BnB Switzerland

Bed & Breakfast

Bases de classification

Bases de classification pour « Bed & Breakfast »

Objectifs

- Sensibiliser les exploitants à la question de la qualité.
- Fixer des standards clairs.
- Développer la qualité de l'offre.
- Promouvoir le sens du service.
- Fournir aux hôtes des prix transparents et comparables.
- Marketing en vue d'augmenter la durabilité et la rentabilité.

Catégories de classification (1 à 5 étoiles)

Pour rentrer dans une catégorie de classification (1 à 5 étoiles), il faut remplir deux conditions :

- Il convient de remplir les critères obligatoires prescrits pour la catégorie d'étoiles (1 à 5) concernée.
- Il convient d'atteindre le nombre de points prescrit pour la catégorie.

Exigences minimales

Pour qu'une offre puisse être classée et publiée, tous les exploitants d'établissements doivent satisfaire aux exigences minimales.

Classification

BnB Switzerland est partenaire de la Fédération suisse du tourisme (FST) et organe officiel de classification pour les chambres d'hôtes et les Bed & Breakfast en Suisse. Les appartements de vacances sont directement classifiés par la FST et les exploitants doivent présenter une certification pour "Apartment" correspondante pour pouvoir s'inscrire sur le site internet bnb.ch. Grâce à ce partenariat, toutes les offres bénéficient des logos étoilés de la FST. BnB Switzerland et la FST remettent les certificats de classification par courrier postal. La classification permet aux hôtes de comparer les offres et contribue ainsi à améliorer la qualité du tourisme suisse.

Spécialisation

En plus de la classification, des distinctions peuvent être décernées pour les spécialisations. À cet effet, certaines conditions doivent être remplies.

Processus

La classification repose sur une déclaration faite par l'exploitant lui-même. Les personnes chargées des contrôles inspectent régulièrement les offres inscrites.

Certificat et validité de la classification

La durée de validité du classement des chambres d'hôtes dépend de la période de classification. La période de classification actuelle couvre la période du 1er juin 2023 au 31 mai 2027. Toutes les classifications de chambres d'hôtes établies pendant cette période perdent leur validité au 31 mai 2027. La fin de la période de classification ne signifie pas une résiliation automatique de l'affiliation à BnB Switzerland et ne donne aucun droit à remboursement. Sans certificat valable, il n'est plus possible de figurer sur bnb.ch. Les logos étoilés ne peuvent plus être utilisés après l'expiration de la classification.

Contrôles

Des personnes neutres et formées, mandatées par BnB Switzerland ou la Fédération Suisse du Tourisme, contrôlent au moins 25 % des offres classées pendant une période de classification. Les exploitants reçoivent un retour d'informations sur la déclaration faite par leurs soins et sont informés des mesures d'amélioration possibles. Les personnes chargées des contrôles contribuent ainsi de manière importante à la promotion et à l'assurance de la qualité chez les exploitants de « B&B », de « chambres d'hôtes » et d'« appartements de vacances ». Ni les prestataires ni les membres de leur famille ne sont autorisés à demander le statut d'inspecteur ou d'inspectrice.

Réclamations

Si une visite de contrôle est requise en raison d'une ou plusieurs réclamations, les coûts de CHF 80.00. sont à la charge de l'exploitant. BnB Switzerland est compétent pour traiter les réclamations de la clientèle et fait office d'organe de recours. Ses décisions ont valeur définitive.

Devoir de contrôle

Les exploitants sont tenus de faire contrôler leur établissement. Si, malgré une requête, ils ne sont pas disposés à accepter une visite de contrôle (jusqu'à 30 jours après le premier contact avec la personne chargée du contrôle), la classification sera suspendue et l'offre retirée du site www. bnb.ch. Cette démarche ne constitue pas automatiquement une résiliation et ne donne donc pas droit à un remboursement.

Principes de la classification

BnB Switzerland est compétent pour :

- l'élaboration et le développement des bases de classification pour des B&B (exigences minimales, catégories de classification et critères, questionnaires)
- Le développement du système de contrôle
- La détermination de la période de classification
- La formation et la rémunération des personnes chargées des contrôles