

*DECRETO 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros. (Corrección de errores, BOPV nº 119, 22/06/2001)*

La proyección y difusión de la imagen de Euskadi como destino turístico atractivo, diverso y de calidad, requiere entre otras prioridades que los poderes públicos adecuen la normativa existente a las exigencias del nuevo escenario turístico.

La adecuación de la actividad turística al nuevo entorno, a las exigencias de una demanda creciente y variada aconseja una nueva regulación del alojamiento hotelero, considerado no sólo como actividad turística reglamentada, sino como recurso turístico.

La concepción de la oferta como recurso turístico responde también a criterios de calidad, sostenibilidad, empleo y garantía ante usuarios y consumidores.

La publicación de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo supuso sentar las bases para la ordenación y el desarrollo del sector turístico vasco, ofreciendo una ordenación unitaria y sistemática de la actividad turística, en la que destaca la regulación de las empresas turísticas, y dentro de éstas, singularmente, las de alojamiento turístico.

El objeto del presente Decreto, es ofrecer un tratamiento armónico de los establecimientos de alojamiento turístico hoteleros.

En el presente Decreto se regulan las modalidades que pueden presentar los servicios de alojamiento turístico hotelero, dando así una respuesta integral para el desarrollo de este segmento, necesaria y conveniente tanto para las empresas como para los usuarios de este tipo de alojamiento.

Cabe hacer una especial consideración al capítulo V del presente Decreto, referido al régimen de funcionamiento, precios y reservas. En el citado capítulo, se reproduce la regulación básica contenida en la Orden de 15 de septiembre de 1978. Régimen de precios y reservas en establecimientos turísticos, observando su contenido sustancial.

En su virtud, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora del Gobierno Vasco, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 29 de mayo de 2001.

DISPONGO:

## CAPÍTULO I

### DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Ambito de aplicación.

1.– Quedan sujetas al presente Decreto los establecimientos hoteleros dedicados a ofrecer alojamiento de personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, en establecimientos situados en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.– Están exceptuados de la presente normativa:

a) Los apartamentos turísticos, los campings, las viviendas turísticas vacacionales, los alojamientos en casas particulares, establecimientos de agroturismo y cuantos otros establecimientos dispongan de una normativa específica.

b) La simple tenencia de huéspedes, aún con carácter de temporada o el subarriendo parcial de la vivienda en los supuestos en que sea de aplicación el régimen jurídico vigente sobre arrendamientos urbanos.

#### Artículo 2.– Carácter público.

Los establecimientos hoteleros tendrán la consideración de públicos. No obstante, la Dirección de cada establecimiento podrá acordar normas de régimen interior, conformes a derecho, sobre el uso de los servicios e instalaciones, siempre que no afecten a los derechos de los clientes y sean exhibidas de forma que garantice su publicidad.

#### Artículo 3.– Clasificación.

1.– Los establecimientos turísticos hoteleros se clasificarán en los siguientes grupos:

- a) Grupo 1.º: Hoteles, donde se distinguirán dos modalidades: hoteles y hoteles-apartamentos.
- b) Grupo 2.º: Pensiones.

2.– A los efectos de la presente disposición se entiende por:

a) Hoteles: Aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin servicio de comedor, y otros servicios complementarios ocupando la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo y constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y que reúnan los requisitos de la presente disposición. Excepcionalmente se admitirá la existencia de varios edificios que presten los servicios de hotel, de forma que constituya todo ello un conjunto arquitectónico.

b) Hoteles-Apartamentos: Aquellos establecimientos que cumpliendo los requisitos propios de un hotel dispongan, por su estructura y servicios, de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad de alojamiento, estando dotadas éstas al menos de salón-comedor, cocina, dormitorio y baño o aseo, o bien de un estudio que integre las estancias anteriores.

c) Pensiones: Aquellos establecimientos que ofreciendo alojamiento, con o sin otros servicios de carácter complementario, no reúnen los requisitos mínimos exigidos para el grupo de hoteles en el Capítulo III del presente Decreto.

3.– Los establecimientos comprendidos en el Grupo 1.º se clasificarán en 5 categorías identificadas por estrellas.

El grupo de pensiones estará clasificado en 2 categorías identificadas por 1 y 2 estrellas.

4.– Complementariamente, y con el fin de reforzar la competitividad de los establecimientos hoteleros, se establecerá un modelo de clasificación cualitativa de los mencionados establecimientos, basándose en el grado de implantación de procedimientos de gestión para la mejora de la calidad, enmarcados en los sistemas de normas ISO-9002, normas I.C.H.E (Instituto Calidad Hotelera Española) o las normas E.F.Q.M (European Foundation Quality Management).

La adhesión, por parte de los establecimientos hoteleros del País Vasco a este modelo de clasificación cualitativa será voluntaria.

Artículo 4.– Placa distintiva.

1.– En todos los establecimientos hoteleros será obligatoria, junto a la entrada principal, la existencia de una placa normalizada en la que figure el distintivo correspondiente al grupo, modalidad y categoría a la que pertenezca el establecimiento.

2.– La placa consistirá en un rectángulo de metal en el que, sobre fondo azul turquesa, figuren en blanco la letra o letras correspondientes a su grupo y modalidad (H, para Hoteles; HA, para Hoteles-Apartamentos; P, para Pensiones), así como las estrellas que correspondan a su categoría en la forma y dimensiones que se indican en el dibujo inserto en el anexo 1. Las estrellas serán doradas para los establecimientos clasificados en las modalidades de hotel y hotel-apartamento, y plateadas para las del grupo de pensiones.

Artículo 5.– Prohibiciones.

1.– Ningún establecimiento hotelero podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo, modalidad o especialización, ni ostentar otra categoría distinta que la contenida en la declaración responsable.

2.– Queda prohibido el uso de términos como “turismo”, “albergue”, “villa turística”, “hostal”, “hospedaje”, “casa de huéspedes”, “fonda” y sus equivalentes y derivados, o términos similares como título o subtítulo de los establecimientos, así como el uso de iniciales, abreviaturas o términos que puedan inducir a confusión sobre la clasificación y/o especialización del establecimiento hotelero.

Artículo 6.– Publicidad del establecimiento.

1.– En toda publicidad, documento o factura de los establecimientos hoteleros, constará de forma que no pueda inducir a confusión, el nombre del establecimiento, grupo, modalidad y categoría en que haya sido autorizado y clasificado el establecimiento; y en su caso podrá constar la especialidad otorgada así como la clasificación cualitativa que le pudiera corresponder según el art. 3.4, y si dispone o no del “Certificado de Eficiencia Energética” determinado en el artículo siguiente.

2.– Figurará en un lugar visible de cada unidad de alojamiento, en modelo oficial, el número de registro del establecimiento, así como el n.º de plazas autorizadas en dicha unidad de alojamiento.

## CAPÍTULO II

### DEL PROCEDIMIENTO Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD

Artículo 7.– Ejercicio de la actividad y registro.

1.– Para el ejercicio de la actividad, la persona titular deberá presentar una declaración responsable de dedicación a la actividad de alojamiento turístico, siguiendo el modelo oficial disponible en los lugares establecidos en la Disposición Adicional tercera de la presente norma, en los términos establecidos en el artículo 8, de la Ley 6/1994, de 16 de marzo de Ordenación del Turismo.

2.– La presentación de la declaración responsable, permitirá el inicio de la actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tenga atribuidas la Administración Turística, y de las facultades que correspondan a otros organismos en virtud de sus respectivas competencias.

3.– La Administración Turística, tras la presentación de la citada declaración responsable procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Empresas Turísticas del País Vasco regulado por el Decreto 199/2003, de 2 de septiembre.

4.– La no presentación de la declaración responsable, la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento que acompañe o se incorpore a una declaración responsable, o el incumplimiento de los requisitos exigidos, verificado por la autoridad competente, conllevará la apertura, por el órgano competente en materia de turismo, de un procedimiento para que la persona titular pueda alegar y aportar las evidencias o descargos correspondientes. A la vista de las actuaciones practicadas, podrá ordenar mediante resolución motivada la reclasificación del establecimiento en otra figura alojativa diferente a la declarada, la paralización de la actividad, o la obligación de la persona interesada de restituir la situación jurídica al momento previo al inicio de la actividad correspondiente, así como la imposibilidad de instar un nuevo procedimiento con el mismo objeto durante un año, según se determina en el artículo 8 de la ya mencionada Ley 6/1994 de 16 de marzo. Todo ello, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

Se entenderán que tienen carácter esencial las siguientes circunstancias:

a) La no acreditación del cumplimiento de la normativa de seguridad y/o de autoprotección frente a situaciones de emergencia.

b) La no acreditación del cumplimiento de la normativa sobre la promoción de la accesibilidad.

c) La no acreditación de haber contratado la respectiva póliza de responsabilidad civil.

d) El incumplimiento de los requisitos para ser considerado como establecimiento hotelero en su categoría inferior, salvo que se hubiera dispensado del cumplimiento de los citados requisitos siguiendo el procedimiento previsto en este Decreto.

5.– Las inexactitudes, falsedades u omisiones de datos o documentos, de carácter no esencial conllevarán, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder, la apertura de un requerimiento de subsanación. El hecho de no subsanar la disconformidad podrá conllevar, en su caso, la apertura de un procedimiento para que la persona titular pueda alegar y aportar las evidencias o descargos correspondientes conforme se ha descrito en el anterior apartado 4, pudiendo también proceder, en su caso, la reducción de la categoría.

Artículo 8.– Solicitud de indicación orientativa de grupo, modalidad, categoría o especialización del establecimiento.

1.– Cuando el alojamiento estuviese proyectado, las empresas podrán solicitar al órgano competente en materia de turismo, a través de la delegación territorial correspondiente, y sin perjuicio de las competencias del resto de administraciones, la indicación del grupo, modalidad, la categoría o especialización del establecimiento que pudiera corresponderles en función de sus características, instalaciones y servicios; para lo cual lo expondrán con la precisión y detalle necesario en una memoria a la que se adjuntará cuanta documentación se considere necesaria y al menos, un plano del alojamiento a escala en el que se consignará el destino, superficie de cada una de las dependencias, instalaciones y servicios.

2.– La Administración deberá contestar a la consulta formulada en el plazo de 3 meses desde la recepción de la solicitud y de la documentación aportada o en su caso, desde la recepción de la documentación, que siendo necesaria, le haya requerido la Administración. El transcurso de dicho plazo sin que el ciudadano hubiera obtenido contestación de la Administración, no supone

la aceptación de la petición de indicación expresada en el escrito de consulta, sin perjuicio de que pueda dirigirse al órgano donde presentó su consulta a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

3.– La contestación que en los supuestos mencionados en el presente artículo se emita por el órgano competente en materia de turismo tendrá un carácter exclusivamente indicativo, no pudiendo interponerse recurso alguno contra dicha contestación y se realiza a los efectos de cumplir con los deberes de información y orientación consignados en el artículo 35.g) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Sólo vinculará a la Administración Turística, cuando la ejecución del proyecto se ajuste, íntegramente a la memoria, planos y demás documentación aportada al realizar la consulta y mientras esté vigente la normativa sobre la que la Administración se ha pronunciado.

Artículo 9.– Declaración responsable de dedicación a la actividad de alojamiento turístico.

1.– La declaración responsable deberá dirigirse, atendiendo al lugar en que se ubique el establecimiento, a la correspondiente delegación territorial del departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo; en dicha declaración responsable se hará constar lo siguiente:

a) Que la persona titular dispone de capacidad de representación ante la Administración pública. En el caso de que la titular sea persona jurídica, específicamente deberá disponer de la escritura de constitución de la sociedad y de los poderes de representación, en el supuesto de que no se deduzcan claramente de la escritura social; y se recogerán en la declaración responsable los datos identificatorios de la inscripción de dicha escritura en el correspondiente Registro Mercantil.

b) Que la persona titular de la actividad es titular de cualquier derecho que le habilite la disponibilidad del inmueble, o la parte del mismo dedicada al alojamiento, para ser destinado al alojamiento hotelero declarado. Cuando la persona titular de la actividad sea la propietaria, deberá disponer de escrituras de propiedad del inmueble, o la parte del mismo dedicada al alojamiento, en caso contrario se hará constar de que dispone de título jurídico de las personas propietarias que le habilite para la explotación turística del establecimiento.

c) Que el establecimiento dispone del correspondiente seguro de responsabilidad civil.

d) Que el establecimiento cumple los requisitos establecidos en este Decreto y cuantos otros sean de aplicación, en especial la normativa de promoción de la accesibilidad y la normativa de seguridad y autoprotección frente a situaciones de emergencia.

e) Que la persona titular dispone de la documentación que acredita lo reseñado en la declaración responsable y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo de ejercicio de la actividad. Dicha documentación consistirá en todo caso en:

– Memoria de ejecución, firmada por personal facultativo con pronunciamiento expreso sobre el cumplimiento de la normativa de promoción de la accesibilidad y de la normativa de seguridad y de autoprotección frente a situaciones de emergencia.

– Cuando se trate de pensiones podrá sustituirse la memoria de ejecución por una memoria en la que figurarán cuantos datos deban consignarse en el documento que se citan en la letra anterior.

– Relación de unidades alojativas en modelo normalizado, así como las siguientes copias de planos:

Plano a escala de distribución de plantas, indicando el destino de cada dependencia.

Plano a escala de distribución de plantas, acotado.

Plano de sección.

Plano de ubicación de los elementos de prevención de incendios (sistemas de alarma, detección, etc.) y de los elementos de protección de incendios (BIE's, extintores, etc.).

f) Asimismo, en la declaración responsable se harán constar, además de los datos relativos a la persona titular y representante legal, los datos referidos al establecimiento; especialmente su modalidad, categoría, en su caso, especialidad, número de plazas y servicios ofertados.

2.– Efectuada la declaración responsable, y de conformidad con el artículo 7.2, en donde se establece que tras la presentación de la declaración responsable se podrá iniciar la actividad, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección de la Administración Turística, la delegación territorial correspondiente, del departamento competente en materia de turismo, podrá requerir cualquier documento que apoye la información suministrada en dicha declaración responsable.

3.– El servicio técnico de la delegación territorial correspondiente, tras analizar la documentación, en su caso podrá requerir la subsanación o aportación documentación y tras analizarla podrá comprobar la veracidad de la información suministrada y el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos reglamentariamente.

Artículo 10.– Seguro de responsabilidad civil.

1.– Por existir un riesgo directo y concreto para la salud y seguridad física de los destinatarios y de terceras personas, y para la seguridad financiera de los destinatarios, las personas titulares de los establecimientos regulados en el presente Decreto deberán contratar un seguro de responsabilidad civil que garantice los posibles riesgos de su actividad, con las coberturas mínimas siguientes:

	N.º plazas:		
	<=25 plazas	26-75 plazas	>75 plazas
a) hoteles:	300.000 €	450.000 €	600.000 €
b) pensiones	150.000 €	300.000 €	300.000 €

2.– Lo dispuesto en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 21.2, de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Artículo 12.– Modificaciones y cierre.

1.– Las empresas que una vez iniciada la actividad turística pretendan realizar alguna modificación sustancial, es decir, que afecte a las instalaciones de infraestructura o características de los establecimientos o que pueda afectar a su superficie, capacidad o a su propia clasificación como tal, incluida la titularidad, deberán presentar con anterioridad a dicha modificación una declaración responsable de la misma. El procedimiento se tramita con arreglo a lo previsto en este capítulo, a excepción de la memoria y documentación a declarar que se referirán a las modificaciones señaladas.

2.– El resto de modificaciones, tales como el cambio de denominación de la empresa y otras, serán comunicadas al órgano competente en materia de turismo en el plazo de un mes, a partir de que se produzcan, aportando cuanta documentación de la señalada en los artículos anteriores las justifiquen.

3.– Todo cierre deberá comunicarse, con carácter previo, a la delegación territorial correspondiente u órgano periférico de la Administración Turística. Cuando se trate de un cierre temporal que exceda de nueve meses producirá la baja definitiva del establecimiento. En caso de ausencia de comunicación del cierre, la Administración Turística tramitará, de oficio, la baja en el Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.

4.– La declaración responsable de realización de modificaciones sustanciales, la comunicación de modificaciones no sustanciales y la comunicación de cierre señaladas anteriormente deberán seguir los modelos oficiales disponibles en los lugares establecidos en la disposición adicional tercera de la presente norma.

#### Artículo 13.– Dispensa.

1.– El departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes podrá, previo informe técnico, a petición de la persona titular del establecimiento, dispensar razonadamente con carácter excepcional a un establecimiento determinado, de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en el Capítulo III del presente Decreto, siempre y cuando no implique un menoscabo sustancial en la calidad de los servicios prestados, ni genere confusión sobre la clasificación del establecimiento.

2.– Serán dispensables los incumplimientos en establecimientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico acreditado, en edificios rehabilitados ubicados en cascos históricos y en edificios rehabilitados que respondan a la arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialmente los relativos a medidas preceptivas, cuando quede acreditada la existencia de limitaciones arquitectónicas o urbanísticas o derivadas de normativa sectorial. Así mismo también serán dispensables los incumplimientos en aquellos establecimientos que estando asociados a una red o cadena de hoteles de reconocido prestigio internacional y acreditada calidad, sean objeto por parte de ésta, de revisiones, controles e inspecciones periódicas en relación a su categoría y servicios, obteniendo un reconocimiento de nivel alto o de excepción y así lo acrediten ante la Administración Turística.

3.– En el resto de los establecimientos no señalados en el apartado anterior, podrá ser dispensado el incumplimiento de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas según lo establecido en el anexo 2.

4.– Las carencias derivadas de los incumplimientos señalados en los dos puntos anteriores, serán compensadas conforme al siguiente baremo según categoría, con servicios o factores que se detallan en el anexo 3, los cuales tendrán que suponer una mejora con respecto a los que se exigen en la correspondiente categoría:

Categoría: Porcentaje mínimo

1 estrella: 10%

2 estrellas: 20%

3 estrellas: 40%

4 estrellas: 60%

5 estrellas: 90%

Los porcentajes hacen referencia al total de factores que se incluyen en el anexo 3.

5.– No obstante, cuando la medida de dispensa se refiera a instalaciones, servicios o a elementos que pudieran afectar o tener incidencia en la seguridad del edificio, deberán adoptarse

otras soluciones alternativas que garanticen la seguridad del mismo y así se haga constar por las entidades que intervengan preceptivamente en el visado técnico, la supervisión y el informe del proyecto, cuando consideren suficientemente justificada, técnica y documentalmente su necesidad, derivada de la singularidad del proyecto. En la documentación que se aporte a la Administración Turística, constará expresamente que el establecimiento cumple las condiciones de seguridad y de protección contra incendios de los edificios establecidas en la normativa vigente.

6.– Deberá solicitarse, siguiendo el modelo oficial disponible en los lugares establecidos en la disposición adicional tercera de la presente norma, y obtenerse, con carácter previo a la presentación de la correspondiente declaración responsable, la dispensa del órgano competente en materia de turismo, acompañando al escrito de solicitud los documentos justificativos de la dispensa solicitada.

7.– En la solicitud se especificará el requisito o requisitos para los que se solicita la dispensa, así como las circunstancias que motivan la solicitud de dispensa y aquellas relativas a las instalaciones, servicios y mejoras que se incorporen y permitan valorar el incumplimiento.

8.– El órgano competente en materia de Turismo debe resolver y notificar la resolución de dispensa en el plazo de tres meses.

9.– Si dentro del plazo establecido al efecto, el órgano competente en materia de Turismo no notifica resolución expresa, las personas interesadas han de entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes de dispensa.

10.– La concesión de la dispensa implicará el mantenimiento de los factores compensatorios, y con carácter general, el mantenimiento de las condiciones tenidas en cuenta para su concesión; en el caso de que fueran a modificarse se precisará solicitar nuevamente su dispensa.

Artículo 15.– Representación del establecimiento.

1.– La persona titular del establecimiento designará, además de su representante legal, tal y como se indica en el artículo 9.1.f), una persona que asuma la responsabilidad de la gestión de la empresa ante la clientela y ante el departamento competente en materia de Turismo; pudiendo recaer ambas designaciones en la misma persona.

2.– Cualquier cambio de la persona libremente designada para este cargo por parte de la empresa titular deberá ser notificado a la Administración Turística competente antes del transcurso de un mes, a partir de que se produzca el cambio.

### CAPÍTULO III

#### DE LOS REQUISITOS Y CONDICIONES MÍNIMAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS

#### SECCIÓN 1.<sup>a</sup>

#### DE LAS PRESCRIPCIONES GENERALES

Artículo 16.– Aplicación.

1.– Las prescripciones de este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos hoteleros cualquiera que sea su modalidad, categoría y, en su caso, especialización, sin perjuicio de la aplicación de sus especificidades.

2.– La clasificación de los establecimientos hoteleros se realizará teniendo en cuenta la calidad de las instalaciones y servicios y sobre la base de los requisitos mínimos que se establezcan en el presente capítulo para cada grupo, modalidad y categoría.

## SECCIÓN 2.<sup>a</sup>

### DE LAS DEPENDENCIAS, INSTALACIONES Y SERVICIOS DE USO GENERAL

#### Artículo 17.– Accesos.

##### 1.– Accesos:

	HOTEL / HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 estrellas	4	3	2	1	2	1
Entrada clientes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Entrada servicio	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Escalera clientes, anchura mínima preceptiva	1'5 m.	1'4 m.	1'3 m.	1'2 m.	1'1 m.	1 m.	1 m.
Escalera servicio	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Ascensores, preceptivos con el n.º de plantas indicado	B+1	B+1	B+2	B+2	B+3	NO	NO
Montacargas, preceptivos con el n.º de plantas indicado	B+2	B+2	B+3	NO	NO	NO	NO
Pasillos, anchura mínima preceptiva	1'75 m.	1'60 m.	1'50 m.	1'30 m.	1'20 m.	1 m.	1 m.

2.– Las entradas y salidas de los establecimientos hoteleros de 3 o más estrellas serán de doble franqueo y cierre alternativo. En la categoría de 5 estrellas, la entrada principal estará dotada de marquesina o cubierta.

3.– Cuando la existencia de ascensores sea preceptiva, estos deberán comunicar todas las plantas.

4.– Los pasillos en los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas deberán estar recubiertos de materiales acústicos absorbentes en toda su longitud. Las anchuras mínimas establecidas para pasillos podrán reducirse un 15% cuando sólo existan habitaciones a un lado de aquellos, pero sin que en ningún caso sea inferior a 1m.

#### Artículo 18.– Climatización-aire acondicionado, calefacción y agua caliente sanitaria.

	HOTEL / HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 estrellas	4	3	2	1	2	1
Climatización -aire acondicionado	SI	SI	SI, sólo en zonas nobles	NO	NO	NO	NO
Agua caliente sanitaria	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

1.– Existirán elementos emisores en número suficiente en las zonas comunes; también, con mando graduable, en las habitaciones y baños.

2.– La calefacción será preceptiva en todos los establecimientos hoteleros, salvo que exista climatización-aire acondicionado; la calefacción deberá funcionar en todas las dependencias, incluidas las habitaciones y baños, siempre que la temperatura ambiente lo requiera.

3.– Se consideran “Zonas Nobles” el vestíbulo, los salones, comedores y bares.

Artículo 19.– Servicios.

	HOTEL / HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 estrellas	4	3	2	1	2	1
Servicio de admisión exterior	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Mozo de equipaje/botones	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Servicio de habitaciones	24 h/día	A fijar por el establecimiento	A fijar por el establecimiento	NO	NO	NO	NO
Servicio de lavandería/planchado, con plazo máximo de entrega 48 h, o 24 si es urgente	SI	SI	SI	SI	Si	NO	NO
Servicio de vigilancia nocturna	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Recepción/Conserjería	SI	SI	SI	SI	Si	SI	NO
Local para equipajes	SI	SI	SI	SI	Si	NO	NO
Aseos generales (inodoro y lavabo)	SI	SI	SI	SI	Si	NO	NO
Oficios de planta	SI	SI	SI	SI	Si, si tienen mas de 14 habitaciones / planta	NO	NO
Bar	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Garaje/parking, % habitaciones que obligatoriamente tendrán al menos 1 plaza:	25 %	20 %	NO	NO	NO	NO	NO
Teléfono general	SI	SI	SI	SI	Si	SI	SI
En habitaciones, teléfono y conexión a Internet	SI	SI	SI	SI	Si	NO	NO
Fax o servicio de comunicación electrónico alternativo	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Ordenadores para uso clientes con conexión a Internet	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Caja fuerte general, gratuita (los depósitos se efectuaran contra recibo)	SI	SI	SI	SI	Si	SI	NO
Caja fuerte individual	SI	SI, en n.º > que el 60% de las habitaciones	SI, en n.º > que el 40% de las habitaciones	NO	NO	NO	NO
Botiquín	SI	SI	SI	SI	Si	SI	SI

1.– En los establecimientos hoteleros las dependencias de la zona de servicios estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

2.– La recepción-conserjería constituirá el centro de relación permanente con los clientes a efectos administrativos, de asistencia e información, y desempeñará, entre otras funciones, las siguientes: atender las reservas de alojamiento; formalizar la ficha de entrada; atender las reclamaciones; expedir facturas; recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia, así como los avisos y mensajes que reciban; y facilitar información de los recursos turísticos de la zona.

A) En estas dependencias obrarán las hojas oficiales de reclamaciones, la ficha de entrada, el listado de precios en modelo oficial, e información de los recursos turísticos de la zona.

B) En la categoría de 5 estrellas la conserjería y la recepción deben encontrarse diferenciadas, pudiendo sin embargo estar ambas en un mismo espacio físico con dos zonas separadas.

3.– Aquellos establecimientos en los que se determine la obligatoriedad de los servicios higiénicos generales, dispondrán de un número suficiente; ubicados en zonas de uso común, próximos a las zonas de mayor concentración de clientes; y serán independientes para señoras y caballeros salvo en los establecimientos con un n.º de habitaciones inferior a 10.

En las pensiones de una estrella existirá un aseo de uso común (bañera o ducha, inodoro y lavabo) cada 6 plazas.

4.– El servicio de limpieza deberá realizarse con la frecuencia necesaria, y al menos una vez al día.

5.– Cuando con independencia de los servicios del establecimiento hotelero se ofrezcan anexionados servicios de restaurante, cafetería o bar, con nombres, entradas y categorías propias, pero integrados en la misma unidad de explotación, las instalaciones comunes podrán ser compartidas siempre que con ello no se perjudique en sus derechos, ni a la clientela del alojamiento, ni a la del restaurante, cafetería o bar, ni desmerezcan aquellos de la categoría del otro establecimiento.

A) El servicio de comedor, pudiendo existir en todos los establecimientos hoteleros, no tiene carácter obligatorio. Los servicios de comida se entenderán de libre oferta por parte de todos los establecimientos, pudiendo prestarse sólo para la propia clientela alojada o para el público en general. En el primer caso, se podrán ofrecer los regímenes de pensión completa -que comprende el alojamiento y la pensión alimenticia (desayuno, almuerzo y cena)- media pensión y alojamiento y desayuno.

B) La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la dirección que, en todo caso, corresponderá a un período mínimo de 2 horas y media para cada una de las comidas principales. Dicho horario se expondrá al público en lugar visible.

C) Los establecimientos clasificados en cuatro estrellas y superiores deberán ofertar servicio de desayunos en habitaciones. En establecimientos de inferior categoría, será potestativo del establecimiento. En ambos casos, comprenderá como mínimo, un periodo de tres horas.

6.– Se entenderá que el garaje/parking se ubicará en el mismo edificio o en otro concertado; en este segundo caso los establecimientos contarán con personal para prestar el servicio de aparcamiento.

Artículo 20.– Comedores y salones.

	HOTEL					HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 estrellas	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
m <sup>2</sup> / plaza del salón	2	1'6	1'5	1	1	1'5	1'2	1	0'8	0'6	SI (sala de estar)	SI (sala de estar)
m <sup>2</sup> / plaza del salón-comedor	3	2'5	2'5	1'5	1'5	2'5	2	1'6	1'3	1	—	—
Guardarropa	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

1.– Las superficies totales que correspondan a cada categoría de los hoteles constituyen módulos globales que podrán redistribuirse para salones y/o comedores en la forma que se estime conveniente, debiendo ocupar cada una de estas dependencias, como mínimo, el 25% de dicha superficie global, no pudiendo ser estas inferiores a 10 m<sup>2</sup>.

2.– Los espacios destinados a salas de lectura, televisión y juegos podrán computarse como formando parte del salón, siempre que éste no quede suprimido en su totalidad. Sin embargo no se computará como parte del salón las superficies que ocupen las barras de bar situadas en la zona del salón o comedor.

Artículo 21.– Cocinas generales.

1.– Las cocinas deberán tener capacidad e instalaciones suficientes para preparar simultáneamente comidas como mínimo para el 50% de las plazas de comedor.

Artículo 22.– Instalaciones del personal de servicio.

1.– Todos los establecimientos del grupo Hoteles dispondrán de un vestuario independiente para el personal masculino y femenino. Igualmente dispondrán de aseos independientes con instalación de duchas, lavabos e inodoros.

2.– Cuando el establecimiento preste servicio de comedor, en los establecimientos hoteleros de 5, 4 y 3 estrellas existirá un comedor de personal independiente de la cocina, pudiendo sustituirlo, no obstante, por el comedor de clientes fuera del horario del servicio de comedor y desayuno.

SECCIÓN 3.<sup>a</sup>

DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO, SUS INSTALACIONES Y EQUIPOS.

Artículo 23.– Habitaciones.

	HOTEL					HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 est.	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
Habitación individual, en n.º igual o mayor que el 10% del total de habitaciones: m <sup>2</sup>	10	9	8	7	7	9	8	7	6	6	7	6
Habitación doble: m <sup>2</sup>	17	16	15	14	12	14	13	12	11	10	12	10
Habitación doble con salón: m <sup>2</sup> habitación	15	14	13	12	11	—	—	—	—	—	—	—

	HOTEL					HOTEL-APARTAMENTO					PENSIÓN	
	5 est.	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
Habitación doble con salón: m <sup>2</sup> salón	12	10	10	9	8	—	—	—	—	—	—	—
% de habitaciones dobles con salón	20 %	10 %	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Superficie del salón-comedor en unidad de alojamiento (m <sup>2</sup> )	—	—	—	—	—	12	12	11	10	9	—	—
Estudios(salón-comedor-dormitorio): m <sup>2</sup>	—	—	—	—	—	24	22	20	18	16	—	—
Suites	SI	NO	NO	NO	NO	—	—	—	—	—	NO	NO
Suites: m <sup>2</sup> de las habitaciones	17	16	15	14	12	—	—	—	—	—	—	—
Suites: m <sup>2</sup> del salón	12	10	10	9	8	—	—	—	—	—	—	—
Altura techos	2'7 m.	2'7 m.	2'6 m.	2'5 m.	2'5 m.	2'7 m.	2'7 m.	2'6 m.	2'5 m.	2'5 m.	2'5 m.	2'5 m.
Baño completo en habitaciones dobles (baño y/o ducha, bidé, inodoro y lavabo): m <sup>2</sup>	5	4'5	4	3'5	3'5	5	4'5	4	3'5	3'5	—	—
Baño completo en habitaciones individuales (baño y/o ducha, bidé, inodoro y lavabo): m <sup>2</sup>	4'5	4	4	3	3	4'5	4	3'5	3	3	—	—
N.º mínimo de baños completos	100%	100%	50%	25%	—	1 pax cada 2	-1 si n.º pax < 5 -2: >4 pax	1 en todos los casos	1 sólo hasta 4 pax	1 sólo hasta 4 pax	—	—
Aseo (ducha, inodoro y lavabo)	NO	NO	3'5 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	NO	NO	1 si n.º pax > 4	2 si n.º pax > 4	2 si n.º pax > 4	SI, 3 m <sup>2</sup>	NO

1.— Todas las habitaciones dedicadas al alojamiento estarán identificadas mediante un número fijado en el exterior de sus puertas de entrada. Complementariamente, podrán ser reconocidas por otros identificadores.

Cuando las habitaciones estén situadas en más de una planta, la primera o primeras cifras del número que las identifique indicarán la planta y la restante o restantes el número de la habitación.

A la hora de determinar las superficies de las habitaciones, se podrán computar los armarios empotrados existentes dentro de las habitaciones como parte de las mismas; asimismo, se podrá computar hasta el 50% de la superficie del pasillo existente dentro de la habitación como parte integrante de la misma, en una cantidad no superior a 1'5 m<sup>2</sup>.

2.— En el cómputo del total de habitaciones se entenderán incluidas las suites y las habitaciones dobles con salón.

Se entiende por suite el conjunto de dos o más habitaciones dobles con sus correspondientes cuartos de baño y, al menos, un salón.

Las habitaciones dobles con salón no serán obligatorias en los establecimientos de tres o menos estrellas, pero si las hubiere deberán tener la superficie indicada.

3.— En las habitaciones con techos abuhardillados, al menos el 50% de la superficie tendrá la altura mínima establecida, y el resto será superior a 1,50 m.

4.– Para que pueda ser considerada una habitación como “habitación con terraza” la superficie de la habitación deberá tener la superficie indicada para cada categoría, computándose separadamente la superficie de la terraza. Su anchura mínima será de 1´60 m.

5.– Todos los establecimientos hoteleros reservarán para uso prioritario de personas con movilidad reducida un alojamiento por cada cincuenta o fracción. Además en una de cada 10 plazas o fracción se dispondrá de las ayudas técnicas necesarias para que personas con dificultades en la comunicación ocupen un alojamiento de forma autónoma.

Artículo 24.– Cocinas de hoteles-apartamentos.

1.– En las unidades de alojamiento de los hoteles-apartamentos de cualquier categoría, la dotación de la cocina será la siguiente: horno, frigorífico, extracción de humos; así como fuegos, fregadero y menaje adecuado a la categoría y capacidad en número y cantidad suficiente. La plancha (en caso de petición por el cliente), batidora y exprimidor, solamente serán obligatorias en las categorías de 5 y 4 estrellas.

Artículo 25.– Ventilación y sistemas de oscurecimiento.

1.– Todos los dormitorios tendrán uno o varios huecos acristalados practicables al exterior. El total de dicha superficie no podrá ser inferior a 1,20 metros cuadrados, excluyendo el/los marco/s.

2.– Todas las habitaciones dispondrán de un sistema efectivo de oscurecimiento que impida totalmente la entrada de la luz a voluntad del cliente.

Artículo 26.– Equipamiento.

1.– Todos los dormitorios de los establecimientos hoteleros estarán equipados, acordes en su calidad a la categoría del establecimiento, de al menos los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

a) una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas serán las siguientes:

CATEGORÍA	DOBLES:	INDIVIDUALES
5 estrellas	2 m. largo x 1,80 m. ancho	2m. largo x 1 m. ancho
4 estrellas	2 m. largo x 1,50 m. ancho	2 m. largo x 0,90 m. ancho
Resto	1,90 m. largo x 1,35 m. ancho	1,90 m. largo x 0,90 m. ancho

b) una o dos mesillas de noche, según el n.º de plazas.

c) un sillón, butaca o silla por huésped, y una mesa o escritorio.

d) un portamaletas.

e) un armario empotrado o no, con bandejas o estantes y perchas en número suficiente.

f) una o dos alfombras de pie de cama, según el número de plazas, salvo que el suelo de la habitación esté totalmente cubierto por alfombra o moqueta.

g) una o dos lámparas o apliques de cabecera.

h) un dispositivo de apagado general del equipamiento de instalaciones eléctricas, colocado a la entrada de las habitaciones

2.– No será exigibles a las pensiones de una estrella lo recogido en los anteriores apartados: “c”, “d”, “f”, y “h”. A las pensiones de dos estrellas no se exigirá lo recogido en el apartado “d”.

#### Artículo 27.– Camas supletorias.

1.– Podrá utilizarse, a petición del cliente, hasta un máximo de dos camas supletorias por habitación siempre que la superficie de las habitaciones exceda por cada cama en un 25% de la mínima exigida.

2.– La instalación de las camas supletorias, que deberán reunir las normales condiciones de estabilidad, confort y dimensiones exigibles a la categoría del establecimiento, tendrá carácter excepcional. En todo caso esta instalación es potestativa para el titular del establecimiento.

3.– En los hoteles-apartamentos, la colocación de sofá-cama con carácter permanente, no implicará el incremento de plazas del apartamento a no ser que hubiesen sido autorizadas como tales.

4.– La instalación de cunas, en cualquier habitación, para menores de 2 años, se realizará a petición del cliente.

#### Artículo 28.– Baños.

1.– Los cuartos de baño o aseos de las habitaciones tendrán ventilación directa y/o forzada, con continua renovación de aire.

2.– Deberán estar equipados, además de con los elementos sanitarios, con los siguientes enseres e instalaciones:

a) Punto de luz y espejo encima del lavabo.

b) Soporte para objetos de tocador.

c) Toma de corriente.

d) Cortinas o mamparas en las bañeras y duchas; estas mamparas serán obligatorias en los establecimientos de 4 y 5 estrellas.

e) Alfombrillas de baño.

f) Un juego de toallas para cada huésped para cada elemento sanitario que integra el baño

g) Banqueta de baño.

h) Papelera o cubo higiénico.

i) Secador de pelo, en los hoteles de cuatro y cinco estrellas.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS HOTELES ESPECIALIZADOS

#### Artículo 29.— Especialización.

1.— Los establecimientos hoteleros podrán especializarse en función de su situación geográfica y peculiaridades de las instalaciones o la prestación de servicios, así como de la tipología de la demanda del establecimiento.

2.— Para el ejercicio de las actividades propias de los hoteles especializados, la persona titular deberá presentar una declaración responsable en los términos del artículo 7 del presente Decreto, manifestando que éstos reúnen los requisitos exigidos para los mismos y conllevará la posibilidad de publicitarse como tal especialidad.

4.— Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de que por Orden del titular del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo se puedan ampliar y regular nuevas especialidades, en función de las nuevas exigencias del mercado.

#### Artículo 30.— Particularidades de cada especialidad.

##### 1.— Hotel de playa.

Los establecimientos clasificados como de playa serán aquellos que, situándose en primera línea o a menos de 250 metros de una playa de mar, y en todo caso dentro de los límites establecidos legal o reglamentariamente en las disposiciones sobre línea de litoral, zonas, servidumbres y distancias de seguridad, dicha playa resulte accesible.

Los hoteles de dicha especialidad, si disponen de terrazas comunes, zonas verdes acondicionadas para clientes, o comedores cubiertos en el exterior podrán reducir en un 25% las superficies mínimas exigidas a salones y comedores.

##### 2.— Hotel de carretera.

Son aquellos establecimientos que están situados en las proximidades de las carreteras y facilitan alojamiento en departamentos con garaje o aparcamiento anejo a los mismos. Sus dependencias se integran en uno o más edificios o bloques, pero en este último caso, cada una de ellas ha de tener su propia entrada independiente desde el exterior, pudiendo en este caso denominarse “motel”.

Con independencia de la placa obligatoria y normalizada, los establecimientos podrán indicar que hay plazas libres o que el establecimiento está al completo, todo ello de forma que permita su lectura sin dificultad desde la carretera, incluso de noche.

Los hoteles de esta especialidad sólo podrán ser clasificados como de 2 y 1 estrella.

En lugar de garajes o aparcamientos individualizados, podrán disponer de un aparcamiento general con un número de plazas igual al de unidades de alojamiento.

En este tipo de establecimientos el comedor podrá ser sustituido por una cafetería con servicio de comedor.

Respecto de las cantidades mínimas exigidas para los hoteles, podrá reducirse en un 50%, tanto la superficie de los salones y zonas de uso común, como el porcentaje mínimo aplicable para las camas supletorias indicado en el artículo 27.1.

El porcentaje de habitaciones con baños completos en establecimientos de dos estrellas, será al menos del 10% del total.

3.– Hotel balneario. Para que un establecimiento sea calificado por su especialidad como balneario, deberá estar reconocido como tal por el organismo competente en materia de salud pública, y reunir las siguientes condiciones:

a) Tener posibilidad de acceso a aguas termales por parte de los clientes.

b) Las instalaciones médicas o termales deberán estar independizadas de las hoteleras.

c) La facturación por conceptos de hospedaje deberá diferenciarse de la correspondiente al tratamiento médico o termal, salvo que se trate de un paquete que incluya ambos servicios, cuya facturación podrá ser conjunta pero inferior a la suma de los diferentes servicios.

4.– Hotel rural.

Tienen la consideración de hotel rural los establecimientos hoteleros situados en el medio rural o alejados del entorno urbano, en edificios o construcciones que respondan a la arquitectura tradicional, típica de la comarca o zona.

El mobiliario y los materiales visibles usados en la construcción del establecimiento serán típicos de la comarca o zona.

Estos establecimientos ofrecerán el servicio de comedor en cuyos platos predominen productos típicos de la comarca o zona.

Dichos establecimientos tendrán una capacidad máxima de 40 plazas.

5.– Hotel de singular valor arquitectónico.

Para otorgar esta especialidad el establecimiento deberá reunir objetivamente aquellas características históricas, artísticas, de adecuación al entorno, etc. que lo doten de especificidad propia.

## CAPÍTULO V

### DEL RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO, PRECIOS Y RESERVAS

Artículo 31.– Inscripción de los clientes.

1.– Será requisito imprescindible para hacer uso de las habitaciones la previa inscripción del cliente, quien presentará los necesarios documentos acreditativos.

2.– A todo usuario turístico antes de su admisión le será entregado un documento o ficha de entrada” en el que conste, al menos, el nombre, categoría, fechas de entrada y salida, identificación de la unidad de alojamiento, n.º de personas que van a ocupar la habitación, si solicita camas supletorias y precio. La copia de este documento, una vez cumplimentado y firmado por el usuario deberá conservarse por la empresa a disposición de la Administración Turística durante un período de un año teniendo valor de prueba a efectos administrativos.

3.– Asimismo, en el momento de su admisión, deberá ser informado debidamente sobre el régimen de derechos y obligaciones de los usuarios turísticos regulado en el Decreto 317/1996, de 24 de diciembre.

Artículo 32.— Comunicación y publicidad de precios.

1.— Los precios de todos los servicios gozarán de la máxima publicidad y se expondrán en forma destacada y de fácil localización en la recepción-conserjería. Los precios se anunciarán según modelo oficial, en donde constará por separado el precio de cada servicio, y no se podrá percibir precios superiores a los anunciados.

Artículo 33.— Estancia y precio de las habitaciones.

1.— El precio de las habitaciones se cuenta por días o jornadas conforme al número de pernотaciones. Cada jornada, salvo pacto en contrario, terminará a las 12:00 horas.

2.— El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más, lo que sucederá siempre que los compromisos de contratación del hotel lo permitan.

3.— El disfrute del alojamiento y otros servicios durará el tiempo convenido entre el establecimiento y el cliente o su representante.

4.— En ningún caso se podrá exigir al cliente que ocupe una habitación doble para uso individual, por no tener disponible en el momento una habitación individual, una cantidad superior al 80% del precio de una habitación doble.

Quedan excluidas de la reducción de precio que se establece en este apartado las habitaciones dotadas de salón privado y las suites.

5.— La posible instalación de cunas para niños menores de dos años tendrá carácter gratuito.

6.— El precio de la instalación de cada cama supletoria no podrá ser superior al 60% del precio de la habitación individual en que se instale, ni al 35% del precio de la habitación si ésta fuera doble.

Cuando en atención a la superficie de la habitación se instale una segunda cama supletoria, su precio no podrá ser superior al 40% del precio de la habitación individual, o al 25% del precio de la habitación doble.

Artículo 34.— Precio de los servicios.

1.— Se entenderá que el hospedaje comprende el uso de la unidad de alojamiento y servicios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de éstos últimos.

2.— Tendrán la consideración de servicios comunes los siguientes: piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas, playas o jardines.

3.— En el caso de los hoteles con servicio de comedor, los precios expuestos al público se referirán además de al alojamiento y servicios comunes, a la pensión alimenticia y servicios sueltos integrantes de la misma.

La pensión alimenticia no podrá exceder el 85% de la suma de los precios señalados al desayuno, almuerzo y cena.

El precio de la pensión completa se obtendrá por la suma de los correspondientes al alojamiento y a la pensión alimenticia.

El cliente que solicite acogerse a los regímenes de pensión completa o media pensión queda obligado al pago del precio convenido, aún cuando dejare de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprendan dichos regímenes. Servicios estos que no podrán ser compensados por otros ni cambiados a diferentes fechas.

4.– No será obligatorio para los establecimientos ofrecer el régimen de pensión completa para estancias inferiores a 48 horas.

Los clientes ajustarán su estancia al régimen de pensión pactado con el establecimiento que consideren mas conveniente, sin que el establecimiento pueda obligar a que su estancia se ajuste a un determinado tipo de ellos.

5.– La empresa podrá cargar en la cuenta de los clientes los servicios extras utilizados por los mismos, previa firma de vale.

Artículo 35.– Contenido de la factura.

1.– Los establecimientos deberán expedir una factura de los servicios prestados al cliente de acuerdo con los precios establecidos. Dicha factura se adecuará a lo dispuesto al respecto en las normas reguladoras de dicha materia.

2.– En todo caso, se consignará al menos, junto al nombre del cliente, la unidad de alojamiento utilizada, y el número de la ficha de entrada indicada en el artículo 31.2. Asimismo, recogerán indubitadamente los diversos servicios que se hayan prestado, debidamente desglosados por días y conceptos, y en su caso el importe por indemnización señalado en el artículo 40.

Artículo 36.– Hojas de reclamaciones.

Todos los establecimientos de alojamiento turístico regulados en el presente Decreto, deberán disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios turísticos, y anunciarlo de forma visible conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

Artículo 37.– Régimen de reservas.

1.– El titular del establecimiento deberá poner a disposición de los clientes las unidades de alojamiento que reúnan las características pactadas.

Cuando los clientes hubieran reservado unidades de alojamiento concretas –con especificación de su número y situación– y la empresa las hubiera confirmado, estará obligada a ponerlas a disposición de aquéllos en la fecha convenida.

2.– Cuando el cliente solicite por escrito una reserva, el establecimiento deberá confirmarla, en un plazo máximo de 10 días, por cualquier sistema que permita su constancia en el que se incluirá el precio convenido.

3.– A los efectos de lo señalado en los dos números anteriores, se entiende por cliente la persona física o jurídica que, para sí o como empresa para terceros, contrata servicios con establecimientos hoteleros.

Artículo 38.– Anticipo.

Los establecimientos hoteleros, como máximo, podrán exigir en concepto de señal en caso de reservas y como anticipo a cuenta del precio a facturar del alojamiento, el importe correspondiente al precio de un día por unidad de alojamiento y servicio, por cada diez o fracción del tiempo que comprenda la reserva.

Esta señal o anticipo se mantendrá en depósito hasta que no se efectúe la facturación del alojamiento o se produzca la correspondiente liquidación por anulación de la reserva conforme a los criterios preceptuados en el artículo 40.

Artículo 39.— Mantenimiento de la reserva./ Pérdida de reserva y anticipo

Cuando el establecimiento hotelero haya confirmado la reserva sin exigencia de ningún pago o señal, estará obligado a mantenerla hasta las 18 horas del día señalado, salvo comunicación expresa en sentido contrario que deberá realizarse con una antelación de al menos 4 días. Si el cliente ha abonado el anticipo o señal, el establecimiento está obligado a mantener la reserva efectuada sin ningún límite horario durante el primer día.

El cliente perderá el derecho al reintegro del anticipo si no se presenta en el plazo previsto.

Artículo 40.— Anulación de reserva.

La anulación de la reserva por la clientela dará derecho a retener como máximo, en concepto de indemnización, el siguiente porcentaje de la señal exigida:

- a) el 5% cuando la anulación se haga con más de treinta días de antelación a la fecha fijada para ocupar el alojamiento.
- b) el 40%, si la anulación se hace con 30 o menos días y más de 15.
- c) el 60%, si la anulación se hace con 15 o menos días y más de 7.
- d) el 100% cuando se haga con 7 días o menos.

## CAPÍTULO V BIS.

### DEL CAMBIO DE CATEGORÍA Y DEL CAMBIO DE GRUPO

Artículo 41.— Cambio de Categoría a otra superior.

1.— Aquellos establecimientos hoteleros que deseen cambiar de categoría a otra superior deberán cumplir los requisitos establecidos para la categoría a la que quieren acceder, realizando las modificaciones sustanciales a que hace referencia el artículo 12.1 del presente Decreto. Hechas estas modificaciones, deberán presentar ante la Administración Turística, la correspondiente declaración responsable, en la que manifiesten que cumplen con los requisitos establecidos para la categoría correspondiente.

2.— No obstante lo establecido en el apartado 1, los establecimientos hoteleros a que se refiere en el apartado 2 del artículo 13, podrán solicitar por escrito, y dentro de cada grupo, la dispensa de alguno o algunos de los requisitos exigidos para su clasificación en una categoría superior a la que les corresponde, de acuerdo con el sistema excepcional de dispensas que se establece en este artículo. En este caso con carácter previo a la presentación de la declaración responsable, deberán presentar la correspondiente solicitud de dispensa. A la solicitud de dispensa en estos supuestos de cambio de categoría, se adjuntará una declaración que recoja los requisitos que no cumple el establecimiento y los factores o servicios compensatorios que presta o va a prestar y la forma en que lo hace o lo hará, teniendo en cuenta el baremo incluido en el apartado 2 del artículo 13; pudiéndose adjuntar cualquier documento que corrobore todo lo indicado en esa declaración.

3.– La dispensa que se establece en este artículo, sólo podrá concederse una única vez al mismo establecimiento y requerirá que el establecimiento hotelero tenga tanto el inmueble como todas sus instalaciones en un óptimo estado de conservación y funcionamiento.

4.– Recibida la solicitud de dispensa, se procederá en los términos y con los efectos previstos en los apartados 5 y 6 del artículo 13.

Artículo 42.– Del cambio de grupo: de grupo 2.º (pensión) a grupo 1.º (hotel).

1.– Aquellas pensiones que deseen cambiar al grupo de hoteles, deberán cumplir con las exigencias impuestas al grupo 1.º en lo referente a su consideración como un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, además de los requisitos mínimos establecidos para la categoría a la que quieren acceder del grupo de hoteles.

2.– La categoría a la que quieran acceder del grupo 1.º no superará la categoría que ostentan en el grupo de pensiones.

3.– Las pensiones que cumplan lo establecido en el apartado 1 de este artículo, presentarán una declaración responsable, indicando el grupo y categoría a la que quieren acceder.

4.– Todo establecimiento hotelero para acogerse al cambio de grupo que se establece en este artículo, deberá tener tanto el inmueble como todas las instalaciones en un óptimo estado de conservación y funcionamiento.

## CAPÍTULO VI

### DE LAS SANCIONES

Artículo 43.– Responsabilidad por infracciones.

Las infracciones que se cometan en contra de lo preceptuado en el presente Decreto darán lugar a responsabilidad administrativa, que, en su caso, se hará efectiva mediante la imposición de alguna o algunas de las sanciones establecidas en la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Los preceptos contenidos en el Capítulo III del presente Decreto, se entenderán sin perjuicio de lo que puedan establecer las disposiciones vigentes en materia de medio ambiente, construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad, seguridad, sistemas de prevención de incendios, extinción y evacuación y específicamente las referidas a la promoción de la accesibilidad así como cualesquiera otras que les fueren de aplicación.

Segunda.– 1.– Las referencias contenidas en este Decreto al otorgamiento de la clasificación o autorización por la Administración Turística competente, serán referidas a las características señaladas en las correspondientes declaraciones responsables o comunicaciones a dicha administración.

2.– Las referencias contenidas en este Decreto a “usuario”, “el titular”, “cliente”, “solicitante”, “propietario”, e “interesado”, serán referidas respectivamente a “la persona usuaria”, “la persona titular”, “clientela”, “persona solicitante”, “persona propietaria”, y “persona interesada” respectivamente.

Tercera.– Los modelos y formularios para todos los trámites no electrónicos a los que se refiere el presente Decreto estarán disponibles en las Delegaciones Territoriales del Departamento competente en materia de turismo y en la página web del área de turismo, y los correspondientes a los trámites electrónicos, en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi cuya dirección electrónica es: <https://euskadi.net/>.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.– Todos los establecimientos hoteleros que estén autorizados en la fecha de entrada en vigor de este Decreto deberán en el plazo de dos años desde la fecha de entrada en vigor, adecuar y regularizar su situación, adaptándola a los requisitos y prescripciones que se contienen en él.

No obstante, no les serán de aplicación, a efectos de su adaptación, las superficies mínimas establecidas en este Decreto.

Segunda.– Los establecimientos que dentro del plazo anteriormente citado no presentaran la documentación establecida o la adaptación resultara insuficiente serán reclasificados de oficio por la Administración Turística.

Tercera.– El Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo, previa propuesta de la Oficina Territorial u órgano periférico correspondiente, podrá dispensar a los establecimientos autorizados en la fecha de entrada en vigor de este Decreto de la obligación señalada en la disposición transitoria primera, cuando la adaptación no se pueda realizar debido a dificultades derivadas de la propia estructura de la edificación.

Cuarta.– Los expedientes de autorización de apertura que se hallen en trámite a la entrada en vigor del presente Decreto, se resolverán de conformidad con los preceptos establecidos en la anterior legislación, salvo que el interesado solicitara expresamente la aplicación del presente Decreto.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

## DISPOSICIONES FINALES

Primera.– En el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco no serán de aplicación la Orden de 19 de julio de 1968, por la que se dictan normas sobre clasificación de los establecimientos hoteleros, el Real Decreto 1634/1983 de 15 de Junio, por el que se regula la ordenación de establecimientos hoteleros ni la Orden de 11 de agosto de 1972, modificada por la Orden de 13 de diciembre de 1976 por la que se aprueba el Estatuto de los Directores de Establecimientos de Empresas Turísticas.

Segunda.– En lo no previsto en el presente Decreto se estará supletoriamente a la normativa vigente aplicable a las obligaciones de las empresas de alojamiento turístico.

Tercera.– Se faculta al titular del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Cuarta.– El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

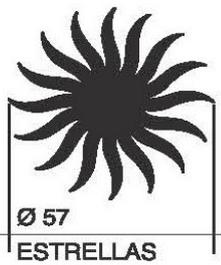
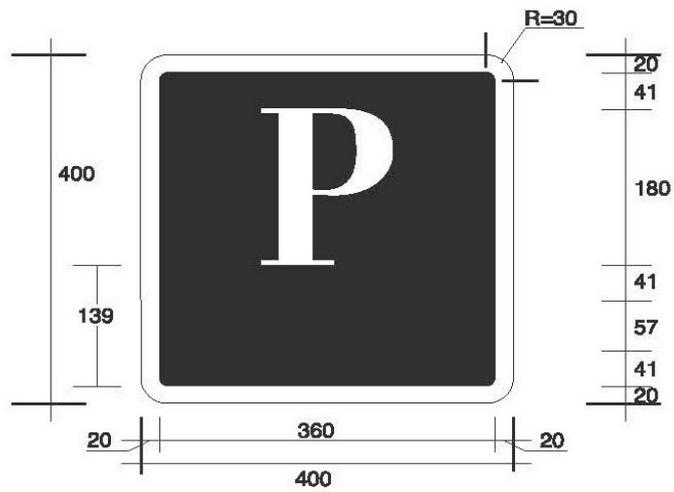
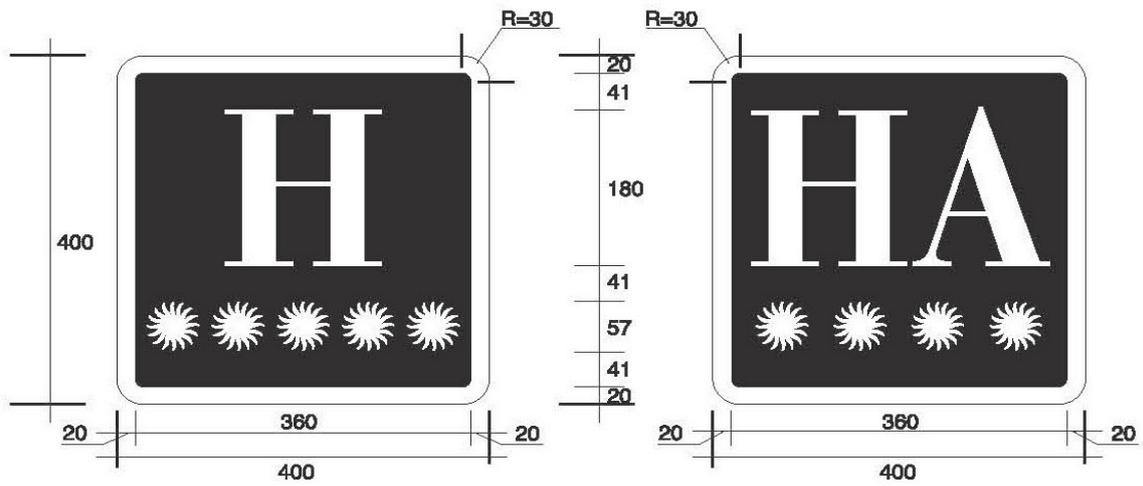
Dado en Vitoria-Gasteiz, a 29 de mayo de 2001.

El Lehendakari,  
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

El Consejero de Industria, Comercio y Turismo,  
JOSU JON IMAZ SAN MIGUEL.

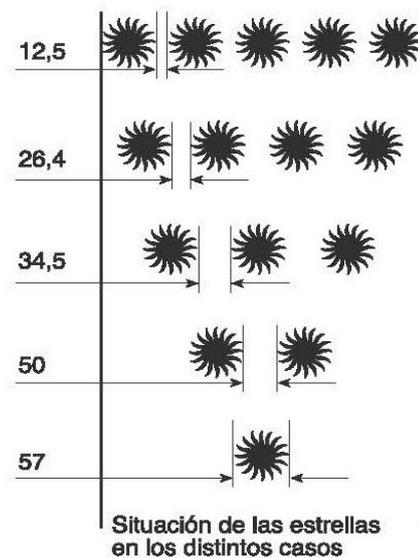
ANEXO I

MODELO DE PLACA A QUE ALUDE EL ARTICULO 4



**LEYENDA**

- Medidas expresadas en milímetros.
- Letras tipo Bodoni en blanco
- Estrellas en oro o plata (oro "H" y "HA", plata "P") sobre fondo azul turquesa.
- Recuadro de la placa en blanco.



## ANEXO 2

### REQUISITOS DISPENSABLES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS REFERIDOS EN EL ARTÍCULO 13.3

1.– Para todos los establecimientos:

- Anchura de escalera: reducción no superior al 10% (\*).
- Anchura de pasillo: reducción no superior al 10% (\*).
- Superficie de salones y comedores: reducción no superior al 5% de la superficie requerida, en su conjunto.
- La existencia de habitaciones individuales.
- Superficie de las habitaciones: reducción no superior al 5%, en su conjunto.
- Superficie de baños: reducción no superior al 15% en las habitaciones dobles y al 10% en las individuales, en su conjunto.
- Altura de las habitaciones no abuhardilladas: reducción no superior al 4%.
- Superficie del hueco de ventilación: reducción global no superior al 20%.

(\*) La posible reducción de las anchuras de salidas y pasillos podrá hacerse siempre que no afecte al cálculo de anchuras de las vías de evacuación realizado conforme a la normativa vigente.

2.– Para los hoteles con capacidad igual o inferior a 40 plazas:

- Entrada de servicio.
- Escalera de servicio.
- Montacargas.
- Instalaciones para el personal de servicio. Independizadas por sexo. En todo caso, deberá disponer de un vestuario, como mínimo, y preservarse su utilización por ambos sexos separadamente.

## ANEXO 3

### RELACIÓN DE SERVICIOS O FACTORES COMPENSATORIOS

Nota: Grupo A. Son factores relacionados con las infraestructuras.

Grupo B. Son factores relacionados con los servicios.

#### UBICACIÓN

1.– Céntrico.

2.– En un lugar tranquilo, fuera del alcance de molestias de tipo acústico (carretera muy transitada, ferrocarril, aeropuerto, fábrica, etc.).

3.– En un entorno de belleza natural (en contacto con la naturaleza con acceso directo) o en un paraje natural privilegiado en entorno de costa o en la montaña o en el campo, etc.

#### ESTABLECIMIENTO

##### GRUPO A

1.– La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente.

2.– La recepción se ubica en un área separada o funcionalmente independiente.

3.– Salón de TV tranquilo sin molestias acústicas.

4.– Acceso gratuito a internet wifi en zonas comunes.

5.– Sala de lectura, escritura y/o biblioteca cómoda sin ruidos y con temperatura agradable.

6.– Sala de conferencias o sala para trabajar en grupo, con infraestructura apropiada (pantalla, cañón, conexión a internet, etc.).

7.– Señalización en el establecimiento personalizada, cuidada, clara y visible.

8.– Certificación medio-ambiental.

9.– Homepage de la página web real y actualizado, multilingüe, con sistema de reserva on-line, mapa de ubicación y de acceso y sistemas de comentarios on-line de la clientela.

10.– Perfecta insonorización entre las habitaciones y el resto del establecimiento (restaurante, bar, sala de reuniones, salón de TV, cocina, etc.).

11.– Servicio de restaurante y bar-cafetería diferenciados.

12.– Certificado de gestión de la calidad según Normas ISO.

13.– Área recreativa en el exterior.

14.– Jardines y parques en zonas comunes, limpios, bien decorados y en perfecto estado de conservación y accesibles por escaleras y caminos.

15.– Terraza acondicionada para su uso durante todo el año.

16.– Terrazas.

17.– Parking en el establecimiento.

- 18.– Parking con plazas para autobuses.
- 19.– Acceso al parking en ascensor.
- 20.– Piscina climatizada en el establecimiento.
- 21.– Piscina en el establecimiento a disposición de la clientela.
- 22.– Jacuzzi en el establecimiento.
- 23.– Sauna en el establecimiento.
- 24.– Salas de masaje y su servicio.
- 25.– Spa, talasoterapia o balneario en el establecimiento.
- 26.– Gimnasio en el establecimiento.
- 27.– Sala de juegos con juegos a disposición de la clientela.
- 28.– Iluminación total de los espacios exteriores.
- 29.– Espacios exteriores bien equipados que invitan al reposo y a la relajación.
- 30.– Optimización de la energía [utilización de energías renovables (paneles solares)].
- 31.– Presencia de bombillas de ahorro energético, led, de bajo consumo.
- 32.– Habitaciones accesibles y adaptadas para personas con movilidad reducida.
- 33.– Uso de flor natural en los elementos decorativos y uso de olores y fragancias.
- 34.– Climatización en zonas comunes.
- 35.– Orientación visual, auditiva y táctil en zonas comunes.
- 36.– Sello verde de accesibilidad correspondiente al modelo de accesibilidad turística de Euskadi.

#### GRUPO B

- 37.– Personal de recepción con un servicio de 24 horas.
- 38.– Periódicos del día, incluyendo prensa internacional y revistas de actualidad.
- 39.– Servicio de lavandería (solamente en el caso de Pensiones), planchado y tintorería en el establecimiento o concertado.
- 40.– Servicio de aparcamiento.
- 41.– Servicio de equipajes.
- 42.– Personal de recepción y del servicio de bar y restaurante multilingüe.
- 43.– Venta de entradas o servicio de venta de entradas en recepción.
- 44.– Servicio de alquiler de coches.

45.– Servicio de información turística local y comarcal, de excursiones, experiencias, de recursos turísticos, de circuitos de senderismo, aconsejando a la clientela su dificultad, duración, prendas a utilizar, etc.

46.– Servicio de alquiler de bicicleta.

47.– Servicio de información y contacto con guías de turismo, guías de montaña, empresas de servicios turísticos.

48.– Servicio de información meteorológica y de transporte público.

49.– Sistema de gestión de quejas (aceptación, evaluación y respuesta).

50.– Sistema de evaluación de la clientela (servicio activo de recogida y evaluación de información sobre las opiniones de la clientela en cuanto a la calidad de los servicios, análisis de las debilidades y la realización de la mejora).

51.– Acompañamiento a la clientela a sus respectivas habitaciones durante su llegada.

52.– Teléfono, fotocopiadoras, ordenador e impresora disponible para la clientela, cortesía del establecimiento.

53.– Pago mediante tarjeta de crédito o débito.

54.– Atención personalizada por el propietario o propietaria del hotel o por su representante a la clientela, desde su llegada hasta su salida.

55.– Limpieza exquisita en el establecimiento.

56.– Tratamiento en el lugar de los residuos orgánicos.

57.– Servicio de transporte propio (transfer) del establecimiento.

58.– Servicio de guardería.

59.– Dominio del idioma de los signos por parte de alguna persona del establecimiento.

60.– Oferta diferenciada por tipo de clientela (bienestar; salud; calma y naturaleza; gastronomía; enología; práctica de deporte, como surf, ciclismo, montañismo, senderismo etc.; cultural; estancia en familia; negocios, seminarios, etc.).

## HABITACIONES

Ruido.

### GRUPO A

1.– La zona de alojamiento, en sí misma, está bien aislada: tabiques entre las habitaciones, puertas isofónicas o con absorción de ruidos y moquetas en las zonas de paso.

2.– Insonorización de las canalizaciones, ascensores y escaleras, así como de otros ruidos del exterior (ventanas dobles o acristalamientos obligatorios).

3.– Control de molestias acústicas provocadas por la celebración de bodas, banquetes y animaciones diversas.

Comunicaciones.

GRUPO A

- 1.– Acceso wifi gratuito.
- 2.– Tv plana digital de más de 32 pulgadas.
- 3.– Acceso a Internet (en grupo de pensiones).

GRUPO B

- 4.– Servicio de despertador.

Mobiliario.

GRUPO A

- 1.– Caja fuerte en todas las habitaciones.
- 2.– Climatización individualizada por habitación.
- 3.– Iluminación controlable desde la cama.
- 4.– Minibar.
- 5.– Colchones modernos que permitan un buen descanso, grosor mínimo de 18 cms.
- 6.– Mesa y silla de trabajo con luz directa.
- 7.– Espejo de cuerpo entero.

GRUPO B

- 8.– Mínimo 2 almohadas disponibles por cliente en habitación (4 en dobles).
- 9.– Planchado ropa en la habitación.
- 10.– Cubre colchones higiénicos (lavable, transpirable, de algodón o materiales sintéticos, anti-ácaros, abierto en la parte inferior).
- 11.– Limpieza especial de colchones cada 2 años (certificado de procedimiento).

BAÑOS.

GRUPO A

- 1.– Baño dotado de ducha y bañera separados.
- 2.– Mampara en bañera o en ducha.
- 3.– Colgador de toallas caliente.
- 4.– Ducha con columna de hidromasaje o bañera con hidromasaje en el baño de la habitación con control acústico.

GRUPO B

- 5.– Espejo complementario de aumento, flexible.
  - 6.– Sistema anti vaho en el espejo.
  - 7.– Secador de pelo mínimo 1.800 w de potencia.
  - 8.– Productos de acogida: jabón de manos y ducha.
  - 9.– Productos de acogida: cepillo de dientes, pasta, pañuelos, enseres de afeitar, productos de higiene íntima, kit de costura, kit de manicura, esponja limpi Zapatos.
  - 10.– Albornoz y zapatillas.
  - 11.– Suelo antideslizante en duchas y bañeras.
  - 12.– Báscula.
  - 13.– Gramaje mínimo para felpa 400 gr.
- Otros Servicios.

GRUPO A

- 1.– Batería de enchufes para carga de dispositivos.
- 2.– Disponer de habitaciones dobles con salón.
- 3.– Disponer de habitaciones comunicadas para familias.

GRUPO B

- 4.– Utensilios para escribir junto con bloc de notas.
- 5.– Guías, mapas, revistas de arte y turismo e información general.
- 6.– Olor agradable en la habitación.
- 7.– Oferta de té, café, etc. (cortesía del establecimiento).

SERVICIO DE COMEDOR (Restaurante) (si dispone de servicio).

GRUPO A

- 1.– Cómodo con música de fondo discreta y con iluminación adecuada.
- 2.– La disposición de las mesas preserva la intimidad de los comensales.
- 3.– Climatizado.
- 4.– Sin ruidos perturbadores.

GRUPO B

- 5.– Servicio de comedor con horario de almuerzo y de cena de al menos 2,5 horas.
- 6.– Comedor abierto 7 días a la semana.
- 7.– Opciones de banquete para la menos 50 personas.

## Texto consolidado vigente

- 8.– Oferta de comida a la habitación (room service) hasta las 22:00 h.
- 9.– Oferta de comida a la habitación (room service) durante 24 h.
- 10.– Cena fría para llegadas tardías.
- 11.– Menú de tres platos a escoger o carta o buffet.
- 12.– Cocina dietética (dietista o nutricionista).
- 13.– Carta de temporada.
- 14.– Cocina regional (la carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias de la zona, comarca o territorio y los productos utilizados son en su mayoría de la zona).
- 15.– Menús especiales (celiacos, infantil, vegetariano, bajos en sodio, dieta blanda, etc.).
- 16.– Comida adaptada para las necesidades de los que practican deporte.
- 17.– Preparación de cesta de comida (pic-nic) si se encarga el día anterior.
- 18.– Atención personalizada a la clientela, profesional y atenta a sus necesidades.
- 19.– Carta del restaurante visualmente adaptada y en braille.
- 20.– Personal uniformado.
- 21.– Decoración floral en las mesas con flores naturales y velas en el servicio de cena.

BAR Y CAFETERÍA (si se dispone del servicio).

### GRUPO A

- 1.– Sin ruidos perturbadores.

### GRUPO B

- 2.– Oferta de bebidas en la habitación (room service) 16 h.
- 3.– Oferta de bebidas en la habitación (room service) 24 h.
- 4.– Carta de platos y de platos combinados, de vinos y bebidas.
- 5.– Atención personalizada, profesional, solícita y atenta a las necesidades de la clientela.
- 6.– Servicio de snacks (tipo sandwiches, bocadillos) o platos sencillos en las habitaciones (room service).
- 7.– Carta de la cafetería visualmente adaptada y carta en braille.

DESAYUNOS (Si tiene servicio).

### GRUPO A

- 1.– La disposición de las mesas preservan la intimidad de los comensales.

## GRUPO B

- 2.– Desayuno diario con servicio de al menos 3 horas, comenzando entre semana a las 7 am.
- 3.– Desayuno para personas madrugadoras desde las 5 am. hasta las 7 am. si se encarga previamente.
- 4.– Servicio de desayuno a las habitaciones (room service).
- 5.– Desayuno pensado especialmente por su aporte energético (cereales, huevos, queso, etc.).
- 6.– Atención personalizada, profesional, solícita y atenta a las necesidades de la clientela.
- 7.– Desayunos que primen la calidad del producto, productos eusko label y de proximidad.
- 8.– Desayunos para dietas especiales, intolerancias, con productos para personas celíacas, etc.
- 9.– Cocina caliente en desayunos.
- 10.– Desayuno que incluya: 3 variedades mínimo de zumos naturales exprimidos al momento; 3 variedades de pan; 3 variedades de leche; 3 variedades de cereales; 5 variedades diferentes de charcutería; 5 variedades diferentes de quesos; 5 tipos de fruta; 4 variedades de bollería diferentes; 5 variedades de té; chocolate a la taza.