

ANNEX 1

Distintius

1. Objecte: aquest annex té per objecte establir els distintius corresponents a les empreses i als establiments turístics que desenvolupen les seves activitats en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears, de conformitat amb les obligacions contingudes en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.
2. Característica del distintiu i tècnica de reproducció: el distintiu ha d'estar constituït per una placa quadrada de planxa d'alumini lacat de 400x400x20 mm o 200x200x20 mm amb cantonades arrodonides de ràdio de 30 i 15 mm respectivament. En la placa hi han de figurar els símbols corresponents a cada tipus i modalitat d'empresa i establiment i, quan escaigui, les estrelles, claus o d'altres distintius corresponents a la categoria de l'establiment; si escau, sota les estrelles, hi ha d'aparèixer la llegenda de superior, luxe, gran luxe o similar. A baix hi ha de constar el número d'inscripció.

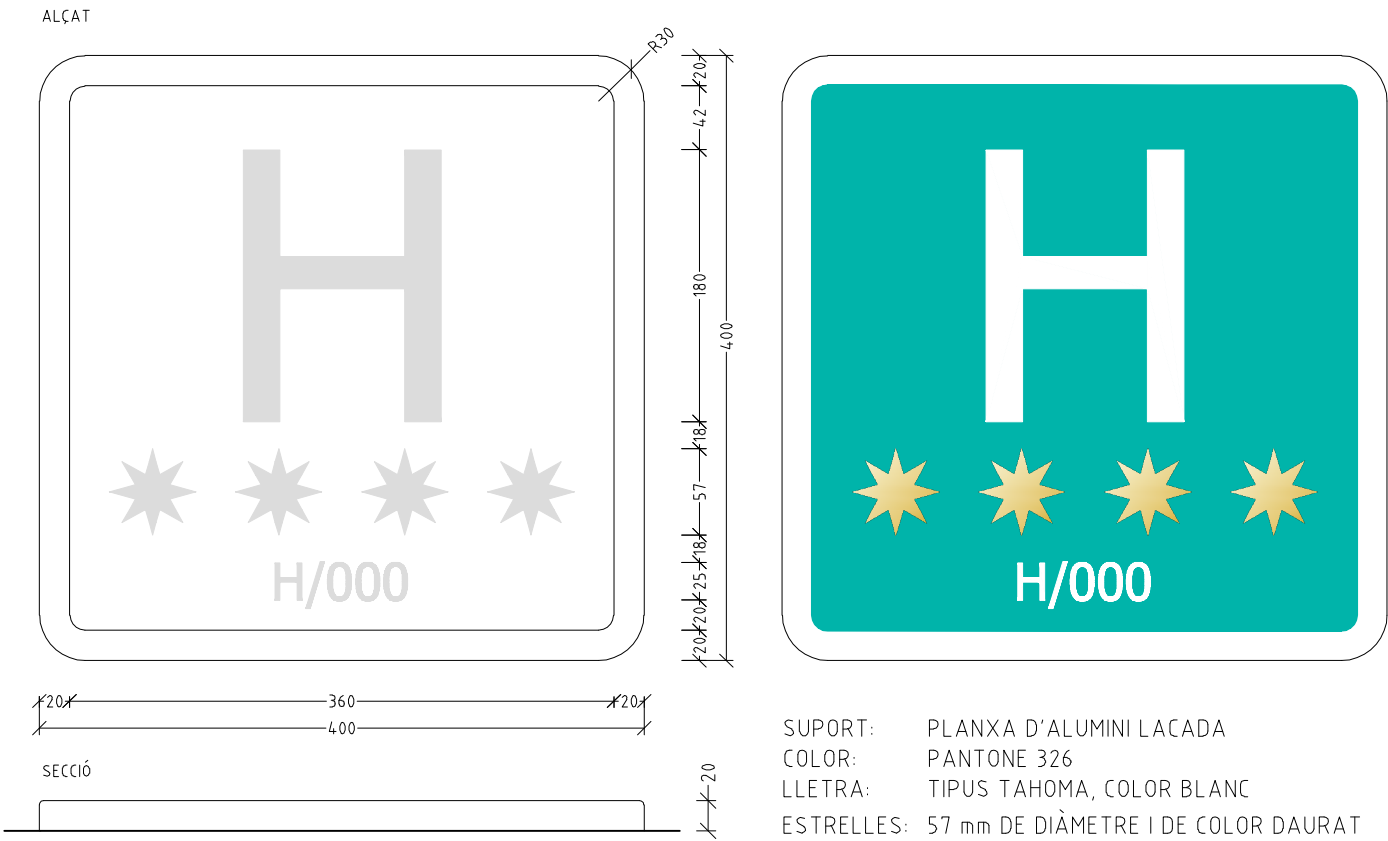
Tot això en la forma i amb les dimensions que s'indiquen en aquest annex.

3. Descripció:

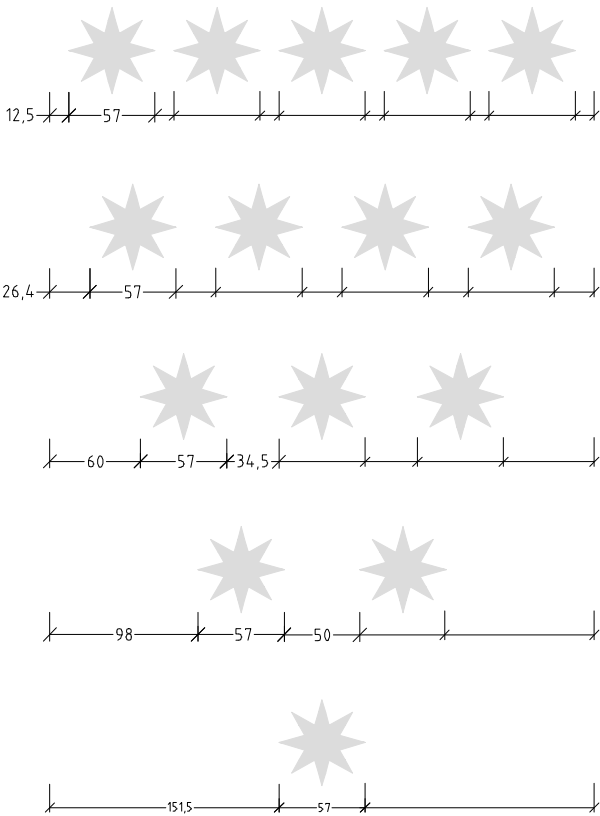
ESTABLIMENT	CATEGORIA	DISTINTIU
Hotel	Estrelles (5, 5 gran luxe, 4, 3 superior, 3, 2 i 1)	H, amb estrelles en la part inferior i llegenda, si escau, gran luxe o superior. Placa de 400x400 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326), estrelles daurades i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Hotel apartament	Estrelles (5, 5 gran luxe, 4, 3 superior, 3, 2 i 1)	HA, amb estrelles en la part inferior i llegenda, si escau, gran luxe o superior. Placa de 400x400 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326), estrelles daurades i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Apartament turístic	Claus (4, 3 superior, 3, 2 i 1)	AT, amb claus en la part inferior i llegenda, si escau, superior. Placa de 400x400 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326). claus daurades i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Turisme d'interior	Categoria voluntària. Estrelles (5, 5 gran luxe, 4, 3 superior, 3, 2 i 1)	TI, amb estrelles en la part inferior. Placa de 400x400 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326), estrelles daurades i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Hotel rural	Categoria voluntària. Estrelles (5, 5 gran luxe, 4, 3 superior, 3, 2 i 1)	HR, amb estrelles en la part inferior. Placa de 400x400 mm amb fons verd (Pantone 368), estrelles de color vermell (Pantone 199) i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Agroturisme	Categoria voluntària. Estrelles (5, 5 gran luxe, 4, 3 superior, 3, 2 i 1)	AG, amb estrelles en la part inferior. Placa de 400x400 mm amb fons verd (Pantone 368), estrelles de color vermell (Pantone 199) i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Hostatgeria	Categoria voluntària estrelles	HO a l'interior. Placa de 400x400 mm, amb fons blau turquesa (Pantone 326) i

		amb caràcters en color blanc. Número d'inscripció.
Estada turística en habitatges	Sense categoria	ETV a l'interior. Placa de 200x200 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326) i amb caràcters en color blanc. Número d'inscripció.
Restaurant	Sense categoria	R a l'interior. Placa de 200x200 mm, amb fons blau marí (Pantone 286) i amb caràcters en color blanc. Número d'inscripció.
Restaurant	Categoria Gold	R a l'interior. Placa de 200x200 mm amb fons blau marí (Pantone 286), amb caràcters en color daurat. Número d'inscripció.
Bar cafeteria	Sense categoria	BC a l'interior. Placa de 200x200 mm, amb fons blau marí (Pantone 286) i amb caràcters en color blanc. Número d'inscripció.
Bar cafeteria	Categoria Gold	BC a l'interior. Placa de 200x200 mm, amb fons blau marí (Pantone 286) i amb caràcters en color daurat. Número d'inscripció.
Bar de copes	Sense categoria	BCp, silueta de copa a l'interior. Placa de 200x200 mm, amb fons blau marí (Pantone 286) i amb caràcters en color blanc. Número d'inscripció.
Bar de copes	Categoria Gold	BCp, silueta de copa a l'interior. Placa de 200x200 mm, amb fons blau marí (Pantone 286) i amb caràcters en color daurat. Número d'inscripció.
Empresa turisticoresidencial	Categoria única de cinc estrelles	ETR, amb estrelles en la part inferior, i llegenda, si escau, gran luxe. Placa de 400x400 mm amb fons blau turquesa (Pantone 326), estrelles daurades i caràcters de color blanc. Número d'inscripció.
Agència de viatges	Sense categoria	AV, nom de l'agència, BAL i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc.
Mediador turístic	Sense categoria	MT, nom de l'empresa i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc.
Turisme actiu	Sense categoria	TA, nom de l'empresa i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc.
Central de reserva	Sense categoria	CR, nom de l'empresa i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc.
Càtering	Sense categoria	CT, nom de l'empresa i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc.
Rent a car / Lloguer de vehicles sense conductor	Sense categoria i/o categoria Premium	RC, nom de l'empresa i núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons marró (Pantone 483) i caràcters en blanc. Premium: el mateix, però lletres en color daurat.
Sala de festa	Sense categoria	SF, caràcters en blanc SALA DE FESTA amb núm. inscripció en placa de 200x200

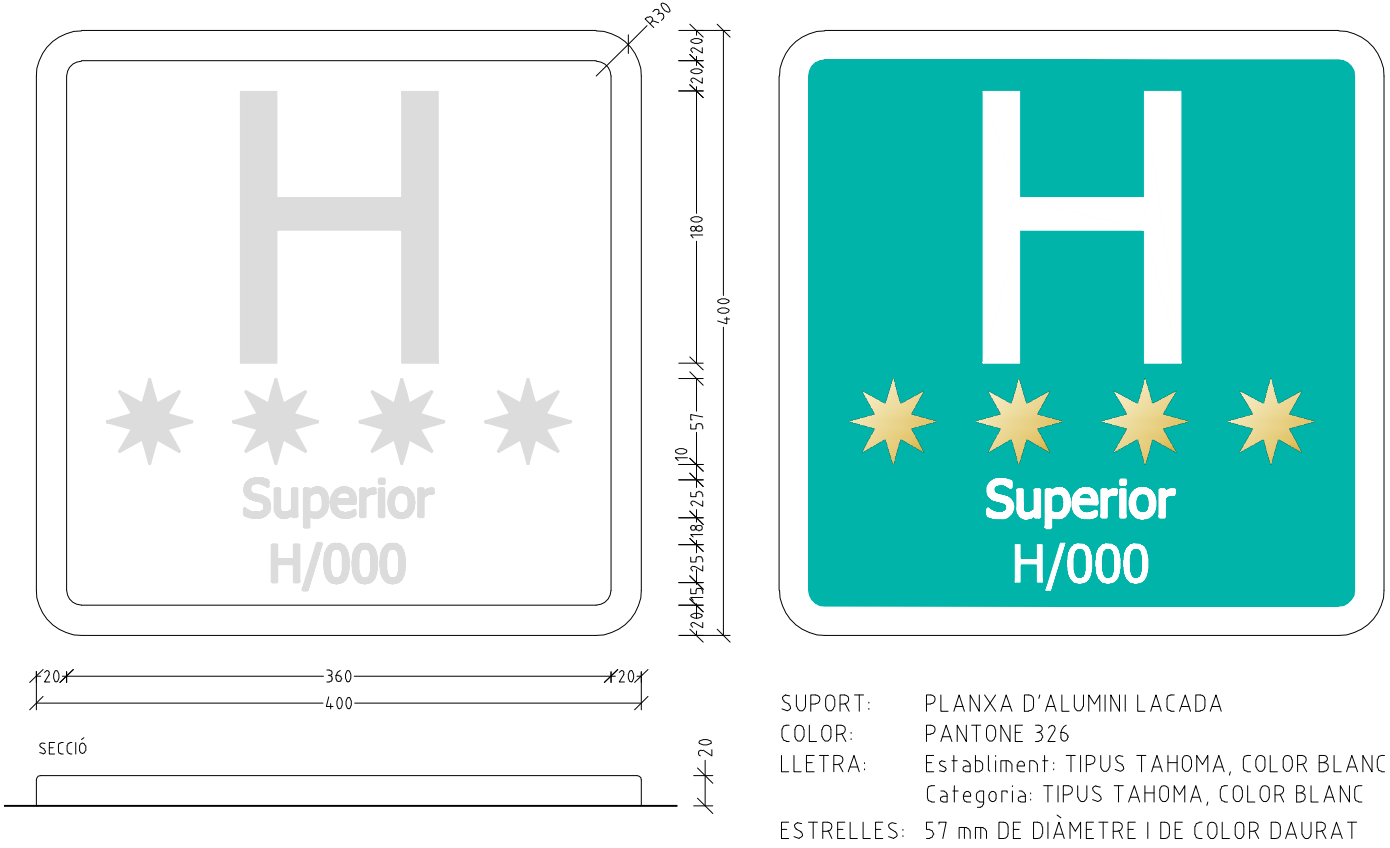
		mm, amb fons color gris Pantone 432 i lletra: tipus Tahoma color blanc.
Sala de ball	Sense categoria	SB, caràcters en blanc SALA DE BALL, amb núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons color gris Pantone 432 i lletra tipus Tahoma color blanc.
Discoteca	Sense categoria	D, caràcters en blanc DISCOTECA, amb núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons color gris Pantone 432 i lletra tipus Tahoma color blanc.
Cafè concert	Sense categoria	CC, caràcters en blanc CAFÈ CONCERT, amb núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm amb fons color gris Pantone 432 i lletra: tipus Tahoma color blanc.
Club de platja	Sense categoria	CP caràcters i silueta d'ones en color blanc CLUB DE PLATJA en placa de 200x200 mm amb núm. d'inscripció amb fons color blau marí (Pantone 286).
Hostal, habitatge turístic de vacances, hostal residència, pensió i casa d'hostes	Similar antiga categoria	Mantenen el seu distintiu anterior.
Embarcació amb activitat d'entreteniment	Sense categoria	EE, caràcters en color blanc en placa de 200x200 mm, amb núm. d'inscripció i amb fons color blau marí (Pantone 286).
Centre turístic recreatiu	Sense categoria	CTR, caràcters en color blanc en placa de 200x200 mm, amb núm. d'inscripció i amb fons color vermell (Pantone 199).
Centre turístic esportiu	Sense categoria	CTE caràcters en color blanc en placa de 200x200 mm amb núm. d'inscripció amb fons color vermell (Pantone 199).
Centre turístic cultural	Sense categoria	CTC caràcters en color blanc en placa de 200x200 mm amb núm. d'inscripció amb fons color vermell (Pantone 199).
Centre turístic lúdic	Sense categoria	CTL caràcters en color blanc en placa de 200x200 mm amb núm. d'inscripció amb fons color vermell (Pantone 199).



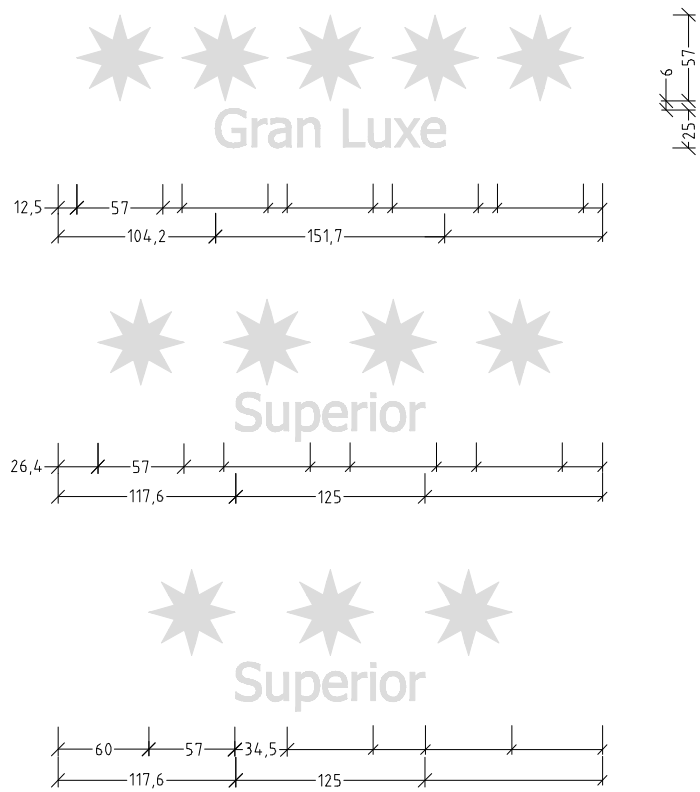
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

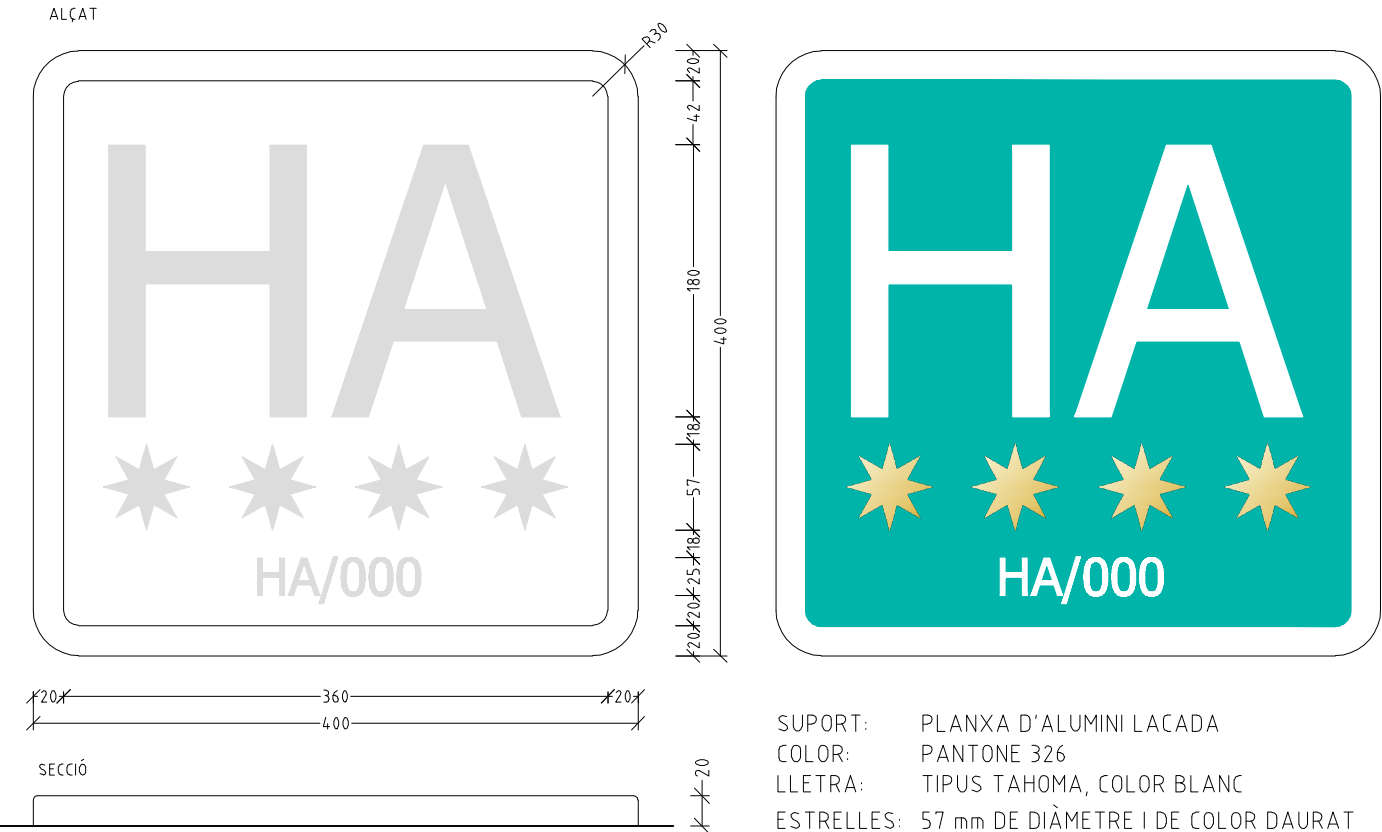


ALÇAT

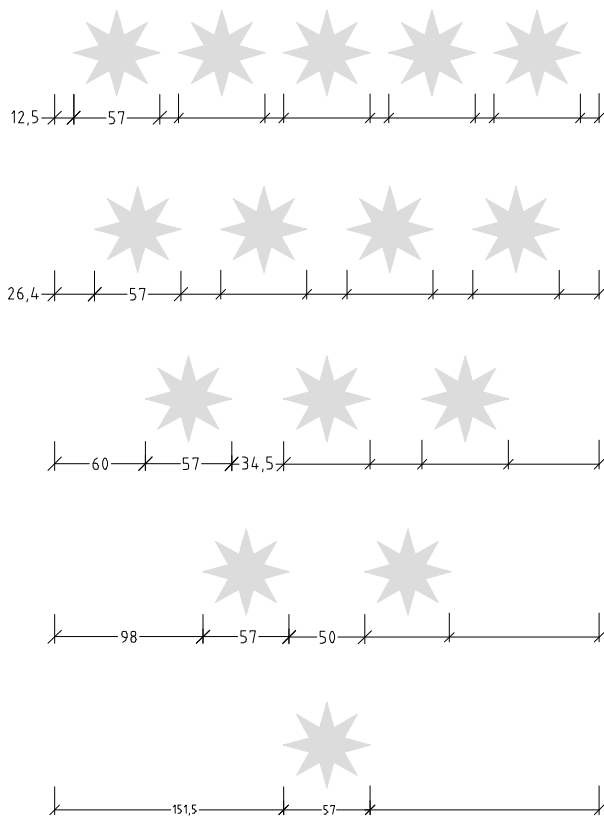


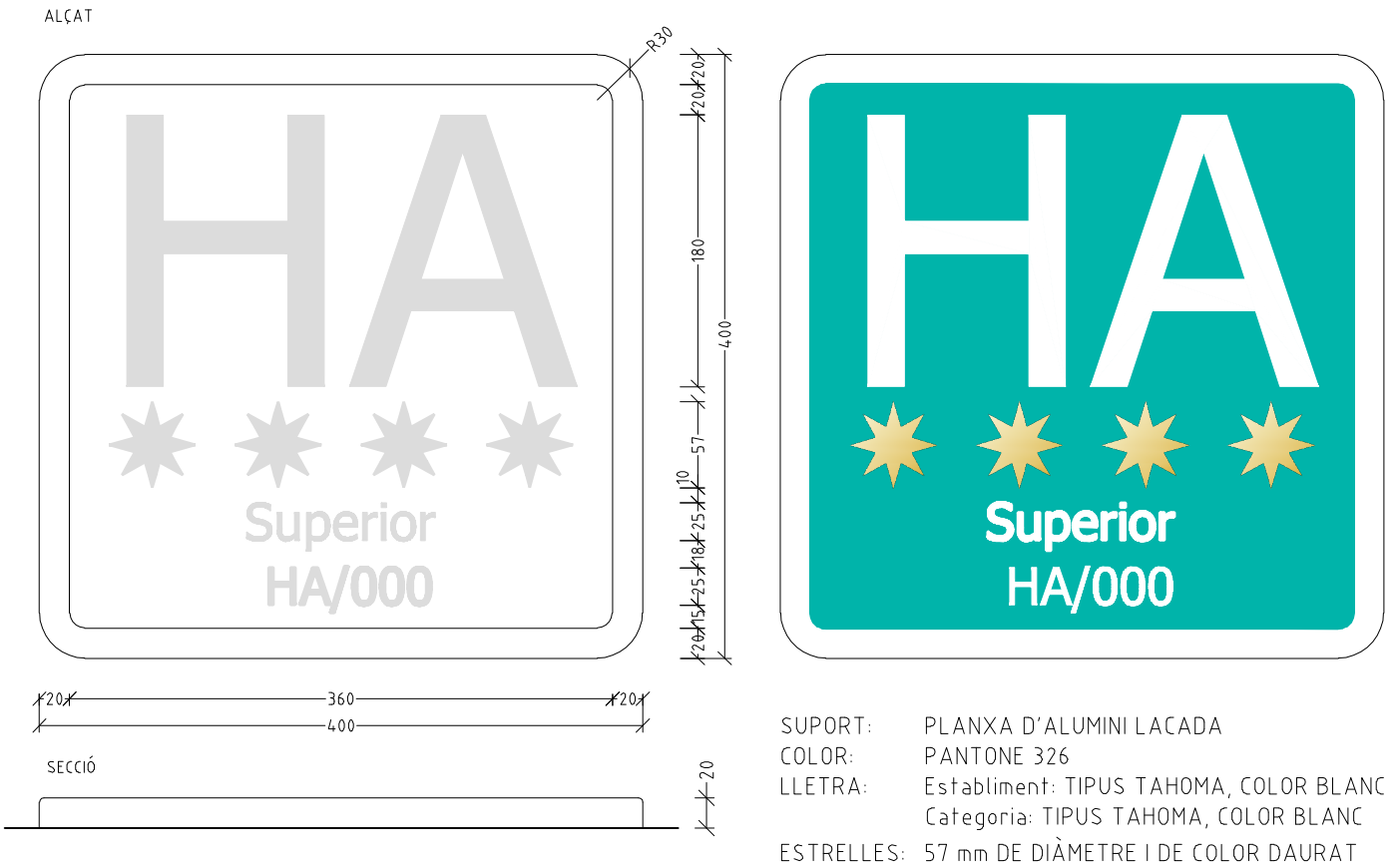
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



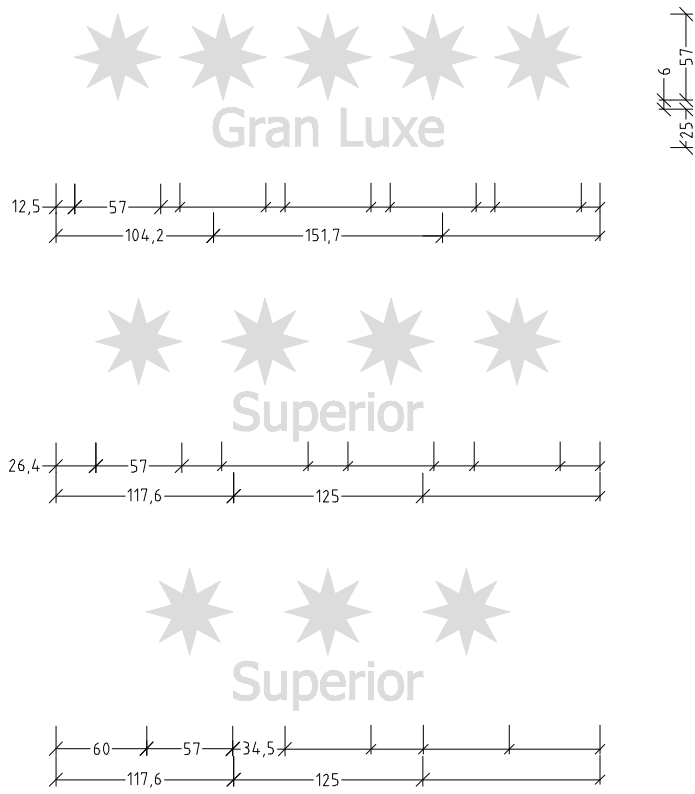


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

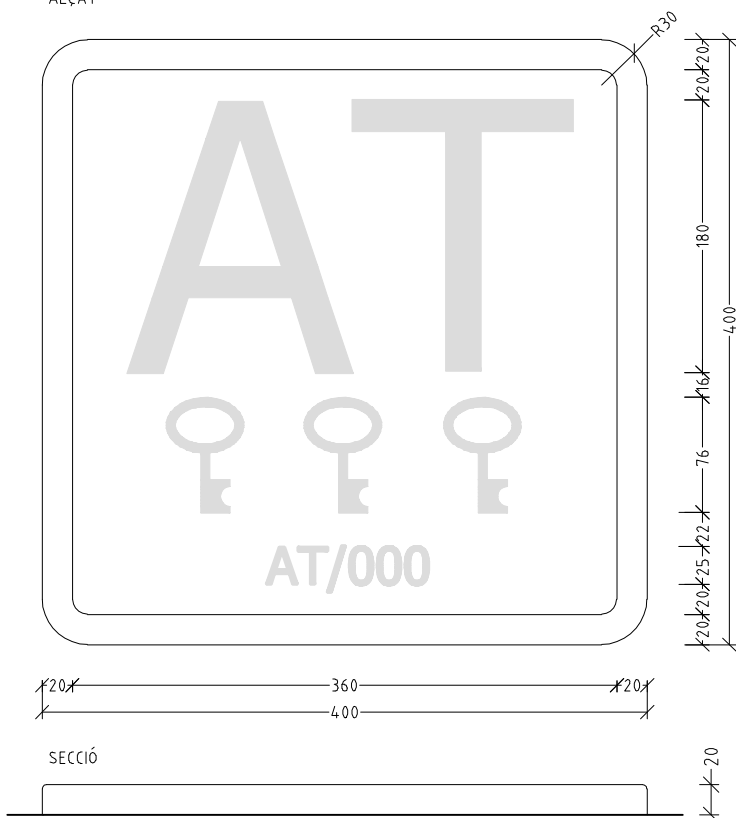




DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

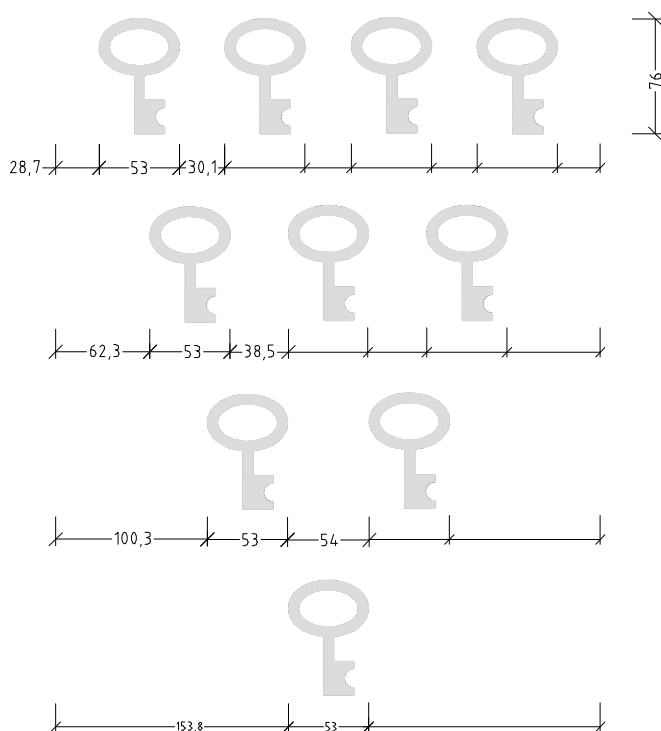


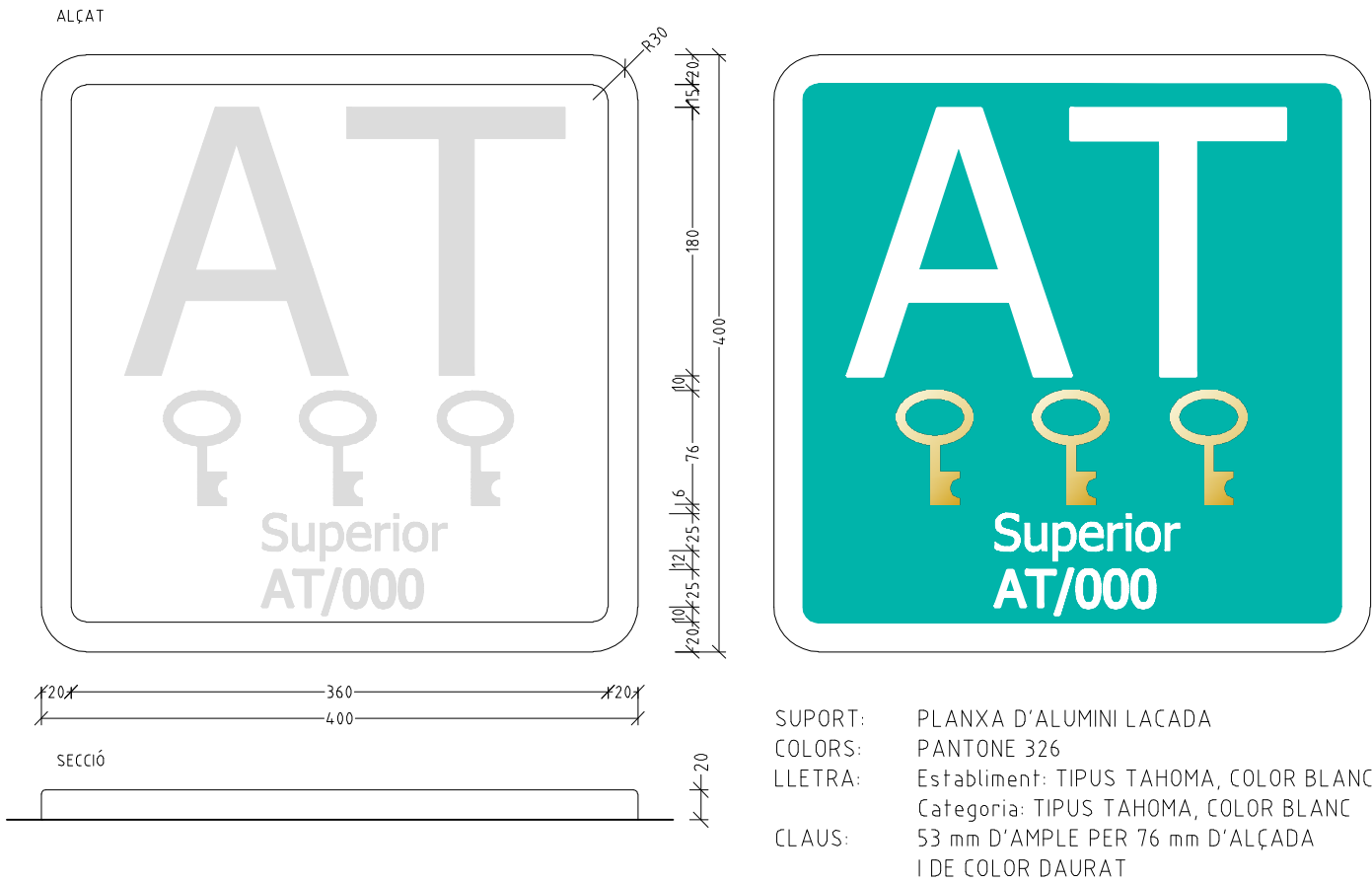
ALÇAT



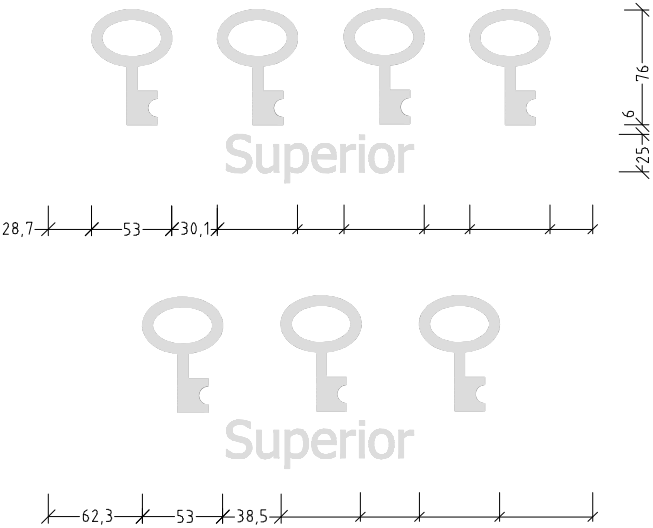
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLORS: PANTONE 326
 LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
 CLAUS: 53 mm D'AMPLE PER 76 mm D'ALÇADA
 I DE COLOR DAURAT

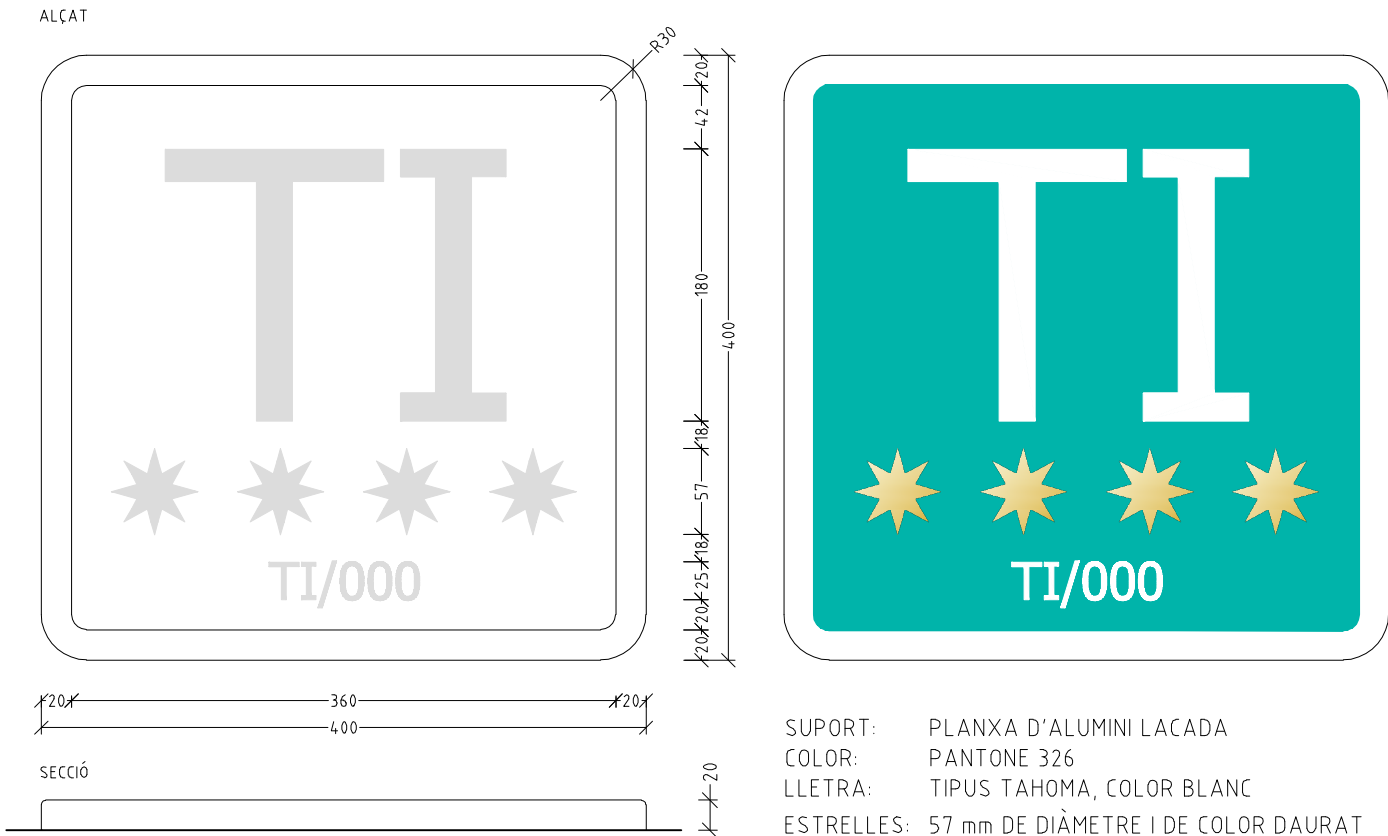
DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS: _____



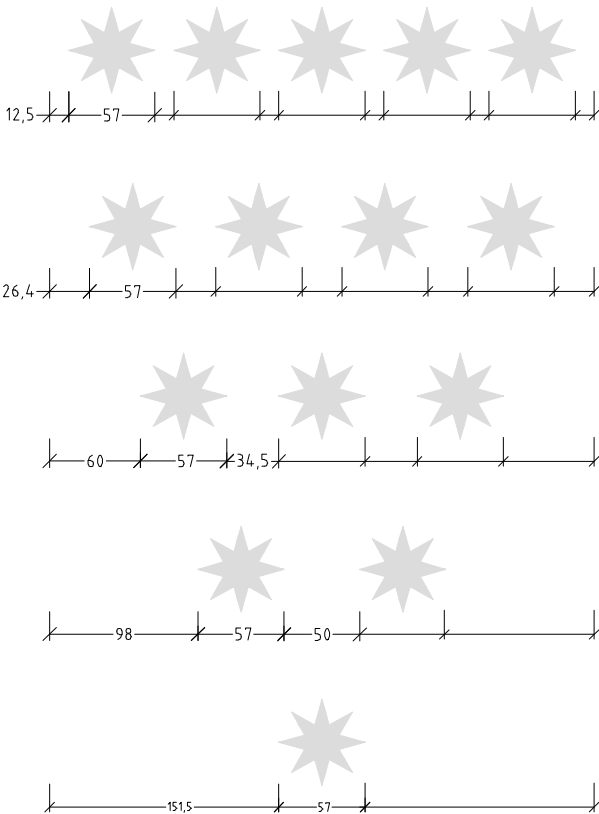


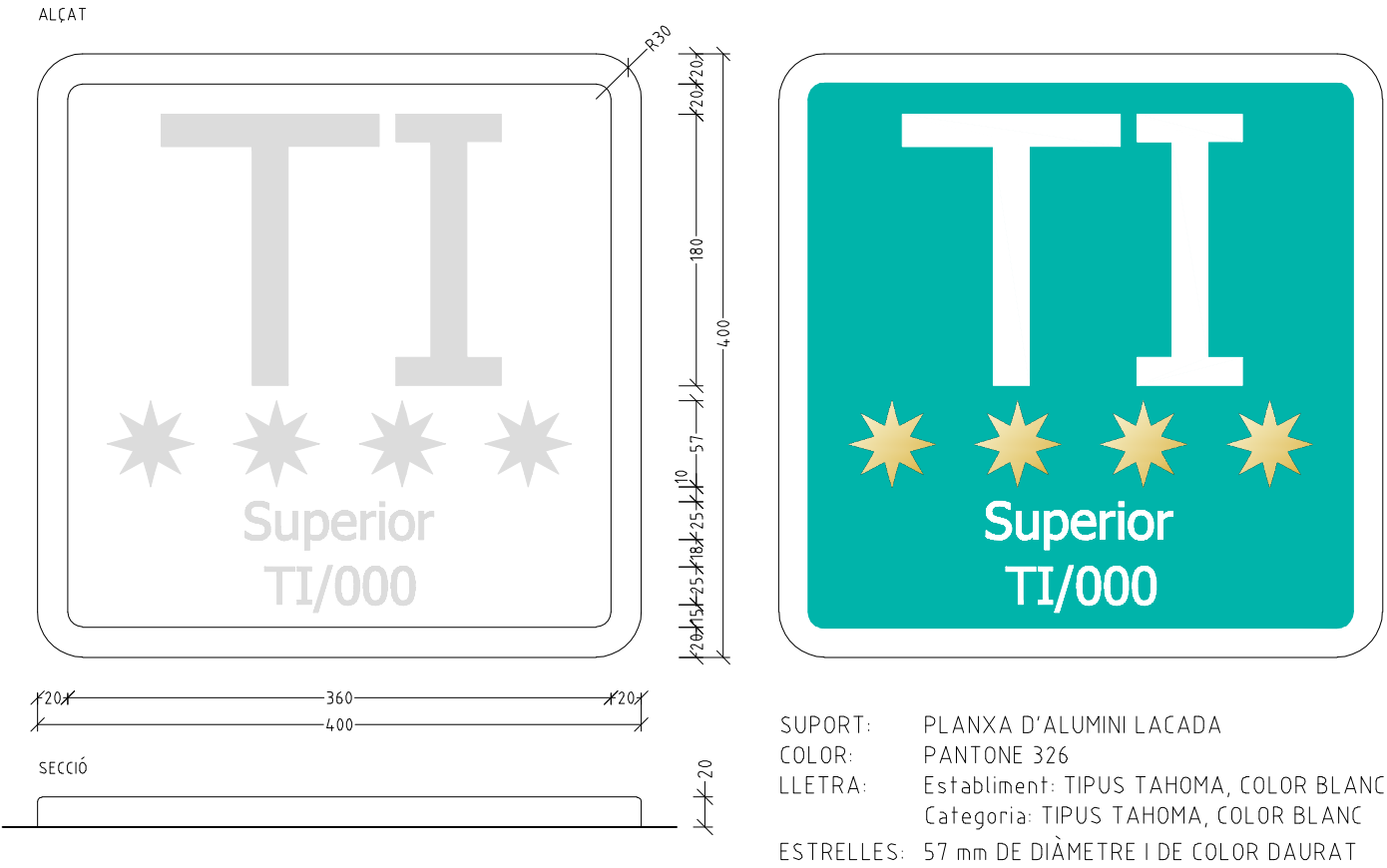
DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:



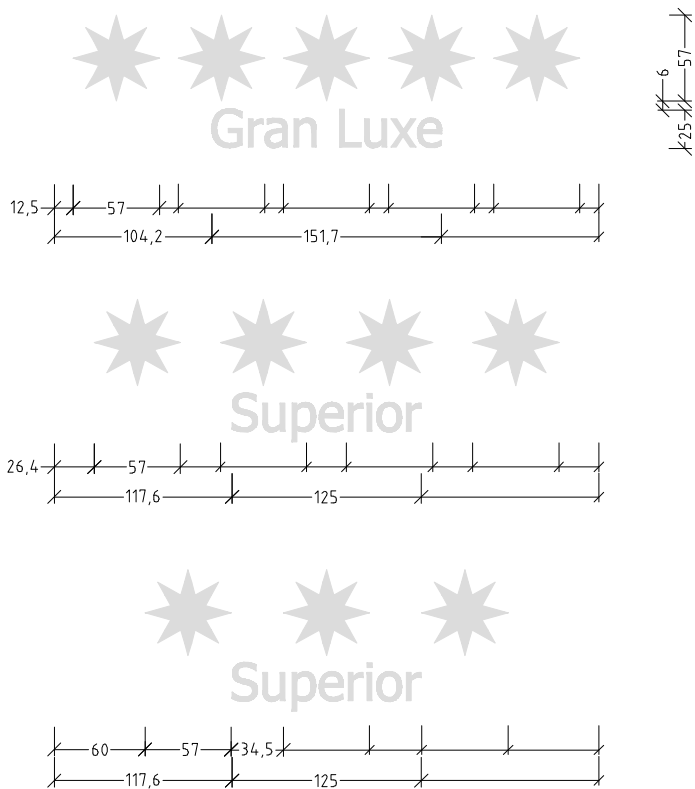


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:





DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



Technical drawing of a rectangular sign with rounded corners. The sign features the letters "HR" at the top, four stars below them, and the code "HR/000" at the bottom. Dimensions are provided: overall width 400mm, height 400mm, corner radius R30, and internal dimensions of 360mm by 360mm. A section line "SECCIÓ" is shown at the bottom.



SUPPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 368
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR
PANTONE 199

12,5 — 57

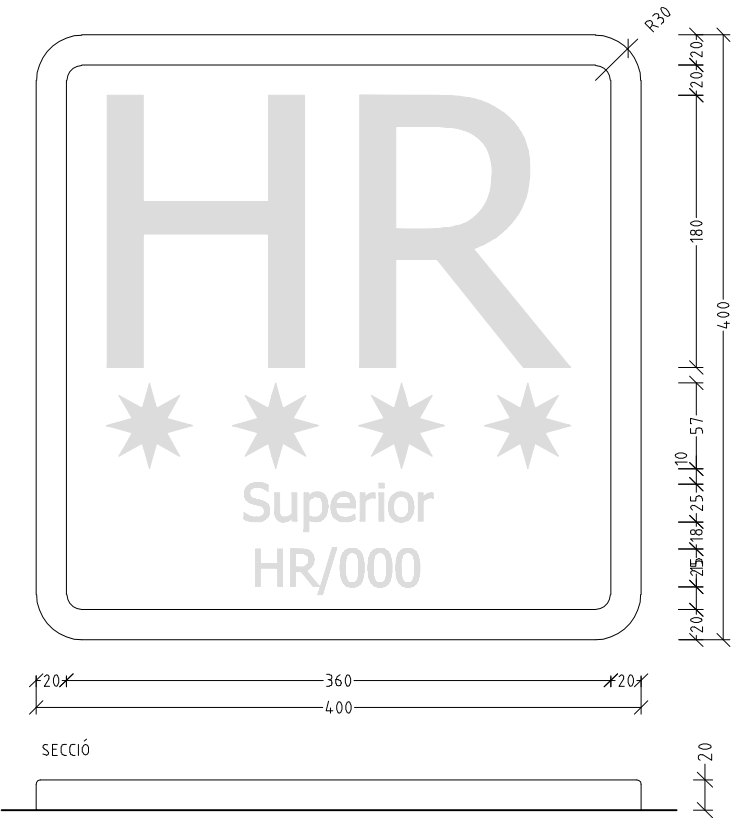
26,4 — 57

60 — 57 — 34,5

98 — 57 — 50

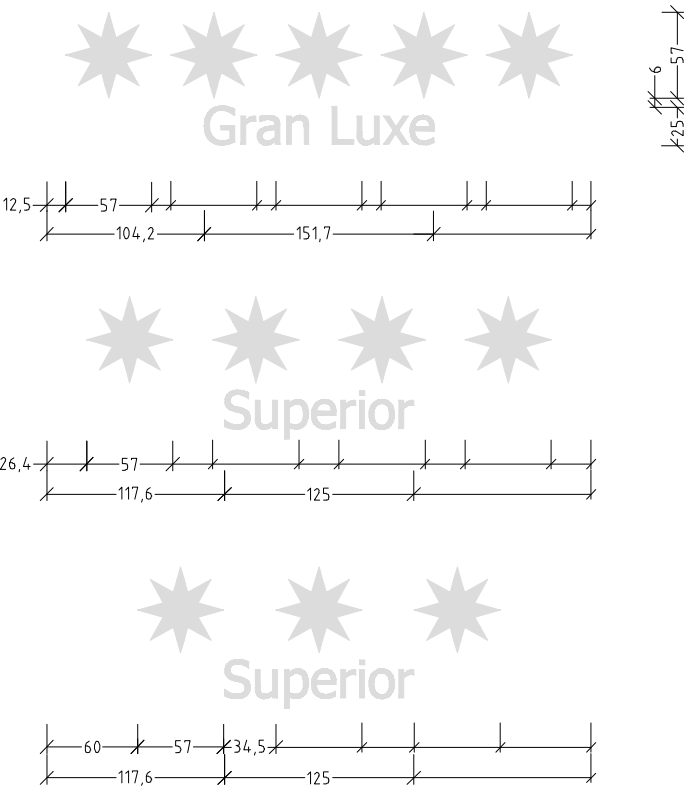
151 — 57

ALÇAT

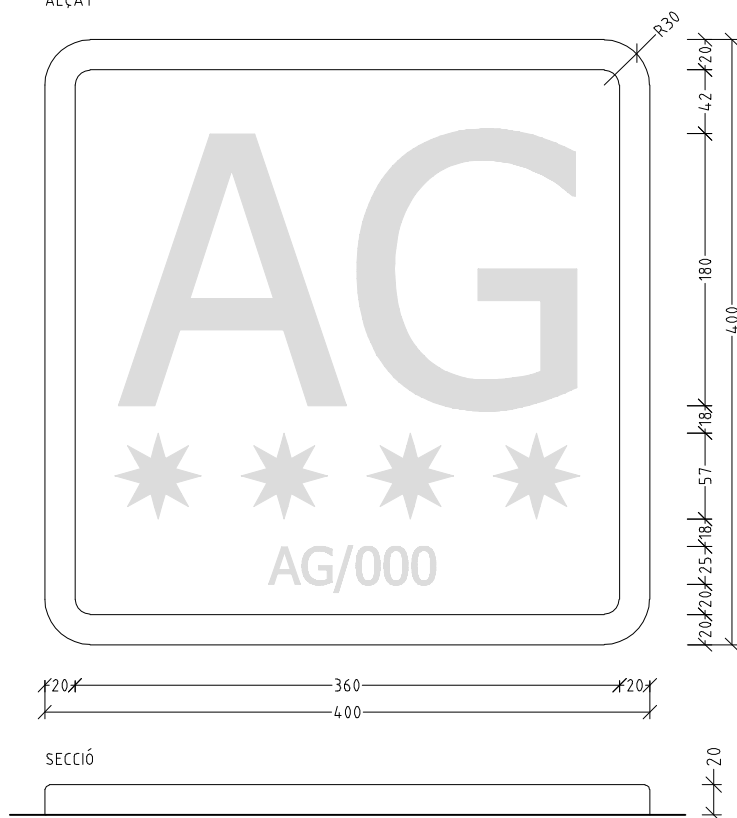


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 368
LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR PANTONE 199

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

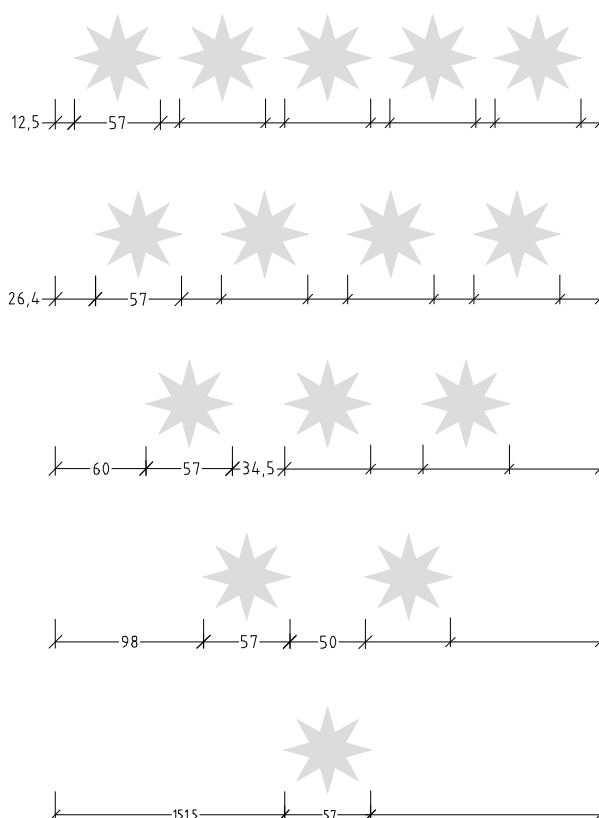


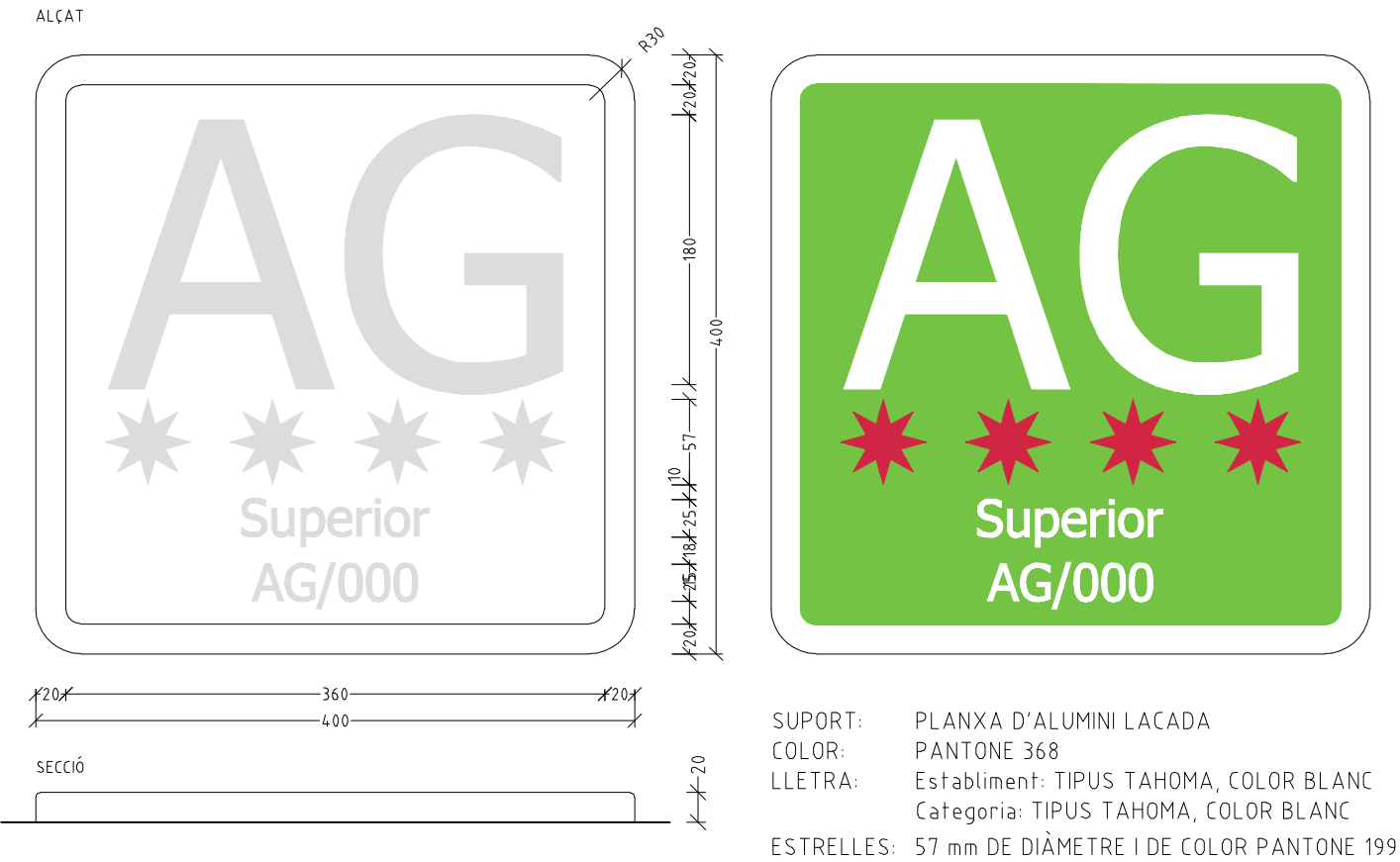
ALÇAT



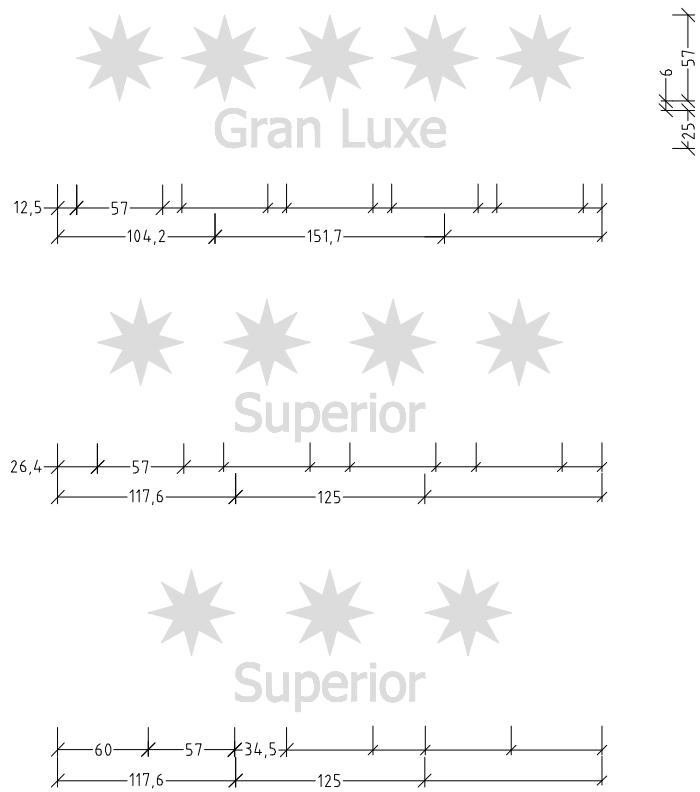
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 368
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
 ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR PANTONE 199

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

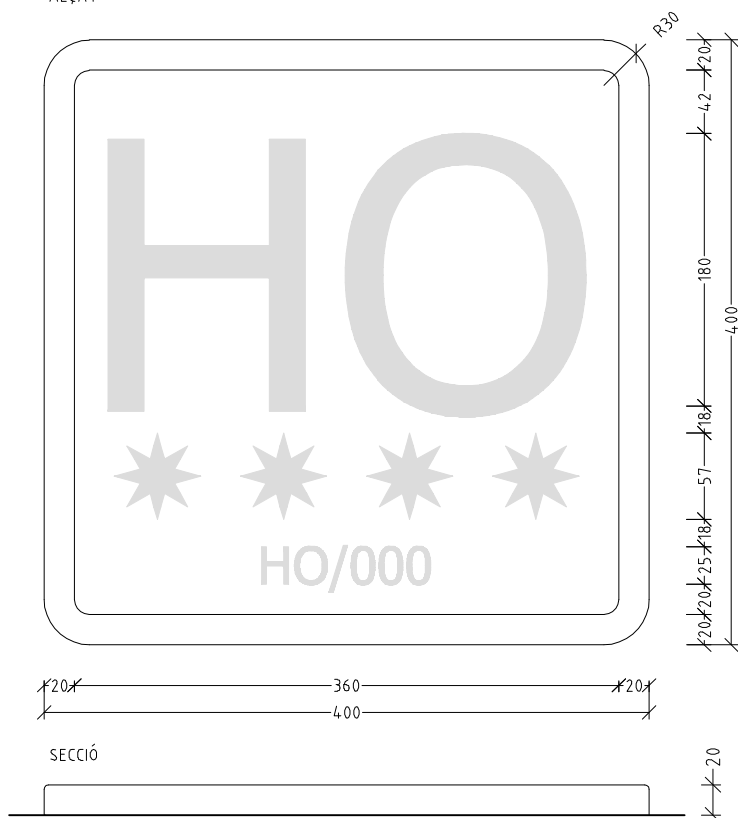




DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

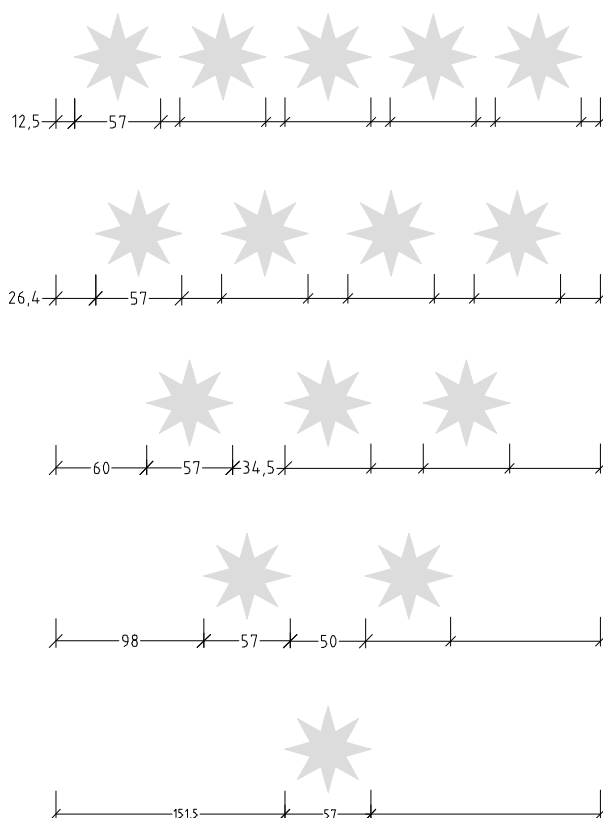


ALÇAT

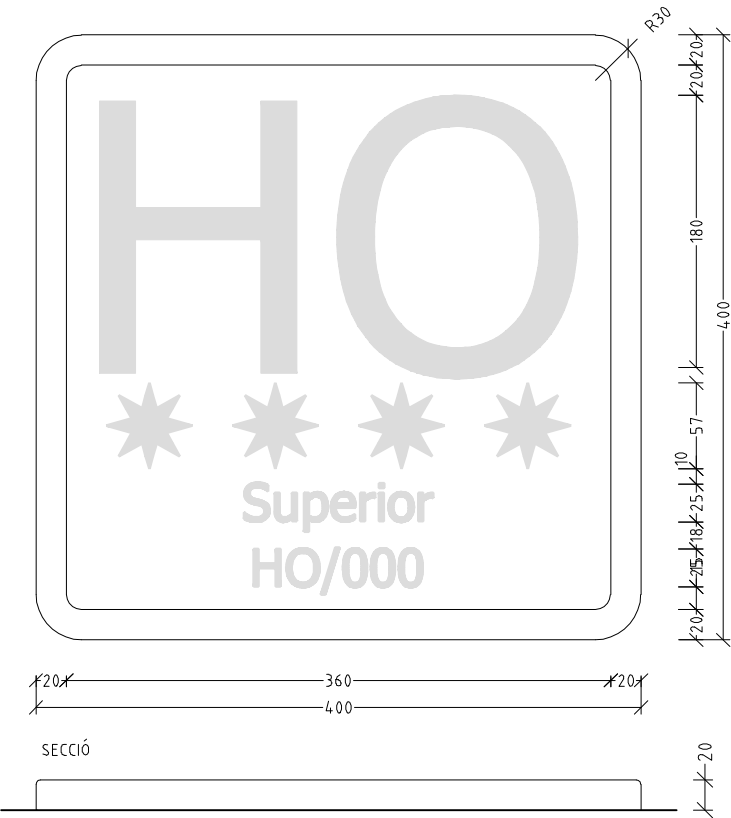


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

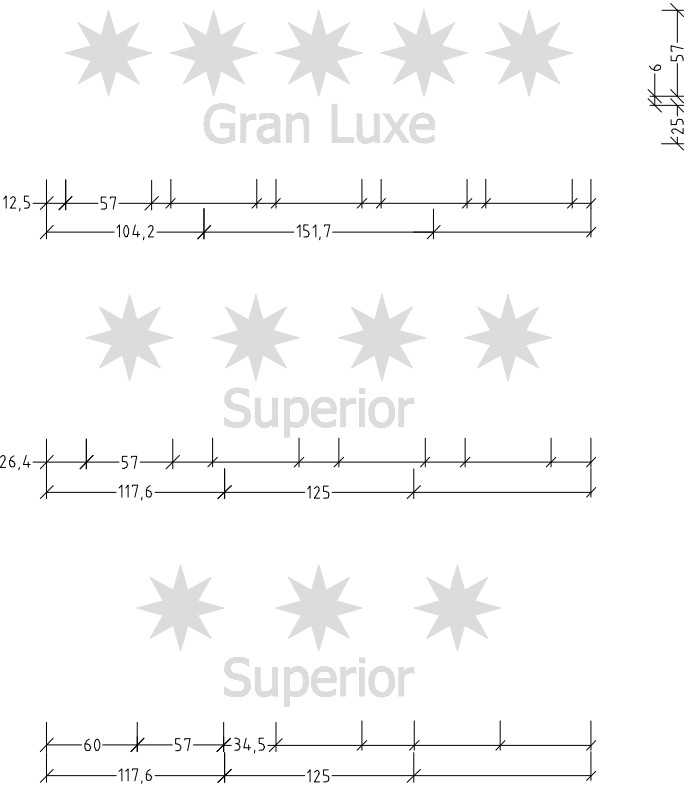


ALÇAT

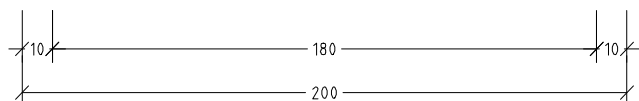
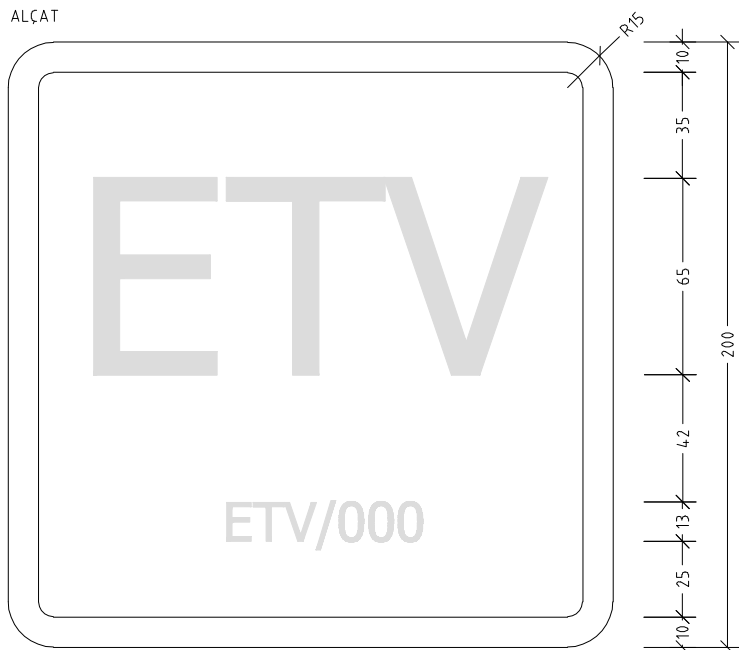


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

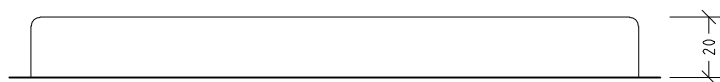
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



ALÇAT

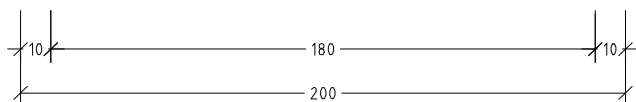
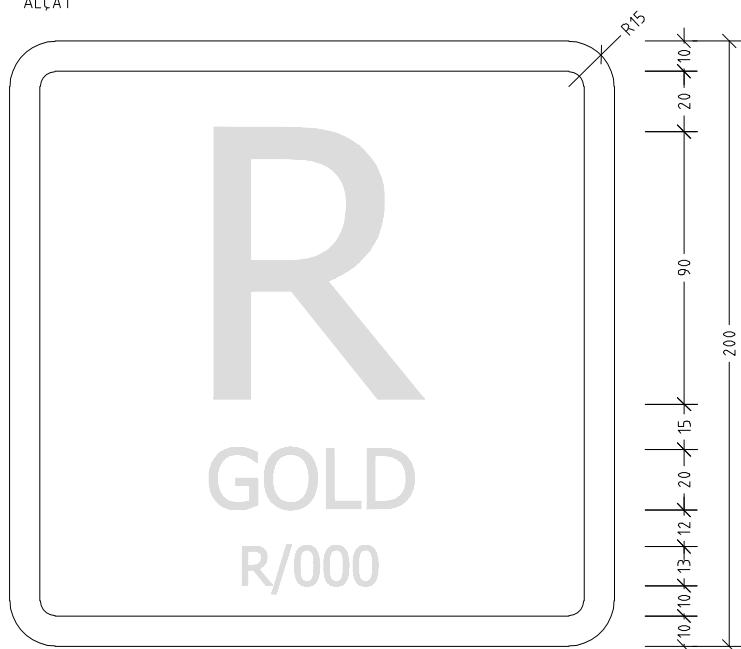


SECCIÓ



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT



SECCIÓ

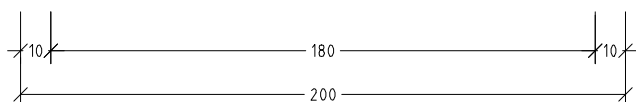
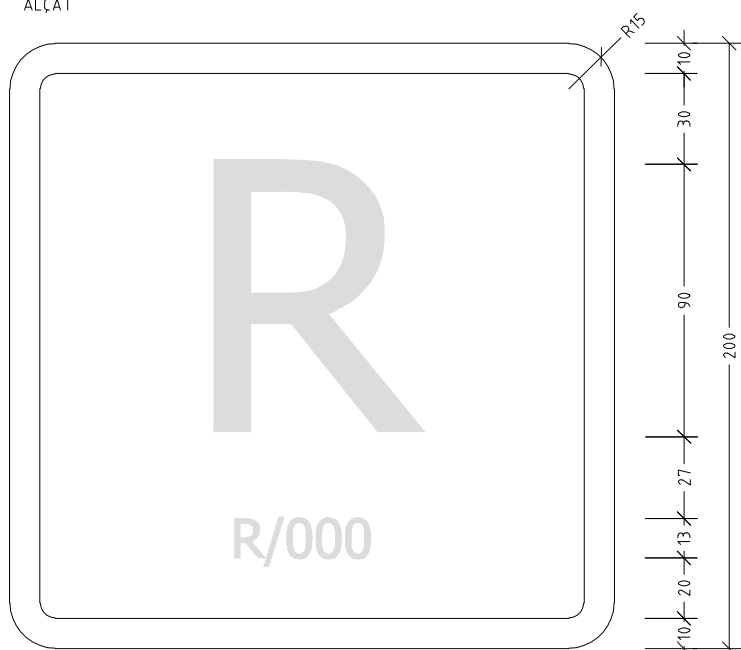


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

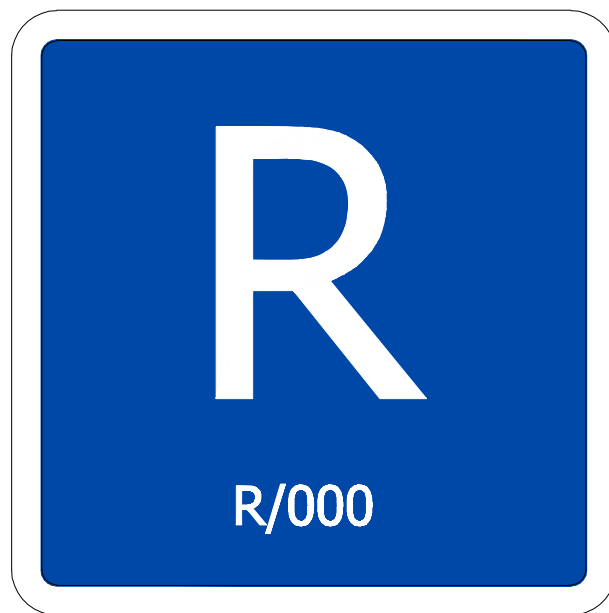
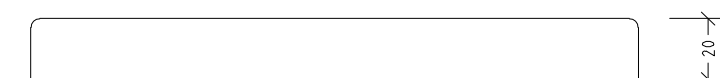
RESTAURANT

MESURES EN mm.

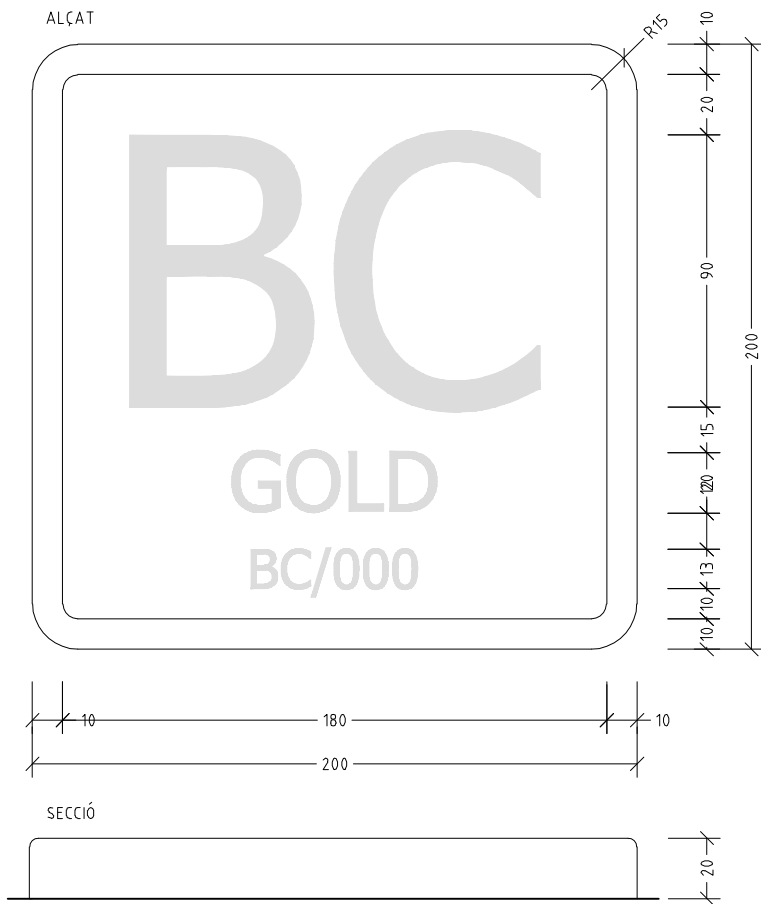
ALÇAT



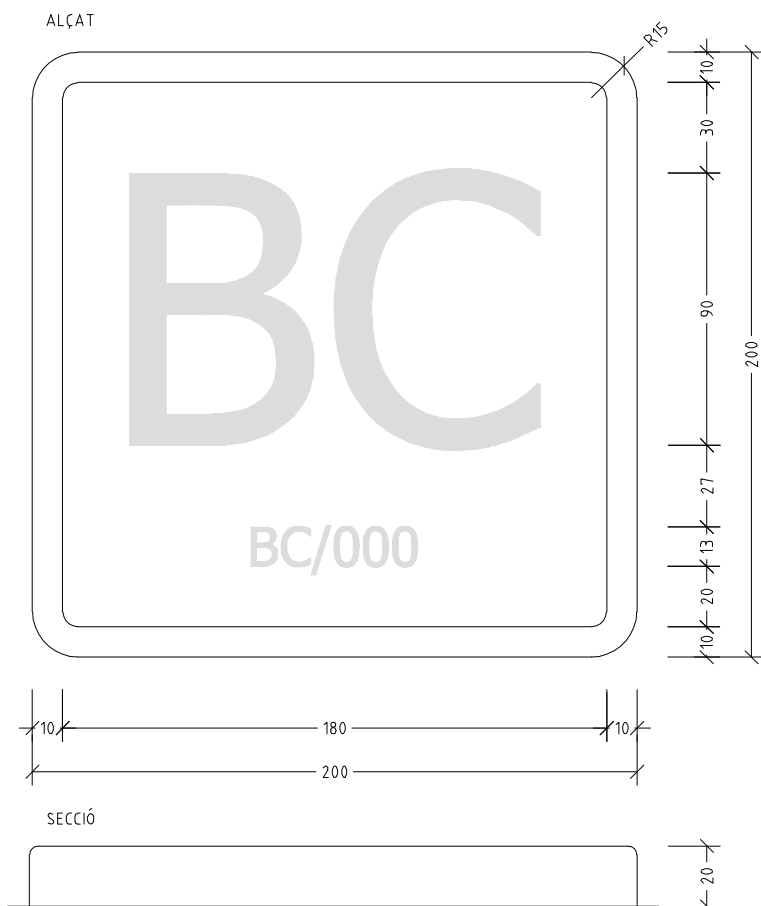
SECCIÓ



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

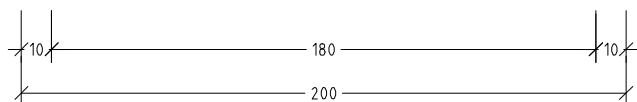
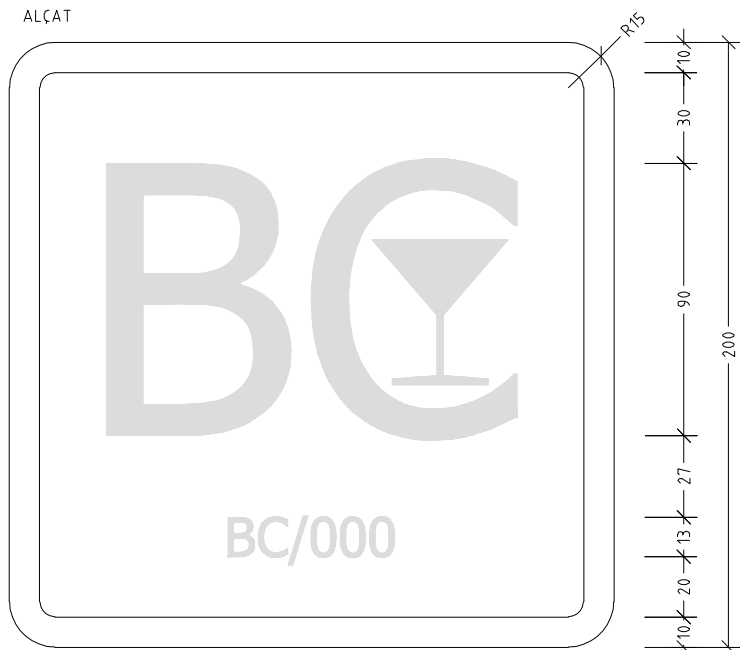


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

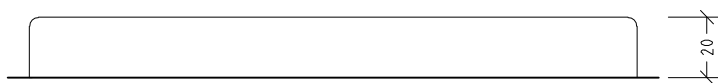


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

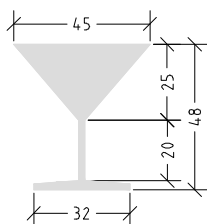
ALÇAT



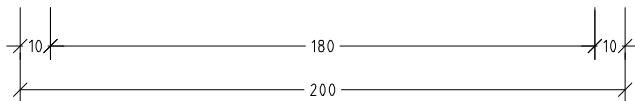
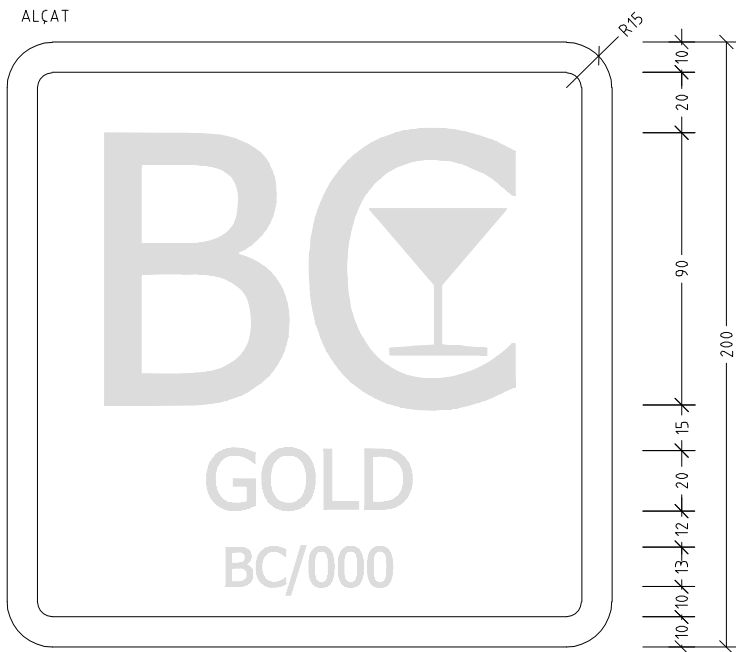
SECCIÓ



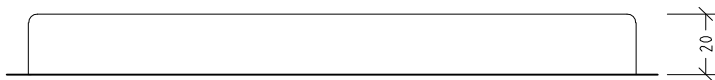
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



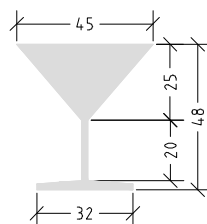
ALÇAT



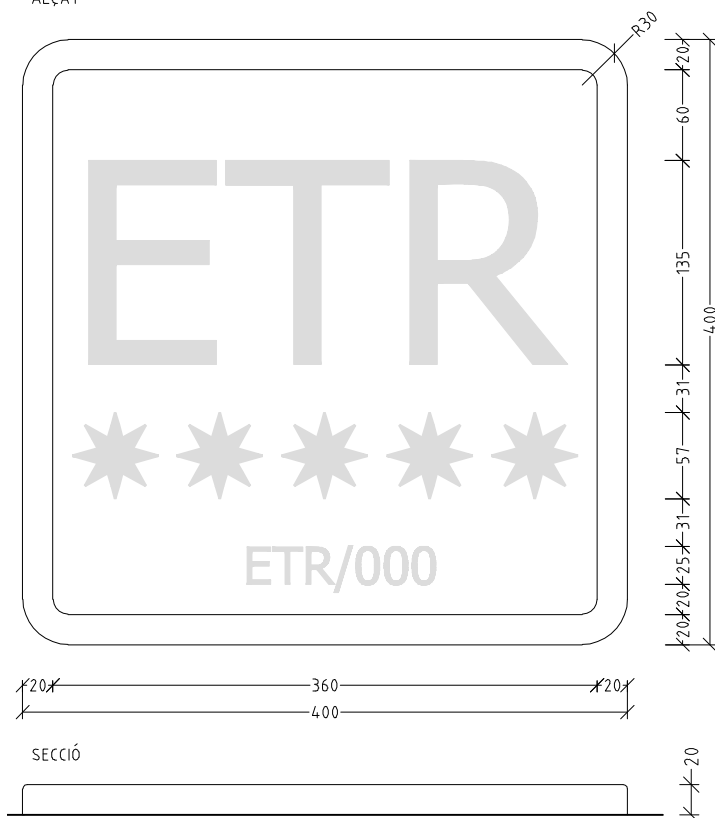
SECCIÓ



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 286
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

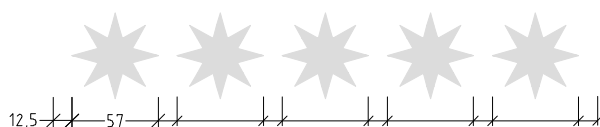


ALÇAT

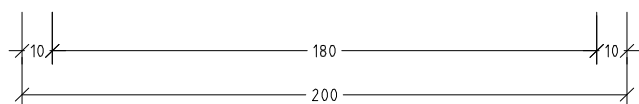
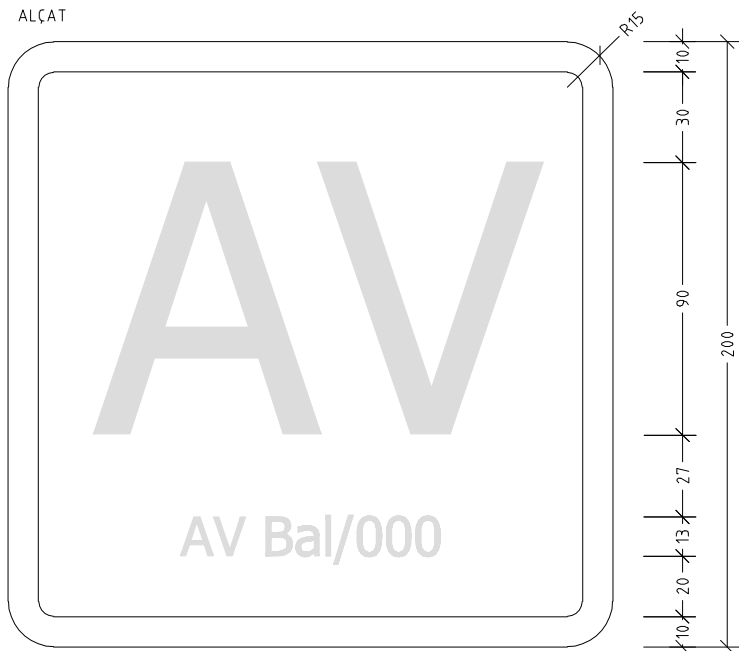


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
 ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

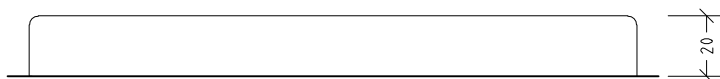
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



ALÇAT



SECCIÓ

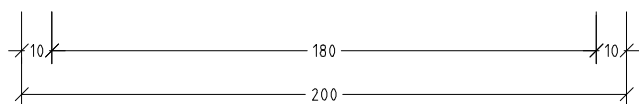
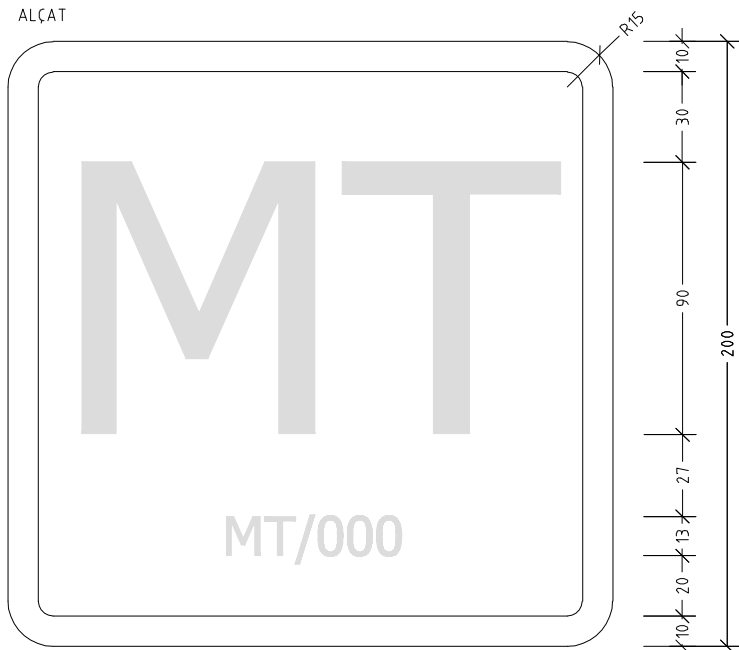


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

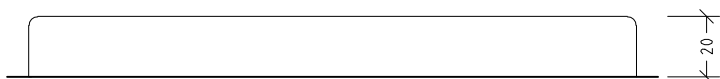
MEDIADORS TURÍSTICS

MESURES EN mm.

ALÇAT

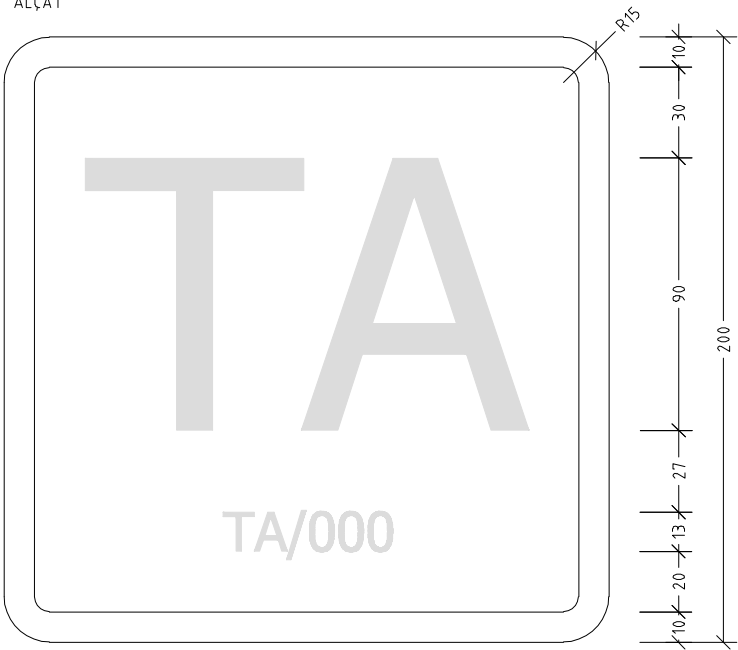


SECCIÓ



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT

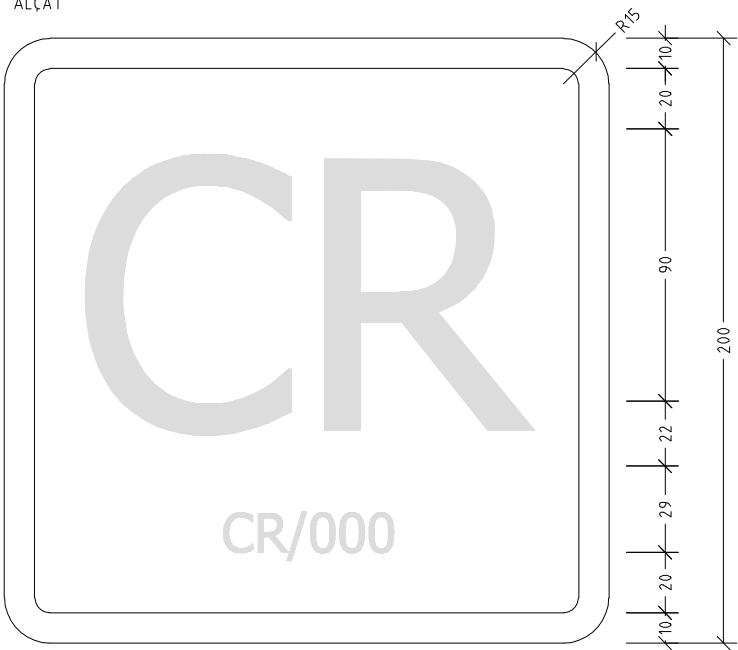


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

CENTRALS DE RESERVES

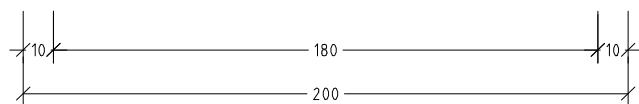
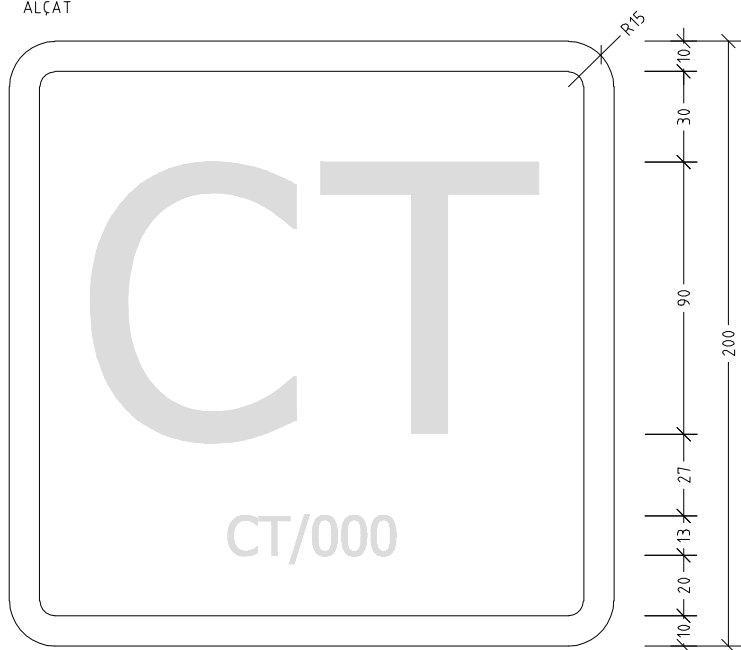
MESURES EN mm.

ALÇAT



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT

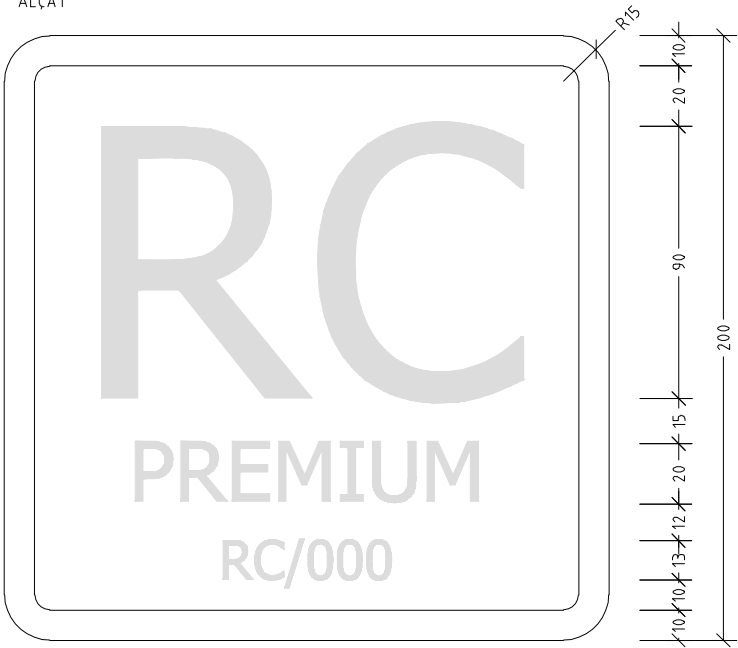


SECCIÓ



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT

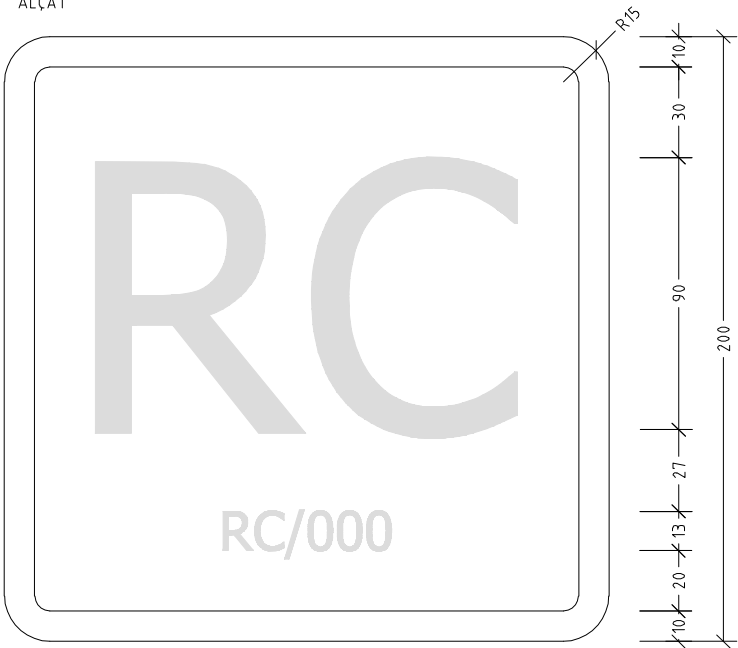


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

LLOGUER DE VEHICLES

MESURES EN mm.

ALÇAT

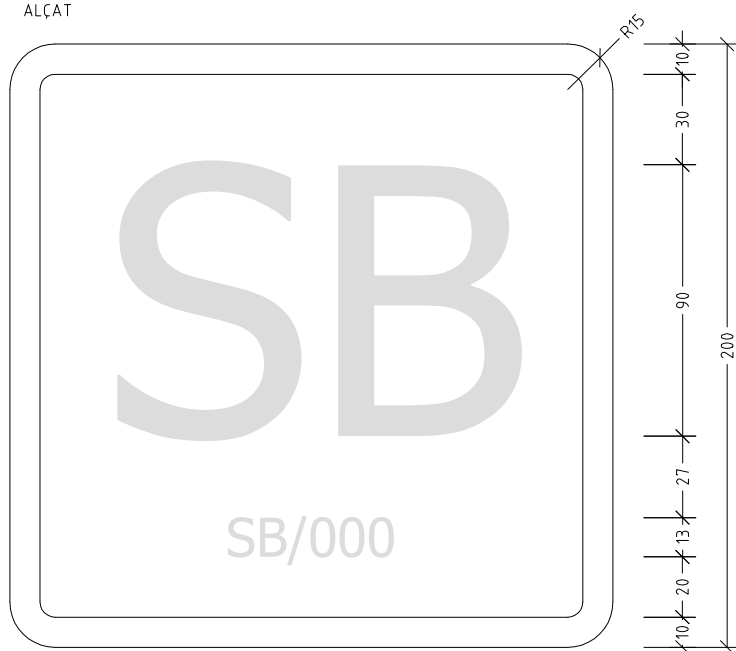


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

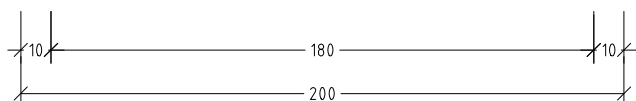
SALES DE BALL

MESURES EN mm.

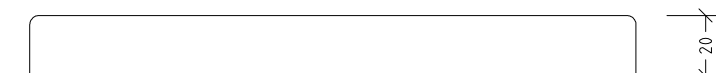
ALÇAT



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



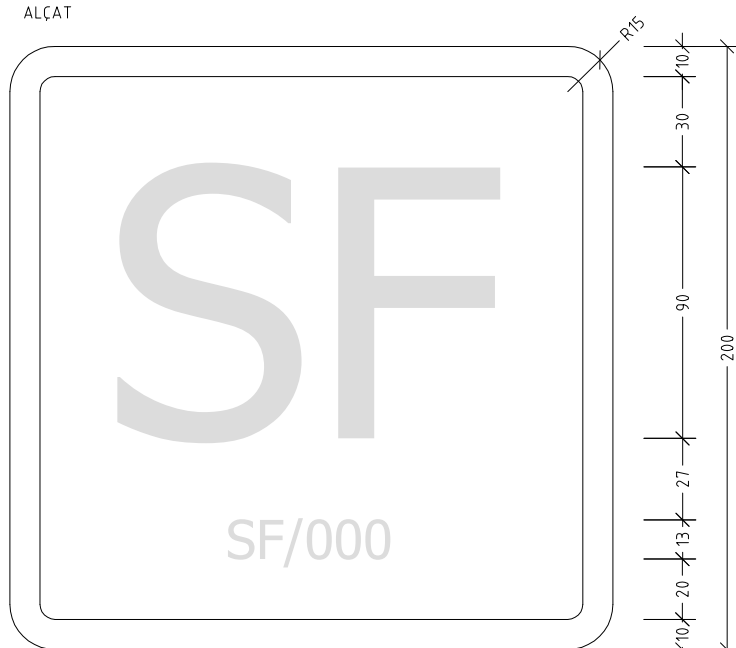
SECCIÓ



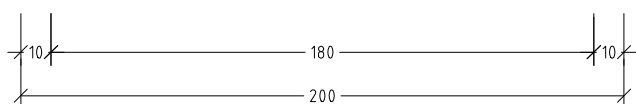
SALES DE FESTES

MESURES EN mm.

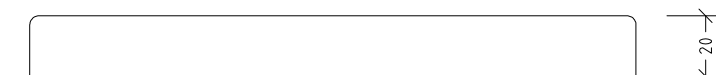
ALÇAT



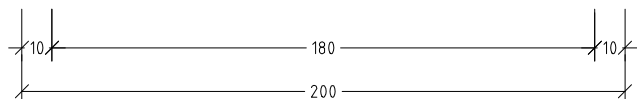
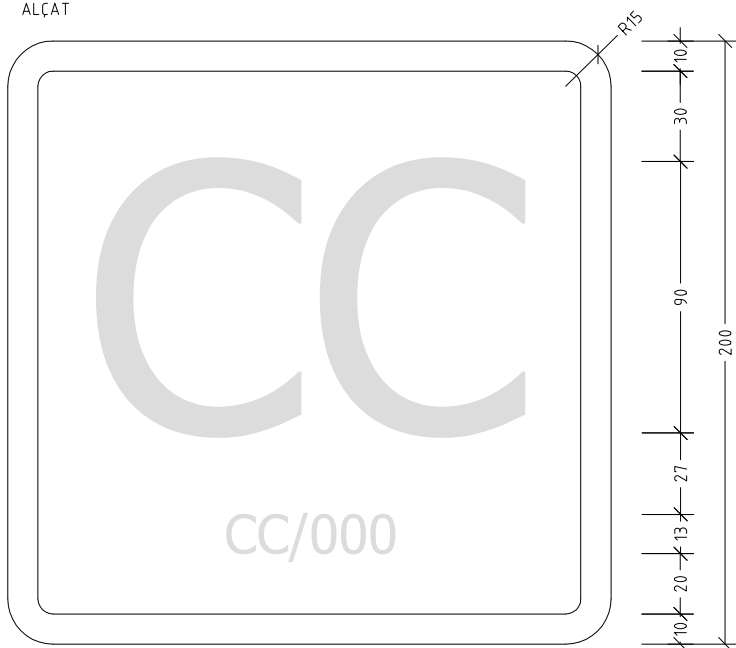
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



SECCIÓ



ALÇAT



SECCIÓ

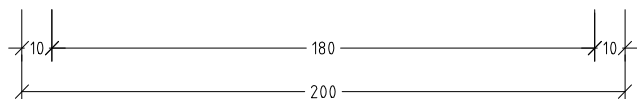
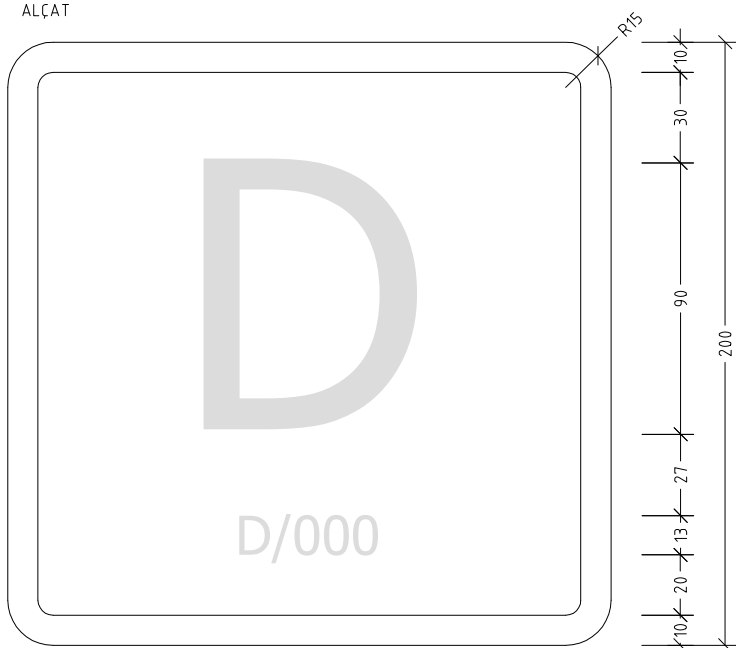


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

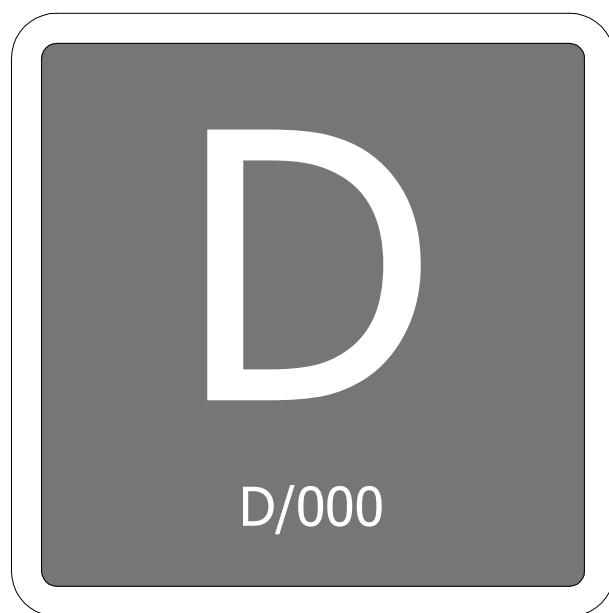
DISCOTEQUES

MESURES EN mm.

ALÇAT

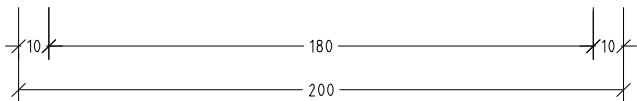
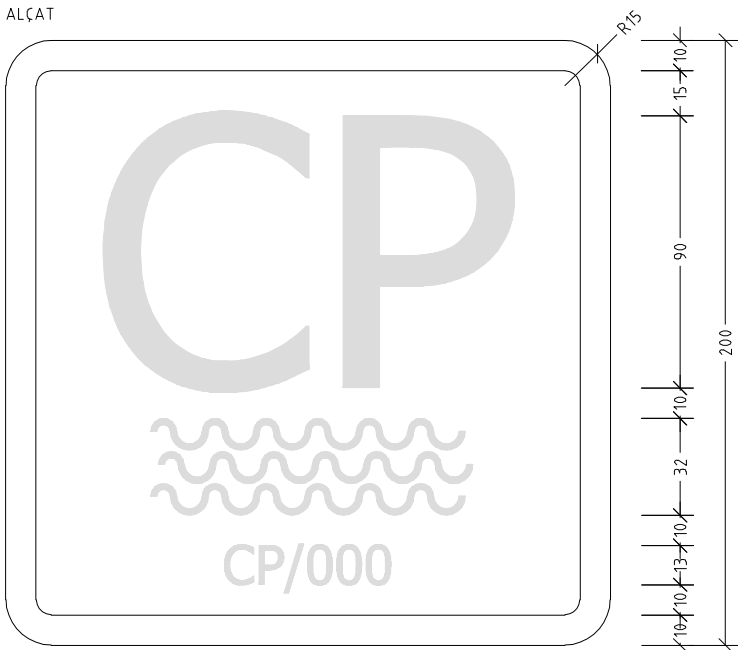


SECCIÓ



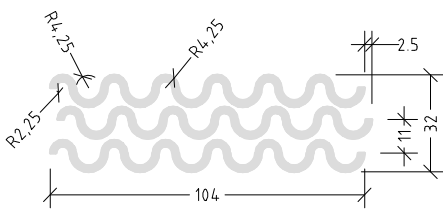
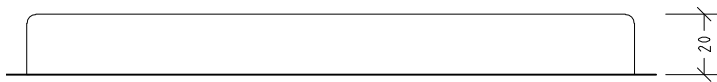
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

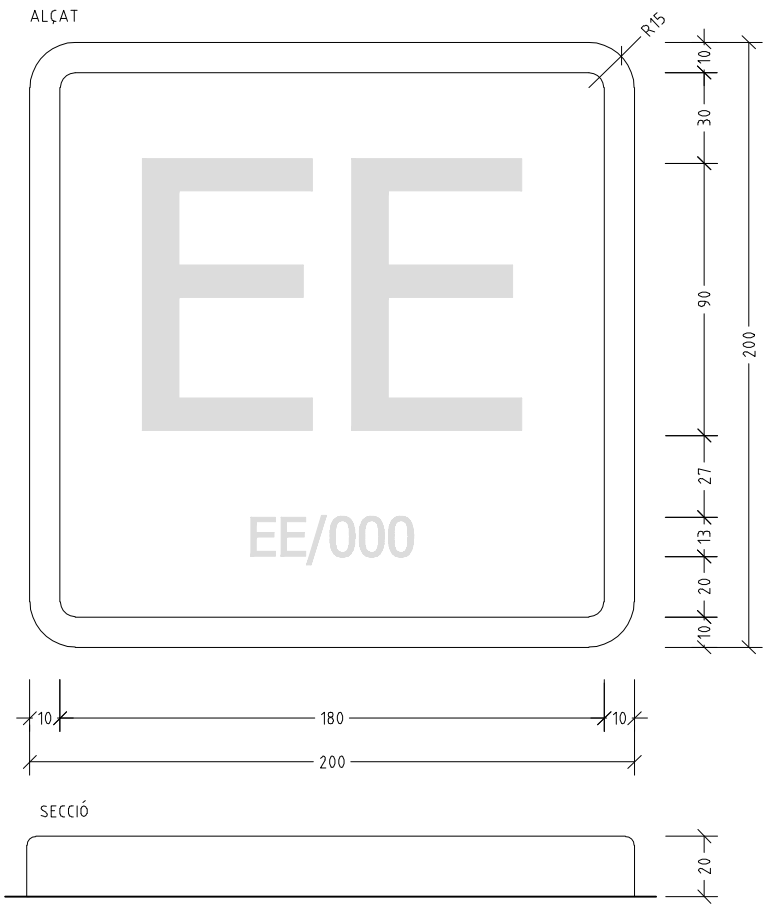
ALÇAT



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

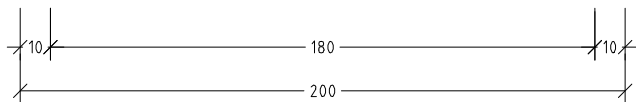
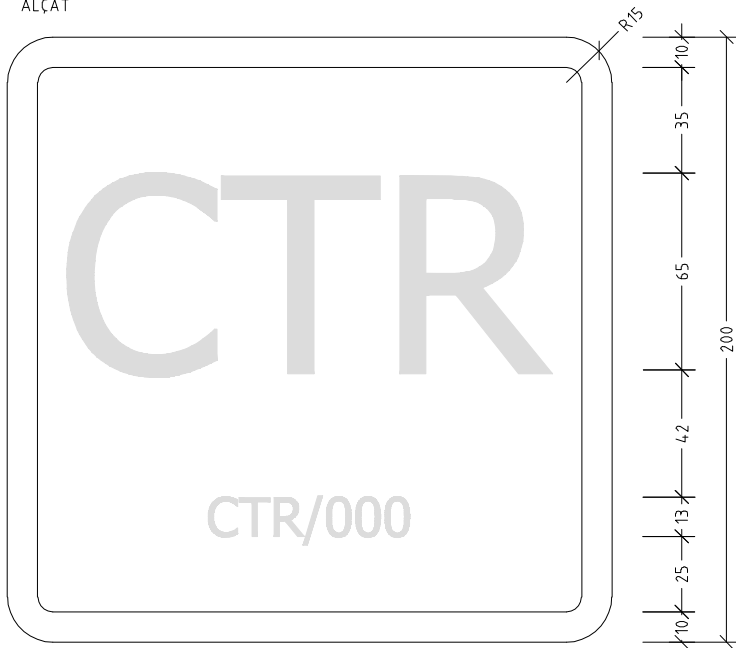
SECCIÓ



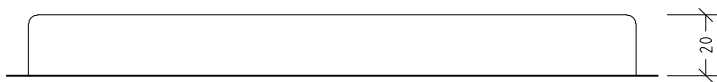


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT



SECCIÓ

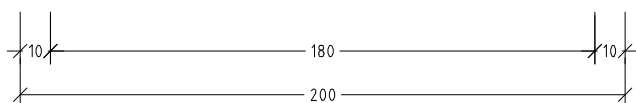
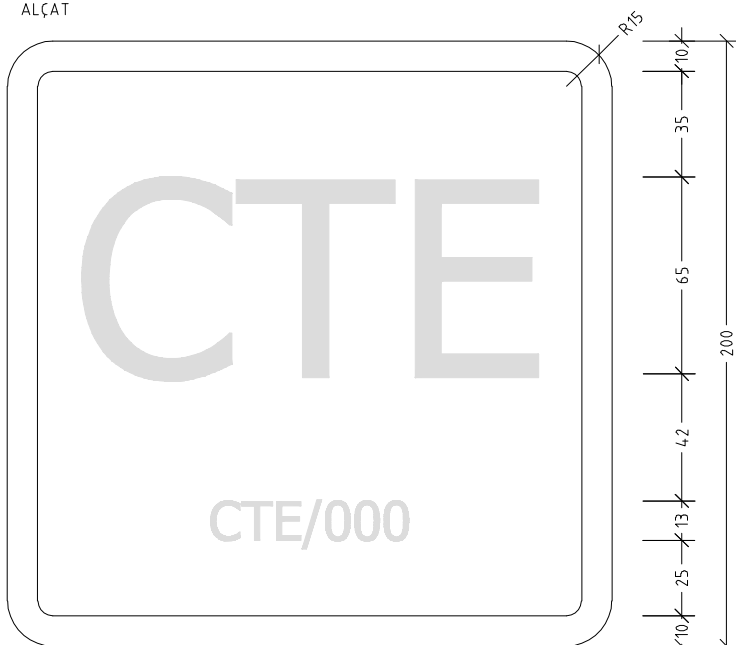


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

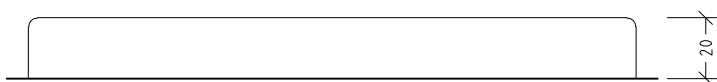
CENTRE TURÍSTIC ESPORTIU

MESURES EN mm.

ALÇAT

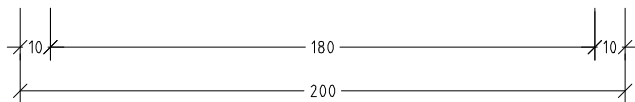
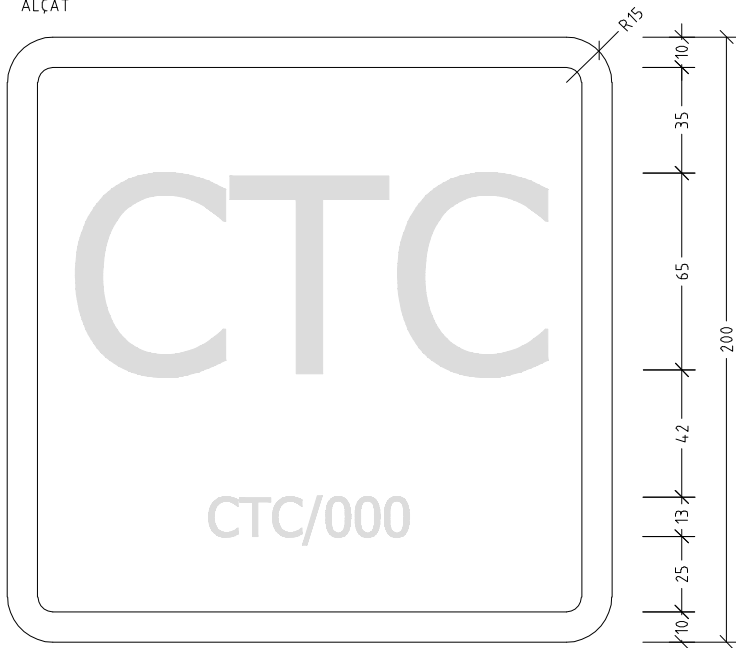


SECCIÓ

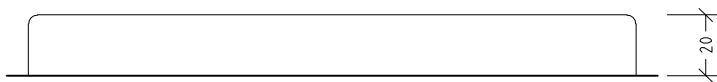


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

ALÇAT



SECCIÓ

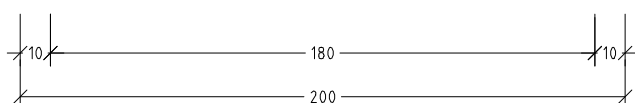
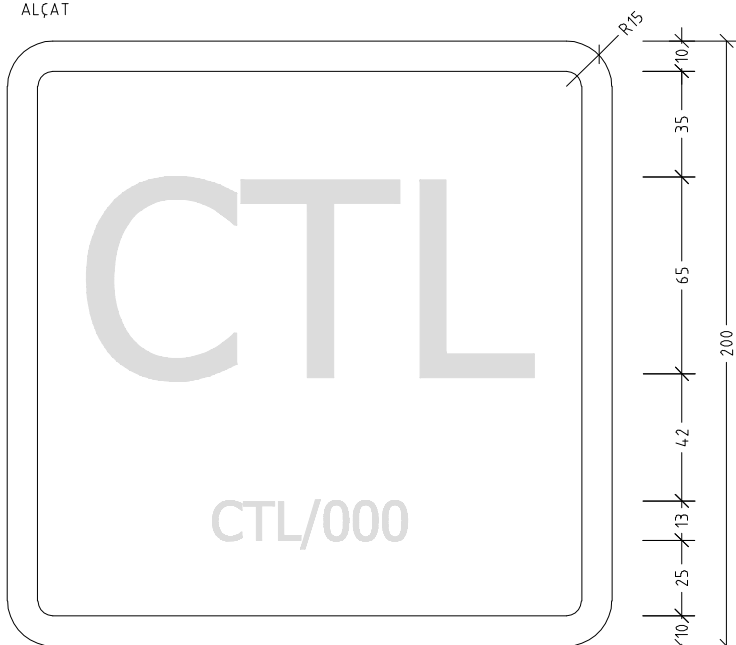


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

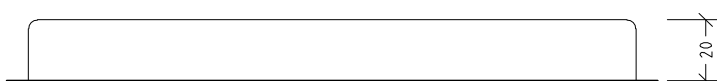
CENTRE TURÍSTIC LÚDIC

MESURES EN mm.

ALÇAT

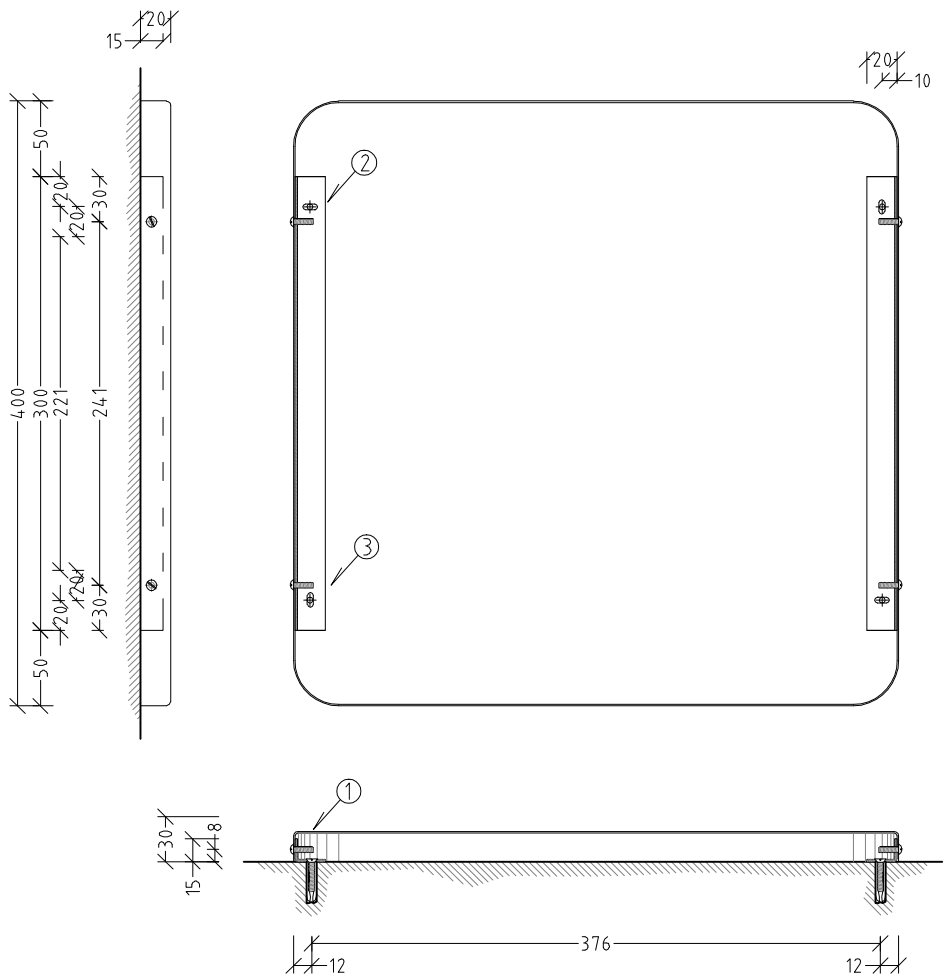


SECCIÓ



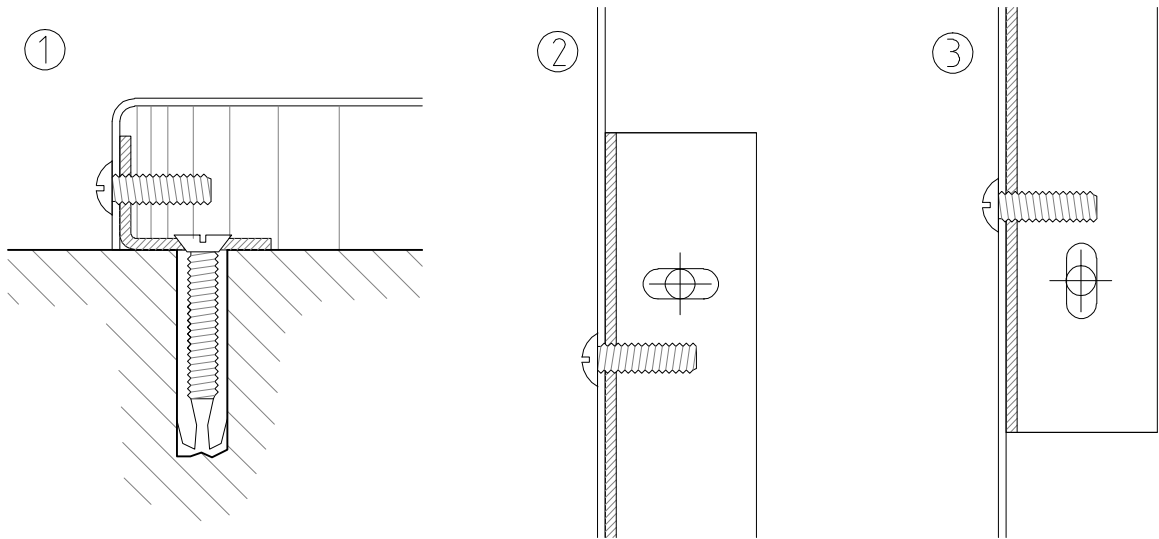
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

PLACA, SISTEMA ANCLATGE A MUR.



MESURES EN mm. E 1:5

DETALLS ANCLATGE. E 1:1



ANNEX 2. CRITERIS DE CLASSIFICACIÓ ESTRELLES
ANEXO 2. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN ESTRELLAS

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
I. CONDICIONS GENERALS/ÀREES COMUNES CONDICIONES GENERALES/ÁREAS COMUNES									
Condicions generals Condiciones generales	1	Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de netedat i higiene <i>Todo el establecimiento debe estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene</i>		-	M	M	M	M	M
	2	Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement <i>Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente</i>		-	M	M	M	M	M
	3	Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria <i>Las características del establecimiento deben concordar con su categoría</i>		-	M	M	M	M	M
	4	Atmosfera harmoniosa (llum, olor, música, color, etc.) a les àrees públiques <i>Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas</i>		4					
	5	Ubicació de l'establiment a primera línia de platja Ubicación del establecimiento en primera línea de playa		4					
	6	Ubicació de l'establiment en el centre de la ciutat Ubicación del establecimiento en el centro de la ciudad		4					
	7	Establiment amb vista panoràmica <i>Establecimiento con vista panorámica</i>		4					
	8	Ubicació de l'establiment en edifici antic o singular Ubicación del establecimiento en edificio antiguo o singular		10					
	9	<i>Ubicació de l'establiment en edifici catalogat</i> <i>Ubicación del edificio en edificio catalogado</i>		20					
	10	Ubicació de l'establiment declarat com a bé d'interès cultural Ubicación del establecimiento en edificio declarado bien de interés cultural		30					
	11	Béns catalogats a la finca o edifici <i>Bienes catalogados en la finca o edificio</i>		10					
Entrada	12*	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies <i>Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías</i>	A	-	M	M	M	M	M
		Manca accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies, atès que l'establiment té menys de 30 places o va ser autoritzat en el seu moment sense <i>Falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin tener acceso de clientes independiente</i>	B	-					
Àrees públiques Áreas públicas	13*	Climatització a les àrees públiques de l'establiment (restaurant, vestíbul, entrada, sala d'esmorzar...) Climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno...)		4		M	M	M	M
	14*	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones <i>Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres</i>	A	3	M	M	M	M	M
		Manquen serveis higiènics separats independents per a homes i dones, atès que l'establiment té menys de 30 places o va ser autoritzat en el seu moment sense <i>Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin tener servicios higiénicos separados</i>	B	-					
	15	Capella <i>Capilla</i>		10					
	16	Sala de TV		3					
	17	Sala d'audiovisuals <i>Sala de audiovisuales</i>		3					
	18	Sala de lectura / jocs (separada) <i>Sala de lectura / juegos (separada)</i>		1					
	19	Biblioteca / llibreria (separada) <i>Biblioteca / librería (separada)</i>		2					
	20	Xemeneia a les zones comunes <i>Chimenea en las zonas comunes</i>		5					
	21	Obres d'art originals a les àrees comunes <i>Obras de arte originales en las áreas comunes</i>		10					
	22	Plantes i/o flors naturals <i>Plantas y/o flores naturales</i>		6					
	23*	Terminal d'Internet accessible per a clients Terminal de Internet accesible para clientes		5			M	M	M
	24*	Accés a Internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, Wi-Fi) Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, wifi)		2			M	M	M
	25	Autoservei de begudes a la piscina <i>Autoservicio de bebidas en la piscina</i>		2					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
	26	Servei de bar a la zona de piscina <i>Servicio de bar en la zona de piscina</i>		8					
	27	Bar (integrat amb la sala de clients) <i>Bar (integrado con la sala de clientes)</i>	A	4				M	-
		Bar (independent) <i>Bar (independiente)</i>	B	10 (3 punts per extra), màx. 19 punts					M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Recepció Recepción	28*	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei <i>Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio</i>	A	1	M	M	-	-	-
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei <i>Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio</i>	B	3			M	M	M
	29*	Recepció amb àrea d'espera amb seients <i>Recepción con área de espera con asientos</i>	A	1			M	-	-
		Vestíbul amb seients i servei de beguda <i>Vestíbulo con asientos y servicio de bebida</i>	B	5				M	-
		Recepció espaiosa amb bastants seients i servei de beguda <i>Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida</i>	C	10					M
	30	Servei de fax a la recepció <i>Servicio de fax en la recepción</i>		1					
	31	Telèfon a disposició dels clients <i>Teléfono a disposición de los clientes</i>		1	M	M	M	M	M
	32	Servei d'impressora <i>Servicio de impresora</i>		2					
	33	Manual de serveis A-Z multilingüe (almenys en un idioma oficial) <i>Manual de servicios A-Z multilingüe (al menos en un idioma oficial)</i>		3	M	M	M	M	M
	34	Material d'informació regional disponible a la recepció <i>Material de información regional disponible en la recepción</i>		1	M	M	M	M	M
	35*	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon des de l'establiment i fora d'aquest <i>Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el establecimiento y fuera de este</i>	A	3	M	M	-	-	-
		Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores des de l'establiment i fora d'aquest <i>Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el establecimiento y fuera de este</i>	B	4			M	M	M
	36	Servei de porteria o mosso a l'aparcament <i>Servicio de portería o mozo en el aparcamiento</i>		4					M
	37	Mosso d'aparcament (amb personal separat) <i>Mozo de aparcamiento (con personal separado)</i>		8					
	38	Porter (amb personal separat) <i>Portero (con personal separado)</i>		8					
	39	Conserge (amb personal separat) <i>Conserje (con personal separado)</i>		8					
	40	Grum (amb personal separat) <i>Botones (con personal separado)</i>		8					
Recepció Recepción	41	Servei d'equipatges, a petició del client <i>Servicio de equipajes, a petición del cliente</i>	A	2				M	-
		Servei d'equipatges (entrega i recollida a l'habitació) <i>Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)</i>	B	5					M
	42	Servei de guarda d'equipatge per a clients que arriben o se'n van <i>Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van</i>		5			M	M	M
	43	Servei de relacions públiques, independent del servei de recepció i consergeria <i>Servicio de relaciones públicas, independiente del servicio de recepción y conserjería</i>		5					
Dipòsit <i>Depósito</i>	44	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció) <i>Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción)</i>		1					
Instal·lacions per a persones minusvàlides <i>Instalaciones para personas minusválidas</i>	45	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría A: libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente (acreditación con certificado técnico)</i>	A	5					
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría B: libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesitan una silla de ruedas (acreditación con certificado técnico)</i>	B	8					
	46	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues o amb discapacitat visual (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría C: libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual (acreditación con certificado técnico)</i>		5					
	47	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría D: libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva (acreditación con certificado técnico)</i>		5					
	48	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría E: totalmente libre de barreras arquitectónicas (acreditación con certificado técnico)</i>		7					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Aparcament <i>Aparcamiento</i>	49	<i>Aparcament d'ús de l'establiment (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament)</i> <i>Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)</i>	A	3					
		Aparcament d'ús l'establiment (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)</i>	B	5					
		Aparcament d'ús l'establiment (per al 100 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100 % de las unidades de alojamiento)</i>	C	10					
	50	Possibilitat d'aparcament per a autobusos <i>Posibilidad de aparcamiento para autobuses</i>		1					
	51	Garatge (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)</i>	A	5					
		Garatge (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)</i>	B	8					
		Garatge (per al 100 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento)</i>	C	10					
	52	Ascensor		15					
		Escala de servei <i>Escalera de servicio</i>		3					
		Ascensor de servei <i>Ascensor de servicio</i>		3					
Pagament <i>Pago</i>	55	Publicitat clara dels mitjans de pagament <i>Publicidad clara de los medios de pago</i>		2	M	M	M	M	M
	56	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'establiment <i>Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento</i>		3					
Serveis <i>Servicios</i>	57*	Servei de despertador <i>Servicio de despertador</i>		1	M	M	M	M	M
	58	Paraigües a la recepció / habitació <i>Paraguas en la recepción / habitación</i>		1					
	59	Revistes actualitzades i gratuïtes <i>Revistas actualizadas y gratuitas</i>		1					M
	60	Premsa diària local gratuïta <i>Prensa diaria local gratuita</i>		2					
	61	Premsa diària nacional i/o internacional <i>Prensa diària nacional y/o internacional</i>		2					
	62	Servei de costura <i>Servicio de costura</i>		2					M
	63	Servei de transport <i>Servicio de transporte</i>		2					
	64	Servei de neteja de sabates <i>Servicio de limpieza de zapatos</i>	A	3					M
		Màquina netejadora de sabates a l'establiment <i>Máquina limpiadora de zapatos en el establecimiento</i>	B	2					
	65	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar...) <i>Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse...)</i>		2					
	66	WC / Dutxa de cortesia per a sortides retardades <i>WC / Ducha de cortesía para salidas tardías</i>		5					
	67	Habitació de cortesia per a entrades i sortides (únicament per a aquest ús) <i>Habitación de cortesía para entradas y salida(únicamente para este uso)</i>		7					
	68	Detall de benvinguda per als clients <i>Detalle de bienvenida para los clientes</i>		2					
	69	Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'habitació (no només un missatge de benvinguda a la televisió) <i>Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la televisión)</i>		6					M
	70	Servei de lloguer de cadires de rodes <i>Servicio de alquiler de sillas de ruedas</i>		2					
	71	Servei de pesatges de maletes (bàscules) <i>Servicio de peso de maletas (básculas)</i>		2					
	72	Plantes i/o flors naturals a les habitacions <i>Plantas y/o flores naturales en las habitaciones</i>		6					
	73	Servei d'horabaixa addicional (segon servei) per a la revisió de les habitacions (canvi de tovalloles, obertura de cobertor, neteja de papereres, etc.) <i>Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)</i>		10					M
	74	Servei de camerera de guàrdia (mínim de les 15.00 h a les 22.00 h) <i>Servicio de camarera de guardia (mínimo de las 15.00 h a las 22.00 h)</i>		4					
	75	Servei de planxa (tornada en una hora) <i>Servicio de plancha (devolución en una hora)</i>		2					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Serveis Servicios	76	Bugaderia i servei de planxa (tornada segons acord) <i>Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)</i>	A	1			M	-	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, tornada en 24 hores, llevat del cap de setmana) <i>Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)</i>	B	2				M	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, tornada en 12 hores) <i>Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 12 horas)</i>	C	4					M
		Bugaderia per a l'ús dels clients <i>Lavandería para el uso de los clientes</i>	D	4					
	77	Servei de canvi de moneda <i>Servicio de cambio de moneda</i>		1					
	78	Servei de floristeria <i>Servicio de floristería</i>		1					
	79	Servei de metge <i>Servicio de médico</i>		2					
	80	Servei de lloguer de cotxes <i>Servicio de alquiler de coches</i>		2					
	81	Servei de lloguer de cotxet per a infants <i>Servicio de alquiler de cochecito para niños</i>		2					

II. HABITACIONES: MOBILIARI / EQUIPAMENTS
HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

Habitacions Habitaciones	82*	Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 14\text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 14\text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	A	10	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 18\text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 18\text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	B	15					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 22\text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 22\text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	C	20					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 30\text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 30\text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	D	25					
	83	Almenys el 80 % dels banys / instal·lacions sanitàries $\geq 5\text{ m}^2$ <i>Al menos el 80 % de los baños / instalaciones sanitarias $\geq 5\text{ m}^2$</i>		10					
	84	Nombre d'unitats que sigui un conjunt de dues o més habitacions amb els seus banys corresponents i mínim una sala <i>Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala</i>		3 per unitat, màx. 12 punts					
	85	Doble amb sala <i>Doble con sala</i>		2 per doble amb saló, màx. 6 punts				M	M
	86	Habitacions comunicades <i>Habitaciones comunicadas</i>		2					
	87	Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 4\text{ m}^2$ <i>Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 4\text{ m}^2$</i>	A	10					
		Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 8\text{ m}^2$ <i>Al menos el 50 % de las habitaciones con las terrazas $\geq 8\text{ m}^2$</i>	B	12					
Apartaments (per afegir a les dimensions de les habitacions) <i>Apartamentos (para añadir a las dimensiones de las habitaciones)</i>	88	Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 14 m^2 <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con sala con cocina superior a 14 m^2</i>	A	2	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 19 m^2 <i>Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 14 m^2</i>	B	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 22 m^2 <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con sala con cocina superior a 22 m^2</i>	C	10					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m^2 i sala independent superior a 14 m^2 <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m^2 y sala independiente superior a 14 m^2</i>	D	2	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m^2 i sala independent superior a 17 m^2 <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m^2 y sala independiente superior a 17 m^2</i>	E	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m^2 i sala independent superior a 20 m^2 <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m^2 y sala independiente superior a 20 m^2</i>	F	10					
Equipaments cuina apartaments <i>Equipamientos cocina</i>	89	Cuina <i>Cocina</i>		2	M	M	M	M	M
	90	Forn <i>Horno</i>		6					
	91	Campana extractora o extractor de fums <i>Campana extractora o extractor de humos</i>		2	M	M	M	M	M
	92	Pica <i>Fregadero</i>		2	M	M	M	M	M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Equipamientos cocina apartamentos	93	Cafetera o tetera amb els accessoris corresponents <i>Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes</i>		4	M	M	M	M	M
	94	Microones <i>Microondas</i>		2				M	M
	95	Estris de cuina i menjador (vaixella, coberteria, cristalleria...) <i>Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubtería, cristalería ...)</i>		5	M	M	M	M	M
Equipaments cuina apartaments Equipamientos cocina apartamentos	96	Refrigerador		2	M	M	M	M	M
	97	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...) <i>Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...)</i>		2 per ítem, (màxim 10 punts)					
	98	Estris de neteja <i>Utensilios de limpieza</i>		2	M	M	M	M	M
	99	Rentavaixelles <i>Lavavajillas</i>		10					
Equipaments de bany Equipamientos de baño	100	Almenys el 50 % dels banys amb llum natural <i>Al menos el 50 % de los baños con luz natural</i>		2					
	101*	El 100 % de les habitacions tenen dutxa/WC o banyera/WC <i>El 100 % de las habitaciones tienen ducha/WC o bañera/WC</i>		1	M	M	M	M	M
	102	El 80 % de les habitacions tenen dutxa i banyera separades <i>El 80 % de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas</i>		10					
	103	Banyera i/o dutxa amb cortina, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC <i>Bañera y/o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC</i>	A	1	M	M	M		
		Banyera i/o dutxa amb mampara, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC <i>Bañera y/o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC</i>	B	3				M	M
	104	Banyera hidromassatge <i>Bañera hidromasaje</i>		8					
	105	Columna de dutxa d'hidromassatge <i>Columna de ducha de hidromasaje</i>		4					
Equipaments de bany Equipamientos de baño	106	Lavabo		1	M	M	M	M	M
	107	Bidet <i>Bidet</i>		4					
	108	Doble lavabo en las habitaciones dobles <i>Doble lavabo en las habitaciones dobles</i>		6					
	109	Estora de bany <i>Alfombra de baño</i>		1	M	M	M	M	M
	110	Llum apropiat per al lavabo <i>Luz apropiada para el lavabo</i>		1	M	M	M	M	M
	111	Mirall <i>Espejo</i>		1	M	M	M	M	M
	112	Endoll de corrent prop del mirall <i>Enchufe de corriente cerca del espejo</i>		1	M	M	M	M	M
	113	Mirall de tocador <i>Espejo de tocador</i>	A	1					-
		Mirall de tocador orientable <i>Espejo de tocador orientable</i>	B	2					M
	114	Mirall de tocador il·luminat <i>Espejo de tocador iluminado</i>		1					
	115	Barra o penjador per a les tovalloles <i>Barra o colgador para las toallas</i>		1	M	M	M	M	M
	116	Instal·lació de calefacció al bany <i>Instalación de calefacción en el baño</i>		3					M
	117	Tovalloler <i>Toallero</i>		1					
	118	Tovalloler amb calefacció inclosa <i>Toallero con calefacción incluida</i>		6					
	119	Altaveus al bany <i>Altavoces en el baño</i>		2					
	120	Telèfon supletori al bany <i>Teléfono supletorio en los baños</i>		2					M
	121	Sabó de mans <i>Jabón de manos</i>		1	M	M	M	M	M
	122	Gel de dutxa <i>Gel de ducha</i>		1	M	M	M	M	M
	123	Xampú <i>Champú</i>		1			M	M	M
	124	Productes addicionals (articles d'acollida o gentileeses) <i>Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)</i>		1 per ítem, màx. 5 punts				M Míni m 2	M Míni m3

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Comoditats sanitàries <i>Comodidades sanitarias</i>	125	Recanvis de paper higiènic <i>Recambios de papel higiénico</i>		1	M	M	M	M	M
	126	Una tovallola de mà per persona <i>Una toalla de mano por persona</i>		1	M	M	M	M	M
	127	Una tovallola de bany per persona <i>Una toalla de baño por persona</i>		2	M	M	M	M	M
	128	Tovallols extres <i>Toallas extras</i>		1					
	129	Barnús <i>Albornoz</i>		4					M
Comoditats sanitàries <i>Comodidades sanitarias</i>	130	Sabatilles <i>Zapatillas</i>		3					M
	131	Eixugador de cabells, a petició del client Secador de pelo, a petición del cliente	A	1			-	-	-
		Eixugador de cabells <i>Secador de pelo</i>	B	2			M	M	M
	132	Tamboret de bany <i>Taburete de baño</i>		3					M
	133	Paperera de bany <i>Papelera de baño</i>		1	M	M	M	M	M
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	134	Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 1,90 m i llits dobles de dimensions mínimes d'1,50 m x 1,90 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m</i>	A	1	M	M	M	M	-
		Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes d'1,80 m x 2,00 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m</i>	B	10					M
		Llits individuals de dimensions mínimes d'1,00 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes de 2,00 m x 2,00 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 m</i>	C	20					
	135	10 % dels llits amb una llargària mínima de 2,10 m <i>10 % de las camas con una longitud mínima de 2,10 m</i>		5					
	136	Matalassos moderns i ben conservats d'un mínim de 18 cm de gruix <i>Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor</i>	A	1	M	M	M	M	M
		Matalassos de gruix ≥ 25 cm <i>Colchones de grosor ≥ 25 cm</i>	B	3					
		Matalàs de làtex o similars <i>Colchón de látex o similares</i>	C	3					
	137	Funda nòrdica <i>Funda nórdica</i>		3					
	138	Funda per als matalassos <i>Fundas para colchones</i>	A	3	M	M	M	M	M
		Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirables, lliures d'àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics (no inclou un simple llençol moletó) <i>Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros i sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos (no incluye una simple sábana muletón)</i>	B	10					
	139	Neteja rigorosa dels matalassos cada dos anys com a mínim, enregistrada amb el certificat que ha de ser afegit a l'aplicació. Rentat tèrmic, no químic, amb una impregnació interna, sempre que no hi quedin residus d'humitat, els àcars hagin desaparegut i se n'hagi eliminat la propagació <i>Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación</i>		10					
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	140	Bressol, a petició del client Cuna, a petición del cliente		3					
	141	Dispositiu despertador en l'habitació <i>Dispositivo despertador en la habitación</i>		2					
	142	Flassades o nòrdics ben conservats <i>Mantas o nórdicos bien conservados</i>		1	M	M	M	M	M
	143	Coixins ben conservats <i>Almohadas bien conservadas</i>		1	M	M	M	M	M
	144	Fundes higièniques per als coixins <i>Fundas higiénicas para las almohadas</i>		1	M	M	M	M	M
	145	Coixí addicional, a petició del client Almohada adicional, a petición del cliente		1			M	M	-
	146	Dos coixins per persona <i>Dos almohadas por persona</i>		4					M
	147	Els clients poden elegir entre diferents tipus de coixins <i>Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada</i>		4					M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
	148	Flassada addicional, a petició del client Manta adicional, a petición del cliente		2	M	M	M	M	M
	149	Possibilitat d'enfosquir l'habitació <i>Posibilidad de oscurecer la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	150	Cortineta <i>Visillo</i>		1					
	151	Catifa <i>Alfombra</i>		1					
	152	Penjador <i>Colgador</i>		1					
	153	Galant de nit <i>Galán de noche</i>		1					
	154	Armari adequat o lloc destinat a la roba <i>Armario adecuado o lugar destinado a la ropa</i>		1	M	M	M	M	M
	155	Prestatgeria / baldes per a la roba <i>Estantería / repisas para la ropa</i>		1	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	156	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació <i>Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	157	Control apropiat del renou de les finestres <i>Control apropiado del ruido de las ventanas</i>		8				M	M
	158	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles <i>Puertas que absorben el ruido o puertas dobles</i>		8				M	M
	159	Ventiladors de sostre o paret <i>Ventiladores de techo o pared</i>		2					
	160*	Habitacions amb aire condicionat central ajustable <i>Habitaciones con aire acondicionado central ajustable</i>	A	8			M	M	M
		Habitacions amb aire condicionat amb termostat regulable dins l'habitació <i>Habitaciones con aire acondicionado con termostato regulable dentro de la habitación</i>	B	15					
	161	Un seient <i>Un asiento</i>	A	1	M	M	M	-	-
		Un seient per plaça <i>Un asiento por plaza</i>	B	2				M	-
		Un seient confortable per plaça amb una taula <i>Un asiento confortable por plaza con una mesa</i>	C	4					M
	162	Un seient confortable extra (una cadira o una butaca entapissades) a les habitacions dobles <i>Un asiento confortable extra (una silla o una butaca tapizadas) en las habitaciones dobles</i>		4					M
	163*	Taula o escriptori <i>Mesa o escritorio</i>	A	1	M	M	-	-	-
		Taula, escriptori o secreter i llum adequat <i>Mesa, escritorio o secreter y luz adecuada</i>	B	5			M	M	M
	164	Endoll de corrent a l'habitació <i>Enchufe de corriente en la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	165*	Endoll addicional vora la taula, l'escriptori o el secreter <i>Enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio o el secreter</i>		2			M	M	M
	166	Adequada il·luminació a l'habitació <i>Adecuada iluminación en la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	167	Tauleta de nit <i>Mesilla de noche</i>		2			M	M	M
	168	Llum de lectura vora el llit <i>Luz de lectura cerca de la cama</i>		2				M	M
	169	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació a l'entrada <i>Un Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada</i>		3					
	170	Interruptor del llum de l'habitació vora el llit <i>Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama</i>		2			M	M	M
	171	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació vora el llit <i>Un Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama</i>		3					
	172	Endoll de corrent vora el llit <i>Enchufe de corriente cerca de la cama</i>		1			M	M	M
	173*	Mirall <i>Espejo</i>	A	2			M	M	M
		Mirall addicional de cos sencer <i>Espejo adicional de cuerpo entero</i>	B	3					
	174	Lloc destinat a l'equipatge / les maletes <i>Lugar destinado al equipaje / las maletas</i>		1			M	M	M
	175	Paperera <i>Papelera</i>		2			M	M	M
	176	Reproductors CD / DVD / MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics <i>Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos</i>		2					
		Televisió en color amb comandament a distància <i>Televisión en color con mando a distancia</i>	A	2	M	M	-	-	-

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	177*	Televisió en color de dimensions adequades a l'habitació amb comandament a distància, amb una relació de la configuració de canals i programació <i>Televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación</i>	B	6			M	M	M
	178	Televisió de color addicional segons les dimensions de l'habitació <i>Televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación</i>		8					
	179*	Satèl·lit amb canals nacionals i internacionals <i>Satélite con canales nacionales e internacionales</i>		2			M	M	M
	180	Televisió de pagament o videojocs amb la possibilitat de bloqueig per als nins <i>Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños</i>		5					
	181	Obres d'art originals a les habitacions <i>Obras de arte originales en las habitaciones</i>		10					
	182*	Telèfon a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe <i>Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe</i>		3	M	M	M	M	M
	183	Telèfon mòbil, a petició del client, a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe Teléfono móvil, a petición del cliente, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe		8					
	184	Accés a Internet a l'habitació (per exemple, banda ampla, WLAN, Wi-Fi) <i>Acceso a Internet en la habitación (por ejemplo, banda ancha, WLAN, wifi)</i>		8				M	M
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	185	PC a l'habitació <i>PC en la habitación</i>	A	2					-
		PC amb Internet a l'habitació, a petició del client PC con Internet en la habitación, a petición del cliente	B	3					M
		PC amb Internet a l'habitació <i>PC con Internet en la habitación</i>	C	10					
	186	Caixa de seguretat / caixa forta a l'habitació <i>Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación</i>	A	6			M	M	M
		Caixa de seguretat / caixa forta endoll elèctric integrat a l'habitació <i>Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en la habitación</i>	B	8					
		Caixes fortes a la recepció o en un espai adequat. <i>Cajas fuertes en la recepción o en un espacio adecuado</i>	C	6					
	187	Nevera <i>Nevera</i>	A	3					
		Nevera amb carta de begudes a petició dels clients <i>Nevera con carta de bebidas a petición de los clientes</i>	B	4				M	
		Minibar en les habitacions de l'establiment <i>Minibar en las habitaciones del establecimiento</i>	C	5					M
	188	Màquina de cafè o tetera amb els accessoris corresponents a l'habitació <i>Máquina de café o tetera con los accesorios correspondientes en la habitación</i>		4					
	189	Xemeneia a l'habitació Chimenea en la habitación		2					
Neteja de l'habitació / canvi de roba <i>Limpieza de la habitación/ cambio de ropa</i>	190	Neteja diària de l'habitació <i>Limpieza diaria de la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	191	Canvi diari de les tovalloles, a petició del client Cambio diario de las toallas, a petición del cliente		1	M	M	M	M	M
	192	Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim <i>Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo</i>	A	1	M	M	M	-	-
		Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim <i>Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo</i>	B	2				M	M
		Canvi diari de la roba de llit, a petició del client Cambio diario de la ropa de cama, a petición del cliente	C	4					M
		Canvi diari de la roba de llit <i>Cambio diario de la ropa de cama</i>	D	6					
	193	Prensa diària a l'habitació <i>Prensa diaria en la habitación</i>		3					
Miscel·lània <i>Miscelánea</i>	194	Revista per als clients a l'habitació <i>Revista para los clientes en la habitación</i>		1					
	195	Estris per escriure i bloc de notes a l'habitació <i>Utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación</i>		2					M
	196	Carpeta de correspondència <i>Carpeta de correspondencia</i>		2					
	197	Planxa, a petició del client Plancha, a petición del cliente		2					
	198	Bossa de bugaderia disponible a l'establiment <i>Bolsa de lavandería disponible en el establecimiento</i>		1			M	M	M
	199	Joc de costura, a petició del client Juego de costura, a petición del cliente	A	1					
		Joc de costura a l'habitació <i>Juego de costura en la habitación</i>	B	2					
	200	Calçador a l'habitació <i>Calzador en la habitación</i>		1					M
	201	Estris de neteja de sabates, a petició del client Utensilios de limpieza de zapatos, a petición del cliente	A	2				-	-

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
	201	Estris de neteja de sabates a l’habitació <i>Utensilios de limpieza de zapatos en la habitación</i>	B	3				M	M
	202	Espiell a la porta <i>Mirilla en la puerta</i>		2					
	203	Mecanisme de tancament / pany addicional a la porta de l’habitació <i>Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación</i>		3					
	204	Pany amb targeta electrònica <i>Cerradura con tarjeta electrónica</i>		5					

III. RESTAURACIÓ
RESTAURACIÓN

Begudes <i>Bebidas</i>	205	Oferta de begudes a l’establiment <i>Oferta de bebidas en el establecimiento</i>		1	M	M	M	M	M
	206	Dispensador de begudes o centre de begudes a l’establiment <i>Dispensador de bebidas o centro de bebidas en el establecimiento</i>		1					
	207	Oferta de begudes a l’habitació (mínim 5 tipus de begudes) <i>Oferta de bebidas en la habitación (mínimo 5 tipos de bebidas)</i>	A	3					
		16 hores de servei de begudes per a servei d’habitacions <i>16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones</i>	B	2					-
		24 hores de servei de begudes per a servei d’habitacions <i>24 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones</i>	C	4					M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Menjador Comedor En cas d’oferir-se el servei d'esmorzar, s’han d'aplicar els mínims d'aquest apartat En caso de que se ofrezca el servicio de desayuno, se aplicarán los mínimos de este apartado	208	esmorzar ampli: inclou, com a mínim, una beguda calenta (per exemple, cafè o te), un suc de fruita, fruites o ensalada de fruites, varietats de pans i panets amb pernil, embotits, formatge i musli Desayuno amplio: incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso y muesli	A	1	M	M	-	-	-
		esmorzar tipus bufet o menú a la carta equivalent: inclou, com a mínim, la mateixa varietat de productes que l'esmorzar ampli més ou o plat d’ou i brioixeria o cereals Desayuno tipo bufete o menú a la carta equivalente: incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que el desayuno amplio más huevo o plato de huevo y bollería o cereales	B	2			M	-	-
		esmorzar amb ampli bufet amb servei o menú a la carta equivalent, amb productes de les Illes Desayuno con amplio bufete con servicio o menú a la carta equivalente, con productos de las Islas	C	5				M	M
	209	Menú d'esmorzar a la carta equivalent per a servei d'habitacions Menú de desayuno en la carta equivalente para servicio de habitaciones		2					M
	210	Temps d'esmorzar de dues hores i mitja com a mínim Tiempo de desayuno de dos horas y media como mínimo		4					
	211	Temps de dinar de dues hores com a mínim <i>Tiempo de comida de dos horas como mínimo</i>		3					
	212	Temps de sopar de dues hores i mitja com a mínim <i>Tiempo de cena de dos horas y media como mínimo</i>		4					
	213	esmorzar primerenc Desayuno temprano		4					
Menjador Comedor En cas d’oferir-se el servei d'esmorzar, s’han d'aplicar els mínims d'aquest apartat En caso de que se ofrezca el servicio de desayuno, se aplicarán los mínimos de este apartado	214	Sopar fred per a arribades retardades a l’establiment <i>Cena fría para llegadas tardías al establecimiento</i>		4					
	215	Menú amb servei a la carta <i>Menú con servicio a la carta</i>		5					M
	216	Oferta de menjar per a servei d’habitacions fins a les 22.00 h <i>Oferta de comida para servicio de habitaciones hasta las 22.00 h</i>	A	6					-
		Oferta de menjar per a servei d’habitacions 24.00 h <i>Oferta de comida para servicio de habitaciones 24.00 h</i>	B	10					M
	217*	Àrees de restauració amb capacitat per al 50 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 50 % de los clientes</i>	A	6	M	M	M	M	-
		Àrees de restauració amb capacitat per al 70 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 70 % de los clientes</i>	B	9					M
		Àrees de restauració amb capacitat per al 100 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 100 % de los clientes</i>	C	15					
	218	Restaurant temàtic individual independent del principal <i>Restaurante temático individual independiente del principal</i>		5 (3 per unitat extra), màx. 14 punts					
	219	Menjador amb terrassa exterior per a esmorzars i sopars Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas		4					
	220	Servei d’snack <i>Servicio de snack</i>		3					
	221	Cuina en directe (<i>show cooking</i>) <i>Cocina en directo (show cooking)</i>		8					
	222	Tast de vins de les Illes, almenys 1 dia a la setmana <i>Cata de vinos de las Islas, al menos 1 día a la semana</i>		5					
	223	Tast d’olis de les Illes, almenys 1 dia a la setmana <i>Cata de aceites de las Islas, al menos 1 día a la semana</i>		5					
	224	Menús especials (menú infantil, vegetarià, per a celíacs, etc.) <i>Menús especiales (menú infantil, vegetariano, para celíacos, etc.)</i>		8					
	225	Menús temàtics o sopars de gala, almenys dos per setmana <i>Menús temáticos o cenas de gala, al menos dos por semana</i>		2					
	226	Menú a mida del client <i>Menú a medida del cliente</i>		8					
	227	Menú amb productes ecològics i/o de les Illes <i>Menú con productos ecológicos y/o de las Islas</i>		10					
	228	Menú amb productes propis de la finca <i>Menú con productos propios de la finca</i>		10					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
IV. EQUIPAMENTS, INSTAL·LACIONS I ALTRES SERVEIS <i>EQUIPAMIENTOS, INSTALACIONES Y OTROS SERVICIOS</i>									
Equipaments, instal·lacions i altres serveis <i>Equipamientos, instalaciones y otros servicios</i>	229	Perruqueria <i>Peluquería</i>		9					
	230	Tenda/boutique <i>Tienda/boutique</i>		3					
	231	Àrea infantil (sala de jocs, pati d’esbarjo) <i>Área infantil (sala de juegos, patio de recreo)</i>		4					
	232	Gimnàs, amb una dimensió mínima de 20 m ² amb quatre tipus de màquines d’exercicis diferents com a mínim <i>Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m² con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo</i>		4					
	233	Participació en l'activitat agrària de la finca <i>Participación en la actividad agraria de la finca</i>		8					
	234	Elaboració i venda de productes propis <i>Elaboración y venta de productos propios</i>		6 (3 punts per producte extra, màx. 12)					
	235	Manteniment d'animals domèstics a la finca <i>Mantenimiento de animales domésticos en la finca</i>		10					
	236	Hort ecològic <i>Huerto ecológico</i>		10					
	237	Barbacoa al servei del client <i>Barbacoa al servicio del cliente</i>		3					
	238	Possibilitat de celebrar esdeveniments <i>Posibilidad de celebrar eventos</i>		10					
	239	Venta de productes de les Illes Balears <i>Venta de productos de las Illes Balears</i>		8					
	240	Piscina exterior		10					
	241	Piscina interior climatitzada <i>Piscina interior climatizada</i>		15					
	242	Piscina infantil		8					
	243	Jacuzzi exterior		6 (3 punts per extra, màx. 15 punts)					
Equipaments, instal·lacions i altres serveis <i>Equipamientos, instalaciones y otros servicios</i>	244	Nombre d’hamaques per al 100 % de places <i>Número de hamacas para el 100 % de plazas</i>	A	10					
		Nombre d’hamaques ≥ 75 % de places <i>Número de hamacas ≥ 75 % de plazas</i>	B	8					
		Nombre d’hamaques ≥ 50 % de places <i>Número de hamacas ≥ 50 % de plazas</i>	C	5					
		Nombre d’hamaques entre un 20 i un 50 % de places <i>Número de hamacas entre un 20 i un 50 % de plazas</i>	D	2					
	245	Tauleta devora hamaca <i>Mesita al lado de la hamaca</i>		2					
	246	Tovallola per a la piscina <i>Toalla para la piscina</i>		4					
	247	Parc aquàtic a la piscina <i>Parque acuático en la piscina</i>		8					
	248	Programa d’animació infantil <i>Programa de animación infantil</i>		3					
	249	Programa d’animació diürna <i>Programa de animación diurna</i>		3					
	250	Programa d’animació nocturna <i>Programa de animación nocturna</i>		3					
	251	Mainadera per als infants, a petició del client <i>Niñera para los niños, a petición del cliente</i>		1					
	252	Cura dels infants dins l’establiment (per a infants fins a tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños hasta tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>		10					
	253	Cura dels infants dins l’establiment (per a infants a partir de tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños a partir de tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>		10					
	254	Caseta mini club		8					
	255	Tovallola per a la platja <i>Toalla para la playa</i>		4					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Equipaments, instal·lacions i altres serveis Equipamientos, instalaciones y otros servicios	256	Zones enjardinades pròpies de l'establiment (50 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (50 m2/plaza)</i>	A	20					
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment I (20 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento I (20 m2/plaza)</i>	B	15					
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment (10 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (10 m2/plaza)</i>	C	10					
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment (5 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 m2/plaza)</i>	D	5					
	257	Extensió de la finca superior a 21.000 m2 per a agroturisme <i>Extensión de la finca superior a 21.000 m2 para agroturismo</i>		1 per hectàrea (màx. 20 punts)					
	258	Extensió de la finca superior a 49.000 m2 per a hotel rural <i>Extensión de la finca superior a 49.000 m2 para hotel rural</i>		1 per hectàrea (màx. 20 punts)					
V. EQUIPAMENTS DESESTACIONALITZADORS EQUIPAMIENTOS DESESTACIONALIZADORES									
Balnearis (spa/cures de bellesa) Balnearios (spa/curas de belleza)	259	Recepció atesa <i>Recepción atendida</i>		5					
	260	Vestuaris separats per a homes i dones <i>Vestuarios separados para hombres y mujeres</i>		5					
	261	Servei de begudes al balneari (spa) <i>Servicio de bebidas en el balneario (spa)</i>		2					
	262	venta de productes de cosmètica o de perruqueria <i>Venta de productos de cosmética o de peluquería</i>		2					
	263	Cabines per a massatges <i>Cabinas para masajes</i>		2 per cabina, màx. 10 punts					
	264	Cabines per a tractaments de bellesa <i>Cabinas para tratamientos de belleza</i>		2 per cabina, màx. 10 punts					
	265	Llum natural a les cabines de bellesa <i>Luz natural en las cabinas de belleza</i>		1					
	266	Menú de tractaments amb un mínim de deu tractaments <i>Menú de tratamientos con un mínimo de diez tratamientos</i>		4					
	267	Atenció/consulta per metge hidròleg <i>Atención/consulta para médico hidrólogo</i>		6					
Balnearis (spa/cures de bellesa) Balnearios (spa/curas de belleza)	268	Fisioteràpia <i>Fisioterapia</i>		4					
	269	Zona de banys amb piscina climatitzada <i>Zona de baños con piscina climatizada</i>		8					
	270	Hidromassatge instal·lat a les piscines <i>Hidromasaje instalado en las piscinas</i>		2					
	271	Canys cervicals o banys a contracorrent instal·lats en piscines <i>Caños cervicales o baños a contracorriente instalados en piscinas</i>		1					
	272	Aigua mineromedicinal, termal o de mar a les piscines <i>Agua mineromedicinal, termal o de mar en las piscinas</i>		8					
	273	Dutxa d'olis essencials o amb efectes <i>Ducha de aceites esenciales o con efectos</i>		1 per dutxa, fins a un màxim de 3 punts					
	274	Sauna	A	3					
		Sauna/banys de vapor amb un mínim de cinc places <i>Sauna/baños de vapor con un mínimo de cinco plazas</i>	B	3 per tipus de sauna, màxim 15 punts					
	275	Gruta de gel o gel per a aplicacions locals després de la sauna <i>Gruta de hielo o hielo para aplicaciones locales después de la sauna</i>		1					
	276	Hamaques a la zona de banys de l'spa <i>Hamacas en la zona de baños del spa</i>		3					
	277	Piscina exterior climatitzada <i>Piscina exterior climatizada</i>		15					
	278	Solàrium <i>Solárium</i>		2					
	279	Fil de so amb música de relaxació <i>Hilo musical con música de relajación</i>		1					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Serveis i equipament turisme actiu Servicios y equipamiento turismo activo	280	Servei d'equips esportius <i>Servicio de equipos deportivos</i>		2					
	281	Servei de bicicletes propi de l'establiment <i>Servicio de bicicletas propio del establecimiento</i>	A	5					
		Servei de bicicletes concertat <i>Servicio de bicicletas concertado</i>	B	2					
	282	Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa, propi de l'establiment <i>Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, propio del establecimiento</i>	A	15					
		Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa, servei concertat <i>Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, servei concertat</i>	B	7					
	283	Pista multiús esportiva (bàsquet, voleibol, futbol sala, etc.) <i>Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.)</i>		8					
	284	Minigolf		2					
	285	Pro-shop (reserves de sortides de golf, lloguer de pals i material de golf) <i>Pro-shop (reservas de salidas de golf, alquiler de palos y material de golf)</i>		4					
	286	Escola de golf <i>Escuela de golf</i>		4					
Serveis i equipament turisme actiu Servicios y equipamiento turismo activo	287	Camp de golf en el mateix establiment <i>Campo de golf en el mismo establecimiento</i>		10					
	288	Esquaix independent <i>Squash independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts					
	289	Pista de tennis independent <i>Pista de tenis independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts					
	290	Pista de pàdel independent <i>Pista de pádel independiente</i>		4 per pista amb un màxim de 8 punts					
	291	Pista de voleibol independent <i>Pista de voleibol independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts					
Serveis i equipament turisme actiu Servicios y equipamiento turismo activo	292	Pista de futbol sala independent <i>Pista de fútbol sala independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts					
	293	Pista de bàsquet independent <i>Pista de baloncesto independiente</i>		4 per pista amb un màxim de 8 punts					
	294	Equitació <i>Equitación</i>		8					
	295	Tennis taula <i>Tenis mesa</i>		2					
	296	Taula de billar <i>Mesa de billar</i>		2					
	297	Petanca		1 per pista de petanca, amb un màxim de 3 punts					
	298	Garatge per a bicicletes <i>Garaje para bicicletas</i>		6					
	299	Centre de ciclisme interior <i>spinning</i> <i>Centro de ciclismo interior spinning</i>		8					
	300	Centre de ciclisme professional <i>Centro de ciclismo profesional</i>		15					
	301	Esports nàutics: vela, surf, windsurf, busseig, etc. <i>Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.</i>		10					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
	302	Facilitats per a la pràctica d'esports a instal·lacions concertades per l'establiment Facilidades para la práctica de deportes en instalaciones concertadas por el establecimiento		8					
Instal·lacions per a congressos <i>Instalaciones para congresos</i>	303	Sala/es de conferències de 36 m ² a 100 m ² com a mínim i amb altura del sostre d'un mínim de 2,50 m <i>Sala/s de conferencias de 36 m² a 100 m² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m</i>	A	5					
		Sala/es de conferències, més gran de 100 m ² amb altura del sostre d'un mínim de 2,75 m <i>Sala/s de conferencias, mayor de 100 m² con altura del techo de un mínimo de 2,75 m</i>	B	8					
		Sala/es de conferències, més gran de 250 m ² i amb altura del sostre d'un mínim de 3,00 m <i>Sala/s de conferencias, mayor de 250 m² y con altura del techo de un mínimo de 3,00 m</i>	C	10					
	304	Oficina de conferències / sala de juntes. <i>Oficina de conferencias / sala de juntas.</i>		1					
	305	Sales de grups de treball, com a complement d'una sala de conferències <i>Salas de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias</i>		4					
	306	Servei de secretaria (amb oficina separada i personal disponible) <i>Servicio de secretaria (con oficina separada y personal disponible)</i>		3					
	307	Servei de conferències (amb departament separat, diferent personal) <i>Servicio de conferencias (con departamento separado, diferente personal)</i>		5					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació <i>Telecomunicaciones / medios de de comunicación</i>	308	Telèfon, com a mínim per a cada sala de conferències <i>Teléfono, como mínimo para cada sala de conferencias</i>		1					
	309	Accés a Internet (per exemple, banda ampla, WLAN...), com a mínim per a cada sala de conferències <i>Acceso a Internet (por ejemplo, banda ancha, WLAN...), como mínimo para cada sala de conferencias</i>		2					
	310	Projector, com a complement per a cada sala de conferències <i>Proyector, como complemento para cada sala de conferencias</i>		2					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació <i>Telecomunicaciones / medios de de comunicación</i>	311	Material per a workshops com a complement per a cada sala de conferències <i>Material para workshops como complemento para cada sala de conferencias</i>		1					
	312	Taulers d'anuncis com a complement per a cada sala de conferències <i>Tableros de anuncios como complemento para cada sala de conferencias</i>		1					
	313	Un paperògraf per a cada sala de conferències <i>Un papelógrafo para cada sala de conferencias</i>		1					
Equips / Tecnologia <i>Equipos / Tecnología</i>	314	Pantalla de projecció (apropiada a l'altura del sostre i a les dimensions de la sala, com a mínim, 1,50 m x 1,50 m) com a complement d'una sala de conferències <i>Pantalla de proyección (apropiada a la altura del techo y a las dimensiones de la sala, como mínimo, 1,50 m x 1,50 m) como complemento de una sala de conferencias</i>		1					
	315	Penjador, armari o consigna per a les jaquetes com a complement per a cada sala de conferències <i>Colgador, armario o consigna para las chaquetas, como complemento para cada sala de conferencias</i>		1					
	316	Taula de l'orador o ponent com a complement per a cada sala de conferències <i>Mesa del orador o ponente como complemento para cada sala de conferencias</i>		1					
	317	Endolls de corrent suficients, allargador i distribuïdor de corrent, com a complement per a cada sala de conferències <i>Enchufes de corriente suficientes, alargador y distribuidor de corriente, como complemento para cada sala de conferencias</i>		1					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Equips / Tecnologia <i>Equipos / Tecnología</i>	318	Llum natural a la sala de conferències i possibilitat d’obscurir la sala, com a complement per a cada sala de conferències <i>Luz natural en la sala de conferencias y posibilidad de oscurecer la sala, como complemento para cada sala de conferencias</i>		5					
	319	Il·luminació apropiada amb llum artificial regulable o segmentat per bandes, com a complement per a cada sala de conferències <i>Iluminación apropiada con luz artificial regulable o segmentada por bandas, como complemento para cada sala de conferencias</i>		2					
	320	Aire condicionat individual i ajustable, com a complement per a cada sala de conferències <i>Aire acondicionado individual y ajustable, como complemento para cada sala de conferencias</i>		3					

VI. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L’OFERTA
PLANES / PREPARACIÓN / ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

	321	Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d’acceptació, avaluació i resposta de la queixa. <i>Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja.</i>		5	M	M	M	M	M
	322	Qüestionari de satisfacció dels clients. Inclou, per part de l’establiment, els qüestionaris de satisfacció, avalua els resultats i fa un estudi de millora i un seguiment <i>Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento.</i>		7	M	M	M	M	M
	323	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients. <i>Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes.</i>		5					
	324	<i>Mystery guest</i> (“client misteriós”): duta a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de l’hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d’amagat) com, per exemple, controls de la cadena d’hotel o de cooperadors. <i>Mystery guest</i> (“cliente misterioso”): realizada por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores.		15					
	325	Sistema de gestió de qualitat d’acord amb el SICTED <i>Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED</i>		14					
	326	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 (“Q”) <i>Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")</i>		18					
	327	Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS <i>Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS</i>		18					
	328	Certificació d’agricultura ecològica (CEPAE, CBPAE) <i>Certificación de agricultura ecológica (CEPAE, CBPAE)</i>		14					
	329	Pàgina web pròpia amb fotografies de l’establiment realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i de les habitacions. <i>Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones.</i>		5			M	M	M
	330	Possibilitat de reserves en línia mitjançant un sistema de reserves electròniques. Més enllà d’un simple correu electrònic. <i>Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico.</i>		5					
	331	Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet <i>Plano de situación / boceto de la dirección, a petición del cliente o por Internet</i>		1		M	M	M	M
	332	Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web <i>Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web</i>		5					
	333	Publicació del qüestionari d’autoavaluació del sistema de qualificació de la categoria de l’establiment <i>Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento</i>		5					

VII. MESURES MEDIAMBIENTALS I D’EFICIÈNCIA ENERGÈTICA
MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

	334	Programari de control que gestioni des d'un servidor central les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment <i>Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento</i>		3					
	335	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions <i>Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones</i>		2					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Contra incendis Contra incendios	336	Millores per sobre de la normativa contra incendis (especificant mesures tècniques que estan per sobre del codi tècnic d'edificació DEBSI quant a les mesures de detecció i automatismes d'incendis) Mejoras por encima de la normativa de contra incendios (especificando medidas que estén por encima del código técnico de edificación DEBSI en cuanto a medidas de detección y automatismos de incendios)		3					
	337	Millores per sobre de la normativa pel que fa a l'evacuació i senyalització de les vies d'evacuació Mejoras por encima de la normativa referente a la evacuación y señalización de las vías de evacuación		2					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Energia Energía	338	Optimització de la contractació d'energia <i>Optimización de la contratación de energía</i>		2					
	339	Instal·lació elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent <i>Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente</i>		2					
	340	Sistemes centralitzats de connexió i desconexió elèctrica de les unitats d'allotjament <i>Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades de alojamiento</i>		3					
	341	Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica <i>Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica</i>		2					
	342	Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en les zones de pas infreqüent <i>Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente</i>		1					
	343	Reguladors de potència <i>Reguladores de potencia</i>		1					
Il·luminació Iluminación	344	Sistemes de connexió i desconexió basats en la detecció del grau d'il·luminació natural als jardins exteriors <i>Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores</i>		2					
	345	Lluminàries tipus LED exterior a les zones d'il·luminació nocturna permanent <i>Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente</i>		2					
	346	Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica a l'interior de l'edifici <i>Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica en el interior del edificio</i>		2					
Energies renovables Energías renovables	347	Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible <i>Utilización de energías alternativas siempre que sea posible</i>		2					
	348	Utilització d'energia solar per a generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació <i>Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación</i>		3					
	349	Utilització d'energia solar per a l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaiques i autònomes <i>Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas</i>		1					
Instal·lacions tèrmiques Instalaciones térmicas	350	Utilització de combustibles líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil <i>Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil</i>		2					
	351	Dispositius de desconexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres <i>Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas</i>		2					
	352	Termòstats a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització <i>Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización</i>		2					
Aigua Agua	353	Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabal <i>Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal</i>		2					
	354	Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors <i>Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros</i>		2					
	355	Aixetes de la cuina amb tancament electrònic pel rentat d'estrís <i>Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios</i>		2					
	356	Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors <i>Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros</i>		2					
Jardins i exteriors Jardines y exteriores	357	Espècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric al jardí <i>Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín</i>		2					
	358	Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada <i>Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada</i>		2					
Residus Residuos	359	Recollida selectiva de residus <i>Recogida selectiva de residuos</i>		2					
	360	Facilitació de la classificació de residus als clients <i>Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes</i>		2					

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2*	3*	4*	5*
Piscines Piscinas	361	Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro		2					
	362	Suport econòmic a entitats de protecció del medi ambient de les Illes Balears Soporte económico a entidades de protección del medio ambiente de las Illes Balears		3					

TOTAL HOTELS TOTAL HOTELES	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	120	200	300	500	700
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR			450	650	
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE GRAN LUXE PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE GRAN LUJO					950

TOTAL HOTELS APARTAMENT TOTAL HOTEL APARTAMENTOS	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	141	225	330	535	740
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR			480	685	
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE GRAN LUXE PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE GRAN LUJO					990

ANNEX 3. CRITERIS DE CLASSIFICACIÓ CLAUS ANEXO 3. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN LLAVES								
ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
I. CONDICIONS GENERALS / ÀREES COMUNES CONDICIONES GENERALES/ ÁREAS COMUNES								
Condicions generals Condiciones generales	1	Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de neteja i higiene <i>Todo el establecimiento debe estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene</i>		-	M	M	M	M
	2	Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement <i>Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina...) funcionan impecablemente</i>		-	M	M	M	M
	3	Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria <i>Las características del establecimiento deben concordar con su categoría</i>		-	M	M	M	M
	4	Atmosfera harmoniosa (llum, olor, música, color, etc.) a les àrees públiques <i>Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas</i>		4				
	5	Ubicació de l'establiment a primera línia de platja <i>Ubicación del establecimiento en primera línea de playa</i>		4				
	6	Ubicació de l'establiment al centre de la ciutat <i>Ubicación del establecimiento en el centro de la ciudad</i>		4				
Entrada	7	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies <i>Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías</i>		-	M	M	M	M
		Manca accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies, atès que l'establiment té menys de 30 places o va ser autoritzat en el seu moment sense <i>Falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin tener acceso de clientes independiente</i>						
Àrees públiques Áreas públicas	8	Climatització a les àrees públiques de l'edifici (restaurant, vestíbul, entrada, sala d'esmorzar...) <i>Climatización en las áreas públicas del edificio (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno...)</i>		4				
	9	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones <i>Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres</i>	A	3	M	M	M	M
		Manquen serveis higiènics separats independents per a homes i dones, atès que l'establiment té menys de 30 places o va ser autoritzat en el seu moment sense <i>Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin tener servicios higiénicos separados</i>	B	-				
	10	Terminal d'Internet accessible per a clients <i>Terminal de Internet accesible para clientes</i>		5			M	M
	11	Accés a Internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI) <i>Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)</i>		2			M	M
	12	Servei de bar a la zona de piscina <i>Servicio de bar en la zona de piscina</i>		8				
	13	Bar (integrat amb la sala de clients) <i>Bar (integrado con la sala de clientes)</i>	A	4				
		Bar (independent) <i>Bar (independiente)</i>	B	10 (3 punts x extra), màx. 19 punts				
	14	Dependència (espai habilitat) per a canvi de bebès <i>Dependencia (espacio habilitado) para cambio de bebés</i>		2				
Recepció Recepción	15	Àrea separada:	A	1	M	M	-	-
		Àrea funcionalment independent per al servei <i>Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio</i>						
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei <i>Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio</i>	B	3			M	M
		Manca àrea de recepció atès que l'establiment va ser autoritzat sense en el seu moment <i>Falta área de recepción dado que el establecimiento fue autorizado en su momento sin dicha área</i>	C	-				
	16	Recepció amb àrea d'espera amb seients <i>Recepción con área de espera con asientos</i>	A	1			M	M
		Vestíbul amb seients i servei de beguda <i>Vestíbulo con asientos y servicio de bebida</i>	B	5				
		Recepció espaiosa amb bastants seients i servei de beguda <i>Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida</i>	C	10				
	17	Servei de fax a la recepció <i>Servicio de fax en la recepción</i>		1			M	M
	18	Telèfon públic a disposició dels clients <i>Teléfono público a disposición de los clientes</i>		1			M	M
	19	Servei d'impressora <i>Servicio de impresora</i>		2				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
	20	Manual de serveis A-Z multilingüe almenys en un idioma oficial <i>Manual de servicios A-Z multilingüe al menos en un idioma oficial</i>		3	M	M	M	M
Recepció <i>Recepción</i>	21	Material d'informació regional disponible a la recepció <i>Material de información regional disponible en la recepción</i>		1	M	M	M	M
	22	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon a l'establiment i fora d'aquest <i>Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el establecimiento y fuera de éste</i>	A	3	M	M	-	-
		Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores a l'establiment i fora d'aquest <i>Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el establecimiento y fuera de éste</i>	B	4			M	M
	23	Servei de porteria o mosso a l'aparcament <i>Servicio de portería o mozo en el aparcamiento</i>		4				
	24	Mosso d'aparcament (amb personal separat) <i>Mozo de aparcamiento (con personal separado)</i>		8				
	25	Porter (amb personal separat) <i>Portero (con personal separado)</i>		8				
	26	Conserge (amb personal separat) <i>Conserje (con personal separado)</i>		8				
	27	Grum (amb personal separat) <i>Botones (con personal separado)</i>		8				
	28	Servei d'equipatges, a petició del client <i>Servicio de equipajes, a petición del cliente</i>	A	2				M
		Servei d'equipatges (entrega i recollida a l'apartament) <i>Servicio de equipajes (entrega y recogida en el apartamento)</i>	B	5				
	29	Servei de guarda d'equipatge per a clients que arriben o se'n van <i>Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van</i>		5			M	M
Dipòsit <i>Depósito</i>	30	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció) <i>Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción)</i>		1				
Instal·lacions per a persones minusvàlides <i>Instalaciones para personas minusválidas</i>	31	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría A: libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente (acreditación con certificado técnico)</i>	A	5				
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría B: libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesitan una silla de ruedas (acreditación con certificado técnico)</i>	B	8				
	32	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues o amb discapacitat visual (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría C: libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual (acreditación con certificado técnico)</i>		5				
	33	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría D: libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva (acreditación con certificado técnico)</i>		5				
	34	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas (acreditación con certificado técnico)</i>		7				
Aparcament <i>Aparcamiento</i>	35	Aparcament d'ús de l'establiment dins l'establiment (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento de uso del establecimiento (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)</i>	A	3				
		Aparcament d'ús l'establiment (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento de uso del establecimiento (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)</i>	B	5				
		Aparcament dins l'establiment (per al 100 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento dentro del establecimiento (para el 100 % de las unidades de alojamiento)</i>	C	10				
	36	Possibilitat d'aparcament per a autobusos <i>Posibilidad de aparcamiento para autobuses</i>		1				
	37	Garatge (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)</i>	A	5				
		Garatge (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)</i>	B	8				
		Garatge (per al 100% de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento)</i>	C	10				
Altres <i>Otros</i>	38	Ascensor		15				
	39	Escala de servei <i>Escalera de servicio</i>		3				
	40	Ascensor de servei <i>Ascensor de servicio</i>		3				
Pagament <i>Pago</i>	41	Publicitat clara dels mitjans de pagament <i>Publicidad clara de los medios de pago</i>		2	M	M	M	M
	42	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'establiment <i>Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento</i>		3				
	43	Servei de despertador <i>Servicio de despertador</i>		1				M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Serveis Servicios	44	Paraigües a la recepció / a l'apartament <i>Paraguas en la recepción / en el apartamento</i>		1				
	45	Revistes actualitzades i gratuïtes <i>Revistas actualizadas y gratuitas</i>		1				
	46	Prensa diària gratuïta <i>Prensa diaria gratuita</i>		2				
	47	Prensa diària nacional i/o internacional <i>Prensa diària nacional y/o internacional</i>		2				
	48	Servei de costura <i>Servicio de costura</i>		2				
	49	Servei de transport <i>Servicio de transporte</i>		2				
	50	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar...) <i>Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse...)</i>		2				
	51	WC / Dutxa de cortesia per a sortides retardades <i>WC / Ducha de cortesía para salidas tardías</i>		5				
	52	Habitació de cortesia per a entrades i sortides (únicament per a aquest ús) <i>Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)</i>		7				
	53	Detall de benvinguda per als clients <i>Detalle de bienvenida para los clientes</i>		2				
	54	Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'apartament (no només un missatge de benvinguda a la televisió) <i>Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en el apartamento (no solo un mensaje de bienvenida en la televisión)</i>		6				
	55	Servei de pesatges de maletes (bàscules) <i>Servicio de peso de maletas (básculas)</i>		2				
	56	Servei de planxa (devolució en una hora) <i>Servicio de plancha (devolución en una hora)</i>		2				
	57	Bugaderia i servei de planxa (devolució segons acord) <i>Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)</i>	A	1				
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, devolució en 24 hores, llevat del cap de setmana) <i>Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)</i>	B	2				
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, devolució en 12 hores) <i>Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 12 horas)</i>	C	4				
	58	Servei de canvi de moneda <i>Servicio de cambio de moneda</i>		1				
	59	Servei de floristeria <i>Servicio de floristería</i>		1				
	60	Servei de metge <i>Servicio médico</i>		2				
	61	Servei de lloguer de cotxes <i>Servicio de alquiler de coches</i>		2				
	62	Servei de lloguer de cotxet per a infants <i>Servicio de alquiler de cochecito para niños</i>		2				
	63	Servei de lloguer de cadira de rodes <i>Servicio de alquiler de silla de ruedas</i>		2				

II. APARTAMENTS: MOBILIARI / EQUIPAMENTS
 APARTAMENTOS: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

Apartaments <i>Apartamentos</i>	64	Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 14\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente $\geq 14\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	A	10	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 18\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente $\geq 18\text{ m}^2$</i>	B	15				
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 22\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80% de los apartamentos con dormitorio independiente $\geq 22\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	C	20				
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 24\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente $\geq 24\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	D	25				
Estudis <i>Estudios</i>	65	Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, sala d'estar i cuina en un sol espai $\geq 22\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80% de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio $\geq 22\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	A	10	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, estar i cuina en un sol espai $\geq 26\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 26\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	B	15				
		Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, sala d'estar i cuina en un sol espai $\geq 30\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio $\geq 30\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	C	20				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
		Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, estar i cuina en un sol espai $\geq 34\text{ m}^2$ (amb bany inclòs) <i>Al menos el 80% de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 34\text{ m}^2$ (con baño incluido)</i>	D	25				
Equipament bany Equipamiento baño	66	Almenys el 80 % dels apartaments amb bany / instal·lacions sanitàries de dimensions $\geq 4\text{ m}^2$ <i>Al menos el 80% de los apartamentos con baño/instalaciones sanitarias de dimensiones $\geq 4\text{ m}^2$</i>		5				
	67	Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions $\geq 4\text{m}^2$ <i>Al menos el 50 % de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 4\text{ m}^2$</i>	A	10				
	68	Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions $\geq 8\text{m}^2$ <i>Al menos el 50 % de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 8\text{ m}^2$</i>	B	12				
	69	Sala amb cuina integrada $\geq 14\text{ m}^2$ <i>Sala con cocina integrada $\geq 14\text{ m}^2$</i>	A	1	M	M	-	-
		Cuina independent $\geq 5\text{ m}^2$	B	2	M	M	-	-
		Sala independent $\geq 12\text{ m}^2$ <i>Cocina independiente $\geq 5\text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 12\text{ m}^2$</i>						
		Sala amb cuina integrada $\geq 16\text{ m}^2$ <i>Sala con cocina integrada $\geq 16\text{ m}^2$</i>	C	3			M	M
		Cuina independent $\geq 5\text{ m}^2$	D	4			M	M
		Sala independent $\geq 14\text{ m}^2$ <i>Cocina independiente $\geq 5\text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 14\text{ m}^2$</i>						
	70	El 100 % dels apartaments tenen dutxa/WC o banyera/WC <i>El 100 % de los apartamentos tienen ducha/WC o bañera/WC</i>		1	M	M	M	M
	71	Almenys el 80 % dels apartaments tenen dutxa i banyera separades <i>Al menos el 80 % de los apartamentos tienen ducha y bañera separadas</i>		10				
	72	Almenys el 80 % dels apartaments amb bany auxiliar complet <i>Al menos el 80 % de los apartamentos con baño auxiliar completo</i>		10				
	73	Banyera i/o dutxa amb cortina <i>Bañera y/o ducha con cortina</i>	A	1	M	M	M	M
		Banyera i/o dutxa amb mampara o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC <i>Bañera y/o ducha con mampara o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC</i>	B	2				
	74	Lavabo		1	M	M	M	M
	75	Doble lavabo		5				
	76	Estora de bany <i>Alfombrilla de baño</i>		1	M	M	M	M
	77	Llum apropiat per al lavabo <i>Luz apropiada para el lavabo</i>		1	M	M	M	M
	78	Mirall <i>Espejo</i>		1	M	M	M	M
	79	Bidet <i>Bidé</i>		3				
	80	Banyera hidromassatge <i>Bañera hidromasaje</i>		8				
	81	Columna de dutxa d'hidromassatge <i>Columna de ducha de hidromasaje</i>		4				
	82	Almenys el 50 % dels banys amb llum natural <i>Al menos el 50 % de los baños con luz natural</i>		2				
	83	Endoll de corrent prop del mirall <i>Enchufe de corriente cerca del espejo</i>		1	M	M	M	M
	84	Mirall de tocador <i>Espejo de tocador</i>	A	1				
		Mirall de tocador orientable <i>Espejo de tocador orientable</i>	B	2				
	85	Mirall de tocador il·luminat <i>Espejo de tocador iluminado</i>		1				
	86	Barra o penjador per a les tovalloles <i>Barra o colgador para las toallas</i>		1	M	M	M	M
	87	Instal·lació de calefacció al bany <i>Instalación de calefacción en el baño</i>		3				M
	88	Tovalloler amb calefacció inclosa <i>Toallero con calefacción incluida</i>		6				
	89	Altaveus al bany <i>Altavoces en el baño</i>		2				
	90	Telèfon supletori al bany <i>Teléfono supletorio en el baño</i>		2				
	91	Sabó de mans <i>Jabón de manos</i>		1	M	M	M	M
	92	Gel de dutxa <i>Gel de ducha</i>		1			M	M
	93	Xampú <i>Champú</i>		1			M	M
	94	Productes addicionals (articles d'acollida o gentilezes) <i>Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)</i>		1 per ítem, màx. 5 punts				M (2 ítems)
	95	Recanvis de paper higiènic <i>Recambios de papel higiénico</i>		1	M	M	M	M
	96	Una tovallola de mà per persona <i>Una toalla de mano por persona</i>		1	M	M	M	M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Comoditats sanitàries Comodidades sanitarias	97	Una tovallola de bany per persona <i>Una toalla de mano por persona</i>		2	M	M	M	M
	98	Tovalloles extres <i>Toallas extras</i>		1				
	99	Barnús <i>Albornoz</i>		4				
	100	Sabatilles <i>Zapatillas</i>		3				
	101	Eixugador de cabells, a petició del client Secador de pelo, a petición del cliente	A	1			-	-
		Eixugador de cabells <i>Secador de pelo</i>	B	2			M	M
	102	Tamboret de bany <i>Taburete de baño</i>		3				
	103	Paperera de bany <i>Papelera de baño</i>		1	M	M	M	M
Comoditats a l’hora de dormir Comodidades a la hora de dormir	104	Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 1,90 m i llits dobles de dimensions mínimes d’1,50 m x 1,90 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1, 50 m x 1,90 m</i>	A	1	M	M	M	-
		Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes d’1,80 m x 2,00 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1, 80 m x 2,00 m</i>	B	10				M
		Llits individuals de dimensions mínimes d’1,00 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes de 2,00 m x 2,00 m <i>Camas individuales de dimensiones mínimas de 1, 00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 m</i>	C	20				
	105	10 % dels llits amb una llargària mínima de 2,10 m <i>10 % de las camas con una longitud mínima de 2,10 m</i>		5				
	106	Matalassos moderns i ben conservats d’un mínim de 18 cm de gruix <i>Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor</i>	A	1	M	M	M	M
		Matalassos de gruix ≥ 25 cm <i>Colchones de grosor ≥ 25 cm</i>	B	3				
		Matalàs de làtex o similars <i>Colchón de látex o similares</i>	C	3				
	107	Funda nòrdica <i>Funda nórdica</i>		3				
	108	Funda per als matalassos <i>Funda para colchones</i>	A	3	M	M	M	M
		Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirables, lliures d’àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics (no inclou un simple llençol moletó) <i>Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos (no incluye una simple sábana muletón)</i>	B	10				
	109	Neteja rigorosa dels matalassos cada dos anys com a mínim, enregistrada amb el certificat que ha de ser afegit a l’aplicació. Rentat tèrmic, no químic, amb una impregnació interna, sempre que no hi quedin residus d’humitat, els àcars hagin desaparegut i se n’hagi eliminat la propagació <i>Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo registrada con el certificado que tiene que ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación</i>		10				
	110	Bressol, a petició del client Cuna, a petición del cliente		3				
	111	Dispositiu despertador <i>Dispositivo despertador</i>		2				
	112	Flassades o nòrdics ben conservats <i>Mantas o nórdicos bien conservados</i>		1	M	M	M	M
	113	Coixins ben conservats <i>Almohadas bien conservadas</i>		1	M	M	M	M
	114	Fundes higièniques per als coixins <i>Fundas higiénicas para las almohadas</i>		1	M	M	M	M
	115	Coixí addicional, a petició del client Almohada adicional a petición del cliente		1			M	M
	116	Dos coixins per persona <i>Dos almohadas por persona</i>		4				
Comoditats a l’hora de dormir Comodidades a la hora de dormir	117	Els clients poden elegir entre diferents tipus de coixins <i>Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada</i>		4				
	118	Flassada / nòrdic addicional, a petició del client Manta / nórdico adicional, a petición del cliente		2	M	M	M	M
	119	Possibilitat d’enfosquir l’apartament (per exemple, cortines i foscurit) <i>Posibilidad de oscurecer el apartamento (por ejemplo, cortinas y foscurit)</i>		1	M	M	M	M
	120	Armari adequat o lloc destinat a la roba <i>Armario adecuado o lugar destinado a la ropa</i>		1	M	M	M	M
	121	Prestatgeria / baldes per a la roba <i>Estantería / repisas para la ropa</i>		1	M	M	M	M
	122	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per apartament <i>Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por apartamento</i>		1	M	M	M	M
	123	Control apropiat del renou de les finestres <i>Control apropiado del ruido de las ventanas</i>		8				
	124	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles <i>Puertas que absorben el ruido o puertas dobles</i>		8				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Equipament de l'apartament Equipamiento del apartamento	125	Apartaments amb aire condicionat central ajustable <i>Apartamentos con climatización central ajustable</i>	A	8			M	M
		Apartaments amb aire condicionat amb termostat regulable dins l’apartament <i>Apartamentos con aire acondicionado individual ajustable regulable dentro del apartamento</i>	B	15				
	126	Ventiladors de sostre o paret a dormitori i/o saló <i>Ventiladores de techo o pared en dormitorio y/o salón</i>		2				
	127	Un seient confortable per plaça (una cadira o una butaca entapissades) <i>Un asiento confortable por plaza (una silla o una butaca tapizadas).</i>		4				
	128	Taula menjador amb cadires (mínim una per plaça) <i>Mesa comedor con sillas (mínimo una por plaza)</i>		1	M	M	M	M
	129	Taula escriptori o secreter amb un espai mínim de feina i llum adequat <i>Mesa escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo y luz adecuada</i>		5				
	130	Endoll de corrent a l’apartament i saló menjador <i>Enchufe de corriente en el apartamento y salón comedor</i>		1	M	M	M	M
	131	Endoll addicional <i>Enchufe adicional</i>		2			M	M
	132	Adequada il·luminació <i>Adecuada iluminación</i>		1	M	M	M	M
	133	Tauleta de nit <i>Mesilla de noche</i>		2	M	M	M	M
	134	Llum de lectura vora el llit <i>Luz de lectura cerca de la cama</i>		2			M	M
	135	Un interruptor per tot el llum de l’apartament a l’entrada <i>Un interruptor para toda la luz del apartamento en la entrada</i>		3				
	136	Interruptor del llum del dormitori vora el llit <i>Interruptor de la luz del dormitorio cerca de la cama</i>		2	M	M	M	M
	137	Mirall <i>Espejo</i>		2			M	M
	138	Mirall addicional de cos sencer <i>Espejo adicional de cuerpo entero</i>		3				
	139	Lloc destinat a l’equipatge / les maletes <i>Lugar destinado al equipaje / las maletas</i>		1			M	M
	140	Paperera <i>Papelera</i>		2			M	M
	141	Reproductors CD / DVD / MP3 o base de connexió de portàtils i d’altres perifèrics <i>Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos</i>		2				
	142	Televisió en color amb comandament a distància <i>Televisión en color con mando a distancia</i>	A	2	M	M	-	-
		Televisió en color de dimensions adequades amb comandament a distància, amb una relació de la configuració de canals i programació <i>Televisión en color de dimensiones adecuadas con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación</i>	B	6			M	M
	143	Televisió en color addicional <i>Televisión en color adicional</i>		8				
	144	Satèl·lit amb canals nacionals i internacionals <i>Satélite con canales nacionales e internacionales</i>		2			M	M
	145	Televisió de pagament o videojocs amb la possibilitat de bloqueig per als nins <i>Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños</i>		5				
	146	Telèfon mòbil, a petició del client, a les habitacions amb un manual d’instruccions multilingüe Teléfono móvil, a petición del cliente, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe	A	8			-	-
		Telèfon a les habitacions amb un manual d’instruccions multilingüe <i>Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe</i>	B	3			M	M
	147	Accés a Internet a l’apartament (per exemple, banda ampla, WLAN, Wi-Fi) <i>Acceso a Internet en el apartamento (por ejemplo, banda ancha, WLAN, wfi)</i>		8			M	M
	148	PC amb Internet a l’apartament, a petició del client PC con Internet en el apartamento, a petición del cliente	A	3				
		PC amb Internet a l’apartament <i>PC con Internet en el apartamento</i>	B	10				
Equipament de l'apartament Equipamiento del apartamento	149	Caixa de seguretat / caixa forta a l’apartament <i>Caja de seguridad / caja fuerte en el apartamento</i>	A	6			M	M
		Caixa de seguretat / caixa forta endoll elèctric integrat a l’apartament <i>Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en el apartamento</i>	B	8				
		Caixes fortes a recepció o un espai adient. <i>Cajas fuertes en la recepción o en un espacio adecuado</i>	C	6				
	150	Cuina <i>Cocina</i>		2	M	M	M	M
	151	Forn <i>Horno</i>		6				
	152	Campana extractora o extractor de fums <i>Campana extractora o extractor de humos</i>		2	M	M	M	M
	153	Pica <i>Fregadero</i>		2	M	M	M	M
	154	Cafetera o tetera amb els accessoris corresponents <i>Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes</i>		4	M	M	M	M
	155	Microones <i>Microondas</i>		2		M	M	M

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
<i>apartamento</i>	156	Estris de cuina i menjador (vaixel·la, coberteria, cristalleria...) <i>Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubtería, cristalería...)</i>		5	M	M	M	M
	157	Nevera <i>Nevera</i>		2	M	M	M	M
	158	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...) <i>Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)</i>		2 per ítem, fins a un màxim de 10 punts			M (2 ítems)	M (2 ítems)
	159	Estris de neteja <i>Utensilios de limpieza</i>		2	M	M	M	M
	160	Rentavaixel·les <i>Lavavajillas</i>		10				
Neteja de l'apartament / canvi de roba <i>Limpieza del apartamento / cambio de ropa</i>	161	Neteja diària <i>Limpieza diaria</i>		10				
	162	Canvi diari de les tovalloles, a petició del client Cambio diario de las toallas, a petición del cliente		10				
	163	Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim <i>Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo</i>	A	2				
		Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim <i>Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo</i>	B	4				
	164	Canvi diari de la roba de llit, a petició del client Cambio diario de la ropa de cama, a petición del cliente		10				
Miscel·lània <i>Miscelánea</i>	165	Prensa diària a l'apartament <i>Prensa diaria en el apartamento</i>		3				
	166	Revista per als clients a l'apartament <i>Revista para los clientes en el apartamento</i>		1				
	167	Estris per escriure i bloc de notes a l'apartament <i>Utensilios para escribir y bloc de notas en el apartamento</i>		2				
	168	Carpeta de correspondència <i>Carpeta de correspondencia</i>		2				
	169	Planxa, a petició del client Plancha, a petición del cliente		3				
	170	Bossa de bugaderia disponible a l'establiment <i>Bolsa de lavandería disponible en el establecimiento</i>		1				
	171	Joc de costura, a petició del client Juego de costura, a petición del cliente	A	1				
		Joc de costura a l'apartament <i>Juego de costura en el apartamento</i>	B	2				
	172	Calçador a l'apartament <i>Calzador en el apartamento</i>		1				
	173	Estris de neteja de sabates, a petició del client Utensilios de limpieza de zapatos, a petición del cliente	A	2				-
		Estris de neteja de sabates a l'apartament <i>Utensilios de limpieza de zapatos en el apartamento</i>	B	3				M
	174	Espiell a la porta <i>Mirilla en la puerta</i>		2				
	175	Mecanisme de tancament / pany addicional a la porta de l'apartament <i>Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta del apartamento</i>		3				
	176	Pany amb targeta electrònica <i>Cerradura con tarjeta electrónica</i>		5				
	177	Plantes i/o flors naturals als apartaments <i>Plantas y/o flores naturales en los apartamentos</i>		6				

III. RESTAURACIÓ
RESTAURACIÓN

Restaurants <i>Restaurantes</i>	178	Àrees de restauració amb capacitat per al 30 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 30 % de los clientes</i>	A	6				
		Àrees de restauració amb capacitat per al 40 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 40 % de los clientes</i>	B	9				
		Àrees de restauració amb capacitat per al 50 % dels clients <i>Áreas de restauración con capacidad para el 50 % de los clientes</i>	C	15				

IV. OCI / TEMPS LLIURE
OCIO / TIEMPO LIBRE

Equipaments i instal·lacions <i>Equipamientos e instalaciones</i>	179	Perruqueria <i>Peluquería</i>		9				
	180	Tenda/boutique <i>Tienda/boutique</i>		3				
	181	Àrea infantil (sala de jocs, pati d'esbarjo) <i>Área infantil (sala de juegos, patio de recreo)</i>		4				
	182	Gimnàs, amb una dimensió mínima de 20 m ² amb quatre tipus de màquines d'exercicis diferents com a mínim <i>Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m², con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo</i>		4				
	183	Recepció atesa <i>Recepción atendida</i>		5				
	184	Vestuaris separats per a homes i dones <i>Vestuarios separados para hombres y mujeres</i>		1				
	185	Servei de begudes a l'spa <i>Servicio de bebidas en el spa</i>		2				
	186	Venta de productes de cosmètica o de perruqueria <i>Venta de productos de cosmética o de peluquería</i>		2				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Balnearis (spa) / cures de bellesa Balnearios (spa) / curas de belleza	187	Solàrium <i>Solárium</i>		2				
	188	Cabines per a massatges <i>Cabinas para masajes</i>		2 per cabina, màx. 10 punts				
	189	Cabines per a tractaments de bellesa <i>Cabinas para tratamientos de belleza</i>		2 per cabina, màx. 10 punts				
	190	Sala separada de relaxació, amb una dimensió mínima de 20 m ² <i>Sala separada de relajación, con una dimensión mínima de 20 m²</i>		3				
	191	Llum natural a les cabines de bellesa <i>Luz natural en las cabinas de belleza</i>		1				
	192	Menú de tractaments amb un mínim de deu tractaments <i>Menú de tratamientos con un mínimo de diez tratamientos</i>		4				
	193	Atenció/consulta per metge hidròleg <i>Atención/consulta para médico hidrólogo</i>		6				
	194	Fisioteràpia <i>Fisioterapia</i>		4				
	195	Zona de banys amb piscina climatitzada <i>Zona de baños con piscina climatizada</i>		8				
	196	Hidromassatge instal·lat a les piscines <i>Hidromasaje instalado en las piscinas</i>		2				
	197	Canys cervicals o banys a contracorrent instal·lats en piscines <i>Caños cervicales o baños a contracorriente instalados en piscinas</i>		1				
	198	Aigua mineromedicinal, termal o de mar a les piscines <i>Agua mineromedicinal, termal o de mar en las piscinas</i>		8				
	199	Dutxa d'olis essencials o amb efectes <i>Ducha de aceites esenciales o con efectos</i>		1 per dutxa, fins un màxim de 3 punts				
	200	Sauna	A	3				
		Sauna/banys de vapor amb un mínim de cinc places <i>Sauna/baños de vapor con un mínimo de cinco plazas</i>	B	3 per tipus de sauna, màxim 15 punts				
	201	Gruta de gel o gel per aplicacions locals després de la sauna <i>Gruta de hielo o hielo para aplicaciones locales después de la sauna</i>		1				
	202	Hamaques a la zona de banys de l'spa <i>Hamacas en la zona de baños del spa</i>		3				
	203	Piscina exterior climatitzada <i>Piscina exterior climatizada</i>		15				
	204	Solarium		2				
	205	Fil de so amb música de relaxació <i>Hilo musical con música de relajación</i>		1				
Piscines Piscinas	206	Piscina exterior		10				
	207	Piscina interior climatitzada <i>Piscina interior climatizada</i>		15				
	208	Piscina infantil		10				
	209	Jacuzzi exterior		6 (3 punts x extra), màx. 15 punts				
Piscines Piscinas	210	Nombre d'hamaques per al 100 % de places <i>Número de hamacas para el 100 % de plazas</i>	A	10				
		Nombre d'hamaques ≥ 75 % de places <i>Número de hamacas ≥ 75 % de plazas</i>	B	8				
		Nombre d'hamaques ≥ 50 % de places <i>Número de hamacas ≥ 50 % de plazas</i>	C	5				
		Nombre d'hamaques entre un 20 i un 50 % de places <i>Número de hamacas entre un 20 y un 50 % de plazas</i>	D	2				
	211	Tauleta devora hamaca <i>Mesita al lado de la hamaca</i>		2				
	212	Tovallola per a la piscina <i>Toalla para la piscina</i>		4				
	213	Parc aquàtic a la piscina <i>Parque acuático en la piscina</i>		8				
	214	Parc infantil (àrea de joc) <i>Parque infantil (zona de juego)</i>		4				
	215	Programa d'animació infantil <i>Programa de animación infantil</i>		3				
	216	Programa d'animació diürna <i>Programa de animación diurna</i>		3				
	217	Programa d'animació nocturna <i>Programa de animación nocturna</i>		3				
	218	Mainadera per als infants, a petició del client <i>Niñera para los niños, a petición del cliente</i>		1				
	219	Cura dels infants dins l'establiment (per a infants menors de tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños menores de tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>		10				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Miscel·lània / diversos Miscelánea / diversos	220	Cura dels infants dins l'establiment (per a infants majors de tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños mayores de tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>		10				
	221	Caseta mini club		8				
	222	Servei d'equips esportius <i>Servicio de equipos deportivos</i>		2				
	223	Servei de bicicletes propi de l'establiment <i>Servicio de bicicletas propio del establecimiento</i>	A	5				
	224	Servei de bicicletes concertat <i>Servicio de bicicletas concertado</i>	B	2				
	225	Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa, propi de l'establiment <i>Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, propio del establecimiento</i>	A	15				
		Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa, servei concertat <i>Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, servei concertat</i>	B	7				
	226	Pista multiús esportiva (bàsquet, voleibol, futbol sala, etc.) <i>Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.)</i>		8				
	227	Minigolf		2				
	228	Pro-shop (reserves de sortides de golf, lloguer de pals i material de golf) <i>Pro-shop (reservas de salidas de golf, alquiler de palos y material de golf)</i>		4				
	229	Escola de golf <i>Escuela de golf</i>		4				
	230	Camp de golf en el mateix establiment <i>Campo de golf en el mismo establecimiento</i>		10				
	231	Esquaix independent <i>Squash independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	232	Pista de tennis independent <i>Pista de tenis independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	233	Pista de pàdel independent <i>Pista de pádel independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	234	Pista de voleibol independent <i>Pista de voleibol independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	235	Pista de futbol sala independent <i>Pista de fútbol sala independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	236	Pista de bàsquet independent <i>Pista de baloncesto independiente</i>		4 per pista, amb un màxim de 8 punts				
	237	Equitació <i>Equitación</i>		8				
Miscel·lània / diversos Miscelánea/ diversos	238	Tennis taula <i>Tenis mesa</i>		2				
	239	Taula de billar <i>Mesa de billar</i>		2				
	240	Petanca		1 per pista de petanca, amb un màxim de 3 punts				
	241	Garatge per a bicicletes		6				
	242	Centre de ciclisme interior <i>spinning</i> <i>Centro de ciclismo interior spinning</i>		8				
	243	Centre de ciclisme professional <i>Centro de ciclismo profesional</i>		15				
	244	Esports nàutics: vela, surf, windsurf, busseig, etc. <i>Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.</i>		10				
	245	Facilitats per a la pràctica d'esports a instal·lacions concertades per l'establiment <i>Facilidades para la práctica de deportes en instalaciones concertadas por el establecimiento</i>		8				
	246	Zones enjardinades pròpies de l'establiment (50 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (50 m²/plaza)</i>	A	20				
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment (20 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (20 m²/plaza)</i>	B	15				
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment (10 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (10 m²/plaza)</i>	C	10				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment (5 m ² /plaça) <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 m²/plaza)</i>	D	5				
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment superiors a 250 m ² <i>Zonas ajardinadas propias del establecimiento superiores a 250 m²</i>	E	1				

IV. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L'OFERTA
PLANES / PREPARACIÓN / ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

	247	Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa <i>Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja</i>		5	M	M	M	M
	248	Qüestionari de satisfacció dels clients. Inclou, per part de l'establiment, els qüestionaris de satisfacció, avalua els resultats i fa un estudi de millora i un seguiment. <i>Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento.</i>		7				M
	249	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients <i>Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes</i>		5				
	250	<i>Mystery guest</i> ("client misteriós"): duta a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de l'hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d'amagat) com, per exemple, controls de la cadena d'hotel o de cooperadors. <i>Mystery guest</i> ("cliente misterioso"): Llevada a cabo por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de coopperadores.		15				
	251	Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED <i>Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED</i>		14				
	252	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q") <i>Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")</i>		18				
	253	Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS <i>Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS</i>		18				
	254	Pàgina web pròpia amb fotografies de l'edifici d'apartaments realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i dels apartaments <i>Página web propia con fotografías del edificio de apartamentos realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las areas públicas y de los apartamentos</i>		5			M	M
	255	Possibilitat de reserves en línia mitjançant un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic. <i>Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónic.</i>		5				
	256	Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet Plano de situación / croquis de la dirección, a petición del cliente o por Internet		1		M	M	M
	257	Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web <i>Invitación a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o a la página web</i>		5				
	258	Publicació del qüestionari d'autoavaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment <i>Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento</i>		5				

V. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA
MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

General	259	Programari de control que gestioni des d'un servidor central les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment <i>Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento</i>		3				
	260	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions <i>Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones</i>		2				
Contra incendis Contra-incendios	261	Millores per sobre de la normativa contraincendis (especificant mesures tècniques que estan per sobre del codi tècnic d'edificació DEBSI quant a les mesures de detecció i automatismes d'incendis) <i>Mejoras por encima de la normativa de contraincendios (especificando medidas que estén por encima del código técnico de edificación DEBSI en cuanto a medidas de detección y automatismos de incendios)</i>		3				
	262	Millores per sobre de la normativa pel que fa a l'evacuació i senyalització de les vies d'evacuació <i>Mejoras por encima de la normativa referente a la evacuación y señalización de las vías de evacuación</i>		2				
	263	Optimització de la contractació d'energia <i>Optimización de la contratación de energía</i>		2				
	264	Instal·lació elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent <i>Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente</i>		2				
	265	Sistemes centralitzats de connexió i desconnexió elèctrica de les unitats allotjament <i>Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades alojamiento</i>		2				

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Energia Energía	266	Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica <i>Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica</i>		2				
	267	Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en les zones de pas infreqüent <i>Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente</i>		1				
	268	Reguladors de potència <i>Reguladores de potencia</i>		1				
Il·luminació Iluminación	269	Sistemes de connexió i desconexió basats en la detecció del nivell d'il·luminació natural als jardins exteriors <i>Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores</i>		2				
	270	Lluminàries tipus LED exterior a les zones d'il·luminació nocturna permanent <i>Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente</i>		2				
	271	Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica interior edifici <i>Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica interior edificio</i>		2				
Energies renovables Energías renovables	272	Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible <i>Utilización de energías alternativas siempre que sea posible</i>		2				
	273	Utilització d'energia solar per generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació <i>Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación</i>		3				
	274	Utilització d'energia solar per l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaïques i autònomes <i>Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas</i>		1				
Instal·lacions tèrmiques Instalaciones térmicas	275	Utilització de combustibles líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil <i>Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionan con fueloil</i>		2				
	276	Dispositius de desconexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres <i>Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas</i>		2				
	277	Termòstats a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització <i>Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización</i>		2				
Aigua Agua	278	Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabal <i>Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos con monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal</i>		2				
	279	Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors <i>Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros</i>		2				
	280	Aixetes de la cuina amb tancament electrònic per al rentat d'estrís <i>Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios</i>		2				
	281	Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors <i>Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros</i>		2				
Jardins i exteriors Jardines y exteriores	282	Espècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric en el jardí <i>Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín</i>		1				
	283	Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada <i>Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada</i>		2				
Residus Residuos	284	Recollida selectiva de residus <i>Recogida selectiva de residuos</i>		2				
	285	Facilitació de la classificació de residus als clients <i>Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes</i>		2				
Piscines Piscinas	286	Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor <i>Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro</i>		2				

	287	Suport econòmic a entitats de protecció del medi ambient de les Illes Balears <i>Soporte económico a entidades de protección del medio ambiente de las Illes Balears</i>		3				
--	-----	---	--	---	--	--	--	--

TOTAL APARTAMENTS TURÍSTICS TOTAL APARTAMENTOS TURISTICOS	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA / PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA				90	150	230	380
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR						340	500

ANNEX 4
Instruccions i model d'autoavaluació

Instruccions i model de qüestionari d'autoavaluació d'acord amb els criteris fixats en el capítol II del títol V d'aquest Decret

1. Instruccions generals d'aplicació a tots els establiments turístics subjectes a autoavaluació, sigui amb caràcter obligatori o voluntari

- a) La primera pàgina del qüestionari ha d'incloure, com a mínim, les indicacions identificatives del tipus d'establiment, el tipus de classificació, la referència a aquest Decret, la identificació de l'establiment en el qual s'efectua l'autoavaluació i el nom del seu responsable. En relació amb aquest punt, en l'apartat 4 *a* d'aquest annex s'indica el contingut mínim.
- b) El qüestionari ha d'incloure tots els criteris prevists per al grup d'establiment corresponent (hotels, hotels apartament, apartaments turístics, agroturismes, hotel rural o turisme d'interior) i les característiques previstes en els annexos 2 i 3 d'aquest Decret, de manera que es puguin marcar o assenyalar adequadament els criteris que compleix l'establiment i la puntuació que per a aquest fet li correspon.
- c) La darrera pàgina del qüestionari ha d'incloure el nombre total de punts obtinguts i la declaració del titular/responsable o representant sobre la veracitat del contingut de l'autoavaluació, com també la manifestació expressa de la categoria en la qual es vol incloure l'establiment, atès que compleix els requisits de puntuació i els mínims obligatoris, en relació amb l'apartat 4 *b* d'aquest annex.
- d) En el qüestionari es poden incloure les instruccions necessàries sobre les regles per fer l'autoavaluació, d'acord amb aquest Decret, i la manera d'emplenar el qüestionari. A títol orientatiu, es publica un model d'instruccions en l'apartat 4 *c* d'aquest annex.
- e) Sempre que es compleixin els termes anteriors, el model de qüestionari podrà ampliar les caselles a l'efecte de les especificacions respecte al compliment dels criteris per part de l'establiment. En cap cas, aquestes especificacions poden tenir per objecte desvirtuar o justificar l'incompliment dels paràmetres establerts en els criteris prevists en aquest Decret. A títol orientatiu, les especificacions poden referir-se a:
 - Lloc de localització de les instal·lacions, inventari de serveis, etc., a l'efecte de justificar o aclarir el compliment dels ítems en els criteris on aquests són un factor de multiplicació de punts o similar.
 - Prestació de serveis de caràcter alternatiu per part de l'establiment amb indicació dels mesos de l'any de cadascun dels serveis, sempre que no afectin els mínims de la categoria declarada i que no afectin la puntuació requerida, durant tot el temps en què l'establiment estigui obert. En aquest supòsit, en la declaració s'ha de fer constar que la variació dels serveis que presten segons els mesos es fa d'acord amb l'article 98.3 d'aquest Decret i que en tot cas s'informa els consumidors.

2. Obligacions de la Conselleria de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears

- a) En el lloc web <www.caib.es> s'han de publicar els models documentals del qüestionari d'autoavaluació, en els termes d'aquest annex, per facilitar l'autoavaluació dels establiments i que sigui efectiu, a més, per ser presentat davant els òrgans competents en matèria de turisme dels consells insulars.
- b) En el mateix lloc web s'ha de publicar l'aplicació o el programa informàtic adequat a l'efecte que l'autoavaluació pugui fer-se, a més, utilitzant mitjans informàtics que, com a mínim, proporcionin les operacions matemàtiques i lògiques necessàries per obtenir el resultat de l'autoavaluació de manera automàtica com a conseqüència de la senyalització dels criteris aconseguits per l'establiment en l'autoavaluació.
- c) S'han de facilitar als consells insulars els models i les eines informàtiques descrites amb anterioritat, com també els enllaços als documents publicats en el lloc web esmentat, a l'efecte que puguin incloure'ls en els llocs web propis, si ho consideren oportú.
- d) S'han de difondre entre les associacions i entitats relacionades amb les empreses objecte de classificació els models de qüestionari d'autoavaluació.
- e) S'han de prendre les mesures adequades a l'efecte que l'autoavaluació es pugui presentar davant la Conselleria de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears o davant els consells insulars de Menorca, d'Eivissa i de Formentera, mitjançant mitjans telemàtics.

3. Informació al consumidor o client

Els responsables de l'establiment han d'informar per mitjà de la seva pàgina web o de manera documental de l'autoavaluació realitzada, que en tot cas ha d'estar actualitzada, i, a aquest efecte, es permet que, sense afectar la categoria, pugui tenir alguna diferència amb la declaració presentada davant l'Administració turística en els termes establerts en aquest Decret. Aquesta informació pot fer-se mitjançant:

- a) El mateix document d'autoavaluació presentat davant l'administració competent.
- b) Un document d'elaboració pròpia que, de manera clara, informi del resultat del qüestionari d'autoavaluació de categoria, com a mínim, amb les dades següents:
 - Nom del Decret
 - Denominació de l'establiment, adreça, localitat
 - Tipus d'establiment
 - Categoria aconseguida
 - Data de l'autoavaluació
 - Relació de criteris que compleix per aconseguir la categoria, els quals s'han d'indicar en els mateixos termes dels criteris dels annexos 2 i 3 d'aquest Decret, a més de la secció i l'àrea en què es troba el criteri en els annexos.

En aquest supòsit es pot prescindir de la puntuació parcial i total obtinguda i de les caselles que indiquen els mínims que s'han d'aconseguir per a cadascuna de les categories dels annexos esmentats.

En relació amb el document d'elaboració pròpia i a títol orientatiu, en l'apartat 4 *d* es publica una proposta de document amb la informació mínima a l'efecte del compliment de l'obligació d'informació a consumidors i usuaris.

4. Contingut mínim i models

- a) Contingut mínim de la portada dels models de qüestionari d'autoavaluació:
 - Qüestionari d'autoavaluació
 - Classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic de les Illes Balears: hotels / hotels apartaments / apartaments turístics / agroturismes / hotels rurals / turisme d'interior (segons el cas)
 - Normativa aplicable: referència a aquest Decret
 - Nom de l'establiment:
 - Nom i llinatges del declarant
- b) Contingut mínim del resultat final i la declaració de la categoria dels models de qüestionari d'autoavaluació:
 - Resultat de l'autoavaluació

- Nombre de punts totals obtinguts com a conseqüència dels criteris aconseguits
- Nom i llinatges del declarant
- DNI
- Adreça
- Localitat
- Codi postal
- Província
- Titular de l'establiment
- DNI o CIF
- Nom de l'establiment
- Número de registre
- Adreça
- Localitat
- Codi postal
- Illa
- Declaració:

En nom del titular de l'establiment, declar que l'establiment té els requisits mínims (M) de caràcter comú, com també el conjunt de condicions d'infraestructures i de serveis per obtenir els punts necessaris per a la categoria d

En conseqüència, d'acord amb els termes establerts en aquest Decret, manifest l'elecció de classificar l'establiment en la categoria d

Data

Signatura de la persona declarant

c) Model orientatiu d'instruccions per fer el qüestionari d'autoavaluació

- Procediment d'autoavaluació: per aconseguir una categoria, les infraestructures i els serveis han de tenir totes les condicions mínimes indicades en el qüestionari amb la lletra M. Així mateix, el nombre total de condicions establertes com a criteris ha de ser suficient per sumar el nombre mínim de punts per aconseguir la categoria.
- Lliure elecció de la categoria de l'establiment: la classificació en una de les categories establertes és obligatòria per a tots els establiments dels grups hotel, hotel apartament i apartaments turístics, i voluntària per als grups de turisme d'interior, agroturisme i hotel rural. No obstant això, d'acord amb el principi de lliure elecció dels titulars dels establiments de la categoria en què s'ha d'incloure l'establiment, el titular de l'establiment pot optar per declarar i informar de la categoria de l'establiment en la màxima categoria aconseguida o en una altra inferior respecte de la qual també té les condicions mínimes.
- Normes que s'han de tenir en compte en l'autoavaluació i a l'hora d'emplenar el qüestionari, al marge de les que s'estableixen en l'articulat d'aquest Decret:
 - 1) En el cas que en la casella d'una categoria aparegui la lletra M, el compliment d'aquest criteri és obligatori per aconseguir la categoria. Cada criteri té assignada una puntuació determinada, que se suma, a l'efecte de l'autoavaluació, amb independència que el criteri sigui obligatori a l'efecte d'aconseguir la categoria o sigui de lliure elecció del titular.
 - 2) No obstant això, hi ha supòsits que tenen criteris alternatius (assenyalats amb lletres alfabèticament A, B, C...). En aquests supòsits només es pot optar per una de les alternatives i sumar la puntuació corresponent a aquesta.
 - 3) En els supòsits de criteris alternatius que tenen un mínim obligatori (M) només en una de les alternatives, l'alternativa assenyalada amb la lletra M resulta ser la condició mínima. Per aquesta raó, si l'establiment compleix alguna de les alternatives establertes (de caràcter 'superior'), es considera que compleix també el mínim obligatori. En alguns supòsits els criteris alternatius només són aplicables a les categories inferiors. Per aquesta raó, el mínim obligatori per a les categories superiors es troba en una alternativa diferent.
 - 4) En determinats supòsits els punts es poden incrementar d'acord amb el nombre d'unitats vinculades al criteri. D'aquest fet s'informa en la casella de puntuació, com també de si hi ha un nombre màxim per al criteri en el seu conjunt. En alguna ocasió aquests criteris poden estar vinculats amb un mínim que s'ha d'aconseguir en una determinada categoria.

d) Model orientatiu amb el contingut mínim d'informació de l'autoavaluació per l'establiment

Contingut mínim

- Resultat del Qüestionari d'autoavaluació de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic de les Illes Balears
- Normativa aplicable: Decret...
- Nom de l'establiment
- Adreça
- Localitat (illa)
- Tipus d'establiment: hotel / hotel apartament / apartaments turístics / agroturisme / hotel rural / turisme d'interior (segons el cas)
- Categoria aconseguida
- Data de l'autoavaluació
- Condicions establertes per aquest Decret que posseeix l'establiment per aconseguir aquesta categoria

Model orientatiu de la relació de condicions aconseguides:

I. Condicions generals / àrees comunes

Condicions generals

Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de neteja i higiene.

Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement.

Entrada

Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies

Àrees públiques



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

ANNEX 5. Models pla de modernització i seguretat

Nom de l'establiment:

Número de registre:

Adreça:

Localitat:

Codi postal:

Municipi:

Província:

Telèfon:

Fax:

Adreça electrònica:

Latitud/ longitud (format decimal):

Web:

Referència cadastral (20 dígits):

NIF empresa:

Sistema/es de qualitat certificat/s:

Sistema/es de medi ambient certificat/s:

Llicència d'obertura:



Autorització obertura:



Propietari:

DNI o NIF:

Explotador:

Explotador:

DNI o NIF:

Classificació:

Categoria:

Modalitat:

Estat:

Unitats:

Places:

Pertany a la/les següent/s associació/ons:

Descripció establiment:

Imatges establiment:

Logotip



Mapa



Imatge 1



Imatge 2



SÍ

NO

N/A

<div><div></div><div></div></div>	Coneix i compleix la normativa legal vigent que aplica	L'empresa turística compleix el que disposa la normativa que aplica al seu ofici, disposa d'una llista d'aquesta normativa i té la possibilitat de consultar-la, ja sigui en paper o informàticament.	Llista de la normativa que és aplicable a l'establiment (còpia informàtica o en paper)
<div><div></div><div></div></div>	Llicència o presentació DRIAT Administració turística	L'establiment està inscrit en el Registre General d'Empreses Turístiques.	Comprovació per part de l'Administració
<div><div></div><div></div></div>	Llicència d'obertura de l'ajuntament corresponent	L'establiment disposa de la llicència d'obertura segellada per l'ajuntament corresponent.	Adjuntar còpia de llicència o declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	L'empresa disposa de senyalització posicional	El nom de l'empresa està indicat a l'entrada de l'establiment i disposa de la placa reglamentària amb el seu grup i la seva categoria.	Imatge senyalització exterior
<div><div></div><div></div></div>	Instal·lacions contra incendis	L'establiment disposa de les instal·lacions adequades contra incendis, extintors, etc., i disposa d'un contracte de manteniment d'aquestes instal·lacions.	Adjuntar còpia de contracte manteniment de les instal·lacions contra incendis
<div><div></div><div></div></div>	L'empresa disposa d'un pla de prevenció de riscos laborals (no s'aplica a empreses unipersonals)	La direcció disposa d'un pla de prevenció de riscos laborals que coneix tot l'equip de treball. El personal sap com actuar en cas d'accident.	Adjuntar còpia del contracte PRL o registre del seu compliment
<div><div></div><div></div></div>	S'exhibeixen els mitjans de pagament	S'exposen els indicatius de les targetes de crèdit o formes de pagament acceptats per l'empresa, perquè el client els identifiqui de manera ràpida i clara.	Imatge o document formes de pagament (o còpia d'aquests)
<div><div></div><div></div></div>	Barreres arquitectòniques	L'establiment disposa de totes les zones comunes accessibles, mitjançant recorreguts lliures de barreres arquitectòniques i, si escau, de banys adaptats segons la normativa vigent.	Adjuntar projecte o document verificatiu
<div><div></div><div></div></div>	Llei de protecció de dades	L'establiment compleix amb la normativa de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.	Document verificatiu del compliment
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha fulls oficials de reclamació a disposició del client i s'informa clarament de la seva disponibilitat	Hi ha fulls oficials de reclamació. L'empresa té instal·lat un cartell o similar per informar el client de la disponibilitat de fulls oficials de reclamació.	Imatge de cartell informatiu reclamacions
<div><div></div><div></div></div>	L'opinió del client s'utilitza per millorar el servei	L'empresa disposa d'un qüestionari de satisfacció del client, en suport físic o digital (Internet), i en fa un seguiment anual per millorar el servei.	Adjuntar qüestionari / web
<div><div></div><div></div></div>	El personal aplica fórmules de cortesia i tracte al client (obligatori en establiments amb més de dos empleats)	Estan definides determinades expressions i fórmules de cortesia que són conegudes per l'equip de treball i s'empren en la prestació del servei, especialment inclouen la salutació i la benvinguda, l'oferiment d'ajut i el comiat.	Document fórmules de cortesia
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de formació per al personal i es fa, com a mínim, un curs anual per als treballadors	Una vegada l'any es fa una planificació de potencials cursos formatius perquè hi assisteixi el personal, atenent al perfil de cada lloc de treball. S'imparteix, com a mínim, un curs anual especialitzat per lloc de treball (p. ex., manipulació d'aliments, atenció al client, satisfacció del client, qualitat, medi ambient, fórmules de cortesia, seguretat alimentària, etc.).	Adjuntar pla de formació
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha una farmaciola de primers auxilis	L'empresa / servei turístic té una farmaciola o similar per poder atendre els clients o empleats en cas d'accident. La farmaciola disposa d'un estoc mínim de productes, descrits en un document, al costat de la farmaciola. Periòdicament (mínim cada any), se'n revisa la data de caducitat.	Document estoc mínim farmaciola
<div><div></div><div></div></div>	Es controla la neteja de les instal·lacions i l'equipament	Es disposa d'un pla de neteja documentat, on estan identificades les instal·lacions i l'equipament. El pla preveu: - Totes les àrees de cuina i restaurant - Les àrees o l'equipament susceptibles de neteja - La freqüència i periodicitat de neteja Hi ha un lloc ordenat i tancat on guardar l'equipament de neteja.	Pla de neteja documentat
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Enllumenat	L'establiment disposa de detectors de presència en l'enllumenat dels banys i passadissos.	Adjuntar imatge detectors
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Lampisteria	Té sistemes d'aeradors a l'aixeteria i sistema de doble descàrrega en les cisternes.	Adjuntar imatge
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Separació selectiva de residus	Els residus generats per l'activitat es classifiquen atenent al seu origen, de manera selectiva, sempre que els serveis municipals ho permetin (tant internament com pel que fa als clients).	Adjuntar imatge contenidors interns i contracte/s amb empreses recollida selectiva
<div><div></div><div></div><div></div></div>	S'empren criteris de gestió mediambiental	L'empresa disposa d'un manual de bones pràctiques mediambientals on es troba identificada la normativa ambiental que aplica l'establiment, com també les bones pràctiques mediambientals que desenvolupen.	Adjuntar manual de bones pràctiques mediambientals

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

Hotels / Apartaments

SÍ NO N/A

<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un registre de petició de reserves	Es disposa d'un formulari que inclou dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
<div><div></div><div></div></div>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<div><div></div><div></div></div>	La llista de preus està exposada	La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Ha d'incloure el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista de preus
<div><div></div><div></div></div>	Accés	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies.	Imatge / document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Recepció	Ha de disposar de fax. Ha de disposar de telèfons públics per als clients. Ha de disposar de manual de serveis A-Z multilingüe i material d'informació regional. Ha de tenir la possibilitat de dipòsit (no obligatòriament a la recepció). L'establiment ha d'oferir el servei de despertador.	Imatge / document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Tots els elements de l'establiment estan en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei es troba en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	Habitacions / Apartaments	A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació. Hi ha algun sistema per enfosquir el dormitori. Hi ha d'haver un armari adequat (o lloc destinat a la roba) amb prestatgeries (o mòduls), mínim 12 penjadors (no de filferro) i manta addicional (a petició del client). L'habitació / apartament ha de disposar de taula o escriptori, cadira (o seient), endoll de corrent, telèfon, il·luminació adequada en l'habitació i televisió de color amb comandament a distància. Les dimensions mínimes dels llits (amb matalàs modern i ben conservat de 18 cm mínim) són: 0,90 x 1,9 m (individual) i 1,5 x 1,9 m (doble). Han de disposar de mantes, coixineres i coixins ben conservats. HOTEL: Almenys el 80 % de les habitacions han de tenir dimensions més grans o iguals a 14 m ² (bany inclòs). HOTEL APARTAMENT: Almenys el 80 % dels apartaments han de tenir una cuina amb dimensions superiors a 5 m ² i sala independent superior a 17 m ² . La cuina ha de disposar d'extractor de fums (o campana), aigüera, cafetera o tetera (i accessoris), utensilis de cuina i menjador, nevera i utensilis de neteja. APARTAMENTS: Amb dormitori independent: el 80 % ha de tenir més de 16 m ² . Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori, sala d'estar i cuina en un sol espai han de tenir 24 m ² (mínim). Tots els apartaments han de tenir: cuina, amb campana extractora, aigüera, cafetera o tetera, i accessoris, utensilis de cuina i menjador i nevera, utensilis de neteja i taula de menjador amb cadires (mínim una per plaça). Prop del llit s'ha de disposar d'interruptor de llum, llum de lectura i tauleta de nit.	Imatge / document acreditatiu compliment
<div><div></div><div></div></div>	Bany habitació / apartament	Totes les habitacions/apartaments disposen de bany amb dutxa o banyera i WC separats (mitjançant una cortina o construcció). El bany ha de tenir: lavabo amb llum apropiada, catifa de bany, mirall amb endoll de corrent, barra o penjador per a les tovalloles, sabó de mans, gel de dutxa, recanvis de paper higiènic, una tovallola de mà i una de bany per persona i paperera de bany.	Imatge / document acreditatiu compliment
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifica: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equips de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div></div>	Serveis higiènics	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones. Neteja diària de les habitacions. Canvi de tovalloles diari a petició del client. Canvi de llenceria de llit una vegada a la setmana com a mínim.	Imatge / document acreditatiu Document acreditatiu
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments	Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o de la inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentàries	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.	Presentar declaració responsable

<div><div></div><div></div></div>	Restauració	Àrea de restauració amb capacitat per al 60 % dels clients (com a mínim).	Documentació / imatge justificant
		Oferta de begudes a l'hotel.	
		Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	
		Ha d'oferir servei d'esmorzar que contengui (com a mínim): una beguda calenta (cafè o te), fruites o amanida de fruites, varietat de pans i panets amb pernil, embotits, formatge i cereals.	
		La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Control de piscines (si n'hi ha)	L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat.	Adjuntar còpia de les pàgines inicials del llibre registre
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Animació (si n'hi ha)	L'animació (sigui pròpia o subcontractada) disposa de tots els elements de seguretat necessaris per fer les activitats potencialment perilloses (carrabina, tir amb arc, etc.).	Adjuntar document acreditatiu seguretat en activitats potencialment perilloses

Establiments amb pensió completa integral

<div><div></div><div></div></div>	Pensió completa integral	S'ha d'oferir pensió completa amb tres àpats diaris (en un o diversos punts de l'hotel amb horaris visibles)	Document justificatiu
		Hi ha una roda de menús per a les pensions completes i pels aperitius disponibles (rotació de plats quinzenal).	Roda de menús
<div><div></div><div></div></div>	Identificació clients pensió completa integral	S'identifica el client de pensió completa integral mitjançant una polsera o altres mètodes.	Identificació clients
<div><div></div><div></div></div>	Serveis clients pensió completa integral	Vaixella i cristalleria a tots els serveis (única excepció a la zona de la piscina per seguretat).	Documents justificatius compliment
		Les begudes s'han de servir a la taula per a establiments de 3*, 4* i 5* / o 3 i 4	
		Per a establiments de 5* és obligat oferir cuina en directe (<i>show cooking</i>).	
		Begudes de marques reconegudes. No es permeten productes a doll, botelles sense dosificador ni sense el precinte corresponent.	
		Guarderia infantil mínim 5 dies a la setmana (excepte establiments modalitat "només adults").	
<div><div></div><div></div></div>	Extracció aliments i begudes en pensió completa integral	L'establiment ha d'impedir l'extracció d'aliments i begudes de l'establiment (art. 37 de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears).	Mesures preses perquè es compleixi
<div><div></div><div></div></div>	Informació al client de pensió completa integral	L'establiment ha de disposar de panells informatius sobre els serveis i horaris de la pensió completa integral en l'establiment; en els panells s'ha d'especificar quins productes estan exempts d'aquest règim i el cost addicional que comporten.	Imatge o document informatiu

PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

TURISME D'INTERIOR

SÍ

NO

N/A

<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un registre de petició de reserves	Es disposa d'un formulari que inclou dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
<div><div></div><div></div></div>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre còpia d'una factura
<div><div></div><div></div></div>	La llista de preus està exposada	La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Ha d'incloure el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista preus
<div><div></div><div></div></div>	Recepció (si hi obliga la normativa turística)	S'ha de disposar d'una àrea de recepció que pugui prestar servei telefònic les 24 hores del dia, tant a interior com a exterior.	Imatge / document acreditatiu
		S'ha d'habilitar un telèfon a la disposició dels clients.	
<div><div></div><div></div></div>	Habitacions (els requisits d'aquest apartat només seran obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació.	Imatge / document acreditatiu compliment
		Com a mínim, el 80 % de les habitacions han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs).	
		Si les habitacions disposen de sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² , 12 m ² si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs).	
		Hi ha algun sistema per enfosquir el dormitori.	
		Totes les habitacions han de tenir lavabo, vàter i dutxa (o banyera).	
<div><div></div><div></div></div>	Tots els elements de l'establiment estan en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei estan en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	Serveis higiènics (els requisits d'aquest apartat només seran obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	S'ha de disposar de banys generals (quan la capacitat de l'establiment sigui superior a 30 places).	Imatge / document acreditatiu compliment
		Neteja diària de les habitacions.	
		Canvi de tovalloles a petició del client.	
		Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.	
<div><div></div><div></div></div>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifica: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments	Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentàries	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.	Presentar declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'exterior del restaurant	La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada
		Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	Documentació / imatge justificant
<div><div></div><div></div></div>	Control de piscines (si n'hi ha)	L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat.	Adjuntar còpia de les pàgines inicials del llibre registre
<div><div></div><div></div></div>	Animació (si n'hi ha)	L'animació (sigui pròpia o subcontractada) disposa de tots els elements de seguretat necessaris per fer les activitats potencialment perilloses (carrabina, tir amb arc, etc.).	Adjuntar document acreditatiu seguretat en activitats potencialment perilloses

PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS

AGROTURISME

SÍ

NO

N/A

<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un registre de petició de reserves	Es disposa d'un formulari que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	La llista de preus està exposada	La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Ha d'incloure el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista de preus
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Recepció (si hi obliga la normativa turística)	S'ha de disposar d'una àrea de recepció, que pugui prestar servei telefònic les 24 hores del dia, tant a interior com a exterior. S'ha d'habilitar un telèfon a la disposició dels clients.	Imatge / document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Habitacions (els requisits d'aquest apartat només són obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació. Com a mínim el 80 % de les habitacions han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs). Si les habitacions disposen de sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² , 12 m ² si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs). Han de disposar d'algun sistema per enfosquir el dormitori. Totes les habitacions han de disposar de lavabo, vàter i dutxa (o banyera).	Imatge / document acreditatiu compliment
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Tots els elements de l'establiment estan en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei estan en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Serveis higiènics (els requisits d'aquest apartat només són obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	S'ha de disposar de banys generals (quan la capacitat de l'establiment sigui superior a 30 places). Neteja diària de les habitacions. Canvi de tovalloles a petició del client. Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.	Imatge / document acreditatiu compliment
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments	Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentàries	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària	Presentar declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'exterior del restaurant	La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat. Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	Imatge carta exposada Documentació / imatge justificant
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Serveis	L'establiment ha d'oferir el servei d'esmorzar (amb una varietat adequada d'aliments i begudes) en una àrea amb capacitat mínima pel 60 % dels clients.	Adjuntar document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Control de piscines (si n'hi ha)	L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat.	Adjuntar document acreditatiu. Adjuntar còpia de les pàgines
<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>	Animació (si n'hi ha)	L'animació (sigui pròpia o subcontractada) disposa de tots els elements de seguretat necessaris per fer les activitats potencialment perilloses (carrabina, tir amb arc, etc.).	Adjuntar document acreditatiu seguretat en activitats potencialment perilloses

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

HOTEL RURAL

SÍNO N/A

<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un registre de petició de reserves	Es disposa d'un formulari que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
<div><div></div><div></div></div>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<div><div></div><div></div></div>	La llista de preus està exposada	La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Ha d'incloure el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista de preus
<div><div></div><div></div></div>	Recepció (els requisits d'aquest apartat només seran obligatoris si així es deriva de la normativa turística)	S'ha de disposar d'una àrea de recepció, que pugui prestar servei telefònic les 24 hores del dia, tant a interior com a exterior.	Imatge / document acreditatiu
S'ha d'habilitar un telèfon a la disposició dels clients.			
L'accés dels clients s'ha de fer per accessos independents dels utilitzats pels proveïdors i el servei.			
<div><div></div><div></div></div>	Climatització (si hi obliga la normativa turística)	Totes les àrees públiques han d'estar climatitzades.	Imatge / document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Habitacions (els requisits d'aquest apartat només seran obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació.	Imatge / document acreditatiu compliment
Com a mínim el 80 % de les habitacions han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs).			
Si les habitacions disposen de sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² , 12 m ² si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs).			
Han de disposar d'algun sistema per enfosquir el dormitori.			
Totes les habitacions han de disposar de lavabo, vàter i dutxa (o banyera).			
<div><div></div><div></div></div>	Tots els elements de l'establiment es troben en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei estan en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	Serveis higiènics (els requisits d'aquest apartat només seran obligatoris quan es derivin de la normativa turística)	S'ha de disposar de banys generals, separats per a dones i homes.	Imatge / document acreditatiu compliment
Neteja diària de les habitacions.			
Canvi de tovalloles diari a petició del client.			
Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.			
<div><div></div><div></div></div>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments	Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentàries	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.	Presentar declaració responsable
<div><div></div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'exterior del restaurant	La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada
		Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	Documentació / imatge justificant
<div><div></div><div></div></div>	Serveis	L'establiment ha d'oferir el servei d'esmorzar (amb una varietat adequada d'aliments i begudes) en una àrea amb capacitat mínima per al 60 % dels clients.	Adjuntar document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Piscines	L'establiment ha de disposar de piscina exterior de dimensions adequades a la capacitat de l'establiment i de configuració integrada en l'entorn. Preferentment serà quadrada o rectangular amb rajoles blanques o verdes. L'empresa ha de disposar del llibre registre de piscines convenientment emplenat.	Adjuntar documents acreditatius
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Animació (si n'hi ha)	L'animació (sigui pròpia o subcontractada) disposa de tots els elements de seguretat necessaris per fer les activitats potencialment perilloses (carrabina, tir amb arc, etc.).	Adjuntar document acreditatiu seguretat en activitats potencialment perilloses

PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

HOSTATGERIA

SI NO N/A

<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Reserves</div><div>Es disposa d'un formulari que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.</div><div>L'hostatgeria pot disposar d'un règim d'admissió i de normes de comportament adequades als estatuts del seu orde religiós, que s'han de posar clarament en coneixement als possibles hostes.</div></div>	<div>Formulari petició de reserves</div> <div>Document règim admissió i normes de comportament</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Les factures tenen un format estàndard</div><div>El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.</div></div>	<div>Trametre una còpia d'una factura</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>La llista de preus està exposada</div><div>La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Aquesta inclou el preu total (amb impostos).</div></div>	<div>Imatge exposició llista preus</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Recepció</div><div>S'ha de disposar d'una àrea de recepció, que pugui prestar servei telefònic les 24 hores del dia, tant a interior com a exterior.</div><div>S'ha d'habilitar un telèfon a la disposició dels clients.</div></div>	<div>Imatge / document acreditatiu</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Habitacions</div><div>A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació</div><div>Com a mínim el 60 % de les habitacions han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m² (bany inclòs).</div><div>Si les habitacions disposen de sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m² (cuina inclosa), 12 m² si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m² (bany inclòs).</div><div>Com a mínim el 60 % de les habitacions han de disposar de lavabo, vàter i dutxa (o banyera).</div><div>Han de disposar d'algun sistema per enfosquir el dormitori.</div></div>	<div>Imatge / document acreditatiu compliment</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Tots els elements de l'establiment es troben en condicions òptimes</div><div>El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei es troben en perfecte estat de neteja i conservació.</div></div>	<div>Declaració responsable</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Serveis higiènics</div><div>S'ha de disposar de banys generals (quan la capacitat de l'establiment sigui superior a 30 places).</div><div>Neteja diària de les habitacions, amb la possibilitat de pactar-ho amb l'hoste perquè la faci ell mateix.</div><div>Canvi de tovalloles a petició del client.</div><div>Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.</div></div>	<div>Imatge / document acreditatiu compliment</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Està exposada la cabuda de l'establiment</div><div>La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat del establiment).</div></div>	<div>Imatge cartells cabuda</div>
<div><div></div><div></div></div>	<div><div>Hi ha un pla de manteniment preventiu</div><div>Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.</div></div>	<div>Adjuntar pla de manteniment preventiu</div>
<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div>Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments</div><div>Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.</div></div>	<div>Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites</div>
<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div>Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentària</div><div>Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.</div></div>	<div>Presentar declaració responsable</div>
<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div>La carta està exposada a l'exterior del restaurant</div><div>La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.</div><div>Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.</div></div>	<div>Imatge carta exposada</div> <div>Documentació / imatge justificant</div>
<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div>Serveis</div><div>L'establiment ha d'oferir el servei d'esmorzar (amb una varietat adequada d'aliments i begudes) en un àrea amb capacitat mínima per al 50 % dels clients.</div></div>	<div>Adjuntar document acreditatiu</div>
<div><div></div><div></div><div></div></div>	<div><div>Control de piscines (si n'hi ha)</div><div>L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat.</div></div>	<div>Adjuntar còpia de les pàgines inicials del llibre registre</div>

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

RESTAURANTS / BARS / CAFETERIES

SÍ NO N/A

<div><div></div><div></div></div>	Les factures/tiquets tenen un format estàndard	El format de la factura o tiquet que emet l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura/tiquet s'organitza per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, així com qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura o tiquet
<div><div></div><div></div></div>	Tots els elements de l'establiment es troben en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei, es troben en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment)	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'interior	La carta està exposada a l'interior i disposa d'una il·luminació adequada. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada a l'interior
<div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'exterior	La carta es troba exposada a l'exterior i disposa d'una il·luminació adequada. En la seva exposició s'empra un suport net i ben conservat. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada a l'exterior
		Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	Documentació / imatge justificant
<div><div></div><div></div></div>	Els horaris estan exposats	A l'entrada de l'establiment s'exhibeix l'horari de l'establiment, de manera que és visible des de l'exterior.	Imatge horari de servei
<div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments	Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia de la resolució
<div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentària	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.	Presentar declaració responsable del compliment
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptibles d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div></div>	Revisió instal·lació elèctrica	La instal·lació de baixa tensió és revisada quinquennalment per un organisme de control autoritzat (OCA)	Adjuntar document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Claus de pas	L'establiment disposa de dues claus de pas generals (una d'aigua freda i una d'aigua calenta) en un lloc accessible.	Adjuntar document i/o imatges
<div><div></div><div></div></div>	Manteniment instal·lacions tèrmiques	L'establiment té contractat el manteniment d'aquestes instal·lacions segons el reglament d'instal·lacions tèrmiques en vigor.	Adjuntar contracte/s instal·lacions de climatització

PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

INTERMEDIACIÓ TURÍSTICA

SÍ

NO

Reserves	Es disposa d'un formulari de reserves estàndard que coneix i aplica tot el personal.	Formulari de reserves
	Hi ha una fitxa per cada client i viatge contractat.	Fitxes de client i viatge (suport paper o digital)
Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
Dossier	Es lliura al client un dossier o similar amb tota la informació del viatge, com a mínim: bons, informació del viatge, dades de proveïdors i telèfons d'urgència.	Document acreditatiu
Material publicitari	La informació mínima que inclou el material promocional compleix tot el que s'especifica en la Llei de viatges combinats.	Declaració responsable
Incidències	Hi ha un telèfon d'atenció al client 24 hores per poder atendre qualsevol incidència sorgida al llarg del viatge.	Telèfon 24 hores
Condicions especials	El client és informat sempre per escrit i sense que es pugui induir a error de qualsevol condició especial en la seva reserva (bestretes, despeses anul·lació, terminis per a anul·lació, penalitzacions, etc.).	Declaració responsable
	S'informa el client de qüestions relatives a seguretat, atenció mèdica, etc., en la destinació, en cas de ser necessari.	

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

LLOGUER DE VEHICLES SENSE CONDUCTOR

SI	NO			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Reserves	Es disposa d'un formulari de reserves estàndard conegut i aplicat per tot el personal.	Formulari de reserves
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contracte	El contracte de lloguer ha de contenir: condicions generals, conceptes de cobrament, condicions de l'assegurança, recàrrecs, fiances, condicions de lliurament i de prolongació imprevista del contracte.	Contracte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lliurament del vehicle	Hi ha un document on es detalla el procés de lliurament del vehicle: lliurament de documentació i claus, revisió de danys, estat general del vehicle, combustible (amb el preu del sobrepreu de carburant) i equipament, com també zona d'aparcament i lloc de lliurament en finalitzar-ne l'ús. En presència del client es comproven els possibles danys del vehicle i s'anul·len o destrueixen els possibles resguards oberts de targetes de crèdit.	Document lliurament
			Una vegada lliurat el vehicle, i abans de lliurar-lo al client següent, es neteja i se'n reposa l'equipament estàndard. Aquestes operacions es verifiquen visualment i s'anoten les possibles incidències.	Document incidències
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'agència, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents a les diferents despeses, recàrrecs i fiances. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dossier	Es lliura al client un dossier o similar amb tota la informació relativa al lloguer: guia d'actuació en cas d'accident (amb telèfons d'emergència), mapa de situació de l'agència i de la destinació, etc.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S'ofereix al client una guia d'actuació en cas de accident	Amb la documentació s'ofereix al client una guia d'actuació en cas d'accident, que inclou telèfons d'emergència i avis, fulls per a croquis, fulls per reflectir danys produïts i condicions generals de la cobertura de les assegurances contractades.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La documentació lliurada inclou un mapa de situació i turístic de la zona	Amb la documentació del vehicle es lliura un mapa de situació de l'agència i de les principals carreteres i atractius de la destinació.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S'indiquen al client les dades bàsiques d'operació del vehicle	En el moment del lliurament s'orienta el client sobre l'operació de llums, alçavidres, tipus de gasolina, canvi...	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S'indica al client el preu definitiu que s'ha de pagar	Des de la contractació fins a la facturació definitiva, el client ha de tenir clar l'ús de les fiances dipositades, bons o altres instruments de pagament. En el moment de la facturació final (o la factura definitiva) s'especifiquen clarament les quantitats abonades, les compensacions i el preu final que es cobrarà pel servei. S'anul·len o destrueixen en presència del client els resguards oberts de crèdit una vegada compensats.	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es comproven i reposen els equipaments estàndard del vehicle	Durant o després del procés de neteja s'ha de comprovar l'existència de tots els equipaments estàndard del vehicle (recanvis, eines bàsiques i altres elements de seguretat inclosos). S'han de reposar els que faltin i notificar la incidència a l'efecte de reposició d'estocs.	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S'assegura que qualsevol vehicle per lliurar es troba net i en ordre de marxa	En tot cas el responsable de neteja, de recepció de serveis externs o el personal que lliura el vehicle han de fer una inspecció ocular que assegurï que totes les tasques de neteja han estat emplenades i que no es lliuren al client vehicles no conformes. Les incidències observades s'han de documentar.	Document incidències

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

ENTRETENIMENT

☐ SÍ
 ☐ NO
 ☐ N/A

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les factures/tíquets tenen un format estàndard	El format de la factura o tiquet que emet l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'agència, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura/tiquet s'organitza per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents a les diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura o tiquet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tots els elements de l'establiment estan en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei estan en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Està exposada la cabuda de l'establiment	La cabuda de les zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Els horaris estan exposats	A l'entrada de l'establiment se n'exhibeix l'horari, de manera que és visible des de l'exterior.	Imatge horari de servei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas de les empreses que manipulen o serveixen aliments	Es disposa de còpia de la inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció de còpia del llibre de visites de menjadors col·lectius (si l'establiment ofereix el servei de restauració).	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Servei responsable	Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques, com també de la seva publicitat en el local.	Documentació / Imatge justificant
			Establiment de criteris documentats sobre les consumicions alcohòliques, que han d'incloure: recipients (tipus i material), mètodes de servei (temperatura, gel, quantitat d'alcohol, etc.), possibles restriccions (als qui hagin fet un consum excessiu d'alcohol), etc.	Criteris documentats servei responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentària	Hi ha una base de dades de proveïdors (amb el seu núm. de registre sanitari).	Adjuntar document acreditatiu de compliment
			Es fan les tasques de desinfecció, desinsectació i desratització fixades per normativa.	Adjuntar portada contracte empresa acreditada
			Hi ha un procediment per a la neteja correcta de la vaixel·la i la cristalleria de l'establiment.	Procediment
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptibles d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La carta està exposada a l'interior	La carta està exposada a l'interior i disposa d'una il·luminació adequada. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada a l'interior
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Renous i vibracions	L'establiment ha d'actuar sobre els renous que genera la seva activitat i prendre les mesures per complir els nivells d'emissió i immissió acústiques prevists en la legislació.	Adjuntar document acreditatiu

Revisió de la instal·lació elèctrica	La instal·lació de baixa tensió és revisada quinquennalment per un organisme de control autoritzat (OCA).	Adjuntar document acreditatiu
Seguretat	L'establiment ha de disposar d'un protocol d'actuació davant robatoris i pèrdues.	Adjuntar protocol
	Les sortides d'emergència i les vies d'evacuació han d'estar degudament senyalitzades, permanentment lliures d'obstacles i s'han de poder obrir fàcilment des de l'interior.	Adjuntar document acreditatiu i imatge
	L'establiment ha de tenir definit i documentat un pla d'emergència d'acord amb els requisits de la legislació vigent que també prevegi mesures d'evacuació per a persones amb discapacitat. Igualment, s'ha de disposar dels documents necessaris i convenientment actualitzats que facilitin la intervenció dels equips auxiliars com bombers, protecció civil, etc., en casos d'emergència.	
	L'establiment d'oci ha d'informar el client sobre com actuar en casos d'emergència i evacuació.	
Neteja	L'empresa ha de garantir durant tot l'horari d'obertura la neteja dels banys amb reposició de paper, sabó, etc.	Adjuntar document acreditatiu
	L'empresa ha de garantir durant tot l'horari d'obertura la neteja immediata de líquids vessats, vidres romputs, etc.	
Accés	La direcció de l'establiment d'oci ha de definir de manera clara i objectiva les condicions d'accés del públic al local d'acord amb la legislació vigent.	Adjuntar document acreditatiu
	Les condicions d'accés al local han d'estar degudament publicades en la zona d'accés al local.	Adjuntar document acreditatiu o imatge
	El personal d'admissió ha d'estar clarament identificat i controlar el compliment de l'aforament del local.	
Formació	Tot el personal està format per al lloc de treball que ocupa segons la legislació vigent (personal de seguretat, manipuladors d'aliments, etc.).	Adjuntar document acreditatiu

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS

HOSTAL / HOSTAL RESIDÈNCIA / PENSIÓ / POSADA / CASA D'HOSTES / CAMPAMENT DE TURISME

I CÀMPING (...)

SÍ

NO

N/A

<div><div></div><div></div></div>	Reserves	Es disposa d'un formulari de reserves que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
<div><div></div><div></div></div>	Les factures tenen un format estàndard	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa del'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<div><div></div><div></div></div>	La llista de preus està exposada	La llista de preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Ha d'incloure el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista de preus
<div><div></div><div></div></div>	Recepció	S'ha d'habilitar un telèfon a disposició dels clients.	Imatge / document acreditatiu
<div><div></div><div></div></div>	Habitacions	A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació.	Imatge / document acreditatiu compliment
<div><div></div><div></div></div>	Tots els elementos de l'establiment estan en condicions òptimes	El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei estan en perfecte estat de neteja i conservació.	Declaració responsable
<div><div></div><div></div></div>	La cabuda de l'establiment està exposada	La cabuda de les zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat de l'establiment).	Imatge cartells cabuda
<div><div></div><div></div></div>	Hi ha un pla de manteniment preventiu	Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptibles d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen: - Element i/o equipament. - Data de revisió i/o manteniment. - Responsable i/o empresa que fa el manteniment. - S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc.	Adjuntar pla de manteniment preventiu
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas de les empreses que manipulen o serveixen aliments	Es disposa de còpia de la inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent.	Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentàries	Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària.	Presentar declaració responsable
<div><div></div><div></div><div></div></div>	La carta està exposada a l'exterior del restaurant	La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis (amb impostos) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat.	Imatge carta exposada
		Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques.	Documentació / Imatge justificant
<div><div></div><div></div><div></div></div>	Control de piscines (si n'hi ha)	L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat.	Adjuntar còpia de les pàgines inicials del llibre registre

ANNEX 6

Requisits mínims per a la inscripció d'habitatges objecte de comercialització turística.

Model de pla de modernització i qualitat per a habitatges turístics de vacances, com també per a habitatges objecte d'estades turístiques

A continuació es disposen dues llistes de requisits: uns indispensables i, per tant, de compliment obligatori, i d'altres avaluables. Respecte als segons, la persona interessada ha d'atorgar la puntuació que consideri adequada a cada un dels aspectes, amb el màxim de punts que s'indica en la llista. El total de punts obtingut no pot ser menor a 70.

1. Requisits de caràcter general

Indispensables

1. Habitatge aïllat o unifamiliar aparellat
2. Habitatge unifamiliar (màxim 6 dormitoris i 12 places)
3. Té la dotació mínima de cambra de bany
4. Té aigua calenta al bany i a la cuina
5. Disposa de subministrament d'aigua
6. Disposa de subministrament d'energia elèctrica
7. Disposa d'instal·lació d'evacuació d'aigües residuals
8. Rentadora
9. Mobiliari de terrassa adequat
10. Estenedor amb pinces a bastament
11. Planxa i post de planxar
12. Farmaciola
13. Espelmes / llanternes / il·luminació d'emergència
14. Manual d'usuari de l'habitatge, en les dues llengües oficials de la comunitat autònoma de les Illes Balears i mínim en una llengua estrangera, que inclogui telèfon 24 hores, telèfon servei atenció en horari comercial i instruccions d'ús emergències
15. Paraments i il·luminació interior i exterior: de qualitat i en bon estat de conservació
16. Manteniment general de l'habitatge correcte a interior i exteriors
17. Neteja general de l'habitatge correcta
18. Extintors amb revisió periòdica i instruccions en cas d'incendi
19. Full de reclamacions

Avaluables

1. Piscina, estris específics de neteja i manteniment
2. Barbacoa, elements de barbacoa
3. Jardí: manteniment
4. Existència de porxos, veles, tancaments condicionats
5. Elements de joc / oci
6. Porta de seguretat
7. Alarma antiintrusió
8. Garatge / zona habilitada per a aparcament
9. Telèfon
10. Eixugadora
11. Connexió a Internet
12. Materials, instal·lacions, equipament extra
13. Tasques de desinsectació o desratització
14. Aparell música / ràdio
15. Manual d'usuari en més idiomes i informació dels electrodomèstics i ubicació de les claus de pas
16. Enquesta de satisfacció
17. Inventari de mobles i estris
18. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	9
	6
	4
	3
	2
	2
	2
	2
	1
	3
	1
	5
	2
	2
	2
	2
	2
	2
	4
	56

2. Requisits menjador / sala d'estar

Indispensables

1. Mobiliari adequat: nombre suficient i en bon estat
2. Parament i llenceria: nombre suficient i en bon estat
3. Televisió

Avaluable

1. Aire condicionat
2. TV satèl·lit
3. Calefacció
4. Reproductor de DVD
5. Xemeneia
6. Cadira per a infant / trona
7. Superior nivell de qualitat / equipament
8. Internet amb Wi-Fi
9. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	5
	2
	4
	2
	1
	2
	4
	2
	3
	25

3. Requisits cambra de bany / lavabo

Indispensables

1. Pressió d'aigua adequada
2. Ventilació
3. Sanitaris en bon estat
4. Accessoris bany: paper higiènic, granereta i paperera amb tapa
5. Mirall
6. Tovallols suficients i estora en bon estat
7. Presa de corrent (endoll)
8. Cortina de bany
9. Lavabo en bon estat
10. Dutxa o banyera
11. Penjador per a tovalloles

Avaluables

1. Moble davall el lavabo
2. Mampara de bany / dutxa
3. *Jacuzzi* / hidromassatge
4. Eixugador de cabell
5. Mirall d'augment
6. Detalls perfumeria
7. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	4
	5
	3
	2
	1
	1
	4
	20

4. Requisits dormitoris

Indispensables

1. Mobiliari adequat: nombre adequat i en bon estat de conservació
2. Armari amb calaixeres i penjadors a bastament
3. Persianes o foscurit amb cortines
4. Llençols de recanvi, coixins i flassades en bon estat
5. Mirall
6. Disponibilitat de bressol
- 7 Tauleta/es de nit

Avaluables

1. Aire condicionat
2. Calefacció
3. Ventilació en el sostre
4. Interruptors i preses de corrent a bastament
5. Punts de llum devora el llit
6. Mirall de cos sencer
7. Armaris folrats
8. TV
9. Llit de dimensions superiors a l'estàndard
10. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	3
	1
	2
	2
	2
	2
	2
	1
	2
	3
	20

5. Requisits cuina

Indispensables

1. Mobiliari adequat i en bon estat
2. Nevera
3. Fogons
4. Campana extractora
5. Forn convencional / microones
6. Escudellam, cristalleria, coberts, joc de cafè / te, bateria estris de cuina adequats i suficients
7. Tetera / bullidor d'aigua
8. Cafetera
9. Estris i productes de neteja. Draps de cuina
10. Poals per als fems que permetin reciclatge
11. Estris de bar: llevataps, pitxer d'aigua, obridor de botelles glaçonera, exprimidora
12. Palanganes per servir, setrills, enciamera

Avaluables

1. Cafetera elèctrica
2. Rentaplats
3. Espremedora elèctrica
4. Liquadora
5. Torradora
6. Forn + microones
7. Batedora
8. Potabilitzadora d'aigua / osmosi
9. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	1
	2
	1
	1
	2
	2
	1
	2
	3
	15

6. Requisits zona exterior

Indispensables

1. En cas de tenir piscina: dutxa exterior i un joc tovalloles / persona
2. Habitatge perfectament identificat amb placa, nom i número del carrer

Avaluables

1. Bugaderia i pica
2. Qualitat / equipament superior

TOTAL

	3
	2
	5

7. Pòlissa d'assegurança per responsabilitat civil per import mínim de 300.000 euros en els termes del Decret

TOTAL PUNTS.....

ANNEX 7
Activitats de turisme actiu

A l'efecte d'aquest Decret, les activitats de turisme actiu, a títol orientatiu, són:

1. Bicicleta tot terreny: especialitat de ciclisme de progressió en espais naturals, que fa servir les tècniques i la maquinària característiques del ciclisme de muntanya.
2. Descens de barrancs: pràctica que consisteix en el descens d'un barranc mitjançant l'ocupació de tècniques de descens emprades en muntanyisme, escalada, espeleologia i natació.
3. Escalada: activitat que consisteix a pujar o grimpar per parets verticals naturals o artificials.
4. Esquí aquàtic: pràctica d'esquí en el mitjà aquàtic.
5. Espeleologia: activitat d'exploració i progressió en cavitats subterrànies sortejant els obstacles inherents a aquestes mitjançant l'ocupació de les tècniques i materials característics de l'espeleologia.
6. Globus aerostàtic: modalitat de vol que es realitza mitjançant l'ocupació d'un globus.
7. Heliexcursió: excursió en helicòpter amb finalitats esportives o d'oci.
8. Muntanyisme: activitat de desplaçament en muntanya, feta caminant, que té com a objectiu l'ascens a muntanyes sense emprar en cap cas les tècniques i materials d'escalada, alpinisme o esquí.
9. Moto aquàtica: activitat que es fa en aigües obertes o interiors en motos d'aigua, on no estigui prohibit per la normativa vigent.
10. Navegació a vela: navegació en embarcacions de vela propulsades fonamentalment per la força del vent.
11. Paracaigudisme: pràctica que consisteix a llançar-se des d'un avió, helicòpter, globus o avioneta en vol i descendir fins al sòl frenant i dirigint la caiguda amb paracaigudes.
12. Piragüisme: activitat nàutica que consisteix a navegar amb piragua.
13. Quads: activitat que es fa en circuits tancats o itineraris permesos en vehicle especial, tot terreny de quatre rodes i màxim de dues places, variant de la motocicleta.
14. Turisme equestre: excursió organitzada en equí seguint un recorregut determinat prèviament.
15. Salt amb elàstic: pràctica que consisteix a llançar-se des d'un lloc alt, subjecte per una goma elàstica que fa pujar i baixar el saltador diverses vegades.
16. Senderisme: expedició excursionista de curts o llargs recorreguts a través de senderes, en la qual es pot pernoctar o no.
17. Surf i windsurf: pràctica del desplaçament en la superfície de l'aigua mitjançant l'ocupació d'una taula a vela o taula especial segons la modalitat.
18. Tot terreny amb motor: activitat que consisteix a fer recorreguts en vehicles tot terreny en circuit tancat o itineraris permesos.
19. Travessia: expedició excursionista de llarg recorregut i mitjà recorregut a través de regions de muntanya, durant la qual es pernocta en refugi o acampada.
20. Vol lliure: activitat que consisteix a desplaçar-se per l'aire utilitzant aparells i mitjans que no estiguin propulsats per motors: velers, parapents, paracaigudes i ala deltes.
21. Vol amb ultralleuger: activitat de progressió aèria que utilitza una aeronau de característiques determinades, dotada de motor. Empren les tècniques i els materials característics d'aquesta modalitat.
22. Vol sense motor: modalitat de vol que es fa amb un aeroplà lleuger i sense motor (veler).
23. *Paintball*: guerra de pintura feta al mitjà rural.
24. Turisme de natura: activitats de divulgació científicotècnica de la biodiversitat de les Illes Balears dutes a terme en paratges naturals.

ANNEX 8: Model de full de queixes i reclamacions



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



**CONSELL INSULAR
DE MENORCA**

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó



Consell d'Eivissa

Av. d'Espanya, 49
07800 Eivissa

**Consell Insular
de Formentera**

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell / El establecimiento ha de cumplimentar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment/ Name der Unternehmens	
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz	Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
Província / Provincia / Province / Provinc / Provinz	

Data de queixa/ Fecha de queja / Date de la réclamation /Date of complaint/ Datum der Beschwerdwe
.....d.....de 20.....

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

PROVÍNCIA / PROVINCIA / PROVINCE / PROVINC / PROVINZ + NACIÓ / NACIÓN / PAYS / COUNTRY / LAND

TEL/e-mail.....

(1)

MOTIU DE LA QUEIXA

MOTIVO DE LA QUEJA

OBJET DE PLAINTÉ

REASON FOR THE

COMPLAINT

GRUND DER BESCHWERDE

Exemplar per a l'interessat

DOCUMENTACIÓ ANNEXA, SI ESCAU/DOCUMENTACIÓN ANEXA, EN SU CASO/DOCUMENTATIO ANNEXES (IN CASE)/UNE
DOCUMENTATION ANNEXE DANS SON CAS/DOCUMENTATIO NEBENGEBAUDE(FALLS)

PRETENSIO, SI ESCAU/ PRETENCION, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION
DANS VOTRE CAS

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau

Consigne día y hora de los hechos que se relaten

Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu

Please state the day and the time when the facts took place

Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport
C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



**CONSELL INSULAR
DE MENORCA**
Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



**Consell Insular
de Formentera**

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell / El establecimiento ha de cumplimentar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment/ Name der Unternehmens	
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz	Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
Província / Provincia / Province / Provinc / Provinz	

Data de queixa/ Fecha de queja / Date de la réclamation /Date of complaint/ Datum der Beschwerdwe
.....d.....de 20.....

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

PROVÍNCIA / PROVINCIA / PROVINCE / PROVINC / PROVINZ + NACIÓ / NACIÓN / PAYS / COUNTRY / LAND

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA (1)

MOTIVO DE LA QUEJA

OBJET DE PLAINTÉ

REASON FOR THE

COMPLAINT

GRUND DER BESCHWERDE

DOCUMENTACIÓ ANNEXA, SI ESCAU/DOCUMENTACIÓN ANEXA, EN SU CASO/DOCUMENTATIO ANNEXES (IN CASE)/UNE
DOCUMENTATION ANNEXE DANS SON CAS/DOCUMENTATIO NEBENGEBAUDE(FALLS)

PRETENSIO, SI ESCAU/ PRETENCION, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION
DANS VOTRE CAS

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau

Consigne día y hora de los hechos que se relaten

Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu

Please state the day and the time when the facts took place

Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

Exemplar per a l'establiment turístic



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport
C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



**CONSELL INSULAR
DE MENORCA**
Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



**Consell Insular
de Formentera**

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

L'establiment ha d'emplenar les dades en vermell / El establecimiento ha de cumplimentar los datos en rojo

Nom de l'establiment / Nombre del establecimiento / Nom de l'establissement / Name of the establishment/ Name der Unternehmens	
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz	Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
Província / Provincia / Province / Provinc / Provinz	

Data de queixa/ Fecha de queja / Date de la réclamation /Date of complaint/ Datum der Beschwerdwe
.....d.....de 20.....

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort

PROVÍNCIA / PROVINCIA / PROVINCE / PROVINC / PROVINZ + NACIÓ / NACIÓN / PAYS / COUNTRY / LAND

TEL/e-mail.....

(1)

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINTÉ
REASON FOR THE
COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE

Exemplar per a l'Administració

DOCUMENTACIÓ ANNEXA, SI ESCAU/DOCUMENTACIÓN ANEXA, EN SU CASO/DOCUMENTATIO ANNEXES (IN CASE)/UNE
DOCUMENTATION ANNEXE DANS SON CAS/DOCUMENTATIO NEBENGEBAUDE(FALLS)

PRETENSIO, SI ESCAU/ PRETENCION, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION
DANS VOTRE CAS

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau

Consigne día y hora de los hechos que se relaten

Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu

Please state the day and the time when the facts took place

Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben

Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift

INTRUCCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DEL FULL OFICIAL DE QUEIXES

- La persona usuària ha de lliurar la còpia rosa a l'establiment turístic i l'original a l'administració pública competent (Conselleria de Turisme o consells insulars en els casos de Menorca, Eivissa i Formentera) i ha de conservar la còpia groga.
- El termini de lliurament de l'original **és de TRES MESOS, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motiven la queixa**, i ha d'adjuntar-se la documentació que acrediti, si escau, la condició de persona usuària turística i aquella que estigui relacionada amb la queixa, que es pot lliurar en els llocs següents:
 - Les oficines d'informació turística.
 - Els registres de l'administració turística competent.
 - Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de Estat; els de qualsevol administració de les comunitats autònomes, o els d'alguna de les entitats que integren l'Administració local (ajuntaments).
 - Les oficines de correus.
 - Les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
 - Les associacions de consumidors i usuaris establertes a les Illes Balears.
 - Qualsevol altre lloc que estableixin les disposicions vigents.

INTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DEL IMPRESO OFICIAL DE QUEJAS

- El usuario debe entregar la copia rosa al establecimiento turístico y el original a la administración turística competente (Consejería de Turismo o consejos insulares en los casos de Menorca, Ibiza y Formentera), conservando para sí la copia amarilla.
- El plazo de entrega del original **será de TRES MESES, que se contarán desde la fecha en que se produjeron los hechos que motiven la queja**, y deberá adjuntarse la documentación que acredite, en su caso, la condición de usuario turístico y la que esté relacionada con la queja, pudiendo entregarse en los lugares siguientes:
 - Las oficinas de información turística.
 - Los registros de la administración turística competente.
 - Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado; los de cualquier administración de las comunidades autónomas, o los de alguna de las entidades que integran la Administración local (ayuntamientos).
 - Las oficinas de correos.
 - Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas en las Illes Balears
 - Cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION DU FORMULAIRE OFFICIEL DE RÉCLAMATION

- L'utilisateur doit remettre la copie rose à l'établissement touristique, l'original à l'administration touristique compétente (le Ministère du tourisme à Majorque ou les conseils insulaires dans les cas de Minorque, Ibiza et Formentera), et garder pour lui la copie jaune.
- Le délai de remise de l'original sera de TROIS MOIS à partir de la date à laquelle se sont produits les faits qui ont motivé la réclamation, il faudra y joindre la documentation justifiant, le cas échéant, la condition d'utilisateur touristique et celle se rapportant à la réclamation, ces documents pouvant être déposés dans les bureaux suivants:
 - Les bureaux d'information touristique.
 - Les registres de l'administration touristique compétente.
 - Les registres de tout organe administratif appartenant à l'Administration générale de l'État ; ceux de toute administration des communautés autonomes, ou ceux de l'un des organismes de l'Administration locale, (municipalités).
 - Les bureaux de poste.
 - Les représentations diplomatiques ou les bureaux consulaires d'Espagne à l'étranger.
 - Les associations de consommateurs et des utilisateurs établies dans les îles Baléares
 - Tout autre lieu établi par les dispositions en vigueur.

INSTRUCTIONS FOR THE PRESENTATION OF THE OFFICIAL COMPLAINT FORM

- The user must present the pink copy to the tourist establishment. The original copy is for the appropriate tourist authority (the Department of Tourism in Majorca or the island councils in the case of Minorca, Ibiza and Formentera). The user should keep the yellow copy.
- The deadline for presenting the original is THREE MONTHS from the date on which the events that led to the complaint took place, and the documentation that shows, where appropriate, the status of the user as a tourist plus the documentation relating to the complaint must be attached. The original, along with the relevant documentation, can be presented at the following places:
 - Tourist information offices.
 - The registries of the appropriate tourist authority.
 - The registries of any administrative body belonging to the State; those of any of the administrative bodies belonging to the Autonomous Communities, or those of any of the bodies that make up local government (town halls).
 - Post offices.
 - Spanish diplomatic or consular offices abroad.
 - The associations of consumers and users established in the Balearic Islands
 - Any other place established by current legislation.

ANWEISUNGEN ZUR EINREICHUNG DES OFFIZIELLEN BESCHWERDEFORMULARS

- Der Nutzer gibt den rosafarbenen Durchschlag im Gastgewerbebetrieb ab und reicht das Original bei der entsprechenden Tourismusbehörde ein (regionales Tourismusministerium für Mallorca bzw. Inselräte für Menorca, Ibiza und Formentera). Den gelben Durchschlag behält er selbst.
- Die Frist für die Einreichung des Originals beträgt DREI MONATE ab dem Datum der Vorfälle, die zur Beschwerde geführt haben. Dabei sind die Unterlagen einzureichen, die gegebenenfalls den Status des touristischen Nutzers nachweisen und mit der Beschwerde in Zusammenhang stehen. Die Beschwerde kann außerdem bei den folgenden Stellen eingereicht werden:
 - Tourist-Information-Büros,
 - Registaturen der zuständigen Tourismusbehörde,
 - Registaturen aller Verwaltungsbehörden der allgemeinen Staatsverwaltung, Verwaltungsbehörden der autonomen Gemeinschaften oder Ämter der Lokalverwaltung (Stadtverwaltungen),
 - Postämter,
 - diplomatische Vertretungen oder Konsularbehörden Spaniens im Ausland,
 - Die Gremien von Verbrauchern und Nutzern, auf den Balearischen Inseln gegründet
 - jede andere Stelle entsprechend den geltenden Bestimmungen.



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esport
C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



**CONSELL INSULAR
DE MENORCA**
Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó

Consell d'Eivissa

Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa



**Consell Insular
de Formentera**
Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

**FULL DE
QUEIXA/RECLAMACIÓ**
HOJA DE QUEJAS
IMPRIME DE RECLAMATION
COMPLAINT FORM
BESCHWERDEFORMULAR

FULLS DE RECLAMACIONS HOJAS DE RECLAMACIONES

- Aquest establiment disposa de **fulls de reclamació** oficials, a disposició dels clients.
- Este establecimiento dispone de **hojas de reclamaciones** oficiales, a disposición de los clientes.
- In this establishment there are available official **Complaint forms** for the use of the clients.
- In diesem Betrieb stehen den Gästen vorschrittsässige und kostenloese **Beschwerdeblätter** zur Verfügung.
- Dans cet établissement, des **feuilles de réclamations** réglementaires sont à la disposition de les Clients.

Termini de presentació de la queixa: tres mesos, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motivin la queixa.

Decret XX/2015 de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i cooperació del Govern de les Illes Balears; de regulació i classificació de les empreses i establiments turístics, dictat en desenvolupament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears.

Plazo de presentación de la queja: tres meses, que se contarán desde la fecha en la que se produjeron los hechos que motiven la queja.

Decreto XX/2015 de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y cooperación del Gobierno de las Illes Balears; de regulación y clasificación de las empresas y establecimientos turísticos, dictado en desarrollo de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears.