

102/2001 DEKRETUA, maiatzaren 29koa, hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duena. (Hutsen zuzenketa, EHAA 119 ZK., 2001/06/22)

Euskadiren irudia turismo helmuga erakargarri, anitz eta kalitatezko gisa proiektatzeko eta hedatzeko, beste lehentasunak beste direla, beharrezko gertatzen da botere publikoek turismo-eszenategi berriaren eskariei egoki diezaien dagoen araudia.

Turismo-jarduera inguru berriari, gero eta handiagoa eta anitzagoa den eskaera batek exijitzen duenari egokituko bazaio, gomendagarria da hotel-ostatuen araupetze berria eratzea, araupetutako turismo-jarduera gisa ez ezik, baita turismo-baliabide gisa ere.

Eskaintza turismo-baliabidetzat hartzean, kalitatearekin, euskarritasunarekin, enpleguarekin eta erabiltzaileen eta kontsumitzaileen aurreko bermearekin lotuta dauden irizpideei ere erantzuten zaie.

Turismoa Antolatzeko martxoaren 16ko 6/1994 Legea argitaratu zenean, euskal turismo-sektorearen antolaketarako eta garapenerako oinarriak ezarri ziren, turismo-jardueraren antolaketan batua eta sistematikoa eskaini zelarik. Turismo-enpresen araupetzea eta, horien barnean, bereziki, turismo-ostaturako zirenena, izango litzateke nabarmen genezakeen atala.

Dekretu honen xedea turismorako hotel-establezimenduen trataera bateratua eskaintzea da.

Turismorako hotel-ostatuen zerbitzuetan ager daitezkeen erak araupetzen ditu Dekretu honek, era horretan hala enpresentzat nola mota honetako ostatuen erabiltzaileentzat beharrezko eta komenigarri gertatzen den erantzun integrala ematen delarik segmentu honen garapenari begira.

Aipamen berezia egin behar da funtzionamenduari, prezioei eta erreserbei buruzko kapituluari buruzko V. kapituluari dagokionez. Aipatu kapituluari turismo-establezimenduetako prezioen eta erreserben erregimenari buruzko 1978ko irailaren 15eko Aginduko oinarritzko arauak ageri dira, funtsezko edukia aintzat hartuta.

Ondorioz, Eusko Jaurlaritzaren Aholku Batzorde Juridikoarekin bat, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailburuaren proposamenez, eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2001eko maiatzaren 29ko bilkuran eztabaidatu ondoren, honako hau

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.– Aplikazio-eremua.

1.– Euskal Autonomia Erkidegoan, ohiko eran eta profesional gisa, eta beste zerbitzu osagarri batzuk eduki zein eduki ez, pertsoneri, prezio bidez, ostalua eskaintzen diharduten hotel-establezimenduak dira Dekretu honi lotuta daudenak.

2.– Honako hauek daude araudi honetatik salbuetsita:

a) Turismo-apartamentuak, kanpinak, oporretarako turismo-etxebizitzak, etxe partikularretan ematen den ostalua, nekazal turismorako establezimenduak eta berariazko araupetzea duten gainontzeko establezimendu guztiak.

b) Ostatariak edukitze soila, aldi baterako edo etxebizitzaren zati baten azpierrentamendua-
ren bidez bada ere, hiri-errentamenduei buruzko erregimen juridikoa aplikagarri gertatzen deneko
balizkoetan.

2. artikulua.– Izaera publikoa.

Hotel-establezimenduak publikotzat hartuak izango dira. Hala eta guztiz ere, establezimendu
bakoitzaren Zuzendaritzak erabaki ahal izango du zeintzuk izango diren zerbitzuak eta instalazioak
erabiltzeko barruko erregimenari buruzko arauak, zuzenbidearen arabekoak eta, beti ere, beze-
roen eskubideei eragiten ez dietelarik eta publizitatea bermatzeko moduan erakutsiak direlarik.

3. artikulua.– Sailkapena.

1.– Honako hauek izango dira turismorako hotel-establezimenduak sailkatuko direneko multzoak:

a) 1. multzoa: Hotelak, bertan bi mota bereiztuta: hotelak eta hotel-apartamentuak.

b) 2. multzoa: Pentsioak.

2.– Xedapen honen ondorioetarako, honakoak hartuko dira:

a) Hoteltzat: Jantoki zerbitzuaz edo jantoki zerbitzurik gabe eta beste zerbitzu osagarri batzue-
kin, ostatua eskaintzen duten establezimenduak, eraikin oso bat edo beraren atal banandu bat
erabiliaz eta berari dagozkion sailak bertan bakarrik erabiltzekoak diren sarrerak, igogailuak eta
eskailerak izanik, baldin eta xedapen honek ezartzen dituen betekizunak betetzen badituzte. Sal-
buespen moduan, arkitektura-multzo bateratua eratzen duten eta hotel-zerbitzuak eskaintzen
dituzten eraikinak bat baino gehiago izatea onartuko da.

b) Hotel-Apartmentutzat: Hotel batek bere dituen betekizunak beteaz, egitura eta zerbitzuak
direnak direlako, ostaturako unitate bakoitzaren barruan elikagaiak kontserbatzeko, maneatzeko
eta hartzeko instalazio egokiak dituzten establezimenduak, egongela-jangela, sukaldea, logela eta
bainugela edo komuna gutxienez izango dituelarik edo, bestela, arestian aipatutako gelak bere
baitara biltzen dituen estudioa delarik.

c) Pentsiotzat: Ostatua eskainita eta zerbitzu osagarriak izan zein izan ez, Dekretu hone-
tako III. Kapituluaren hotelen multzorako exijitzen diren gutxieneko betekizunak biltzen ez dituzten
establezimenduak.

3.– 1. Multzora bilduta dauden establezimenduak izarren bidez bereiztuko diren 5 kategoriatan
sailkatuko dira.

Pentsioen multzoa 1 eta 2 izarrez identifikatuko diren 2 kategoriatan sailkatuko dira.

4.– Osagarri gisa eta hotel-establezimenduen lehiakortasuna indartzeko xedearekin, establezi-
menduon kalifikazio-sailkapenerako eredu ezarriko da, kalitatearen hobekuntzarako prozedura
mailan oinarri hartuta. Eredu horrek “Iso 9002 Araua”, “I.C.H.E. (Espainiako Hotel-Kalitatearen
Institutua) Araua” eta “E.F.Q.M. (European Foundation Quality Management) Araua” bilduko ditu
bere baitara.

Euskadiko hotel-establezimenduak beren gogoia halakoxea bada atxikiko zaizkio sailkapene-
rako eredu honi.

4. artikulua.– Bereizkuntza-plaka.

1.– Establezimenduari dagozkion multzoa, era eta kategoria azaltzen dituen bereizgarria erakusten duen plaka arautua ezarri beharko dute hotel-establezimendu guztiek sarrera nagusiaren aldamenean.

2.– Metalezko errektangelua izango da plaka eta bertan, urdin turkesa koloreko hondoaren gainean, multzoari eta erari dagozkien hizkia edo hizkiak azalduko dira (H Hotelentzat; HA Hotel-apartamentuentzat; P, Pentsioentzat), bai eta kategoriari dagozkion izarrek ere, 1. Eranskineko irudian adierazten diren eran eta neurrietan. Urre kolorekoak izango dira hotelen eta hotel-apartamentuen izarrek eta zilar kolorekoak, berriz, pentsioen izarrek.

5. artikulua.– Debekuak.

1.– Ezein hotel-establezimenduk ezingo ditu erabili bere taldea, modalitatea edo espezializazioa direla-eta dagozkion izendapenak edo adierazgarriak ez direnak, eta ezingo du, ezta ere, erantzukizun-deklarazioan azaltzen denaz bestelako kategoria bat agerrarazi.

2.– Galarazita dago establezimenduen izenburu edo izenpe gisa, “turismoa”, “aterpetxea”, “turismorako etxea”, “ostatua”, “ostatari-etxea”, “fonda” bezalako hitzak, parekoak edota eratorritakoak, baita antzekoak ere, erabiltzea; debekatuta dago, halaber, hotel-establezimenduaren sailkapenari edota espezializazioari buruzko nahastea eragin dezaketen inisialak, laburdurak edo hitzak erabiltzea.

6. artikulua.– Establezimenduaren publizitatea.

1.– Establezimendua baimendua eta sailkatua izan deneko establezimenduaren izena, multzoa, era eta kategoria nahastea ezinezko gertatzeko moduan azalduko dira hotel-establezimenduen publizitate, agiri edo faktura guztietan; hala behar denean, emaniko espezialitatea ere agerrarazi ahal izango da, baita 3.4 artikuluaaren arabera egoki lekiokoen sailkapen kualitatiboa eta hurrengo artikuluan zehazten den “Energi Eraginkortasunaren Egiaztatzea” duenentz ere.

2.– Ostatu hartzeko unitate bakoitzean, ikusteko moduko toki batean azalduko dira, eredu ofizialean, establezimenduaren erregistro zenbakia eta unitate horretan ostatu hartzeko baimendutako toki kopurua.

II. KAPITULUA

PROZEDURA ETA JARDUERA GAUZATZEA

7. artikulua.– Jarduera gauzatzea eta erregistroa.

1.– Jarduera gauzatzeko, titularrak turismo-ostatuaren jarduera gauzatzen duela biltzen duen erantzukizun-deklarazioa aurkeztu beharko du, arau honen Hirugarren Xedapen Gehigarrian ezarritako tokietan eskuragarri dagoen eredu ofizialari jarraiki, Turismoa antolatzeke martxoaren 16ko 6/1994 Legearen 8. artikuluan ezarritakoaren arabera.

2.– Erantzukizun-deklarazioa aurkezteak aukera emango du jarduera aurkezpenaren egunetik beretik hasteko, Turismo Administrazioak esleituta dituen egiaztatze-, kontrol- eta ikuskapen-ahalmenak eta beren eskumenei jarraiki beste erakunde batzuei dagozkien ahalmenak aparte utzi gabe.

3.– Turismo Administrazioak, aipatutako erantzukizun-deklarazioa aurkeztu ostean, Euskadiko Turismo Arloko Enpresen Erregistroan erregistratuko du ofizioz. Erregistro hori irailaren 2ko 199/2003 Dekretu bidez arautu zen.

4.– Erantzukizun-deklarazioa ez aurkezteak, erantzukizun-deklarazioarekin batera edo horri gaineraturiko edozein datu, adierazpen edo dokumenturen akatsak, faltsutzeak edo funtsezko omisioak edo eskatutako betekizunak ez betetzeak, eskumeneko agintaritzak egiaztatuta, turismo- arloan eskumenak dituen organoak prozedura bat abiaraziko du, eta, haren baitan, titularrak nahi dituen ebidentziak edo deskarguak azaldu eta aurkeztu ahal izango ditu. Egindako jardunak ikusirik, behar bezala arrazoitutako ebazpen bidez, establezimendua deklaraturakoaren desberdina den beste ostatu-figura batean ezartzeko, jarduera geldiarazteko eta interesdunak egoera juridikoa dagokion jarduera hasi aurreko unera leheneratzeko agindu ahal izango du, eta baita urtebeteko aldiaren xede berarekin beste prozedura bat ezin eskatzeko ere, aipaturiko 6/1994 Legearen 8. artikuluan zehazten denari jarraiki. Hori guztia, dagozkion zehapenak aparte utzi gabe.

Funtsezkotzat joko dira honako zirkunstantzia hauek:

a) Larrialdiko egoeren aurrean segurtasunerako eta/edo autobabeserako araudia betetzen dela ez egiaztatzea.

b) Irisgarritasuna sustatzeko araudia betetzen dela ez egiaztatzea.

c) Erantzukizun zibileko poliza kontratatu izana ez egiaztatzea.

d) Behe-kategoriako hotel-establezimendutzat jotzeko baldintzak ez betetzea, betiere aipaturiko baldintzen betearazpenetik salbuetsita geratu ez bada, Dekretu honetan aurreikusitako prozedurari jarraiki.

5.– Datu edo agirietan akatsak, faltsutzeak edo omisioak izanez gero, funtsezkoak ez badira, zuzentzeko bidea ireki beharko da, dagozkion zehapenak aparte utzi gabe. Desadostasuna zuzentzen ez bada, hala badagokio, prozedura bat abiaraziko du titularrak alegazioak egin eta ebidentziak edo deskarguak aurkeztu ahal izan ditzan, aurreko idatzi-zatian –4.ean– deskribaturakoari jarraikiz, eta horretaz gain, hala badagokio, kategoria-murrizketa ere bidezkoa izango da.

8. artikulua.– Establezimenduaren taldeari, modalitateari, kategoriari edo espezializazioari buruzko informazio orientagarriaren eskaera.

1.– Behin establezimendua proiektatu ondoren, enpresek aukera izango dute beren ezaugarri, instalazio, eta zerbitzuen arabera dagokien establezimenduaren taldea, modalitatea, kategoria edo espezializazioaren adierazpena eskatzeko turismo-arloan eskumena duen organoari, dagozkion lurralde-ordezkaritzaren bitartez, eta gainerako administrazioen eskumenak aparte utzi gabe; horretarako, behar den zehaztasunez eta xehetasunez azalduko dute memoria batean. Memoria horretan beharrezkotzat jotzen den dokumentazio oro erantsiko da, eta, gutxienez, ostatuaren eskala-plano bat gela, instalazio eta zerbitzu guztien xedearen eta azaleraren berri emanez.

2.– Administrazioak egindako kontsultari erantzun beharko dio, eskaera eta aurkeztutako dokumentazioa jasotzen denetik aurrera zenbatzen hasita 3 hilabeteko denbora-tartean, edo hala badagokio, Administrazioak eskatu dion beharrezko dokumentazioa jasotzen denetik aurrera zenbatzen hasita. Denbora-tarte hori igaro ondoren kontsulta egin duen pertsonak Administrazioaren erantzunik jaso ez badu, ez du esan nahi kontsulta-idazkian jasotako adierazpen-eskaera onartzen denik, erantzunik ez jasotzea eragin duten arrazoiak ezagutzeko eta dagozkion erantzukizunak eskatzeko pertsona horrek bere kontsulta aurkeztu zuen organora jo dezakeela aparte utzi gabe.

3.– Artikulu honetan aipatutako kasuetan turismo-arloan eskumena duen organoak emandako erantzunak argibide-izaera baino ez du izango, eta inola ere ezin izango da errekurtsorik aurkeztu erantzun horren aurka; horretaz gain, abenduaren 26ko 30/1992 Legearen 35.g) artikuluan esleitutako informazio- eta orientazio-betebeharrak betetzeko xede bakarrarekin egiten da arestian aipatutako erantzuna. Turismo Administrazioa lotetsiko du, soil-soilik, proiektuaren egikaritzea kontsulta egindakoan aurkeztutako memoriarekin, planoekin eta bestelako dokumentazioarekin bat datorrenean, eta Administrazioak emandako araudia indarrean dagoen bitartean.

9. artikulua.– Turismo-ostatuko jardueran aritzearen erantzukizun-deklarazioa.

1.– Erantzukizun-deklarazioa turismo-arloko eskumena esleituta duen sailaren lurraldeordezkaritzara igorri beharko da, betiere establezimendua kokatuta dagoen lekua kontuan hartuta; erantzukizun-deklarazio horretan honako hau bildu beharko da:

a) Titularrak Administrazio Publikoaren aurrean ordezkaritzaz-ahalmena duela. Titularra pertsona juridikoa denean, sozietatearen eraketari buruzko eskritura eta ordezkaritzaz-ahalordeak aurkeztu beharko ditu espezifikoki, betiere sozietate-eskrituran argi eta garbi ondorioztatzen ez badira. Erantzukizun-deklarazioan, halaber, eskritura hori dagokion Merkataritza Erregistroan inskribatu izanaren identifikazio-datuak jasoko dira.

b) Jardueraren titularra higiezina edo ostatu emateko erabiltzen den zatia deklaraturako hotel-establezimendu gisa erabiltzeko gaitzen duen eskubide ororen titularra dela. Jardueraren titularra jabea denean, higiezinaren edo ostatu emateko erabiltzen den higiezinaren zatiaren jabetza-eskiturak eduki beharko ditu, edo, bestela, establezimenduaren turismo-ustiapenerako gaitzen duen jabeen titulu juridikoa duela jasoaraziko da.

c) Establezimenduak erantzukizun zibileko bidezko aseguruia duela.

d) Establezimenduak Dekretu honetan eta aplikatu beharreko beste guztietan (irisgarritasuna sustatzeko araudian eta larrialdi-egoerei aurre egiteko segurtasun- eta autobabes-araudian, bereziki) ezarritako betekizunak betetzen dituela.

e) Titularrak erantzukizun-deklarazioan adierazitakoa egiaztatzen duen dokumentazioa duela eta jarduera egiten duen aldiaren betetzen jarraitzeko konpromisoa hartu duela. Nolanahi ere, dokumentazio horretan honako hauek bilduko dira:

– Langile fakultatiboak sinatuta egongo den eta irisgarritasuna sustatzeko araudia eta larrialdi-egoerei aurre egiteko segurtasun- eta autobabes-araudia betetzearen esanbidezko adierazpena jasoko duen egikaritze-memoria.

– Ostatuei dagokienez, memoria bat aurkeztu ahal izango da egikaritze-memoriaren ordezkari, eta memoria horretan jasoko dira aurreko letran aipatzen den dokumentuan jaso beharreko datu guztiak.

– Ostatu-unitateen zerrenda eredu normalizatuan, baita honako plano hauen kopiak ere:

Solairuen banaketaren eskala-planoa; gela bakoitza zertarako erabiliko den zehaztu behar da.

Solairuak banatzeko plano kokatua, eskalan.

Sekzio-planoa.

Suteen prebentzioko elementuen (alarma- eta detekzio-sistemak eta abar) eta suteen aurka babesteko elementuen (BIE, su-itzalgailuak eta abar) kokapen-planoa.

f) Erantzukizun-deklarazioan, halaber, titularrari eta legezko ordezkariari buruzko datuak ez ezik, establezimenduari buruzko datuak ere jaso beharko dira (modalitateari, kategoriari, hala badagokio, espezialitateari, plaza kopuruari eta eskainitako zerbitzuei buruzkoak bereziki).

2.– Erantzukizun-deklarazioa egin ondoren, eta erantzukizun-deklarazioa aurkeztu ondoren jarduera hasi ahal izango dela (Turismo Administrazioaren egiaztapen-, kontrol- eta ikuskapen-ahalmenak aparte utzi gabe) ezartzen duen 7.2 artikuluari jarraikiz, erantzukizun-adierazpenean emandako informazioa berresten duen dokumentu oro eskatu ahal izango du turismo-arloan esku-mena duen lurralde-ordezkaritzak.

3.– Dagokion lurralde-ordezkaritzaren zerbitzu teknikoak, dokumentazioa aztertu ondoren, dokumentazioa zuzentzea edo aurkeztea eskatu ahal izango du, hala badagokio, eta emandako informazioa egiazkoa dela eta erregelamenduz ezarritako betekizunak betetzen jarraitzen dela egiaztatu ahal izango du.

10. artikulua.– Erantzukizun zibileko aseguru.

1.– Hartzaileen eta hirugarren pertsonen osasunerako eta segurtasun fisikorako eta hartzaileen finantza-segurtasunerako zuzeneko arrisku zehatza dagoenez gero, Dekretu honetan arautzen diren establezimenduen titullarrek erantzukizun zibileko aseguru bat kontratatu beharko dute, beren jarduerak izan ditzakeen arriskuak bermatuko dituen, honako gutxieneko estaldura hauekin:

	Plaza kopurua:		
	<=25 plaza	26-75 plaza	>75 plaza
a) hotelak:	300.000 €	450.000 €	600.000 €
b) ostatuak	150.000 €	300.000 €	300.000 €

2.– Aurreko paragrafoan ezarritakoa zerbitzuen eskuragarritasun- eta erabilera-askatasunari buruzko azaroaren 23ko 17/2009 Legearen 21.2 artikuluan ezarritakoa aparte utzi gabe ulertzen da.

12. artikulua.– Aldaketak eta itxiera.

1.– Turismo-jarduera hasi ondoren establezimenduetako azpiegitura-instalazioak edo establezimenduen ezaugarriak eraginpean hartuko dituen edota azalera, edukiera edo sailkapena eraginpean har dezakeen funtsezko aldaketaren bat (titulartasuna barne) egin nahi duten enpresek horren inguruko erantzukizun-deklarazio bat aurkeztu beharko dute aldaketa egin aurretik. Prozedura kapitulu honetan aurreikusitakoari jarraiki izapidetzen da, adierazitako aldaketen inguruan aurkeztu beharreko memoriaren eta dokumentazioaren kasuan izan ezik.

2.– Gainerako aldaketak (hala nola enpresaren izenaren aldaketa eta beste batzuk) gertatu eta hilabete bateko epean jakinaraziko zaizkio turismo-arloan eskumena duen organoari, eta aurreko artikuluetan adierazitako dokumentazioaren artean aldaketa horiek justifikatzen dituen aurkeztu beharko da.

3.– Itxiera oro dagokion lurralde-ordezkaritzari edo Turismo Administrazioaren organo periferikoari jakinarazi beharko zaio, alde aurretik. Bederatzi hilabetetik gorako aldi baterako itxiera bada, establezimenduen behin betiko baja eragingo du. Itxieraren berri ematen ez bada, Turismo Administrazioak Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo-arloko Enpresen Erregistroko baja izapidetuko du, ofizioz.

4.– Arestian adierazitako funtsezko aldaketak egin izanaren erantzukizun-deklarazioa, funtsezkoak ez diren aldaketen jakinarazpena eta itxieraren jakinarazpena arau honen Hirugarren Xedapen Gehigarrian ezarritako lekuetan eskuragarri dauden eredu ofizialei jarraiki egin beharko dira.

13. artikulua.– Dispentsa.

1.– Turismo-arloko eskumena esleituta duen sailak, dauden zirkunstantzia guztiak aztertuta eta aurretiko txosten teknikoa egin ostean, establezimenduaren titularrak hala eskatuta, eta salbuespen gisa, dispentsa eman ahal izango dio establezimendu jakin bati, arrazoituta, Dekretu honen III. kapituluaren ezarritako gutxienerako betekizun edo baldintzen bati edo batzuei dagokienez, salbu eta ez-betetze horrek emandako zerbitzuen kalitatea nabarmen murriztea eragiten badu, edo horren ondorioz nahasketa sor badaiteke establezimenduaren sailkapenaren inguruan.

2.– Arkitektura-balio berezi egiaztatua duten eraikinetan, hirigune historikoetako eraikin birgaituetan edo eskualdeko edo inguruko arkitektura tradizionalari jarraitzen dioten eraikin birgaituetan kokatutako establezimenduen egoerak hartuko dira kontuan ez-betetzeen dispentsa emateko, aginduzko neurriei lotutakoak bereziki, baldin eta egiaztatzen bada muga arkitektonikoak, urbanistikoak edota sektoreko araudiaren ondorioz sortutakoak direla. Era berean, nazioarteko ospe aitortua eta kalitate egiaztatua duten hotel-kate edo -sare batera elkartutako establezimenduak egindako ez-betetzeen dispentsa eman ahalko da, baldin eta hotel-katearen aldetik berrikusteak, kontrolak eta aldiari aldiko ikuskapenak izaten badituzte beren kategoriarik eta zerbitzuei dagokienez, horietan maila handiko onarpena lortu eta lorpen hori Turismo Administrazioaren aurrean egiaztatzen badute.

3.– Aurreko paragrafoan aipatu ez diren gainerako establezimenduetan, gutxienerako baldintza edo betekizunen bat ez betetzearen dispentsa ere eman ahalko da, 2. eranskinean ezarritakoaren arabera.

4.– Aurreko bi paragrafoetan aipatutako ez-betetzeetatik sortutako gabeziak ondoren zehazten den baremoaren arabera konpentsatuko dira, betiere kategorik aintzat hartuta, 3. eranskinean xehetasunez jasotzen diren zerbitzu edo faktoreekin, eta, horiek dagokien kategorian eskatzen diren zerbitzuen aldean hobeak izan beharko dute.

Kategoria: gutxienerako portzentajea

1 izar: % 10

2 izar: % 20

3 izar: % 40

4 izar: % 60

5 izar: % 90

3. eranskinean jasotzen diren faktore guztiei buruzkoak dira portzentajeak.

5.– Hala ere, dispentsa-neurria eraikinaren segurtasunari eragin diezaioketen instalazioen, zerbitzuen edo elementuen gainekoa denean, beraren segurtasuna bermatuko duten beste irtenbide alternatibo batzuk hartu beharko dira, eta manuz oniritzen teknikoan, ikusketan eta proiektuaren txostenean esku hartzen duten entitateek hala jasoaraziko dute, baldin eta proiektuaren berezitasunak direla-eta hori egin beharra teknikoki eta agiriei dagokienez justifikatua dagoela uste badute. Turismo Administrazioari bidaltzen zaion dokumentazioan, berariaz adieraziko da establezimenduak indarrean dagoen araudiaren araberrako segurtasun-baldintzak eta suteen aurkako babes-neurriak betetzen dituela.

6.– Turismo-arloan eskumena duen organoaren dispentsa eskatu beharko da, eta lortu, turismo-ostatuaren jarduera gauzaten dela adierazten duen erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu aurretik, betiere arau honen hirugarren xedapen gehigarrian ezarritako lekuetan eskuragarri dagoen eredu ofizialari jarraikiz. Dispentsa hori justifikatuko duten dokumentuak erantsi beharko zaizkio dispentsa-eskabideari.

7.– Eskabidean, zehaztu beharko da zer betekizun dela-eta eskatzen den dispentsa, eta baita dispentsa eskatzeko arrazoiak eta ez-betetzea balioestea ahalbidetzen duten instalazioei, zerbitzuei eta egiten diren hobekuntzei buruzko informazioa ere.

8.– Turismo-arloan eskumena duen organoak hiru hilabeteko epean ebatzi eta jakinarazi beharko du dispentsari buruzko ebazpena.

9.– Horretarako ezarritako epean turismo-arloan eskumena duen organoak ez badu esanbidezko ebazpena jakinarazten, interesdunek ulertu behar dute beren dispentsa-eskaerak administrazio-isiltasunaren bidez baietsi direla.

10.– Dispentsa emateak faktore konpentsatzaileak mantentzea ekarriko du, eta, orokorrean, dispentsa emateko aintzat hartutako baldintzak mantentzea; baldintza horiek aldatu behar badira, berriro eskatu beharko da dispentsa.

15. artikulua.– Establezimenduaren ordezkariak.

1.– 9.1.f) artikuluan ezarritakoaren arabera, establezimenduaren titularrak pertsona bat izendatuko du, bere legezko ordezkariak gain, enpresaren kudeaketa beregain har dezan bezeroen eta turismo-alorrean eskumena duen sailaren aurrean; pertsona bakarra izan daiteke bi ardura horiek beregain hartuko dituen.

2.– Enpresa titularrak zeregin horietarako askatasunez izendatutako pertsonari dagokion edozein aldaketa gertatzera, eskumena duen Turismo Administrazioari jakinarazi beharko zaio aldaketa jazo eta hilabete iragan baino lehen.

III. KAPITULUA

TURISMORAKO HOTEL-ESTABLEZIMENDUEN GUTXIENeko BETEKIZUNAK ETA BALDINTZAK

1. ATALA

MANU OROKORRAK

16. artikulua.– Aplikazioa.

1.– Kapitulu honetako manuak hotel-establezimendu guztiei aplikatzekoak izango dira, beraien era, kategoria eta, halakorik izatera, espezializazioa direnak direlarik ere, hori guztia izan ditzakeen berezitasunen aplikazioaren kalterik gabe.

2.– Instalazioen eta zerbitzuen kalitatea kontuan hartuta eta kapitulu honetan, multzo, era eta kategoria bakoitzerako ezartzen diren gutxieneko betekizunen oinarriaren gainean gauzatuko da hotel-establezimenduen sailkapena.

2. ATALA

GELAK, INSTALAZIOEK ETA ERABILERA OROKORREKO ZERBITZUAK

17. artikulua.– Sarbideak.

1.– Sarbideak:

	HOTELA / HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	2	1
Bezeroentzako sarrerarik	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI
Zerbitzuarentzako sarrerarik	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Bezeroentzako eskailera. Manuzko gutxieneko zabalera	1'5 m.	1'4 m.	1'3 m.	1'2 m.	1'1 m.	1 m.	1 m.
Zerbitzuarentzako eskailerarik	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Igogailuak, manuzkoak solairu zenbakiarekin	B+1	B+1	B+2	B+2	B+3	EZ	EZ
Karga-jasogailuak, manuzkoak solairu zenbakiarekin	B+2	B+2	B+3	EZ	EZ	EZ	EZ
Korridoreak. Manuzko gutxieneko zabalera	1'75 m.	1'60 m.	1'50 m.	1'30 m.	1'20 m.	1 m.	1 m.

2.– Hiru izar edo gehiago dituzten hotel-establezimenduen sarrerek eta irteerek bikoitzak beharko dute izan, elkarren txandan itxiko direlarik. Bost izarreko kategorian, markesina edo estalkia izango du sarrera nagusiak.

3.– Igogailurik izatea manuzkoa denean, solairu guztiak lotu beharko dituzte beroriek.

4.– Bost, lau eta hiru izarreko establezimenduetako korridoreek soinu-material xurgatzailez estalita egon beharko dute beren luzera guztian. Korridoreetarako ezarritako gutxieneko zabalerak %15ean gutxitu ahaliko dira baldin eta logelak korridorearen alde bakar batean badaude, baina inoiz ere ez dira metro bat baino estuagoak izango.

18. artikulua.– Klimatizazioa eta aire egokitua, berogailuak eta higiene ontzietako ur beroa.

	HOTELA / HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	2	1
Klimatizazioa – aire egokitua	BAI	BAI	BAI, esparru nobleetan soilik	EZ	EZ	EZ	EZ
Ur beroa higiene ontzietan	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI

1.– Behar beste elementu jaulkitzaile izango dira denontzako esparruetan. Logeletan eta bainugetan ere izango dira, eta honakoek graduaziorako agintea edukiko dute.

2.– Manuzkoak izango dira berogailuak hotel-establezimendu guztietan, klimatizazioa – aire egokitua dagoenetan salbu; gela guztietan martxan ibili beharko du berogailuak, baita logeletan eta bainugeletan ere, baldin eta giroaren hotz-beroak hala eskatzen badu.

3.– Ataria, egongelak, jantokiak eta tabernak hartzen dira “Esparru Nobletzat”.

19. artikulua.– Zerbitzuak.

	HOTELA/HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	2	1
Kanpoaldeko harrerarako zerbitzua	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ
Ekipaiarako morroia / Mandatu mutila	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ
Logeletako zerbitzua	Egunean 24 orduz	Establezimenduak ezartzekoa	Establezimenduak ezartzekoa	EZ	EZ	EZ	EZ
Garbiketa eta lisaketa zerbitzua. Jantziak itzultzeko gehienezko epea 48 ordukoa, eta 24koa premiazkoa izanez gero	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ
Gaueko zainketa-zerbitzua	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Harrera edo atezain-lekua	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ
Ekipaiarako tokia	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ
Denontzako komunak (Komuna eta konketa)	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ
Solairuetako ofizioak	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI, solairuko 14 gelatik gora izanez gero	EZ	EZ
Taberna	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Garaje/aparkalekua, gutxienez leku bat izango duten gelekiko %:	%25	%20	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ
Denentzako telefonoa	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI
Telefonoa eta Internetarako konexioa logeletan	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ
Faxa edo komunikaziorako bestelako zerbitzu elektronikoa	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Internetekin lotutako ordenagailuak bezeroek erabiltzeko	BAI	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ
Kutxa gotor orokorra, dohainik (gordailuak ordainagiri bidez egingo dira)	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	EZ
Banakako kutxa gotorra	BAI	BAI, gela % 60an baino gehiagotan	BAI, gela % 40an baino gehiagotan	EZ	EZ	EZ	EZ
Botikina	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI	BAI

1.– Zerbitzu alorreko gelak, bezeroentzat direnetatik erabat bananduta egongo dira hotel-establezimenduetan.

2.– Harrera-lekua edo atezaindegia bezeroentzako harremanetarako gunea izango da administrazio, arretoa eta informazio ondorioetarako, eta zeregin hauetarako erabiliko da, besteak beste: ostaturako erreserbekin loturiko arretarako; sarrera-fitxa betetzeko; erreklamazioei erantzuteko; fakturak luzatzeko; ostatariek hartzen dituzte gutunak, gaztiguak eta mezuak hartzeko, gordetzeko eta bezeroei emateko; eta inguruetako turismo-baliabideei buruzko informazioa emateko.

A) Bulego horietan, erreklamazio-orri ofizialak, sarrera-fitxa, prezioen zerrenda –eredu ofizialean– eta inguruko turismo-baliabideei buruzko informazioa egongo dira.

B) Bost izarreko kategorian bereiztuta egongo dira atezaindegia eta harrera-lekua, nahiz eta bi alderdi banandutan izanik, espazio fisiko berebean koka daitezkeen.

3.– Denok erabiltzeko komunak derrigorrezkok direla zehazten deneko establezimenduek, behar beste komun izango dute; denek erabiltzen dituzten aldeetan kokatuta egon beharko dute, bezerorik gehien biltzen direneko alderdietatik hurbil; eta independenteak beharko dute izan emakumezkoentzat direnek eta gizonezkoentzat direnek, 10 gela baino gutxiago dituzten establezimenduetan izan ezik.

Izar bateko pentsioetan, sei tokiko, denok erabiltzeko bainugela bat izango da (bainuontzia edo dutxa, komuna eta konketa izango ditu).

4.– Behar adinako sarritasunaz egin beharko da garbitasuna eta egunean behin gutxienez.

5.– Hotel-establezimenduaren zerbitzuak direnak direla, izen, sarrera eta kategoria propioarekin baina ustiapen-unitate berera bilduta, erantsitako jatetxe, kafetegi edo taberna-zerbitzuak eskaintzen direnean, instalazio komunak bien artean erabiliak izan ahalko dira, baldin eta ostatuan, jatetxean, kafetegian edo tabernan daudenen bezeroen eskubideei kalterik eragiten ez bazaie, eta baldin eta bataren zerbitzuen kategoria bestearenena baino eskasagoa ez bada.

A) Jantoki-zerbitzua, nahiz eta hotel-establezimendu guztietan izan daitekeen, ez da derrigorrezkoa. Establezimendu guztiek, beraiek hala nahita, egin ahal duten eskaintzat hartuko dira janari zerbitzuak, eta bertan ostatu hartu duten bezeroei soilik edota joan nahi duen orori eman ahalko zaizkio. Lehenengo kasuan, pentsio osoa –ostatua eta jatorduak biltzen ditu bere baitan (gosaria, bazkaria eta afaria)–, pentsio-erdia edota ostatua eta gosaria eskaintzen dituzten erregimenak eskaini ahalko dira.

B) Jantoki-zerbitzua emanaz gero, zuzendaritzak zehazten duen ordutegiaren barruan gauzatu da, jatordu nagusi bakoitzaren kasuan, gutxieneko epeak 2 ordu eta erdikoa izan beharko duelarik. Jendeak ikusteko moduko toki batean jarriko da ordutegi hori.

C) Lau izar edo gehiago dituzten establezimenduek geletan gosaltzeko zerbitzua eskaini beharko dute. Kategoria baxuagoko establezimenduetan, berriz, establezimenduaren aukerakoa izango da zerbitzu hori. Hiru orduko epea bilduko du, gutxienez, bi kasuetan ere.

6.– Garajea/aparkalekua eraikin berean edo hitzartutako beste batean kokatuta egongo dela ulertuko da; bigarren kasuan, ibilgailuak aparkatzeko zerbitzua eskaintzeko langileak izango dituzte establezimenduek.

20. artikulua.– Jantokiak eta egongelak.

	HOTELA					HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
Egongelaren m2 / lekuko	2	1'6	1'5	1	1	1'5	1'2	1	0'8	0'6	BAI (egongela)	BAI (egongela)
Jantokiaren m ² / lekuko	3	2'5	2'5	1'5	1'5	2'5	2	1'6	1'3	1	—	—
Arropazaindegia	BAI	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ	EZ

1.– Hotelen kategoria bakoitzari guztira dagozkion azalerek, egongelak edo jantokiak antolatzeke egoki irizten zaion eran birbana daitezkeen modulu globalak osatzen dituzte, eta areto horietako bakoitzak, gutxienez, guztira izan behar den azalera global horren %25 hartu beharko du, haietako bakoitzak, beti ere, 10 m2 izan beharko duelarik gutxienez.

2.– Irakurtzeko, telebista ikusteko eta jolasetarako guneak egongelaren ataltzat konputatu ahalko dira, baldin eta egongela erabat ezabatzen ez bada. Egongelari edo jantokiari dagozkion alderdietan dauden taberna-barrek okupatzen duten azalera, ordea, ez da egongelaren ataltzat konputatuko.

21. artikulua.– Sukalde orokorrak.

1.– Gutxienez, jantokiko lekuen %50entzako jatorduak batera maneatzeko besteko gaitasuna eta instalazioak eduki beharko dituzte sukaldeek.

22. artikulua.– Zerbitzu-langileentzako instalazioak.

1.– Hotelen multzora bildutako establezimendu guztiek aldagela independenteak izango dituzte emakumezko eta gizonezko langileentzat. Halaber, komunak ere independenteak izango dira eta dutxak, konketak eta komunak (ontziak) izango dituzte.

2.– Establezimenduak jantoki-zerbitzua ematen badu, sukaldetik bereiztuta egongo den langileentzako jangela izango da 5, 4 eta 3 izarreko establezimenduetan, baina, hala ere, bezeroen jangelak bete ahalko duen zeregin hori jatordu eta gosari zerbitzuaren ordutegitik landa.

3. ATALA

OSTATURAKO UNITATEAK, BEREN INSTALAZIOAK ETA HORNIDURA

23. artikulua.– Logelak.

	HOTELA					HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
Batentzako logelak, logela guztien %10 edo gehiago: m2	10	9	8	7	7	9	8	7	6	6	7	6
Birentzako logela: m2	17	16	15	14	12	14	13	12	11	10	12	10
Birentzako logela egongelarekin: logelaren m2	15	14	13	12	11	—	—	—	—	—	—	—

	HOTELA					HOTEL-APARTAMENTUA					PENTSIOA	
	5 izar	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1
Birentzako logela egongelarekin: egongelaren m2	12	10	10	9	8	—	—	—	—	—	—	—
Egongela duten birentzako logelen %	%20	%10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Jangelaren azalera ostatu-unitatean (m2)	—	—	—	—	—	12	12	11	10	9	—	—
Estudioak (egongela-jangelalogela): m2	—	—	—	—	—	24	22	20	18	16	—	—
Suiteak	BAI	EZ	EZ	EZ	EZ	—	—	—	—	—	EZ	EZ
Suiteak: logelaren m2	17	16	15	14	12	—	—	—	—	—	—	—
Suiteak: egongelaren m2	12	10	10	9	8	—	—	—	—	—	—	—
Sabaien altuera	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.
Bainugela osoa birentzako geletan (bainuontzia edota dutxa, bideta, komuna eta konketa): m2	5	4'5	4	3'5	3'5	5	4'5	4	3'5	3'5	—	—
Bainugela osoa batentzako geletan (bainuontzia edota dutxa, bideta, komuna eta konketa): m2	4'5	4	4	3	3	4'5	4	3'5	3	3	—	—
Bainugela osoen gutxieneko kopurua	%100	%100	%50	%25	—	Bi pertsonako 1	<5 pertsona, 1 >4 pertsona, 2	1, beti ere	1 soilik 4 pertsona bitartean	1 soilik 4 pertsona bitartean	—	—
Komuna (dutxa, komuna – ontzia- eta konketa)	EZ	EZ	3'5 m2	3 m2	3 m2	EZ	EZ	>4 pertsona, 1	>4 pertsona, 2	>4 pertsona, 2	BAI, 3 m2	EZ

1.– Ostatu diren gela guztiak sartzeko atearen kanpoko aldean itsatsiko den zenbaki baten bidez identifikatuko dira. Osagarri gisa, beste identifikazio-markaren batzuen bidez ere ezagutuko ahalko dira.

Gelak solairu batean baino gehiagotan daudenean, identifikatzeko erabiltzen den lehenengo zenbakiak edo zenbakiak solairua adieraziko du/dute, eta gainontzekoak edo gainontzekoek, logelaren zenbakia.

Gelen azalera zehazterakoan, logelen barruan dauden horma-armairuak ere konputatu ahalko dira beraien azalera moduan; halaber, logelaren barruan dagoen korridorearen %50era arte ere gelaren osagai gisa konputatu ahalko da, beti ere 1,5 m² –ko azalera muga izanik.

2.– Logelen konputu osoan sartuta egongo dira suiteak eta egongela duten birentzako logelak.

Birentzako bi gelak edo gehiagok, bakoitza dagokion bainugelarekin, eta gutxienez egongela batek osatzen duten multzoa hartuko da suitetzat.

Egongela duten birentzako logelak ez dira ezinbestekoak izango hiru izar edo gehiago duten establezimenduetan, baina halakorik izatera, adierazitako azalera eduki beharko du.

3.– Txapitula-sabaia duten geletan, ezarritako gutxieneko altuera edukiko du gutxienez azalaren %50ek eta gainontzekoa 1,50 m baino altuera handiagokoa izango da.

4.– Logela batek, “terrazadun logelatzat” hartu ahal izateko, kategoria bakoitzerako adierazitako azalera eduki beharko du gutxienez, eta terrazaren azalera alde bat utzita konputatuko da. Gutxieneko zabalerak 1'60 m-koa izan beharko du.

5.– Berrogeita hamar lekuko edo kopuru horren zatikiko, higikortasuna urrituta duten pertsonen lehenetasunez ostatu hartzeko toki bat eduki beharko dute hotel establezimendu guztiek. Esandakoaz gain, 10 lekutik edo kopuru horren zatikitik batean, komunikatzeko zailtasunak dituzten pertsonen era autonomoan ostatu hartu ahal izateko moduko laguntza teknikoak edukiko dira.

24. artikulua.– Hotel-apartamentuetako sukaldeak.

1.– Edozein kategoriatako hotel-apartamentuetan ostatu hartzeko unitateetako sukaldeetan, honakoa izango da hornidura: labea, hozkailua, ke-erazgailua; sutegia, harri-aska eta kategoriari eta edukierari dagokien behar adinako tresneria. Plantxa (bezeroak eskatuz gero), irabiagailua eta lauskigailua 5 eta 4 izarreko kategorietan baino ez dira izango ezinbesteko.

25. artikulua.– Aireztapena eta iluntzeko sistemak.

1.– Kanpora ematen duten kristaldun hutsune irekigarri bat edo gehiago edukiko dute logela guztiek. Hutsune horien gutxieneko azalera 1,20 metro koadrokoa izango da, markoa/ak kontuan hartu gabe.

2.– Bezeroak hala nahi badu, argitasuna sartzea erabat eragotziko duen iluntzeko sistema eraginkorra edukiko dute gela guztiek.

26. artikulua.– Hornidura.

1.– Hotel-establezimenduetako logela guztiek, kalitateari dagokionean establezimenduaren kategoriaren arabekoak izango diren altzari, tresna eta instalazio hauek izango dituzte:

a) Batentzako edo birentzako ohea, edo batentzako bi ohe. Oheon gutxieneko neurriak honakook izango dira:

KATEGORIA	BIRENTZAKOAK:	BATENTZAKOAK:
5 izar	2 m luze x 1,80 m zabal	2 m luze x 1 m zabal
4 izar	2 m luze x 1,50 m zabal	2 m luze x 0,90 m zabal
Gainontzekoetan	1,90 m luze x 1,35 m zabal	1,90 m luze x 0,90 m zabal

b) Mesanotxe bat edo bi, zenbatentzako gela den.

c) Besaulki, butaka edo aulki bat ostatariko, eta mahai edo idazmahai bat.

d) Maleta-tokia.

e) Armairua, hormakoa edo bestelakoa, behar adina erretilurekin edo apalekin eta esekigailurekin.

f) Ohe-aldameneko alfonbra bat edo bi, zenbateko logela den, baldin eta logelako behegaina alfonbra batez edo moketaz erabat estalia ez badago.

g) Ohe-buruko bi lanpara edo ezarkin.

h) Elektraindar-instalazioaren ekipamendu guztiak itzaltzeko gailua, logelen sarreran ezarria.

2.– Izar bateko pentsioei ez zaie exijituko “c”, “d”, “f” eta “h” ataletara bildutakoa. Bi izarreko pentsioei, berriz, ez zaie exijituko “d” atalera bildutakoa

27. artikulua.– Ohe gehigarriak.

1.– Bezeroak hala eskatuz gero, bi ohe gehigarri erabili ahalko dira gehienez logela bakoitzeko, baldin eta logelon azalera, ohe bakoitzeko, exijitutako gutxieneko azaleraren %25 baino handiagoa bada.

2.– Ohe gehigarriak ezartzea salbuespenezko gertaera izango da eta oheon baldintzei dagokienean, establezimenduaren kategoriari exiji dakizkiokeen egonkortasuna, erosotasuna eta neurriak izango dituzte. Establezimenduaren titularraren aukeran lotzen den erabakia da, beti ere, ohek gehigarriak jartzearena.

3.– Hotel-apartamentuetan, ohe bihurtzen den sofa era iraunkorrean jarri izanak ez du apartamentuaren lekuak gehitzerik ekarriko, plaza gehiagokoa izateko baimena emanda eduki ezean.

4.– Bezeroak hala eskatzen duenean, 2 urtetik beherakoentzako sehaskak ezarriko dira edozein logelatan.

28. artikulua.– Bainugelak.

1.– Geletako bainugelek edo komunek aireztapen zuzena edo bortxatua edukiko dute, eta airea etengabe berriztatuko da.

2.– Higiene-ontzietan gain, honako tresnak eta instalazioak izango dira bertan:

a) Argi-gunea eta ispilua konketaren gainean.

b) Apaintzeko objektuetarako arasa.

c) Korrante-hartunea.

d) Bainuontzietan eta dutxetan gortinak edo manparak; 4 eta 5 izarreko establezimenduetan ezinbestekoak izango dira manparok.

e) Bainugelako alfonbratxoak.

f) Bainugela osatzen duen higiene-ontzi bakoitzerakoa toaila joko bana ostatarientzat.

g) Bainugelako aulkitxoak.

h) Paperontzia edo higiene-ontzia.

i) Lau eta bost izarreko hoteletan, ile-lehorgailua.

IV. KAPITULUA

HOTEL ESPEZIALIZATUAK

29. artikulua.– Espezializazioa.

1.– Hotel-establezimenduak espezializatu ahal izango dira instalazioen kokapen geografikoaren eta berezitasunen arabera edo ematen diren zerbitzuen edo establezimenduaren eskaera-tipologiaren arabera.

2.– Hotel espezializatuaren berezko jarduerak gauzatzeko, titularrak erantzukizun-deklarazioa aurkeztu beharko du Dekretu honetako 7. artikuluan bildutako baldintzetan, eta adierazi beharko

du hotel espezializatu horiek hotel horietarako eskatzen diren betekizunak betetzen dituztela; horren ondorioz, espezialitate horrekin publizitatea egiteko aukera izango dute.

4.– Aurreko atalean xedatutakoa, Turismo arloko eskumenak dituen Sailburuaren Aginduz, eta merkatuaren eskari berrien arabera, espezialitate berriak gehitzeko edo arautzeko egon daitekeen aukeraren kalterik gabe ulertzen da.

30. artikulua.– Espezialitate bakoitzaren berezitasunak.

1.– Hondartzako hotela.

Itsasoko hondartza bateko lehen lerroan edo, gehienez, bertatik 250 metrora dauden establezimenduak sailkatuko dira hondartzako hotel gisa, beti ere, xedapenetan itsasertzeko lerroari, alderdiei, zerbitzuei eta segurtasun distantziei buruz, lege edo arau bidez ezarritako mugen barne, hondartza hori bertara heltzeko modukoa denean.

Espezialitate horretako hotelek, denontzako terrazak, bezeroentzako egokitutako berdeguneak edo kanpoko aldean estalitako jantokiak badauzkate, %25etan gutxituko ahalko dituzte egongeletarako edo jantokietarako exijitzen zaizkien gutxieneko azalerak.

2.– Errepideko Hotela.

Errepideetatik hurbil egonik, garajea edo aparkalekua erantsita duten sailetan ostatu ematen duten establezimenduak dira. Eraikin edo bloke batean edo gehiagotan daude gelak baina, azken kasua gertatzera, eurretario bakoitzak bere sarrera independentea eduki beharko du kanpoko aldetik, eta halakoetan “motel” izena hartu ahal izango dute.

Derrigor eduki beharreko plaka normalizatua aparte utzita, establezimenduek lekurik badutela edo beteta daudela adieraz dezakete, adierazle horrek, zailtasunik gabe, errepidetik eta baita gaez ere, irakurtzeko modukoa izan beharko duelarik.

Espezialitate honetako hotelak izar batekoen edo bikoen kategorian baino ezingo dira sailkatu.

Garajeak edo bakoitzarentzako aparkalekuak izan beharrean, ostatu hartzeko adina leku izango dituen aparkaleku nagusia eduki ahal izango dute.

Honelako establezimenduetan jantoki zerbitzua izango duen kafetegia izan daiteke jantokiaren ordez.

Hoteletarako exiji daitezkeen gutxieneko kopuruei dagokienean, %50eko murrizketa egin dakieke, bai denok erabiltzekoak diren egongelen eta alderdien azalerari, eta bai ohe gehigarriei dagokienean, 27.1. artikuluan adierazitako gutxieneko portzentaje aplikagarriari ere.

Bi izarreko establezimenduetan, guztien %10ekoa izango da, gutxienez, bainugela osoa eduki behar duten gelen portzentajeak.

3.– Hotel-bainuetxea. Establezimendu batek, beraren espezialitatea dela kausa, bainuetxetzat hartua izan ahal izateko, halakotzat onartua beharko du egon osasun publikoaren alorrean esku-mena duen erakundearen aldetik, eta honako baldintza hauek ere bete beharko ditu:

a) Bezeroek ur termaletarako sarbidea eduki behar dute.

b) Medikuen edo termen instalazioak eta hotelekoak independenteak izango dira.

c) Ostatu hartzeagatik fakturazioa eta medikuaren edo termen tratamenduari dagokionak bereiztuta egongo dira, bi zerbitzuak bere baitara biltzen dituen paketean denean salbu. Hala-koetan batera egin ahalko da fakturazioa, baina zerbitzu ezberdinen batuketara baino merkeagoa izango da.

4.– Landa-Hotela.

Landan edo hiri-inguruetatik urruti kokaturik, eskualdean edo inguruan ohiko den arkitekturaren arabera altxatutako eraikinetan dauden hotel-establezimenduak hartuko dira landa-hoteltzat.

Altzariak eta establezimendua eraikitzeko erabilitako material ikusgarriak tipikoak izango dira eskualdean edo inguruan.

Jantoki-zerbitzua eskainiko dute establezimendu hauek eta eskualdean edo inguruan tipiko diren platerak emango dituzte nagusiki.

40 pertsonarentzako lekua izango dute, gehien jota, establezimendu hauek.

5.– Arkitektura-balio berezidun hotela.

Establezimenduari espezialitate hau emateko, berariazkotasun bereziaz zuzkitzen duten ezau-garriak batu beharko ditu objektiboki, besteak beste direla, historiari, arteari eta inguruarekiko egokitzapenari dagokienean.

V. KAPITULUA

FUNTZIONAMENDU-ERREGIMENA, PREZIOAK ETA ERRESERBAK

31. artikulua.– Bezeroen inskripzioa.

1.– Gelak erabili ahal izateko, nahitaez bete beharreko betekizuna izango da bezeroa alde zurretik inskribatzea, egiaztatzeko beharrezko gertatzen diren agiriak aurkeztu beharko dituelarik berorrek.

2.– Harrera gauzatu baino lehen, sarrera fitxa edo agiria emango zaie turismo-zerbitzuaren erabiltzaile guztiei eta, bertan, gutxienez, izena, kategoria, sarrera eta irteera egunak, ostatu-unitatearen identifikazioa, logela erabiliko duten pertsona kopurua, ohe gehigarriak eskatu denentz eta prezioa azalduko dira. Enpresak agiri horren kopia bat gordeko du erabiltzaileak bete eta sinatutakoan, eta urtebetez izango du Turismo-Administrazioaren esku izango delarik eta administrazio ondorioetarako froga balioa edukiko duelarik.

3.– Halaber, hartua den unean, behar bezalako informazioa eman beharko zaio bezeroari abenduaren 24ko 317/1996 Dekretuan araututako turismo-zerbitzuen erabiltzaileen eskubideen eta betebeharren eregimenari buruz.

32. artikulua.– Prezioen jakinarazpena eta publizitatea.

1.– Zerbitzu guztien prezioen ahalik eta publizitaterik handiena egingo da, eta era nabarmenean eta erraz aurkitzeko moduan erakutsiko dira harrera-lekuan edo atezaindegian. Eredu ofizialaren arabera iragarriko dira prezioak, eta bana-banan azalduko da zerbitzu bakoitzaren prezioa, ezinezko gertatuko delarik iragarritakoak baino prezio handiagoak kobratzea.

33. artikulua.– Egotaldia eta gelen prezioa.

1.– Egunetan zenbatuko da gelen prezioa, bertan zenbat gau ematen den kontuan hartuta. Egun bakoitza, kontrako hitzarmena dagoenetan salbu, eguerdiko 12etan amaituko da.

2.– Erabiltzen duen gela ordu horretarako lagatzen ez duen bezeroak, egotaldia beste egun batez luzatzen duela ulertuko da, eta hotelaren konpromisoek hala uzten baldin badute gertatuko da horrela.

3.– Ostatuaz eta beste zerbitzuez gozatzeko aukera establezimenduaren eta bezeroaren edota beraren ordezkariaren artean adostutako denboraz luzatuko da.

4.– Une horretan batentzako gelarik ez dela eta, bezeroak berak bakarrik birentzako gela bat erabiliz gero, inola ere ezingo zaio birentzako gela baten prezioaren %80 baino kopuru handiagorik exijitu.

Atal honetan ezarritako prezioaren murriztapenetik at daude eurentzat bakarrik den egongela duten gelak eta suiteak.

5.– Bi urtetik beherako umeentzako sehaskak ezarriz gero, dohaineko zerbitzua izango da.

6.– Ohe gehigarri bakoitzaren ezarpena ezingo da jartzen deneko batentzako gelaren prezioaren %60 baino altuagoa izan, ez eta gelaren prezioaren %35 baino altuagoa ere, gela birentzakoa izanez gero.

Gelaren azalera aintzat hartuta, bigarren ohe gehigarria ezarriz gero, beraren prezioa ezingo da batentzako gela baten %40 baino altuagoa izan, ez eta gelaren prezioaren %25 baino altuagoa ere, gela birentzakoa izanez gero.

34. artikulua.– Zerbitzuen prezioa.

1.– Ostatu-sariak ostaturako unitatearen eta berari erantsitako edota establezimendu guztiarenak diren zerbitzuen erabilera biltzen dituela ulertuko da, eta ezi daiteke prezioan inolako gehigarririk kobratu azken horiek erabiltzeagatik.

2.– Honakoak dira establezimendu guztiaren zerbitzutzat hartuko direnak: igerilekuak, hama-kak, olanak, aulkiak, zabuak eta igeritokiek, hondartzek edo lorategiek beren dituzten altzariak.

3.– Jantoki-zerbitzua duten hotelak direnean, jendaurrean erakutsitako prezioen artean, ostatuari eta zerbitzu komunei dagozkienak ez ezik, jatorduei eta berau osatzen duten zerbitzu solteei dagozkienak ere ezarriko dira.

Jatordu-pentsioaren prezioa ezin izan daiteke gosariari, bazkariari eta afariari dagozkien prezioen batuketaren %85 baino altuagoa izan.

Pentsio osoaren prezioa, ostatuari eta jatordu-pentsioari dagozkionen batuketa egitean suertatzen dena izango da.

Pentsio osoko edo pentsio-erdiko erregimenari eutsi nahi dion bezeroa derrigortuta dago hitzartutako prezioa ordaintzera, nahiz eta inoiz edo behin erregimen horiek beren baitara biltzen dituzten zerbitzuetako bat edo beste erabili ez. Ezin izango dira zerbitzu horiek beste batzuen bidez konpentsatu edo beste egun batzuetara aldatu.

4.– Establezimenduek ez dute pentsio osoko erregimena zertan derrigor eskaini baldin eta egotaldiak 48 orduetik beherakoak badira.

Bezeroek, egokien irizten diotelako, establezimenduarekin hitzartzen duten pentsio-erregimenera doituko dute beren egotaldia, eta establezimenduak ezin derrigor ditzake egotaldia erregimenen arteko era zehatz batera doitzera.

5.– Enpresak bezeroen kontura gehi ditzake bezerook erabiltzen dituzten aparteko zerbitzuak, adostasun-txartela izenpetu ondoren.

35. artikulua.– Fakturaren edukia.

1.– Ezarrita dauden prezioen arabera, bezeroari emaniko zerbitzuen faktura luzatu beharko dute establezimenduek. Gai honekin lotutako guztia araupetzen duten arauetan xedatutakoari egokituko zaio faktura.

2.– Erabilitako ostatu-unitatea eta 31.2 artikuluan aipatzen den sarrera-fitxaren zenbakia gutxienez azalaraziko dira beti ere. Halaber, era zeharo argian bilduko dira emaniko zerbitzuak, egunetan eta kontzeptutan behar bezala xehatuta eta, beharrezko gertatzen denean, 40. artikuluan adierazten den kalte-ordainaren ziozko zenbatekoa.

36. artikulua.– Erreklamazio-orriak.

Dekretu honek araupetzen dituen turismo-ostaturako establezimendu guztiek eduki beharko dituzte erreklamazio orriak turismo-zerbitzuen erabiltzaileen esku, eta dagokien araudian ezarritakoaren arabera, behar bezala ikusteko moduan iragarri beharko dute badituztela.

37. artikulua.– Erreserben erregimena.

1.– Hitzartutako ezaugarriak dauzkaten ostatu-unitateak bezeroen esku jarri beharko ditu establezimenduaren titular denak.

Bezeroek ostatu-unitate zehatzak erreserbatu –kopurua eta kokapena zehaztuta– eta baldin eta enpresak baieztatu baditu, derrigortuta egongo da adostutako egunean beraien esku jartzera.

2.– Bezeroak erreserba bat idatziz eskatuz gero, establezimenduak baieztatu egin beharko du, gehienez jota 10 eguneko epean eta bertan adostutako prezioa ere batuta, erasota uzteko bide ematen duen edozein sistema erabiliz.

3.– Aurreko bi zenbakietan adierazitakoaren ondorioetarako, hala beretzat nola hirugarrenentzako diharduen enpresa moduan, hotel-establezimenduekin zerbitzuak kontratatzen dituen pertsona fisikoa edo juridikoa hartuko da bezerotzat.

38. artikulua.– Dirua aurreratzea.

Erreserbak egiten direnean, eta ostatuari dagokionean fakturatu beharreko prezioaren aurrerakin gisa, ostatu eta zerbitzu-unitateko, seinale moduan egun bateko prezioari dagokion zenbatekoa eskatu ahalko dute gehien jota hotel-establezimenduek, erreserbak barne hartzen duen hamar edo berorren zatiki bakoitzeko.

Seinale edo aurreratzen den diru hori gordailuan edukiko da ostatuaren fakturazioa egin arte edo, 40. artikuluan arautzen diren irizpideekin bat etorrita, erreserbaren deuseztapenaren zioz dagokion kitapena egiten ez den bitartean.

39. artikulua.– Erreserba mantentzea./ Erreserbaren eta aurreratutako diruaren galera.

Hotel-establezimenduak, inolako ordainketarik edo seinalerik gabe, erreserba baieztatzen duenean, nahitaez eutsi beharko dio erreserba horri zehaztutako egunaren arratsaldeko 6ak arte, gutxienez lau egun arinago egin behar izango den kontrako jakinarazpen berariazkoa egiten denetan salbu. Baldin eta bezeroak dirua edo seinalea aurreratu badu, establezimenduak orduen aldetiko inolako mugarik gabe eutsi beharko dio, lehendabiziko egunean, aldeztatik gauzatu-tako erreserbari.

Aurreikusitako epean aurkezten ez bada, aurreratu duen dirua itzulia izan dakion daukan esku-bidea galduko du bezeroak.

40. artikulua.– Erreserbaren ezeztapena.

Bezeroek erreserba ezeztatuz gero, eskatutako seinalearen honako ehuneko hau atxiki ahal izango da gehienez kalte-ordain gisa:

a) % 5, ostatua okupatzeko finkatutako data baino hogeita hamar egunetik gorako aurrerapenarekin ezeztatzen bada erreserba.

b) % 40, ezeztapena 15-30 eguneko aurrerapenarekin egiten bada.

c) % 60, ezeztapena 7-15 eguneko aurrerapenarekin egiten bada.

d) % 100, ezeztapena 7 egun edo gutxiagoko aurrerapenarekin egiten bada.

V BIS KAPITULUA

KATEGORIA ALDATZEA ETA TALDEA ALDATZEA

41. artikulua.– Goragoko kategoria batera aldatzea.

1.– Goragoko kategoriara aldatzea nahi duten hotel-establezimenduek igo nahi duteneko kategoriarako ezarritako baldintzak bete beharko dituzte, Dekretu honen 12.1 artikuluan aipatzen diren funtsezko aldaketak eginda. Aldaketa horiek egin eta gero, dagokion kategoriarako ezarritako baldintzak betetzen dituztela adierazten duen erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu beharko dute Turismo Administrazioaren aurrean.

2.– 1. paragrafoan ezarritakoa gorabehera, 13. artikuluko 2. paragrafoan aipatzen diren hotel-establezimenduek dagokien kategoria baino goragoko kategorian sailkatzeko eskatzen diren baldintza baten edo batzuen dispentsa eskatu ahal dute, idatziz eta talde bakoitzaren barnean, artikuluko honetan ezartzen den ohiz kanpoko dispentsa-sistemaren arabera. Kasu horretan, erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu aurretik, dispentsa-eskaria aurkeztu beharko dute. Kategoriaz aldatzeko dispentsa-eskabideari adierazpen bat erantsiko zaio, non adieraziko diren establezimenduak betetzen ez dituen baldintzak eta hori konpentsatzeko ematen edo emango dituen zerbitzuak, betiere aintzat hartuta 13. artikuluko 2. paragrafoan ezarritako baremoa; adierazpen horretan esandakoa egiaztatzen duten agiriak erantsi ahalko zaizkio adierazpenari.

3.– Artikulu honetan ezartzen den dispentsa behin bakarrik eman ahalgo zaio establezimenduari eta beharrezkoa izango da hotel-establezimendu horrek dagokion eraikina eta instalazioak kontserbazio- eta funtzionamendu- egoera onenean izatea.

4.– Dispentsa-eskabidea jaso ondoren, 13. artikuluko 6., 7., 8. eta 9. paragrafoetan aurreikusitako baldintzetan eta ondorioekin jardungo da.

42. artikulua.– Taldez aldatzea: 2. taldetik (ostatu) 1. taldera (hotel).

1.– Hotelen taldera aldatu nahi duten ostatuak 1. taldeari ezarritako baldintzak bete beharko dituzte, osotasunean hartuta, hau da, ostatuak bere sarrera, igogailu eta eskailerak izan beharko ditu, eta nahi duten hotel-taldeko kategoriara aldatzeko ezarritako gutxieneko baldintzak bete.

2.– Sartu nahi duten 1. taldeko kategoria ez da izango ostatu-taldean duten kategoria baino goragokoa.

3.– Artikulu honetako 1. paragrafoan ezarritakoa betetzen duten ostatuak erantzukizunpeko adierazpen bat aurkeztuko dute, non zehazten den zein taldetan eta kategoriatan sartu nahi duten.

4.– Artikulu honetan zehazten den talde-aldaketa egitea nahi duten hotel-establezimenduek beren eraikina eta instalazioak kontserbazio- eta funtzionamendu-egoera onenean izan beharko dituzte.

VI. KAPITULUA

ZEHAPENAK

43. artikulua.– Arau-hausteen ziozko erantzukizuna.

Dekretu honetan arautzen denaren aurka gauzatzen diren arau-hausteez administrazio-erantzukizuna eragingo dute eta, beharrezkoa gertatuz gero, Turismoaren Antolaketari buruzko martxoaren 16ko 6/1994 Legean ezarritako zehapenetariko bat edo batzuk ezarri burutuko da.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Dekretu honen III. Kapitulura bilduta dauden aginduak, ingurugiroari, eraikuntzari, makineriaren instalazioari eta funtzionamenduari, osasunari, segurtasunari, suteak prebenitzeko, itzaltzeko eta halakoetako ebakuazio sistemei eta, berariaz, sarbidea errazteko daudenei, bai eta aplikagarri gerta lekietan bestelako edozeini dagokienean indarrean dauden xedapenek ezar dezaketenaren kalterik gabe ulertzen dira.

Bigarrena.– 1.– Turismo Administrazioak sailkapena edo baimena emateari dagokionez Dekretu honetan dauden aipamenak administrazio horri dagozkion erantzukizun-deklarazioetan edo jakinarazpenetan azaltzen diren ezaugarriei buruzkoak izango dira.

2.– Dekretu honen gaztelaniazko bertsioan “usuario”, “el titular”, “cliente”, “solicitante”, “propietario”, eta “interesado” hitzak azaltzen direnean honako hitz hauen esanahia izango dute, hurrenez hurren: “la persona usuaria”, “la persona titular”, “clientela”, “persona solicitante”, “persona propietaria” eta “persona interesada”.

Hirugarrena.– Dekretu honetan aipatzen diren izapide ez-elektroniko guztiak gauzatzeko ereduak eta inprimakiak turismo-arloan eskumena duen Sailaren Lurralde Ordezkaritzetan eta turismo-arloaren web-orrian daude eskuragarri, eta izapide elektronikoei dagozkienak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoa, azken horren helbide elektronikoa honako hau izanik: <https://euskadi.net/>.

XEDAPEN IRAGANKORRAK

Lehenengoa.– Dekretu hau indarrean sartzen den egunean baimenduta dauden hotel-establezimendu guztiak, Dekretua indarrean sartu eta bi urteko epean egokitu eta araupetu beharko dute beren egoera, bertara bilduta dauden betekizunetara eta arauetara moldatuaz.

Moldaketa horren ondorioetarako ez zaie, hala ere, aplikagarri gertatuko, Dekretu honetan ezarri diren gutxieneko azalerak.

Bigarrena.– Establezimenduak, arestian aipaturiko epearen barruan ezarritako agiriak aurkeztu ezean, edo bertan gauzatzen den moldaketa behar bestekoa izan ezean, ofizioz birsailkatuko ditu Turismo-Administrazioak.

Hirugarrena.– Turismo gaietan eskumena daukan Sailak, dagokion Lurralde-Bulegoak edo organo periferikoak alde aurretik proposamena eginda, Dekretu hau indarrean sartzen deneko

egunean baimenduta dauden establezimenduei aldi baterako lehenengo xedapenean adierazitako betebeharraren dispentsa eman ahalko die baldin eta, eraikinaren egiturak berak eratoritzen dituen zailtasunak direla kausa, moldaketarik egiterik ez badago.

Laugarrena.– Dekretu hau indarrean sartzean izapide-egoeran dauden irekitzeko baimena emateko espedienteak aurreko legerian ezarritako arauen arabera ebatziko da, doakionak Dekretu hau aplikatu dakion berariaz eskatzen duenean salbu.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Dekretu honetan ezarritakoaren aurkako diren xedapen guztiak indarririk gabe geratu dira.

AZKEN XEDAPENAK

Lehenengoa.– Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean ez dira aplikagarri gertatuko, ez hotel-establezimenduak sailkatzeko arauak eman zituen 1968ko uztailaren 19ko Agindua, ez hotel-establezimenduen antolaketa arautu zuen ekainaren 15eko 1634/83 Erret Dekretua ezta Turismo-Enpresen Establezimendu-Zuzendariei buruzko Estatutua onartu zuen 1976ko abenduaren 13 Agindu bidez aldarazitako 1972ko abuztuaren 11ko Agindua ere.

Bigarrena.– Dekretu honek aurreikusi ez duen orotan, turismo-ostaturako enpresen betebeharrari aplikagarri zaion indarreko araudiari begiratuko zaio era osagarrian.

Hirugarrena.– Ahalmen ematen zaio Turismo gaietan eskumena duen Sailburuari Dekretu hau garatzeko eta betearazteko beharrezko gerta daitezkeen xedapenak eman ditzan.

Laugarrena.– Euskal Herriko Agintaritzak Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean sartuko da indarrean Dekretu hau.

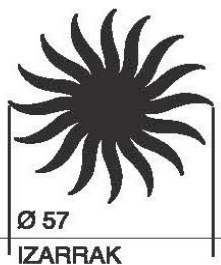
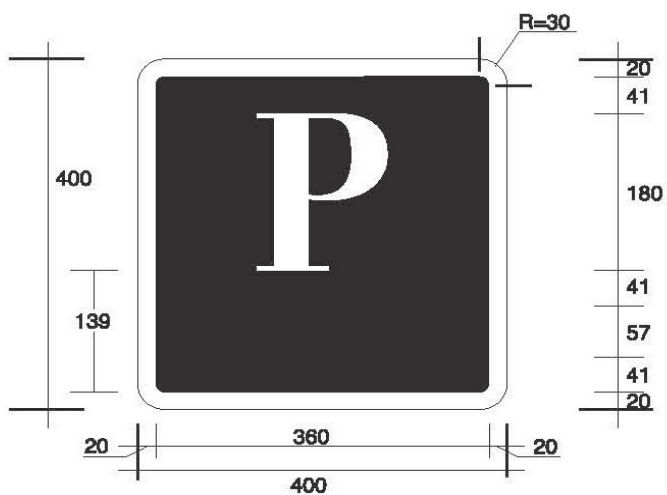
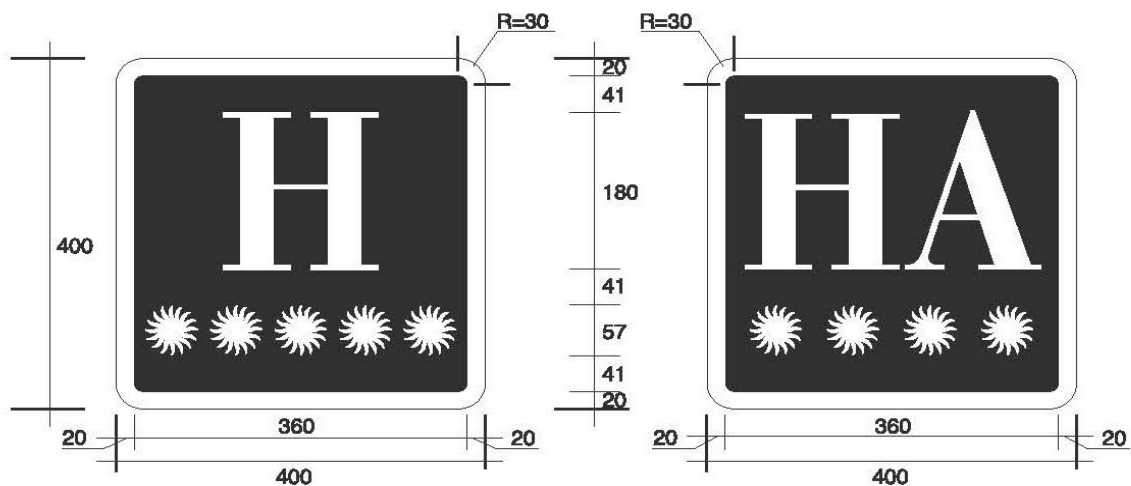
Vitoria-Gasteizen, 2001eko maiatzaren 29an.

Lehendakaria,
JUAN JOSE IBARRETXE MARKUARTU.

Industria, Merkataritza eta Turismo sailburua,
JOSU JON IMAZ SAN MIGUEL.

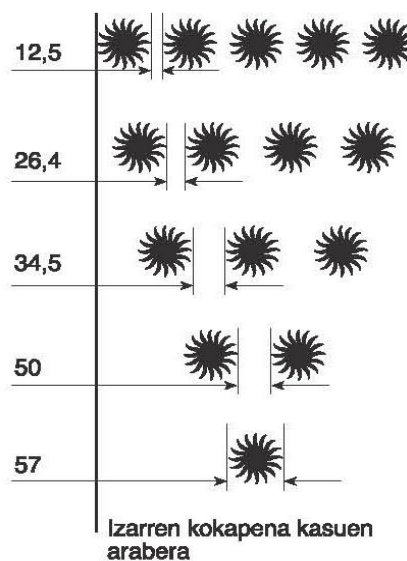
I. ERANSKINA

4. ARTIKULUAN JASOTZEN DEN PLAKA-EREDUA



ARGIBIDEAK

- Neurriak milimetrotan.
- Bodoni letra-mota zuriz.
- Izarrak urre edo zilarrezkoak (urrezkoak "H" eta "HA"; zilarrezkoa "P") eta atzealdea urdin turkesa.
- Kuadro-ingurua zuria.



2. ERANSKINA

13.3.– ARTIKULUAN AIPATZEN DIREN ESTABLEZIMENDUEI DISPENTSA EMAN AHAL IZATEKO BALDINTZAK.

1.– Establezimendu guztientzat:

- Eskaileraren zabalera: gehienez ere % 10 (*) txikiagoa.
- Korridorearen zabalera: gehienez ere % 10 (*) txikiagoa.
- Aretoen eta jangelen azalera: oro har, behar den azalera baino gehienez ere % 5 txikiagoa.
- Banako gelak izatea.
- Gelen azalera: oro har, behar den azalera baino gehienez ere % 5 txikiagoa.
- Bainugelen azalera: oro har, gela bikoitzetan gehienez ere % 15 txikiagoa, eta banako geletan gehienez ere % 10 txikiagoa.
- Txapitularik ez duten gelen altuera: gehienez ere % 4 txikiagoa.
- Aireztapen-zuloaren azalera: oro har, gehienez ere % 20 txikiagoa.

(*) irteera eta korridoreen zabalera txikitu ahalko da, hori egiteak indarrean dagoen araudiaren arabera ez badio eragiten ebakuazio-irteeren zabalera kalkulatzeko.

2.– 40 plaza edo hori baino gutxiago dituzten hotelentzako:

- Zerbitzuko sarrera.
- Zerbitzuko eskailera.
- Karga-jasogailua.
- Langileentzako instalazioak, sexuaren arabera bereziak. Dena dela, gutxienez aldagela bat izan beharko du, eta zaindu beharko da bi sexuek banaka erabili dezaten.

3. ERANSKINA

ZERBITZU EDO FAKTORE KONPENTSATZAILEEN ZERRENDA

Oharra: A taldea. Azpiegiturekin zerikusia duten faktoreak dira.

B taldea. Zerbitzuekin zerikusia duten faktoreak dira.

KOKAPENA

1.– Erdigunean kokatua.

2.– Toki lasai batean kokatua, eragozpen akustikoetatik urrun (ibili handiko errepidea, trenbidea, aireportua, lantegiak, eta abar).

3.– Edertasun naturala duen ingurune batean kokatua (naturatik oso hurbil) edo toki pribilegiatu batean: itsasertzean, mendian, basoan eta abar.

ESTABLEZIMENDUA

A TALDEA

1.– Hotel-jarduera eraikin independente batean gauzatzen da.

2.– Harrera-lekua eremu bereizi edo funtzionalki independente batean kokatua dago.

3.– telebista-areto lasaia, eragozpen akustikorik gabea.

4.– Interneteko wifia doan, eremu komunetan.

5.– Irakurgela, idazketa-gela edota liburutegi erosoak, zaratarik gabea eta tenperatura egokia duena.

6.– Hitzaldi-aretoa edo taldean lan egiteko gela, azpiegitura egokia duena (pantaila, kanoi, interneteko konexioa etab.).

7.– Establezimenduan, seinaleztapen pertsonalizatua, zaindua, argia eta ikuserraza.

8.– Ingurumen-ziurtagiria.

9.– Web orriaren sarrerako orria errealak eta eguneratua, eleanitza, gelak erreserbatzeko online sistema, kokapen-mapa eta bezeroak sartzeko eta iruzkinak online egiteko aukera.

10.– Gela artean eta establezimenduko beste gelekiko soinugabetze hobea ezina (jatetxean, tabernan, bilera-gelan, telebista-aretoan, sukaldean eta abar).

11.– Jatetxea eta taberna-kafetegia bereiziak.

12.– Kalitatearen kudeaketaren ziurtagiria, ISO arauen arabera.

13.– Jolasgunea kanpoan.

14.– Lorategiak eta parkeak eremu komunetan, txukunak, ongi apainduak eta kontserbazio-egoera onean, eta eskaileretatik eta bideetatik iristeko moduan.

15.– Terraza egokitua, urte osoan erabili ahal izateko moduan.

16.– Terrazak.

- 17.– Establezimenduan aparkalekua.
 - 18.– Autobusek aparkatzeko lekua duen aparkalekua.
 - 19.– Aparkalekura iristeko igogailua.
 - 20.– Establezimenduan igerileku klimatizatua.
 - 21.– Establezimenduan bezeroek erabiltzeko igerilekua.
 - 22.– Jacuzzi establezimenduan.
 - 23.– Sauna establezimenduan.
 - 24.– Masaje-gelak eta horiei dagokien zerbitzua.
 - 25.– Spa, talasoterapia edo bainuetxea establezimenduan.
 - 26.– Gimnasioa establezimenduan.
 - 27.– Jolas-aretoa, jolasak dituen bezeroen eskura.
 - 28.– Kanpoko eremu guztietako argiztapena.
 - 29.– Kanpoko eremuak ondo hornituak, atsedena hartzeko eta erlaxatzen laguntzeko.
 - 30.– Energia optimizatzea (energia berriztagarrien erabilpena –eguzki-panelak–).
 - 31.– Energia aurrezteko Led bonbillak, kontsumo txikikoak.
 - 32.– Mugigarritasun urritua duten pertsonentzako gela irisgarriak eta egokituak.
 - 33.– Lore naturalak erabiltzea elementu apaingarri modura, baita usainak eta parfumeak ere.
 - 34.– Zona bateratuak girotzea.
 - 35.– Orientazio bisuala, entzunezkoa eta ukimenezkoa eremu bateratuetan.
 - 36.– Irisgarritasun-zigilu berdea, Euskadiko turismo-irisgarritasunarena.
- B TALDEA
- 37.– Harrera-lekuko langileak izatea, 24 orduko zerbitzua emateko.
 - 38.– Eguneko egunkariak, nazioarteko prentsa eta gaurkotasun-aldizkariak.
 - 39.– Garbitegi- (ostatuetan, soilik), plantxa- eta tindategi-zerbitzua establezimenduan, edo zerbitzu hitzartuak.
 - 40.– Aparkaleku-zerbitzua.
 - 41.– Ekipaje-zerbitzua.
 - 42.– Harrera-lekuan eta tabernan eta jatetxean langile eleaniztunak.
 - 43.– Sarrera-salmenta edo sarrerak saltzeko zerbitzua harrera-lekuan.
 - 44.– Autoak alokatzeko zerbitzua.
 - 45.– Tokiko eta eskualdeko informazio turistikoa emateko zerbitzua, txangoei, esperientziei, baliabide turistikoari eta mendi-ibilaldiak egiteko zirkuituei buruzko informazio-zerbitzua, bezeroei

aholkuak emateko horien zailtasunaren, iraupenaren, eraman beharreko jantzien eta abarren inguruan.

46.– Bizikletak alokatzeko zerbitzua.

47.– Informazio-zerbitzua, eta turismo-gidariekin, mendi-gidariekin eta turismo-zerbitzuak emateko enpresekin harremanak.

48.– Meteorologiaren eta garraio publikoaren inguruko informazio-zerbitzua.

49.– Kexak kudeatzeko sistema (onarpena, ebaluazioa eta erantzuna).

50.– Bezeroak ebaluatzeko sistema (zerbitzuen kalitatearen gainean, ahuldadeen analisisian eta hobekuntzak egitearen inguruan bezeroek emandako iritziak jasotzeko eta informazioa ebaluatzeko zerbitzu aktiboa).

51.– Bezeroak iristen direnean euren geletara laguntzea.

52.– Telefonoa, fotokopiagailuak, ordenagailua eta inprimagailua izatea bezeroen eskura, establezimenduaren kortesiaz.

53.– Kreditu- zein zordunketa-txartel bidezko ordainketa.

54.– Bezeroei hoteleko jabearen edo haren ordezkariaren arreta pertsonalizatua ematea, iristen direnetik hotela uzten duten unera arte.

55.– Establezimenduan garbiketa ezin hobea izatea.

56.– Hondakin organikoak bertan tratatzea.

57.– Establezimenduak garraio-zerbitzu propioa –transferra– izatea.

58.– Zaindaritza-zerbitzua.

59.– Zeinu-bidezko hizkuntza menderatzen duen pertsonaren bat izatea establezimenduan.

60.– Bezero-motak aintzat hartuta, honako espezialitate hauen araberrako eskaintza izatea: ongi-zatea, osasuna, lasaitasuna eta natura, gastronomia, enologia, kirol-praktikak (surf, txirrindularitza, mendizaletasuna, mendiko ibilaldiak eta abar); kultura, familian egotea, mintegiak, eta abar.

GELAK

Zarata.

A TALDEA

1.– Ostatu-eremua, bera, ondo isolatuta dago: gelen arteko tabikeak, ate isofonikoak edo zarata gutxitzen dutenak, eta moketa igarotze-eremuetan.

2.– Kanalizazioen, igogailuen eta eskaileren, baita kanpoko beste zarata batzuen intsonorizazioa ere (leiho bikoitzak edo derrigorrez kristala jarri beharra).

3.– Ezteiak, banketeak eta hainbat ospakizun direla-eta sortutako eragozpen akustikoen kontrola.

Komunikazioak.

A TALDEA

1.– Wifi doan.

2.– 32 hazbete baino gehiagoko pantaila lauko telebista digitala.

3.– Interneteko sarbidea (ostatu-taldean).

B TALDEA

4.– Iratzargailu-zerbitzua

Altzariak.

A TALDEA

1.– Kutxa gotorra gela guztietan.

2.– Banako klimatizazioa gelan.

3.– Ohetik kontrola daitekeen argiztapena.

4.– Edaritegia.

5.– Gaur egungo koltxoiak, atsedena errazten dutenak, 18 cm-koak.

6.– Laneko mahaia eta aulkia, eta zuzeneko argia.

7.– Gorputz osoko ispilua.

B TALDEA

8.– Gutxienez bi burko bezeroko gela bakoitzean (4 burko gela bikoitzetan).

9.– Arropa lisatzekoa gelan.

10.– Koltxoi-babesgarri higienikoak (garbigarria, transpiragarria, kotoizkoa edo sintetikoa, aka-roen aurkakoa, behealdetik irekia).

11.– Koltxoien garbiketa berezia, bi urtetik behin (prozedura-ziurtagiria).

BAINUAK.

A TALDEA

1.– Dutxa eta bainuontzia bereizita dituen bainugela.

2.– Manpara bainuontzian zein dutxan.

3.– Eskuoihalak eskegitzeko beroa.

4.– Gelako bainugelan, hidromasajeko zutabea dutxan edo hidromasajeko bainuontzia, kontrol akustikoa duena.

B TALDEA

5.– Handiagotze-ispilua, malgua.

6.– Lurrunaren aurkako sistema duen ispilua.

7.– Ile-lehorgailua, gutxienez 1.800 w.–ko potentzia duena.

8.– Ongietorria emateko produktuak: eskuetarako eta dutxarako xaboia.

9.– Ongietorria emateko produktuak: hortzetako eskuila, hortzetako pasta, musuzapiak, bizarra kentzeko tresnak, higiene intimoko produktuak, joste-kaxa, manikura-kaxa, oinetakoak garbitzeko esponja.

10.– Bainu-txabusina eta zapatilak.

11.– Zoru ez labaingarria dutxatan eta bainuontzietan.

12.– Baskulak.

13.– Felpa gutxienez 400 gramokoa.

Beste zerbitzu batzuk.

A TALDEA

1.– Entxufe-multzoa gailuak kargatzeko.

2.– Egongeladun gela bikoitzak izatea.

3.– Familientzako gela komunikatuak izatea.

B TALDEA

4.– Idazteko tresnak eta ohar-bloka.

5.– Gidaliburuak, mapak, arte eta turismoari buruzko aldizkariak, eta informazio orokorra.

6.– Usain gozoa izatea gelan.

7.– Tea, kafea eta abar eskaintzea, establezimenduaren kortesiaz.

JANTOKI-ZERBITZUA: jatetxea, baldin eta zerbitzurik badu.

A TALDEA

1.– Erosoa, neurrizko hondo-musika eta argiztapen egokia dituen.

2.– Mahaiak ondo jartzeak mahaikideen intimitatea babesten du.

3.– Klimatizatua.

4.– Zarata aztoratzailerik gabea.

B TALDEA

5.– Jantoki-zerbitzua, bazkaltzeko zein afaltzeko gutxienez 2,5 orduko ordutegia dituen.

6.– Astean 7 egunetan irekita dagoen jantokia.

7.– Gutxienez 50 lagunentzako banketea prestatzeko aukera.

8.– Jatekoa gelara eramateko eskaintza, 22:00ak arte (room service).

9.– Jatekoa gelara eramateko eskaintza, 24 ordutan (room service).

10.– Afari hotza, berandu heltzen direnentzako.

11.– Hiru plater aukeran eskaintzen dituen menua, edo karta, edo buffeta.

12.– Sukaldaritza dietetikoa (dietista edo nutrizionista).

13.– Sasoiko karta.

14.– Herrialdeko sukaldaritza (gehienez zonaldeko, eskualdeko edo lurraldeko sukaldaritza-espezialitateez osaturiko karta; erabilitako produktuak, gehienak, ingurukoak dira).

15.– Menu bereziak (zeliakoentzat, haurrentzat, begetarianoentzat, sodio gutxi dutenak, dieta bigunak, eta abar).

16.– Kirola egiten dutenen beharretara egokitutako janaria.

17.– Janari-saskia prestatzea, aurreko egunean eskatzen bada (pic-nic).

18.– Arreta pertsonalizatua eta profesionala ematea bezeroei, euren beharretara egokitua.

19.– Jatetxearen karta bisualki egokitua eta braillean.

20.– Langileak uniformedunak.

21.– Afarian, mahaiak lora naturalez eta kandelaz apainduta.

TABERNA ETA KAFETEGIA (Zerbitzurik baldin badago).

A TALDEA

1.– Zarata aztoratzailerik gabea.

B TALDEA

2.– Edariak gelara eramateko eskaintza 16 ordutan (room service).

3.– Edariak gelara eramateko eskaintza 24 ordutan (room service).

4.– Plater eta plater konbinatuen karta, baita ardoena eta edariena ere.

5.– Arreta pertsonalizatua, profesionala, arretatsua eta bezeroen beharretara egokitua.

6.– Mokadu-zerbitzua (sandwichak, ogitartekoak) edo plater errazak gelara eramateko zerbitzua (room service).

7.– Kafetegiaren karta bisualki egokitua eta baita braillean ere.

GOSARIAK (Zerbitzurik baldin badu).

A TALDEA

1.– Mahaiak ondo jartzeak mahaikideen intimitatea babesten du.

B TALDEA

2.– Gutxienez 3 orduko zerbitzua eguneroko gosaria emateko, astean zehar goizeko 07:00etan hasita.

3.– Pertsona goiztiarrentzat gosaria goizeko 05:00etatik 07:00etara, aurretik eskatzen bada.

4.– Gosaria geletara eramateko zerbitzua (room service).

5.– Bereziki energia emateko pentsatutako gosaria (zerealak, arrautzak, gazta, eta abar).

6.– Arreta pertsonalizatua, profesionala, arretatsua eta bezeroen beharretara egokitua.

7.– Produktuen kalitatea lehenetsiko duten gosariak, eusko label eta hurbileko produktuak.

8.– Dieta bereziak, tolerantziarik eza, pertsona zeliako eta abarren beharrak aintzat hartuta prestatutako gosariak.

9.– Janari beroak gosarietan.

10.– Honako hauek dituen gosaria: une horretan bertan egindako zuku naturalak, gutxie-
nez 3 aukera; 3 ogi-aukera; 3 esne-aukera; 3 zereal-aukera; urdaitegiko 5 produktu-aukera; 5
gazta-aukera; 5 fruta-aukera; 4 opil-aukera; 5 te-aukera; egindako txokolatea.