 3, 3°, est abrogé ;

13° Au paragraphe 3, 7°, les mots "élimination des déchets" sont remplacés par les mots "tri et élimination des déchets".

Art. 9 - L'article 9 du même décret est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 2, alinéa 1er, les points 8° à 15° suivants sont insérés :

"8° le nombre et l'emplacement des locaux accessibles aux hôtes ;

9° les indications relatives au nombre et à l'emplacement des foyers ouverts ;

10° les indications relatives au nombre et à l'emplacement des extincteurs de 6 kg ;

11° le type, le nombre et l'emplacement des détecteurs de fumée et d'incendie ;

12° le matériau de construction des faux-plafonds ;

13° le type de système de chauffage et, en cas d'alimentation en gaz, le type d'approvisionnement (conduite, citerne, bouteilles) ;

14° les indications relatives aux mesures de sécurité prises : les plans d'évacuation, les règles de comportement en cas d'incendie rédigées en plusieurs langues ainsi que les voies d'évacuation indiquées et l'emplacement de l'extincteur par étage ;

15° les indications relatives à l'accessibilité du bâtiment et des étages."

2° Au paragraphe 2, alinéa 2, le point 1.1° suivant est inséré :

"1.1° une attestation d'assurance de la compagnie d'assurance couvrant la responsabilité civile en matière d'incendie et d'immeubles ;"

3° Au paragraphe 2, alinéa 2, 2°, dans la phrase introductive, les mots "par un organisme de contrôle externe" sont insérés après les mots "certificats de contrôle" ;

4° Au paragraphe 2, alinéa 2, 2°, les points b) et c) sont remplacés par le texte suivant :

"b) les installations de gaz et tout équipement connexe de moins de 5 ans ;

c) système d'alarme incendie, s'il existe, datant de moins de 3 ans ;"

5° Au paragraphe 2, alinéa 2, le point 3° suivant est inséré :

"3° une copie de l'attestation d'entretien de l'installation de chauffage, y compris le ramonage des cheminées, datant de moins d'un an, délivrée par une entreprise agréée par l'Agence wallonne de l'air et du climat (AwAC)."

6° Au paragraphe 3, les alinéas 2 et 3 sont abrogés.

Art. 10 - L'annexe 3 du même arrêté est remplacée par l'annexe du présent arrêté.

Art. 11 - Dans l'annexe 4 du même décret, le point 32 est supprimé.

Art. 12 - Le présent arrêté produit ses effets le XXXX.

Art. 13 - Le compétent en matière de Tourisme est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Eupen, le

Pour le Gouvernement de la Communauté germanophone,

Le Ministre-Président,
Ministre des Pouvoirs locaux et des Finances
O. PAASCH

Ministre de la Culture et des Sports, de l'Emploi et des Médias
I. WEYKMANS

Annexe à l'arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification

*Annexe 3
Critères de classification HÔTEL*

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Informations générales sur l'hôtel								
Propreté / hygiène	1	La propreté et une offre hygiénique sont des conditions de base dans chaque catégorie d'étoiles. ¹	-	M	M	M	M	M
État de conservation	2	Toutes les installations et tous les équipements sont fonctionnels, en parfait état et sans retard visible en matière de rénovation / d'investissement.	-	M	M	M	M	M
Impression générale	3	L'impression générale de l'hôtel répond aux exigences de _____.	-	simple ²	moyen ³	haut de gamme ⁴	élevé ⁵	le plus élevé ⁶
Personnel	4	Tous les services sont fournis par un personnel compétent et reconnaissable.	-	M	M	M	M	M
	5	Personnel bilingue	3		M	M	M	M
Possibilités de stationnement / de chargement	6	Parking à l'hôtel	3					
	7	Parking pour les bus	3					
	8	Garage de l'hôtel	5					

¹ En cas de pandémie telle que COVID-19, des obligations particulières peuvent s'appliquer en matière de mesures de nettoyage et d'hygiène. Le respect des exigences légales et/ou des réglementations nationales à cet égard peut rendre certains critères HSU inopérants jusqu'à nouvel ordre.

² En particulier, l'ameublement et l'équipement sont appropriés et bien entretenus.

³ L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont soignés et adaptés les uns aux autres.

⁴ L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont harmonisés dans leurs formes et leurs couleurs. L'impression générale est celle d'un confort et d'une convivialité de haut niveau.

⁵ L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont de grande qualité et offrent un confort de premier ordre. L'impression visuelle d'ensemble est cohérente en termes de forme, de couleur et de matériaux.

⁶ L'ameublement et l'équipement, en particulier, sont luxueux et offrent un confort maximal. L'impression visuelle d'ensemble est harmonisée de bout en bout en termes de forme, de couleur et de matériaux.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	9	Station de recharge pour voitures électriques	10					
	10	Station de recharge désignée pour les vélos électriques ou autres types de transport électrique	3					
Autres	11	Au moins 50 % des chambres disposent d'un balcon ou d'une terrasse près de la chambre	5					
	12	Ascenseur pour invités ⁷	10				M	M
Accessibilité ⁸	13	Accessibilité - fauteuil roulant ou aide à la marche	5					
	14	Accessibilité - Fauteuil roulant électrique	10					
	15	Accessibilité - hôtes malvoyants et aveugles	5					
	16	Accessibilité - Hôtes sourds et malentendants	5					

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
II Réception et services								
Zone d'accueil	17	Zone désignée (aménagée et signalée) où l'intimité du client est protégée	1	M	M	M	M	M
	18	Zone de réception séparée et désignée, où l'intimité du client est protégée	3					
	19	Groupe de sièges ⁹ dans la zone d'accueil	3			M		
	20	Lobby ⁹ avec sièges et service de boissons	5				M	M
	21	Hall d'accueil ⁹ avec sièges et service de boissons	10					
	22	Service d'accueil et joignable en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone	1	M	M			

⁷ Si plus de 3 étages (y compris le rez-de-chaussée).

⁸ Conformément à la réglementation régionale.

⁹ Les critères 19 à 21 se distinguent par leur taille et leur interprétation des sensations (de la plus petite à la plus grande, du coin salon à la salle représentative).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	23	Réception ouverte 10 heures par jour et joignable en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone.	7			M		
	24	Réception ouverte 16 heures par jour, disponible physiquement en permanence (24/24 heures) à l'hôtel et joignable par communication numérique ou par téléphone	10				M	
	25	Réception ouverte 24 heures sur 24 et disponible en permanence (24/24 heures) par communication numérique ou par téléphone.	15					M
	26	Installation / service d'auto-enregistrement	3					
	27	Installation / service de self-check-out	3					
	28	Service de voiturier	10					M
	29	Doorman (personnel séparé)	15					
	30	Concierge / Guest relation manager (personnel séparé)	15					M
	31	Garçons d'hôtel (personnel séparé)	15					
	32	Service de bagages sur demande	5			M	M	
	33	Service de bagages	10					M
	34	Consigne à bagages sécurisée pour les clients	5			M	M	M
Nettoyage des chambres / Changement de linge	35	Nettoyage quotidien des chambres ¹⁰	1	M	M	M	M	M
	36	Changement quotidien des serviettes de toilette sur demande	1	M	M	M	M	M
	37	changement des draps au moins une fois par semaine ¹⁰	1	M	M	M		

¹⁰ Avec la possibilité pour l'invité de choisir de ne pas le faire

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	38	changement des draps au moins deux fois par semaine ¹⁰	3				M	M
	39	Changement quotidien des draps sur demande	3				M	M
Service de blanchisserie / repassage	40	Service de repassage (retour dans un délai d'une heure)	3					M
	41	Lavage et repassage du linge des hôtes (heure de retour à convenir, sac à linge disponible)	1			M		
	42	Nettoyage chimique ou lavage et repassage du linge des hôtes. (remise avant 9h00, heure de retour à convenir, week-ends exclus, sac à linge disponible)	7				M	M
Mode de paiement	43	Paiement sans numéraire	1	M	M	M	M	M
Autres	44	Parapluie à la réception ou dans la chambre	3			M	M	M
	45	Offre médiatique actuelle (imprimée ou numérique) ¹¹	3					M
	46	Service de couture	3					M
	47	Kit de couture sur demande	1		M	M	M	
	48	Kit de couture dans la chambre	3					M
	49	Cireuse à chaussures à l'hôtel	5				M ¹²	M
	50	Service de cirage de chaussures	5				M ¹²	M
	51	Cireur de chaussures sur demande	1		M	M	M	
	52	Cireur à chaussures dans la chambre	3					M
	53	Service de navette ou de limousine	5					M
	54	Offre d'articles d'hygiène sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, rasoir jetable, gel de bain/douche)	1	M	M	M	M	M
	55	Accueil personnalisé de chaque hôte avec des	5					M

¹¹ Journaux, smart TV, tablettes, etc.

¹² Il est possible de proposer soit une machine à cirer les chaussures à l'hôtel (voir no 49), soit un service de cireur de chaussures (voir no 50).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		fleurs ou un cadeau dans la chambre						
	56	Accompagnement des hôtes dans leur chambre à leur arrivée	5					
	57	<i>Service de turndown</i> ¹³ le soir comme contrôle supplémentaire de la chambre	7					M

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III Chambre								
Informations générales	58	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 14 qm ¹⁴	10					
	59	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 18 qm ¹⁴	15					
	60	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 22 qm ¹⁴	20					
	61	Taille de la chambre (y compris salle de bain / WC) ≥ 30 qm ¹⁴	25					
	62	Nombre de suites ¹⁵	3 de chaque, max. 9					M (min. 2°)
Confort de sommeil	63	Lit avec matelas contemporain et bien entretenu d'au moins 13 cm d'épaisseur ¹⁶	1	M	M			
	64	Système de literie composé d'un système de ressorts élastiques et d'un matelas contemporain et soigné d'une hauteur totale d'au moins 18 cm ^{16, 17}	5			M	M	M
	65	Système de literie composé d'un système de	7					

¹³ Également appelé *second service*. Remplacement des serviettes, retrait du couvre-lit si nécessaire, blanchiment de la corbeille à papier, etc.

¹⁴ Si jusqu'à 15% des chambres sont en dessous de cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si le client est expressément informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, que ces chambres ne répondent pas au standard.

¹⁵ Pas de suites junior. Les suites se composent d'au moins deux chambres séparées, dont l'une est aménagée en espace de vie et l'autre en espace de couchage. La séparation ne doit pas nécessairement consister en une porte ; un passage entre deux chambres est également suffisant. Un appartement de vacances dans une dépendance n'est en principe pas une suite. Pour que les clients d'une suite puissent bénéficier pleinement des services de l'établissement, les suites doivent être situées dans l'hôtel lui-même.

¹⁶ La hauteur totale du système de literie est la somme du matelas et du système élastique (sommier à lattes).

¹⁷ La base du lit peut par exemple être un sommier à lattes, un système Box Spring ou un système comparable.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		ressorts élastiques et d'un matelas contemporain et soigné d'une hauteur totale d'au moins 22 cm ^{16, 17}						
	66	Système de lit réglable et ergonomique sur demande	3					
Largeur du lit ¹⁸	67.1	Lits simples Largeur min. 0,80 m ¹⁹	1					
	67.2	Lits simples Largeur min. 0,90 m ¹⁹	5					M
	67.3	Lits simples Largeur min. 1,00 m ¹⁹	10					
	67.4	Lits simples Largeur min. 1,20 m ¹⁹	15					
	68.1	Lits doubles Largeur min. 1,40 m ¹⁹	1					
	68.2	Lits doubles Largeur min. 1,60 m ¹⁹	5					
	68.3	Lits doubles Largeur min. 1,80 m ¹⁹	10					M
	68.4	Lits doubles Largeur min. 2,00 m ¹⁹	15					
Longueur du lit	69.1	Longueur du lit min. 1,90 m	1					
	69.2	Longueur du lit min. 2,00 m	5					M
	69.3	Longueur des lits min. 2,10 m	10					
	69.4	Longueur des lits min. 2,20 m	15					
	70	Lits bébé supplémentaires sur demande	1					
	71	Housses hygiéniques pour matelas/ <i>Encasings</i> ²⁰	10	M	M	M	M	M
	72	achat d'un nouveau matelas il y a 5 ans maximum	10					
	73	Nettoyage annuel des matelas en profondeur ²¹	10					

¹⁸ Si un hôtel n'a que des chambres simples ou doubles, le nombre de points pour la largeur des lits est doublé.

¹⁹ Le client doit être informé avant la réservation s'il y a deux lits simples dans la chambre au lieu d'un lit double ou si un lit simple est réservé comme un lit double. Si l'hôtel dispose d'un nombre limité de lits (15 % maximum) inférieurs à cette taille, le client doit être informé de l'existence d'une telle chambre avant la conclusion du contrat.

²⁰ Pas de simple surmatelas en molleton / calfatage, mais une housse de lit tendue, lavable à l'eau bouillante ou à l'eau thermochimique, respirante, imperméable aux acariens et aux déjections d'acariens, fabriquée dans un tissu en coton ou en matériaux synthétiques, qui peut être ouverte sur la face inférieure du matelas.

²¹ Le critère est considéré comme rempli lorsqu'il n'y a pas d'humidité résiduelle et que les populations d'acariens sont tuées et que leur croissance est stoppée.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Linge de lit et protections anti-allergiques sur demande ²²	3					
	75	Lits supérieurs / couettes contemporains et soignés	1	M	M	M	M	M
	76	Couverture supplémentaire sur demande	1			M	M	M
	77	Oreillers contemporains et soignés	1	M	M	M	M	M
	78	Housses d'oreiller / <i>Encasings</i>	7					
	79	Nettoyage annuel en profondeur des oreillers et/ou achat d'un nouvel oreiller	1	M	M	M	M	M
	80	Oreiller supplémentaire sur demande (pas de coussin décoratif)	1			M	M	M
	81	2 oreillers par personne (pas de coussin décoratif)	5					M
	82	Sélection de différents types d'oreillers	5				M	M
	83	Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)	1	M	M	M	M	
	84	Possibilité d'obscurcissement total (par ex. volets roulants, black-outs opaques)	5					M
	85	Rideaux de lumière du jour ou protection visuelle équivalente	3					
	86	Alèse lavable	3					
	87	Service de réveil	1	M	M	M	M	M
Equipement de la chambre	88	Armoire / niche à vêtements de capacité adéquate	1	M	M	M	M	M
	89	Casiers à linge	1		M	M	M	M
	90	Nombre adéquat de cintres uniformes ²³	1	M	M	M		
	91	Nombre adéquat de différents types de cintres	3				M	M
	92	Crochet de vestiaire séparé	1	M	M	M	M	M

²² Il ne faut pas confondre "ami des allergiques" et "sans allergènes". Les oreillers, les couettes et les draps pour personnes allergiques devraient être confirmés par un certificat. Les doublures et les housses de couette devraient également être exemptes de plumes et de duvet.

²³ Les simples structures en fil métallique ne remplissent pas ce critère.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	93	1 place assise	1	M	M			
	94	1 siège par personne	3			M	M	M
	95	1 siège confortable (fauteuil rembourré / canapé) avec table d'appoint / rangement	7				M	M
	96	1 siège confortable supplémentaire (fauteuil rembourré / canapé à deux places) dans les chambres doubles et les suites	7					M
	97	Table, bureau ou poste de travail similaire	1	M	M			
	98	table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail libre d'au moins 0,4 m2, une prise de courant accessible et un éclairage de bureau approprié ²⁴	5			M	M	M
	99	table, bureau ou poste de travail similaire avec une surface de travail libre d'au moins 0,6 m2, une prise de courant accessible et un éclairage de bureau approprié ²⁴	7					
	100	Table de nuit / possibilité de rangement au lit	1			M	M	M
	101	Prise de courant accessible dans la chambre ²⁴	1	M	M	M	M	M
	102	Prise de courant supplémentaire accessible à proximité de la table ²⁴	3					
	103	Prise de courant supplémentaire accessible à proximité du lit ²⁴	3			M	M	M
	104	Interrupteur central pour l'ensemble de l'éclairage de la chambre	3					
	105	Possibilité de commander l'ensemble de l'éclairage de la chambre depuis le lit	3					
	106	Veilleuse	1					

²⁴ Les prises d'alimentation doivent être disponibles et ne doivent pas être utilisées par d'autres appareils fixes.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	107	Éclairage adéquat de la chambre	1	M	M	M	M	M
	108	Lumière de lecture au lit	3		M	M	M	M
	109	Miroir de dressing	1			M	M	M
	110	Espace adéquat pour le rangement des valises ou le support des valises	5			M	M	M
	111	Corbeille à papier	1			M	M	M
Coffre-fort / Possibilités de dépôt	112	Possibilité de dépôt (p. ex. à la réception)	1	M	M			
	113	Coffre-fort central (p. ex. à la réception)	3			M ²⁵	M ²⁵	M
	114	Coffre-fort dans la chambre	5					M
	115	Coffre-fort avec prise de courant intégrée dans la chambre	7					
Insonorisation / Climatisation	116	Insonorisation adéquate des fenêtres	7					
	117	Portes insonorisantes / portes doubles	10					
	118	Chambres avec air conditionné à réglage central	7					
	119	Chambres avec climatisation individuelle	10					
	120	Climatisation de l'espace public (restaurant, lobby, hall d'accueil, salle de petit-déjeuner)	10					
	121	Atmosphère harmonieuse dans l'espace public réservé aux hôtes (lumière, odeur, musique, couleur, etc.)	1					
Électronique grand public	122	Divertissement audio / multimédia ²⁶	5			M	M	M
	123	Support électronique fixe dans la salle de bain	3					
	124	Services de télévision avec écran de taille adaptée à la pièce et fonction de télécommande	1	M	M	M	M	M
	125	Services de télévision supplémentaires avec écran dans les suites de taille	3					

²⁵ Ou coffre-fort dans la chambre (voir n° 114°).

²⁶ Les possibilités de divertissement peuvent être par exemple la réception radio, des lecteurs séparés ou des services de streaming.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		adaptée à l'espace disponible						
	126	Disponibilité des chaînes de télévision internationales	5				M	M
	127	Adaptateur international de prise de courant sur demande	3				M	M
	128	Chargeurs / adaptateurs sur demande (pour différents appareils électriques, comme les téléphones portables)	1			M	M	M
Télécommunications	129	Sur demande, appareil pour la communication interne et externe avec mode d'emploi (imprimé ou numérique) ²⁷	5			M	M	
	130	Appareil de communication interne et externe dans la chambre, avec mode d'emploi bilingue (imprimé ou numérique)	10					M
	131	Accès Internet sans fil dans les espaces publics et les chambres	1	M	M	M	M	M
	132	Connexion Internet sécurisée (LAN, VPN ou équivalent)	5					
	133	Possibilité d'impression privée et sécurisée sur demande	1				M	M
Autres	134	Terminal Internet dans la chambre sur demande	1					M
	135	Guide de service (imprimé ou numérique) ²⁸	1	M	M			
	136	Guide de service bilingue (imprimé ou numérique)	5			M	M	M
	137	Matériel d'information régional disponible (imprimé ou numérique)	1	M	M	M	M	M
	138	Stylo et bloc-notes	1			M	M	M
	139	Dossier de correspondance	1					
	140	Presse à pantalons	3					

²⁷ Le client doit être informé de cette offre lors de l'enregistrement (par exemple par un affichage ou une information sur écran).

²⁸ Le guide des services doit au moins indiquer les heures de petit-déjeuner, les heures d'ouverture des installations hôtelières et les heures de départ.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	141	Fer et planche à repasser sur demande / salle de repassage	1					
	142	Fer et planche à repasser dans la chambre	3					
	143	Chausse-pied / cuillère dans la chambre	1				M	M
	144	Judas	3					
	145	Dispositif de fermeture supplémentaire sur la porte de la chambre	1					
Confort sanitaire	146	Espace sanitaire $\geq 5 \text{ qm}^{29}$	10					
	147	Espace sanitaire $\geq 7,5 \text{ qm}^{30}$	15					
	148	100% chambre avec douche / WC ou baignoire / WC	1	M ³⁰	M	M	M	M
	149	100% des chambres avec douche / WC ou baignoire / WC <u>et dont</u> 50% des chambres avec baignoire et cabine de douche séparée	10					
	150	30% des chambres avec WC séparé	5					
	151	Dispositif de douche avec rideau de douche ou dispositif de séparation équivalent	1	M	M	M	M	M
	152	Dispositif de douche avec paroi de douche	5					
	153	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Double lavabo dans les chambres doubles et les suites	5					
	155	Tapis de bain lavable	1			M	M	M
	156	Un éclairage adéquat au niveau du lavabo	1	M	M	M	M	M
	157	Dispositif antidérapant permanent ou amovible dans la douche et la baignoire	1					

²⁹ Si jusqu'à 15% des chambres sont en dessous de cette taille, le critère peut être considéré comme rempli si, avant la conclusion d'un contrat d'hébergement, le client est expressément informé du fait que ces chambres sont en dessous du standard.

³⁰ Si jusqu'à 15% des chambres ne sont pas équipées de douche/WC ou de bain/WC - c'est-à-dire uniquement d'une douche / WC à l'étage - le client doit être expressément informé, avant la conclusion du contrat d'hébergement, du fait que le standard n'est pas respecté et de cette circonstance pour ces chambres. Cette exception à l'écart de 15% ne s'applique pas aux nouvelles constructions prévues après le 01/01/2020.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	158	Poignées de sécurité	3					
	159	Miroir	1	M	M	M	M	M
	160	Prise de courant accessible à proximité du miroir	1	M	M	M	M	M
	161	Miroir de courtoisie	1					
	162	Miroir cosmétique mobile	3				M	M
	163	Miroir de courtoisie éclairé	1					
	164	Porte-serviettes / crochets	1	M	M	M	M	M
	165	Possibilité de chauffage dans la salle de bain (par ex. chauffe-serviettes)	5					M
	166	Surface de rangement	1	M	M	M		
	167	Grande surface de rangement	3				M	M
	168	Gobelet/verre à dents	1			M	M	M
	169	Savon ou lotion de lavage au lavabo	1	M	M	M	M	M
	170	Lotion lavante ou gel douche dans la douche / baignoire	1		M	M	M	M
	171	Shampooing ³¹	1		M	M	M	M
	172	Produits cosmétiques supplémentaires (par ex. bain moussant, bonnet de douche, lime à ongles, coton-tiges, tampons d'ouate, lotion pour le corps)	Par article 1, max.3				M	M
	173	Lingettes en papier pour le visage	3			M	M	M
	174	Rouleau de papier toilette	1	M	M	M	M	M
	175	1 serviette par personne	1		M	M	M	M
	176	1 serviette de bain par personne	1	M	M	M	M	M
	177	Peignoir de bain sur demande	3				M	
	178	Peignoir de bain	5					M

³¹ Est considéré comme rempli si le bain moussant ou le gel douche convient expressément aussi aux soins des cheveux.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	179	Chaussons (pantoufles) sur demande	1				M	
	180	Chaussons (slippers)	3					M
	181	Sèche-cheveux sur demande	1					
	182	Sèche-cheveux	3			M	M	M
	183	Tabouret de salle de bain sur demande	3					M
	184	Pèse-personne	1					
	185	Poubelle	1	M	M	M	M	M

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
IV. Restauration								
Boissons	186	Offre de boissons dans l'entreprise	1	M	M	M	M	M
	187	Offre de boissons dans la chambre	3			M	M	M
	188	Réfrigérateur dans la chambre ³²	3					
	189	Minibar (avec boissons et snacks)	5				M ³³	M
	190	Maxibar	3					
	191	16 heures de boissons en <i>room service</i>	10				M ³⁴	
	192	Boissons 24h/24 au <i>room service</i>	15					M
	193	Cafetière / théière avec accessoires dans la chambre	3					
	194	Machine à café avec accessoires dans la chambre	5					
Bar	195	Bar ou espace lounge avec service ³⁵ (ouvert au moins 5 jours par semaine)	7				M	
	196	Bar ou espace lounge avec service ³⁵ (ouvert 7 jours sur 7°)	10					M

³² Ou minibar (voir n° 189).

³³ Un Maxibar (voir n° 190) ou le Room Service 16 heures (voir n° 191° répondent également à ce critère.

³⁴ Un minibar (voir n° 189) ou un maxibar (voir n° 190) répondent également à ce critère.

³⁵ Une carte des boissons doit être disponible (imprimée ou numérique).

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Petit déjeuner	197	Espace petit-déjeuner	1	M	M	M	M	M
	198	Offre élargie de petit-déjeuner ³⁶	1	M				
	199	Buffet de petit-déjeuner / carte de petit-déjeuner équivalente ³⁷	5		M	M		
	200	Buffet de petit-déjeuner avec service ou carte de petit-déjeuner équivalente	10				M	M
	201	Carte de petit-déjeuner en <i>room service</i>	5					M
Repas	202	Produits adaptés aux allergènes (sans gluten, sans lactose, etc.)	3					
	203	Plats _ ³⁸	5					
	204	16 heures d'offre de repas en <i>room service</i>	10				M	
	205	Offre de repas 24 heures sur 24 dans le <i>room service</i>	15					M
	206	Restaurant ³⁹	5 de chaque, max. 10					
	207	Restaurant ouvert 5 jours par semaine	7 de chaque, max. 14					
	208	Restaurant ouvert 6 jours par semaine	10 de chaque, max. 20					M

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Secteur événementiel (MICE)								
Possibilités de banquets	209	Possibilités de banquets pour au moins 50 personnes ⁴⁰	1					

³⁶ Une offre de petit-déjeuner étendue comprend au minimum une boisson chaude (thé ou café au choix), un jus de fruit, une salade de fruits / un fruit et un choix de pain / petits pains, beurre, confiture, charcuterie et fromage.

³⁷ Offre en libre-service d'un volume plus important que celui d'une offre élargie de petit-déjeuner complétée par une offre d'œufs / de plats à base d'œufs et de céréales.

³⁸ L'offre de repas présente une part significative de plats régionaux / nationaux. Les produits proviennent principalement de la région.

³⁹ Des concepts de restauration différents pour chacun d'entre eux.

⁴⁰ La surface du restaurant n'est pas prise en compte.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	210	Possibilités de banquets pour au moins 100 personnes ⁴⁰	3					
	211	Possibilités de banquets pour au moins 250 personnes ⁴⁰	5					
Salles de réunion	212	Espaces de co-working / salles de travail en groupe désignés	10					
	213	Salle(s) de réunion d'au moins 100 m ² , hauteur utile minimale de 2,75 m ⁴¹	10					
	214	Encadrement des congrès ⁴² (département propre, personnel séparé)	5					
	215	Lumière du jour dans la salle de réunion et possibilité d'obscurcissement ⁴³	1					
	216	Service de secrétariat (bureau séparé et mise à disposition de personnel)	5					
	217	Climatisation réglable individuelle dans les salles de réunion ⁴³	3					

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VI Loisirs								
Sport	218	Centre de loisirs intérieur et / ou extérieur de l'établissement ⁴⁴ (par ex. jardin privé, court de tennis, terrain de golf, plage ou accès au lac)	3 par installation, max. 9					
	219	Location de matériel de sport (p. ex. location de ski, de bateau, de vélo)	3					

⁴¹ L'équipement suivant doit être disponible : Éclairage adéquat (200 lux pour la lumière artificielle), WiFi, vidéoprojecteur, écran adapté à la hauteur / taille de la salle, porte-manteau / armoire dans la salle de réunion, nombre adéquat de prises de courant sur secteur.

⁴² Score uniquement si le critère 213 est rempli.

⁴³ Critère minimum pour toute salle de conférence.

⁴⁴ Le centre de loisirs se trouve dans l'enceinte de l'hôtel et les frais d'utilisation peuvent être facturés dans la chambre.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	220	Salle de fitness ⁴⁵ avec au moins 4 appareils différents (par ex. ergomètre, banc de musculation et d'entraînement, appareil de musculation, tapis roulant, rameur, stepper)	5					
Bien-être / Beauté ⁴⁶	221	Massages ⁴⁷ (par ex. massage complet du corps, drainage lymphatique, réflexologie plantaire, shiatsu)	3 par salle, max. 9					
	222	Salle de repos / salle de repos séparée ⁴⁸	3					
	223	Bain à remous ou équipement comparable	3					
	224	Sauna (avec au moins 6 places)	3 par type de sauna ⁴⁹ , max. 9					
	225	Offre bien-être ⁴⁸ avec au moins 4 soins différents (p. ex. soin du visage, soin des ongles et des pieds, peeling, massage relaxant)	5					
	226	Section bains / Kneipp ⁴⁸ avec au moins 4 applications différentes (par ex. bains en baignoire, Kneipp, hydrothérapie, Felke, tourbe, hammam, bains de vapeur)	10					
	227	Cabine de spa privée	5					
	228	Piscine (extérieure) ⁵⁰ / étang de baignade ⁵¹	10					

⁴⁵ La salle de fitness dispose d'une superficie minimale de 20 m².

⁴⁶ L'espace bien-être / beauté doit être accessible sans traverser l'espace restaurant et / ou l'espace réunion.

⁴⁷ La ou les salles d'application ont une superficie minimale de 10 m².

⁴⁸ Le hall de couchage / la salle de repos dispose d'une surface minimale de 20 m².

⁴⁹ Les différents types de sauna sont par exemple le sauna finlandais, le tepidarium ou le sauna à vapeur.

⁵⁰ La piscine extérieure est chauffée et dispose d'une superficie minimale de 60 m².

⁵¹ Un étang de natation ou de baignade est un plan d'eau artificiel et stagnant destiné à la natation ou à la baignade, dans lequel on renonce à un traitement de l'eau par des produits chimiques.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Piscine (intérieure) ⁵²	10					
Enfants	230	Garde d'enfants en bas âge (jusqu'à 3 ans) au moins 3 heures par jour de semaine par du personnel formé.	10					
	231	Garde d'enfants interne (à partir de 3 ans) au moins 3 heures par jour ouvrable par du personnel qualifié	10					
	232	Aire de jeux pour enfants (p. ex. salle de jeux, aire de jeux)	3					
	233	équipement pour bébé sur demande (par ex. chaise haute, chauffe-plats, matelas à langer, babyphone)	3					
Autres	234	Toilettes pour les clients de l'hôtel dans les parties communes de l'hôtel	3					
	235	Bibliothèque	3					
	236	Encadrement pendant les vacances / Animation	5					

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VII Activités de qualité et en ligne								
Gestion de la qualité	237	Gestion systématique des plaintes des clients ⁵³	1			M	M	M
	238	Analyse systématique des évaluations des clients ⁵⁴	3				M	M

⁵² La piscine intérieure est chauffée et dispose d'une superficie minimale de 40 m².

⁵³ Une gestion systématique des plaintes des clients implique une réception structurée, une évaluation et une réaction appropriée à la plainte.

⁵⁴ On entend par là la collecte et l'évaluation actives et systématiques des avis des clients sur la qualité des prestations hôtelières fournies (par ex. au moyen de questionnaires / cartes d'enquête) et l'élimination consécutive d'éventuels points faibles de l'entreprise et la mise en œuvre de propositions d'amélioration.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	239	Invitation mystère ⁵⁵	5					
	240	Système de gestion de la qualité selon EHQ ⁵⁶ ou système équivalent	15					
Activités en ligne	241	Site web de l'hôtel ⁵⁷ avec des informations actuelles et des images réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès / itinéraire	1	M	M			
	242	Site web bilingue ⁵⁸ avec des informations actuelles, y compris la taille des lits et des images réalistes montrant l'emplacement de l'hôtel.	5			M	M	M
	243	Site web avec option de réservation directe	5					
	244	Site web avec évaluations des hôtes	3					
	245	Version mobile du site web ou application mobile	5					
	246	Inviter les clients en partance / ayant quitté l'hôtel à donner une évaluation des prestations de l'hôtel sur un portail / leur propre page d'accueil	5					
	247	Label / certificat de ... ⁵⁸	20					

⁵⁵ Les visites mystères doivent être effectuées, évaluées et documentées par des prestataires tiers spécialisés, à l'initiative et au compte de l'hôtel, au moins une fois pendant la période de classification. Les autocontrôles cachés effectués par des chaînes d'hôtels ou des coopérations hôtelières doivent être considérés comme équivalents.

⁵⁶ Initiative qualité de la Communauté germanophone à partir de 2021, voir www.ostbelgientourismus.be/qualitätsinitiative/ ou un programme qualité comparable, comme par exemple European Hospitality Quality (EHQ), le système faïtier pour les programmes qualité de l'HOTREC (voir www.hotrec.eu)

⁵⁷ Les photos sur le site web doivent montrer au moins une vue extérieure, les parties communes et une chambre.

⁵⁸ Décision nationale sur les labels et certificats reconnus.

Domaine	No.	Critère	Points	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VIII. Points minimums⁵⁹								
Hôtels				95	180	270	410	610
Supplément "Superior" ⁶⁰				180	270	410	610	710

⁵⁹ Pour un hôtel sans restaurant, le nombre de points requis dans toutes les catégories est réduit de 20 points. Pour un hôtel 5 étoiles, le restaurant est un critère minimum (crit.208°).

⁶⁰ "Superior" désigne les établissements haut de gamme qui ont obtenu nettement plus de points que ceux requis dans leur catégorie et dont l'impression générale est supérieure à celle attendue dans leur catégorie. Ces établissements présentent donc un niveau de service particulièrement élevé. Le supplément Superior est accessible à tous les hôtels.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement modifiant l'arrêté du Gouvernement du 19 octobre 2017 portant exécution du décret du 23 janvier 2017 visant à promouvoir le tourisme en ce qui concerne les conditions générales et spécifiques d'exploitation pour les établissements d'hébergement touristique ainsi que leur classification.

Eupen, le

Pour le Gouvernement de la Communauté germanophone,

Le Ministre-Président,
Ministre des Pouvoirs locaux et des Finances
O. PAASCH

Ministre de la Culture et des Sports, de l'Emploi et des Médias
I. WEYKMANS