

Secció I. Disposicions generals

CONSELL DE GOVERN

6661

Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears, i de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, dictat en desplegament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears

ÍNDEX

Preàmbul

Títol I. Disposicions generals

(articles 1 i 2)

Títol II. Principis generals

Capítol I. Principis generals relatius a l'inici de l'activitat turística i al procediment d'inscripció en els registres de caire turístic

Secció 1a. Inici de les activitats turístiques (article 3)

Secció 2a. Comunicació prèvia (article 4)

Secció 3a. Disposicions comunes a la DRIAT i a la comunicació prèvia (article 5)

Secció 4a. Inscripció en el Registre d'empreses, activitats i establiments turístics (articles 6 a 12)

Capítol II. Principis generals relatius a les comissions de valoració de dispenses de caràcter turístic (articles 13 a 17)

Capítol III. Principis generals relatius a les oficines úniques de l'Administració turística (articles 18 i 19)

Capítol IV. Principis generals referents a la inspecció turística (articles 20 a 22)

Capítol V. Principis generals relatius als plans d'intervenció en àmbits turístics (articles 23 i 24)

Capítol VI. Principis generals respecte als informes que preveu la disposició adicional onzena de la Llei 8/2012 (articles 25 i 26)

Capítol VII. Principis generals relatius als plans de desenvolupament turístic insular i municipal (articles 27 i 28)

Capítol VIII. Principis generals relatius a la declaració d'interès turístic (articles 29 a 35)

Capítol IX. Principis generals relatius al procediment, les condicions i els requisits per a l'adquisició de places a l'òrgan de gestió de les places donades de baixa definitiva (articles 36 a 39)

Títol III. Òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears

Capítol I. Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears (articles 40 a 54)

Capítol II. Comissió Interdepartamental de Turisme (articles 55 a 63)

Capítol III. Mesa Municipal de Turisme de les Illes Balears (articles 64 a 69)

Títol IV. Declaració de municipi turístic

Capítol I. Finalitat, requisits i elements necessaris per obtenir la declaració de municipi turístic (articles 70 i 71)

Capítol II. Procediment i efectes de la declaració de municipi turístic (articles 72 a 82)

Títol V. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics

Capítol I. Informació i drets i deures del consumidor i de l'usuari en relació amb els establiments i els serveis turístics (articles 83 a 85)

Capítol II. Empreses turístiques d'allotjament

Secció 1a. Informació que han de subministrar els establiments d'allotjament turístic i règim de preus, publicitat i reserves de les empreses turístiques d'allotjament (articles 86 i 87)

Secció 2a. Règim d'usos secundaris compatibles (article 88)

Secció 3a. Explotació conjunta d'establiments turístics (article 89)

Secció 4a. Establiments d'allotjament hotel·ler i apartaments turístics subjectes a classificació obligatòria (articles 90 a 100)

Secció 5a. Allotjaments de turisme d'interior (article 101)

Secció 6a. Allotjaments de turisme rural (articles 102 a 104)

Secció 7a. Hostatgeries (article 105)

Capítol III. Empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges (articles 106 a 109)

Capítol IV. Empreses turísticore residencials (article 110)

Capítol V. Empreses turístiques de restauració (articles 111 a 114)

Capítol VI. Empreses d'intermediació turística (articles 115 i 116)

Capítol VII. Empreses d'activitats turístiques d'entreteniment, esbarjo, esportives, culturals, lúdiques i de turisme actiu (articles 117 a 124)

Capítol VIII. Empreses de lloguer de vehicles sense conductor o *rent a car* (article 125)

Capítol IX. Pla de modernització i seguretat (articles 126 a 134)

Capítol X. Empreses d'activitats d'informació, orientació i assistència turística. Guies de turisme (articles 135 a 146)

Capítol XI. Activitats d'entreteniment i restauració en embarcacions (article 147)

Capítol XII. Ús turístic en instal·lacions de senyalització marítima i en edificacions que tinguin o hagin tingut ús militar (article 148)

Títol VI. Procediment que s'ha de seguir a la comunitat autònoma de les Illes Balears per tramitar queixes i reclamacions d'usuaris de serveis turístics

(articles 149 a 156)

Títol VII. Directrius de coordinació

(articles 157 a 160)

Disposició addicional primera. Habilitació competencial

Disposició addicional segona. Exhibició d'estrelles pels hotels rurals, agroturismes i turisme d'interior

Disposició addicional tercera. Creació de la Comissió de Valoració de Dispenses de Mallorca

Disposició addicional quarta. Servei de restauració ofert per les empreses dels capítols II, IV i VII del títol V

Disposició addicional cinquena. Concepte de reforma integral

Disposició transitòria primera. Esmena de deficiències de l'autoavaluació presentada sota la vigència del Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears

Disposició transitòria segona. Competències materials del Govern en ordenació i promoció a l'illa de Mallorca

Disposició transitòria tercera. Distintius

Disposició transitòria quarta. Expedients administratius en tramitació

Disposició transitòria cinquena. Hostatgeries

Disposició transitòria sisena. Adequació de la fiança de les agències de viatges

Disposició transitòria setena. Sol·licitud i condicions en relació amb els informes de la disposició transitòria sisena de la Llei 8/2012

Disposició transitòria vuitena. Sobre els informes i les obres en establiments turístics derivats de la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012

Disposició transitòria novena. Pòlissa d'assegurança d'habitatges objecte de comercialització turística i habitatges turístics de vacances

Disposició transitòria desena. Activitats d'entreteniment i restauració en embarcacions

Disposició transitòria onzena. Període transitori per a fulls de queixes i reclamacions

Disposició transitòria dotzena. Personal especialitzat

Disposició transitòria tretzena. Període transitori per a la presentació de la DRIAT corresponent als centres turístics recreatius, esportius, culturals o lúdics

Disposició derogatòria única

Disposició final primera. Aplicació i desplegament

Disposició final segona. Entrada en vigor

Annexos

Annex 1. Distintius

Annex 2. Criteris classificació estrelles

Annex 3. Criteris classificació claus

Annex 4. Instruccions i model d'autoavaluació

Annex 5. Models pla de modernització i seguretat.

Annex 6. Model de pla de modernització i seguretat / requisits mínims pels habitatges objecte de comercialització turística

Annex 7. Activitats orientatives de turisme actiu

Annex 8. Model oficial de queixes i reclamacions

PREÀMBUL

L'article 24 de l'Estatut d'autonomia, en la redacció de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, estableix com a principi rector adreçat als poders públics de les Illes Balears que aquests han de reconèixer l'activitat turística com a element econòmic estratègic de les Illes Balears, i que el foment i l'ordenació de l'activitat turística s'han de dur a terme amb l'objectiu de fer-la compatible amb el respecte al medi ambient, al patrimoni cultural i al territori, i també amb l'impuls de polítiques generals i sectorials de foment i ordenació econòmica que tinguin com a finalitat afavorir el creixement econòmic a mitjà i a llarg termini.

En data 21 de juliol de 2012 es va publicar la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears, que es va dictar en consideració a les competències en ordenació, promoció i planificació del turisme de la Comunitat Autònoma, recollides en l'article 30.11 de l'Estatut d'autonomia com a competència exclusiva, a l'empara de l'article 148.1.18a de la Constitució, i que varen ser traspassades pel Reial decret 3401/1983, de 23 de novembre.

L'article 6 de la Llei 8/2012 disposa que són competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, entre d'altres, i amb fonament en l'article 30, apartats 11, 21 i 47; l'article 31, apartat 6, i l'article 58, apartat 3, de l'Estatut d'autonomia: la regulació de l'activitat turística i de la prestació de serveis turístics, incloent la fixació dels drets i deures dels usuaris de serveis turístics, i també la potestat reglamentària en matèria turística en l'àmbit de les seves competències. Així mateix, la disposició addicional primera, en el punt 1, faculta el Consell de Govern perquè, en l'àmbit de les seves competències, dicti les disposicions necessàries per executar i desenvolupar el que es disposa en aquesta Llei.

A més, aquesta Llei conté al llarg de l'articulat altres articles que tenen en compte un desplegament reglamentari de les seves previsions, sigui amb caràcter de mandat, per aconseguir una regulació normativa completa, sigui amb caràcter potestatiu, si es considera necessari per aconseguir més concreció i claredat i, per tant, seguretat jurídica.

Així mateix, conté una disposició derogatòria que, a més de derogar expressament diverses normes, estableix que igualment queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'hi oposin, la contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa.

La conjugació de les circumstàncies exposades, així com el fet d'evitar l'existència de buits normatius, condueixen a la necessitat que es dicti un desplegament reglamentari de la Llei, que s'intenta que sigui integral pel que fa a l'àmbit competencial del Govern i eviti la dispersió normativa.

Les competències per al desplegament reglamentari de la Llei que es fa per mitjà d'aquest Decret s'emparen en les consideracions que s'indiquen seguidament.

L'article 30.11 de l'Estatut d'autonomia disposa que és competència exclusiva de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: "Turisme. Ordenació i planificació del sector turístic. Promoció turística. Informació turística. Oficines de promoció turística a l'exterior. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics. Regulació de les línies públiques pròpies de suport i promoció del turisme."

D'altra banda, l'article 58.3 afirma que en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies, el Govern de les Illes Balears podrà establir els principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària per part dels consells. En aquest sentit, l'article 70.3 disposa que són competències pròpies dels consells: "Informació turística. Ordenació i promoció turística." Respecte a aquests principis generals, és doctrina del Consell Consultiu de les Illes Balears que han de complir un seguit de requisits per poder ser considerats com a tals, seguint un esquema que recorda el clàssic entre l'Estat i les comunitats autònomes: normativa bàsica i normativa de desplegament. Aquests requisits es poden resumir en els següents: els principis generals només es poden establir per decret del Govern, al qual correspon definir-los; la norma s'ha d'identificar expressament com a norma de principis generals; han de constituir un mínim denominador comú en totes les illes basat en aspectes d'interès suprainsular, de relació amb l'Estat i les comunitats europees, de bona administració i de respecte als drets dels ciutadans, i no poden exhaurir la matèria, sinó que han de deixar un marge ampli de reglamentació dels consells.

En tot cas, també s'ha de reconèixer que l'Estatut d'autonomia no conté paràmetres precisos de caràcter positiu respecte als principis generals, ni que la coordinació dels interessos supramunicipals s'hagi de reconduir necessàriament a la potestat normativa de principis generals. Hem de tenir en compte que si el que es regula són interessos suprainsulars que excedeixen, per tant, l'àmbit territorial de cada illa excedeixen també l'àmbit competencial de cada consell.

Per tot el que s'ha exposat fins ara, i no obstant el que estableix el paràgraf anterior, s'ha considerat necessari regular un mínim comú normatiu d'aplicació, que no exhaurix la matèria i permet un marge ampli de regulació per part dels consells insulars, en forma de principis generals, que conté el títol II i que fan referència a la Comissió de Valoració de Dispenses de Caràcter Turístic, de la qual regulen bàsicament la composició mínima i aclareixen les funcions; a les oficines úniques de l'Administració turística, per tal de fixar uns mínims homogenis relatius al funcionament i disposar-ne la integració en l'estructura de cada administració turística insular; a l'inici de l'activitat turística i al procediment d'inscripció en els registres de manera molt semblant a com es regulava en el Decret 13/2011, si bé amb la introducció d'informes descriptius que no s'havien regulat i amb el reforçament de la manifestació del fet que es compleixen tots els requisits legals necessaris per començar a exercir l'activitat turística, i així mateix es disposa que cada administració turística insular ha de publicar els models de declaració responsable; a la inspecció turística, per tal de concretar i homogeneïtzar diversos aspectes relatius a les seves funcions i a les actes d'inspecció; als plans d'intervenció en àmbits turístics, per tal d'establir quins són els objectius generals; als informes que preveu la disposició addicional onzena de la Llei 8/2012, per tal de determinar una informació mínima que cal aportar necessària per emetre aquests informes; als plans de desenvolupament turístic insular i municipal, respecte als quals es determina que han de seguir els sis eixos principals que integren el Pla Integral de Turisme de les Illes Balears, amb el contingut mínim d'aquests; a la declaració d'interès turístic, per tal de determinar els supòsits, les condicions, la classe de sòl, el procediment que s'ha de seguir i els efectes, i al procediment, les condicions i els requisits per a l'adquisició de places a l'òrgan de gestió de les places donades de baixa definitiva.

S'insisteix expressament també en aquest capítol en la possibilitat de desenvolupament del contingut d'aquests principis per part dels consells insulars.

D'altra banda, es dicten, no com a principis generals sinó derivats de la mateixa previsió feta en els articles 11, 12, 13 i 70 de la Llei 8/2012, i a l'empara de les facultats d'autoorganització del Govern de les Illes Balears derivades de l'article 30.1 de l'Estatut d'autonomia; de la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears, i de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: el títol III, en el qual es regulen el Consell Assessor i la Comissió Interdepartamental, ambdós amb una regulació força semblant a la continguda en el Decret 147/2001, de 21 de desembre, i en el Decret 98/2011, de 30 de setembre, que es

deroguen, i la Mesa Municipal de Turisme, de la qual es defineix la naturalesa, el règim jurídic, l'objecte, l'estructura, la composició i el funcionament; també el títol IV, relatiu a la declaració de municipi turístic, que en defineix bàsicament la finalitat, els requisits, el procediment i els efectes.

Així mateix, el títol V, titulat "Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics", es dicta a l'empara de la competència exclusiva atorgada a la Comunitat Autònoma de manera expressa per l'article 30.11 de l'Estatut d'autonomia en la redacció de la Llei orgànica 1/2007 —Ordenació i planificació del sector turístic. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics—, competència no atribuïda com a pròpia en l'article 70 als consells insulars, als quals recordem que atribueix únicament i literalment la "Informació turística. Ordenació i promoció turística". Per tant, l'àmbit competencial autonòmic és més ampli que l'atribuït com a propi als consells insulars. En aquest sentit, d'acord amb l'article 58.1 correspon al Govern l'exercici de les competències de la Comunitat Autònoma a què es refereix el títol III d'aquest Estatut, excepte les que són pròpies dels consells insulars o les que hagin estat transferides. I, així mateix, el punt 2 de l'article 58 afirma que el Govern té la potestat reglamentària en les seves competències.

Per tant, ens trobam davant una atribució genèrica de competències als consells en l'article 70.3 —ordenació turística—, però davant un títol competencial específic atribuït al Govern de les Illes Balears expressament esmentat en l'article 30 i no contingut en l'article 70.3 —Ordenació i planificació del sector turístic. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics— i, per això, l'*ordenació i planificació del sector turístic*, entès com un sector econòmic format per les empreses i els establiments turístics, i en concret la *regulació i classificació* d'aquests, suposa, d'acord amb els punts 1 i 2 de l'article 58, una reserva competencial irrenunciable en favor del Govern respecte a la qual no s'haurà de limitar a una regulació de principis generals, atès que suposa la regulació d'un sector econòmic essencial de la comunitat autònoma en el seu conjunt, que va més enllà de l'*ordenació turística* entesa com a activitat material a què es refereix l'article 70.3 de l'Estatut, i que sí és pròpia dels consells.

En aquest sentit, s'ha desmentat l'article 69 de l'Estatut d'autonomia, que afirma taxativament que les competències no atribuïdes *expressament* com a pròpies als consells insulars en l'Estatut d'autonomia corresponen al Govern de les Illes Balears.

Cal observar, a més, que el mateix article diu que en cap cas serien susceptibles de transferència les competències que per la seva pròpia naturalesa tenguin caràcter suprainssular o que incideixin en l'*ordenació i planificació de l'activitat econòmica general en l'àmbit autonòmic* (com ho és la *planificació del sector turístic*).

En tot cas, per entendre millor l'abast competencial exposat derivat de la Llei orgànica 1/2007, i que les competències atribuïdes als consells són només d'activitat material pel que fa a la *regulació i classificació de les empreses i establiments turístics*, és il·lustratiu acudir als antecedents, i així, l'article 2.3 de la Llei 3/1996, de 29 de novembre, d'atribució de competències als consells insulars de Menorca i d'Eivissa i Formentera en matèria d'ordenació turística, ja deia literalment que es transferien "la iniciació, ordenació, tramitació i resolució dels expedients per a l'atorgament de les llicències d'obertura dels allotjaments hotelers i la seva classificació" (i el mateix respecte als allotjaments extrahotelers en el punt següent). S'ha d'observar, doncs, que tant per a l'obertura com per a la classificació el que es transferí expressament ja l'any 1996, a l'empara de l'Estatut d'autonomia, era només la potestat relativa a tramitació dels expedients, és a dir, l'activitat material d'ordenació; tot això dins el marc de la potestat reglamentària que conservava el Govern, segons l'article 8.

Aquesta reserva competencial en favor del Govern, que, com s'ha esmentat, està reconeguda també actualment en els mateixos termes introduïts per la reforma operada per la Llei orgànica 1/2007, encaixa també en la consideració que la regulació de les empreses i els establiments turístics, és a dir, l'ordenació i la planificació del sector turístic, que, com s'ha exposat, és un element estratègic de desenvolupament econòmic d'aquesta comunitat, entra en l'àmbit general de les competències de foment del desenvolupament econòmic i de coordinació de l'activitat econòmica que l'article 30.21 de l'Estatut atorga al Govern, i encaixa en la defensa de consumidors i usuaris que preveu el punt 47 de l'article 30, també competència exclusiva.

Al marge d'aquest fonament competencial, no es pot obviar que hi ha raons d'interès general que obligaven i obliguen a l'existència d'un desplegament reglamentari en aspectes que havien quedat al seu moment sense regulació. En aquest sentit, aquest Decret substitueix, per tal d'actualitzar la realitat actual entre d'altres aspectes, la regulació continguda en el Decret 20/2011, de 18 de maig, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears, que queda derogat, però que al seu moment va dictar el Govern a l'empara de les competències de l'article 30, punts 11 i 47, de l'Estatut, per tal d'evitar un buit legal que afectava el dret a la informació dels consumidors i a la relació de qualitat exigible a les empreses turístiques, atès que dificultava en gran manera la necessària classificació dels establiments a l'efecte de la declaració responsable i la inscripció en els registres. Aquest buit s'havia produït a causa de la derogació que va fer el Reial decret 39/2010, de 15 de gener, de les normes estatals que s'empraven a la comunitat autònoma de manera supletòria per determinar la classificació dels allotjaments turístics: el Reial decret 1634/1983, el Reial decret 2877/1982 i l'Ordre de 17 de gener de 1967. Per tant, i al marge dels fonaments competencials ja esmentats en el paràgraf anterior i que es deriven de l'articulat de l'Estatut d'autonomia, es pot afirmar que raons d'interès general que afectaven i afecten un dels punts econòmics de les nostres illes en el seu conjunt determinaven i determinen la necessitat de dur a terme aquesta regulació i la seva actualització.

El títol VI regula el procediment que s'ha de seguir a la comunitat autònoma de les Illes Balears per tramitar queixes d'usuaris de serveis





turístics, regulació que substitueix el fins ara vigent Decret 4/2007, de 2 de febrer, i que es regula a l'empara de l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia —defensa dels consumidors i usuaris—, precepte que, com ja s'ha exposat, també s'ha de considerar com a fonament general de molta de la regulació continguda en aquest Decret.

Finalment, el títol VII, "Directrius de coordinació", es dicta a l'empara de les competències de coordinació de l'activitat dels consells insulars en tot el que pugui afectar els interessos de la Comunitat Autònoma, que l'article 72.2 de l'Estatut atorga al Govern.

Tornant a la regulació continguda en el títol V d'aquest Decret, relativa a la regulació i classificació de les empreses i els establiments turístics, la qual es fa en aplicació, com ja s'ha dit, de les competències exclusives del Govern de les Illes Balears, cal exposar que, pel que fa a les empreses turístiques d'allotjament, es fixa un seguit de criteris relatius a la informació que s'ha de subministrar als clients, a les tarifes per aplicar, al règim de publicitat, a la informació precontractual, a les factures, al règim de reserves, a la gratuïtat de determinats serveis i a altres aspectes que es consideren de necessària regulació. Així mateix, es desplega el règim d'explotació conjunta i s'adeqüen a la realitat actual i s'unifiquen els criteris de classificació dels hotels, hotels apartament, turisme d'interior, agroturisme i hotel rural, si bé aquests tres últims amb caràcter voluntari, mitjançant la superació de l'autoavaluació. També per a aquests tres tipus d'allotjament es regula un seguit de requisits mínims que han de complir, en la mateixa línia de protegir el consumidor o usuari, així com per fomentar l'adequada qualitat que necessita el nostre model turístic. Així mateix, s'incorpora en l'àmbit turístic una figura que la Llei 8/2012 permet incloure mitjançant el desplegament reglamentari, com són les hostatgeries, i es configura un seguit d'obligacions i requisits mínims amb els mateixos objectius esmentats abans, i amb la possibilitat també de superar l'autoavaluació per obtenir categoria amb caràcter voluntari. També es preveuen determinats aspectes respecte a la comercialització d'estades turístiques en habitatges, amb l'exigència d'un seguit de requisits mínims de qualitat i seguretat per als que es vulguin inscriure en els registres turístics, així com per als ja inscrits, mitjançant la configuració d'aquests mateixos requisits com a pla específic de modernització. Pel que fa a les empreses turísticoresidencials, es fixen uns màxims de distància per poder entendre que es forma part del complex turístic, així com un punt relatiu al còmput de les places turístiques.

Dins aquest marc del títol V és important esmentar que les activitats regulades per la Llei 8/2012, fins i tot les derivades dels usos secundaris i compatibles, s'han d'atenir també als termes que indica la Llei 7/2013, de 26 de novembre, de règim jurídic d'instal·lació, accés i exercici d'activitats a les Illes Balears.

D'altra banda, cal esmentar que no es despleguen reglamentàriament la creació, l'existència i el règim jurídic dels albergs i dels refugis, tal com permetria fer l'article 45 de la Llei 8/2012, la qual cosa implicaria donar-los virtualitat com a allotjaments turístics. Al contrari, es considera que l'oferta turística actualment regulada i existent, així com la regulació dels albergs i refugis per altres normatives, no fa necessari de moment donar virtualitat turística a ambdues figures.

Pel que fa a les empreses de restauració, i amb vista a una adequada defensa dels consumidors i usuaris i el manteniment de la qualitat del nostre model turístic, es regulen determinats aspectes referents al personal, els locals, la informació i els menjars i les begudes, alhora que es desenvolupa el concepte de *restaurant* i de *bar cafeteria*, així com es creen als efectes normatius turístics, atenent les possibilitats atorgades per l'article 54 de la Llei 8/2012, dos grups nous d'empreses ja existents en la realitat de la restauració de les nostres illes: els bars de copes i les empreses de càterin, amb la consegüent obligació d'inscripció en els registres turístics, si bé respecte a aquestes últimes es determina que han de complir tots els requisits que marca la seva normativa específica. Un aspecte també nou de la regulació de les empreses de restauració és el foment de l'augment de la qualitat, no tan sols mitjançant la regulació de mínims que es fa en l'articulat en defensa dels consumidors i usuaris, sinó també mitjançant el foment de la possibilitat d'obtenir una categoria superior denominada *Gold* si se superen determinats sistemes de qualitat reconeguts per l'Administració turística.

Pel que fa a les agències de viatges, es recupera la classificació en agències majoristes, detallistes i majoristes detallistes, i es revisen els imports de les fiances amb l'objectiu d'adequar-les als estàndards recomanables a escala de l'Estat, amb vista a una correcta defensa dels consumidors i usuaris. Així mateix, es dona un termini d'un any perquè les agències actualment en funcionament adequin les seves fiances als imports indicats en aquest Decret, atès que el contrari, és a dir, exigir els nous imports només a les que iniciïn les seves activitats sota la vigència d'aquest Decret suposaria un greuge comparatiu.

Quant a les activitats turístiques contingudes en el capítol VII del títol III de la Llei 8/2012 —empreses d'activitats turístiques d'entreteniment, esbarjo, esportives, lúdiques, culturals i de turisme actiu—, s'ha considerat essencial introduir la necessitat expressa de presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat turística (DRIAT) de les empreses d'esbarjo, esportives, lúdiques i culturals, sempre que estiguin orientades a la comercialització turística i sens perjudici, evidentment, de la necessitat de compliment de la normativa sectorial que les afecti; així com desenvolupar el turisme actiu, que s'ha duit a terme des del punt de vista principal de dotar de la màxima seguretat possible la realització d'aquestes activitats.

Pel que fa a la regulació dels guies turístics, integrats en el capítol VIII del títol III de la Llei 8/2012, que du per títol "Empreses d'activitats d'informació, orientació i assistència turística", s'ha d'exposar que la regulació que es fa parteix de l'exigència de conjugar diversos aspectes prevists en l'article 65 de la Llei esmentada: l'exigència d'habilitació per part de l'Administració turística, una qualificació professional que satisfaci els requeriments consignats en el Catàleg nacional de qualificacions professionals, els coneixements del patrimoni cultural i natural de les nostres illes i un nivell suficient dels idiomes castellà i català necessaris per a l'exercici de l'activitat. L'exigència d'habilitació o





autorització als guies oficials de la comunitat autònoma de les Illes Balears es basa en la consideració de la jurisprudència europea respecte al fet que la defensa del patrimoni històric, artístic i natural és una raó imperiosa d'interès general que justifica l'exigència de l'habilitació esmentada. En aquest cas, es tracta del patrimoni històric i natural de les Illes Balears.

En tot cas, les qualificacions i els coneixements o les competències esmentats es consideren ja acreditats mitjançant la possessió de determinats títols o reconeixements de qualificacions, que s'esmenten en l'articulat, l'acreditació dels quals davant l'Administració, al marge de l'acreditació de determinats aspectes, permetrà obtenir una habilitació que es pot anomenar *directa*; en els altres casos, l'habilitació s'haurà d'obtenir mitjançant la superació de proves relatives al patrimoni cultural i natural de les Illes Balears, llengües cooficials i llengües estrangeres. Aquestes proves seran convocades per les administracions insulars competents en matèria d'ordenació turística, que, respectant el contingut d'aquest Decret, desenvoluparan el temari, els criteris d'avaluació i qualificació, i altres aspectes.

Tot això, al marge de la llibertat de prestació de serveis que tenen els guies establerts en altres comunitats autònomes sense necessitat de comunicació a l'Administració turística; de la lliure prestació temporal o ocasional de serveis de guies establerts legalment en un altre estat de la UE, i del reconeixement de qualificacions obtingudes en altres estats de la Unió Europea, procediment que també es deixa a la regulació per part de les administracions turístiques insulars.

Tots aquests aspectes deriven del mateix article 65 i de la disposició addicional divuitena de la Llei 8/2012; de les exigències contingudes en la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici; de la normativa europea, especialment la Directiva 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell, així com del Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, que incorpora en l'ordenament jurídic espanyol la Directiva esmentada.

Pel que fa al desenvolupament del punt 1 de l'article 65 de la Llei, atès que el punt 2 exigeix una habilitació i, per tant, estam davant una excepció a la lliure prestació de serveis i no es pot convertir el que és una excepció en norma general, es defineixen les activitats per a les quals serà necessària l'actuació d'un guia turístic: les visites i excursions que consisteixin a prestar serveis d'informació i interpretació a grups de turistes i visitants, dels béns d'interès cultural i dels béns catalogats del patrimoni històric, artístic i cultural de les Illes Balears, així com dels parcs nacionals i naturals, i dels paratges, reserves i monuments naturals, així declarats de conformitat amb la Llei 5/2005, de 26 de maig, per a la conservació dels espais de rellevància ambiental.

S'ha de destacar també la introducció de les empreses de lloguer de vehicles sense conductor com a empreses complementàries al sector turístic, a l'empara de l'article 26.1 *f in fine*, atesa la seva naturalesa directament lligada al sector turístic. Aquestes empreses romanen obligades a la inscripció en els registres turístics en el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret.

Així mateix, es preveu expressament la possibilitat d'ús turístic de les estacions de senyalització marítima i de les instal·lacions militars, tot de conformitat amb la mateixa Llei 8/2012 i una altra normativa que hi sigui aplicable.

Una altra novetat destacable del Decret és la introducció de l'obligatorietat de presentació de la DRIAT per les embarcacions de transport marítim de caràcter turístic o recreatiu que organitzin activitats que es poden denominar d'entreteniment, amb el recordatori exprés de l'obligatorietat de compliment de tots els requeriments normativament exigibles que afectin la seguretat a bord, el compliment de la normativa mediambiental i la resta que puguin ser aplicables.

També derivat de les exigències de la Llei 8/2012, especialment del capítol III del títol IV —“Plans de millora de les infraestructures i dels establiments turístics”—, s'ha incorporat un capítol en aquest Decret relatiu als plans de modernització i seguretat que han de superar els diversos establiments turístics, respectant les exigències i els diferents terminis derivats de la mateixa Llei, però alhora s'ha tingut en compte que hi ha establiments que han superat sistemes de qualitat o que han superat l'autoavaluació relativa a la categoria. De conformitat amb els termes de la Llei, es permet que siguin les diferents administracions insulars competents en matèria d'ordenació les que poden, entre altres aspectes, homologar o reconèixer els plans de modernització que considerin. En tot cas, i per facilitar en general el compliment d'aquestes exigències, es publica com a annex a aquest Decret un seguit de models de pla de modernització i seguretat que compleixen el contingut determinat en l'article 81 de la Llei relatiu a mesures de seguretat, habitabilitat, qualitat i protecció del medi ambient: en concret, s'hi annexen un model relatiu als establiments turístics en general i un altre de relatiu als habitatges turístics de vacances i als habitatges objecte de comercialització turística.

Així mateix, s'incorpora en aquest Decret la regulació del procediment que s'ha de seguir a la comunitat autònoma per a la tramitació de queixes i reclamacions d'usuaris de serveis turístics, que abans contenia el Decret 4/2007, de 2 de febrer, el qual es deroga, en exercici de la competència exclusiva atorgada a la Comunitat Autònoma per l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia —la defensa dels consumidors i usuaris.

S'han d'esmentar també, pel que fa al contingut material d'aquest Decret, les disposicions transitòries setena i vuitena, que desenvolupen respectivament la disposició transitòria sisena i la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012. Ambdues disposicions de la Llei 8/2012 tenen el seu origen en dos decrets llei del Govern de les Illes Balears: en concret, la possibilitat de dispenses de paràmetres de planejament territorial, urbanístics i turístics de la disposició addicional quarta de la Llei arrenca en el seu origen del Decret llei 1/2009, de 30 de gener, de mesures urgents per a l'impuls de la inversió, posteriorment recollit, amb diverses modificacions, en diverses normes, i actualment en la Llei



8/2012; i l'origen de la disposició transitòria sisena de la Llei es troba en el Decret llei 1/2013, de 7 de juny, de mesures de caràcter turístic i d'impuls de les zones madures. Ambdós decrets llei es dictaren, entre d'altres fonaments, amb l'objectiu d'incentivar la millora dels establiments turístics o incentivar models de negoci innovadors, moderns i sostenibles, i, en definitiva, per fomentar la competitivitat del sector turístic de les nostres illes, la qual cosa lliga amb la necessària reactivació econòmica. En general, doncs, ens trobam amb disposicions que formen part del que és l'ordenació i la planificació del sector turístic, competència del Govern de les Illes Balears de conformitat amb l'article 30.11 de l'Estatut d'autonomia.

Aquest Decret, atesa la seva extensió i diversitat de continguts, incorpora una organització en títols, a pesar de no ser un mode estructural usual dels decrets, però que en aquest cas es considera del tot aconsellable per a una millor organització i comprensió. Per tant, aquest Decret s'estructura en set títols, un total de vint-i-sis capítols, onze seccions, cent seixanta articles, cinc disposicions addicionals, tretze de transitòries, una de derogatòria i dues de finals.

Per tot això, a proposta del conseller de Turisme i Esports, d'acord amb el Consell Consultiu de les Illes Balears i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 17 d'abril de 2015,

DECRET

TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

Objecte

Aquest Decret té per objecte, en relació amb el desplegament reglamentari de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears:

- Establir principis generals en matèria turística.
- Regular els òrgans assessors, de coordinació i de cooperació amb el Govern de les Illes Balears.
- Regular la declaració de municipi turístic.
- Regular i classificar les empreses i els establiments turístics de les Illes Balears.
- Regular el procediment que s'ha de seguir a la comunitat autònoma per a la tramitació de queixes d'usuaris de serveis turístics.

Tot això, sens perjudici de les competències pròpies dels consells insulars i dels ajuntaments en l'àmbit de les seves competències.

Article 2

Àmbit d'aplicació

Les disposicions d'aquest Decret s'apliquen a:

- Les empreses, les activitats i els establiments turístics que regula la Llei 8/2012 i que desenvolupin o exerceixin la seva activitat a les Illes Balears.
- Les administracions competents en matèria turística de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i també els seus ens instrumentals, sens perjudici de les competències pròpies dels consells insulars o dels ajuntaments en relació amb la potestat reglamentària en l'àmbit de les seves competències turístiques o de caràcter organitzatiu.
- Les persones usuàries i treballadores de les empreses, les activitats i els establiments turístics que regula la Llei 8/2012, en els aspectes que els poden afectar.
- En general, qualsevol persona, ens o activitat directament o indirectament relacionada amb el sector turístic en els termes de la Llei 8/2012.

TÍTOL II PRINCIPIIS GENERALS Capítol I

Principis generals relatius a l'inici de l'activitat turística i al procediment d'inscripció en els registres de caire turístic



Secció 1a**Inici de les activitats turístiques****Article 3****Inici de les activitats turístiques. Declaració responsable d'inici de l'activitat turística****1. Dret d'inici de l'activitat turística:**

a. De conformitat amb l'article 23 de la Llei 8/2012, la presentació, d'acord amb el que disposa aquest Decret, de la declaració responsable d'inici de l'activitat turística (DRIAT), acompanyada de la documentació exigida, faculta la persona interessada per a l'inici de les activitats turístiques a les quals es refereix aquesta Llei, excepte en els casos en què es requereixi l'autorització administrativa específica.

La facultat d'inici de les activitats, per tant, queda condicionada i només és possible si en el mateix moment de presentació de la declaració responsable l'interessat ja compleix tots els requisits normativament exigibles, tant si corresponen a l'àmbit material turístic com a altres.

b. El concepte d'autorització turística roman actualment només en l'àmbit del procediment extraordinari de regularització sectorial de places turístiques previst en la disposició adicional cinquena de la Llei 8/2012, i en l'àmbit de l'habilitació de guies turístics.

2. Col·laboració interadministrativa respecte a l'inici de les activitats turístiques: els ajuntaments o altres administracions que tramitin llicències o autoritzacions que afectin els establiments turístics poden sol·licitar a l'administració competent en matèria turística un informe respecte a si el projecte compleix la normativa turística. A aquest efecte, els ajuntaments han de donar trasllat de la documentació de què consti l'expedient que tramitin, vinculada a aquesta normativa. L'informe s'ha d'emetre en un termini de 15 dies des de la recepció completa de la documentació per l'òrgan encarregat de l'emissió.

3. Declaració responsable d'inici d'activitat turística: de conformitat amb l'article 23 de la Llei 8/2012, s'entén per *declaració responsable d'inici de l'activitat turística* (DRIAT) el document subscrit per una persona interessada en el qual manifesta, sota la seva responsabilitat, que compleix els requisits establerts en la normativa vigent per iniciar l'exercici d'una activitat turística de les establertes en aquesta Llei, i que es compromet a mantenir el compliment durant el termini de temps inherent a l'exercici de l'activitat turística.

Els requisits als quals es refereix el paràgraf anterior s'han de recollir de manera expressa i clara a la corresponent declaració responsable.

De conformitat amb l'article 23.2 de la Llei 8/2012 i al marge dels procediments sotmesos a autorització administrativa, per a l'accés i l'exercici de l'activitat a les Illes Balears, les empreses i activitats turístiques han de presentar, amb anterioritat a l'inici de la seva activitat, la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat.

No obstant això, aquestes obligacions no seran requerides als prestadors de serveis ja establerts en altres parts del territori espanyol ni als prestadors establerts en altres estats membres de la Unió Europea que desitgin exercir temporalment l'activitat a les Illes Balears en els termes del Reial decret 1837/2008.

Els òrgans competents en matèria de turisme de les Illes Balears poden comprovar, per mitjà dels oportuns mecanismes de cooperació administrativa, que els prestadors establerts en la resta del territori espanyol o en qualsevol altre estat membre de la Unió Europea que prestin els seus serveis a les Illes Balears compleixen els requisits prevists en la comunitat autònoma, ciutat autònoma o estat membre d'origen.

En el cas d'obertura d'establiments turístics de caràcter físic, s'haurà de presentar la DRIAT en els termes disposats en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.

Secció 2a**Comunicació prèvia****Article 4****Comunicació prèvia**

De conformitat amb l'article 24 de la Llei 8/2012, s'entén per *comunicació prèvia* el document mitjançant el qual les persones interessades posen en coneixement de l'Administració turística competent fets o elements relatius a l'exercici d'una activitat turística, indicant els aspectes que puguin condicionar-la i adjuntant, si escau, tots els documents que siguin necessaris per al seu compliment adequat.

Secció 3a**Disposicions comunes a la DRIAT i a la comunicació prèvia****Article 5****Disposicions comunes a la DRIAT i a la comunicació prèvia**



La DRIAT o comunicació prèvia s'ha de presentar en el registre de l'Administració turística competent o en qualsevol dels registres que estableix l'article 38.4 de la Llei 30/1992.

De conformitat amb l'article 23.5 de la Llei 8/2012, a l'efecte de facilitar a les persones interessades un model de declaració responsable i de comunicació prèvia, aquests hauran de ser publicats per les administracions competents en matèria d'ordenació turística de cada illa mitjançant sistemes telemàtics.

Secció 4a

Inscripció en el Registre d'empreses, activitats i establiments turístics

Article 6

Inscripció en el Registre d'empreses, activitats i establiments turístics

1. De conformitat amb la Llei 8/2012, la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat o comunicació, així com l'atorgament d'una autorització, tindrà com a efecte immediat la inscripció en el corresponent registre insular d'empreses, activitats i establiments turístics. Aquesta inscripció no té caràcter constitutiu. Aquest procediment d'inscripció, desenvolupat d'ofici per l'Administració turística, és independent del dret de l'interessat a l'inici de l'activitat des del moment de presentació de la DRIAT en els termes de la Llei 8/2012 i aquest Decret.

En tot cas, el número d'inscripció atorgat haurà de constar en tot tipus de publicitat que duguin a terme les empreses i els establiments turístics.

2. A fi que es faci la inscripció, les persones interessades han d'aportar la documentació mínima següent:

- Declaració responsable d'inici de l'activitat, d'acord amb els models publicats per les administracions turístiques, en els quals haurà de figurar el text següent, a l'inici de la declaració, amb peu de signatura independent del que també haurà de figurar en el final de la declaració: "L'interessat manifesta que en el moment de presentació d'aquest document ja compleix amb tots els requisits establerts en la normativa vigent per iniciar l'activitat; que disposa de la documentació que així ho acredita (permisos, llicències, autoritzacions o presentació d'altres declaracions responsables), i que a més es compromet a mantenir-ne el compliment durant el termini inherent a l'exercici de l'activitat."
- Acreditació a través de qualsevol mitjà vàlid en dret de la personalitat i la representació de la persona declarant.
- Informe descriptiu, segons el que estableixen els apartats següents, en el qual s'ha d'indicar també el caràcter temporal o permanent de l'activitat. En el cas d'allotjaments turístics, empreses turisticoresidencials, estades turístiques en habitatges, empreses d'entreteniment i empreses de restauració, l'informe ha de reflectir en tot cas l'estat actual de l'establiment i ha d'anar signat per un tècnic competent.
- Acreditació, si escau, del compliment dels articles 88 o 89 de la Llei 8/2012.
- En el cas de nous establiments d'allotjament turístic, s'haurà de presentar l'autoavaluació i el qüestionari referent a la categoria que s'atribueixen.
- A més, es pot incloure tota la informació de l'empresa, l'activitat o l'establiment que es consideri rellevant.
- Així mateix, l'Administració pot fer ús de les facultats atorgades per l'article 71.3 de la Llei 30/1992, referit a la proposta de millora voluntària dels termes de la sol·licitud.
- Acreditació del pagament de la taxa corresponent.
- Pla de modernització o autoavaluació, si escau.

3. Contingut mínim de l'informe descriptiu:

- a. Pel que fa a les empreses turístiques d'allotjament, així com a les empreses turisticoresidencials, l'informe descriptiu ha de tenir el contingut mínim següent, al marge del que ja s'ha exposat abans:
 - Nom, adreça, grup, categoria i, si escau, número de registre.
 - Superfície del solar, si escau.
 - Relació d'unitats d'allotjament autoritzades o sol·licitades, amb indicació del seu número identificador, la ubicació, la capacitat i les superfícies de dormitoris, sala, bany, terrassa i cuina.





- Característiques de l'edificació: nombre d'edificis, ubicació, identificació i nombre de plantes de cadascun. Antiguitat en el cas de turisme rural i d'interior.
 - Descripció de les zones comunes, si escau, amb la seva ubicació, la superfície i el nombre: vestíbul, recepció, serveis higiènics generals, sales socials, menjadors i altres dependències i instal·lacions (sales de conferències, de reunions, de joc, restaurants, piscines, instal·lacions esportives, gimnàs, sauna, balneari, aparcaments, etc.).
 - Plànols de l'establiment amb totes les dades reflectides en l'informe.
 - Si ofereixen o no el servei de pensió completa integral.
- b. Pel que fa a les empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges, l'informe descriptiu referent a cada habitatge ha d'incloure el contingut mínim següent, al marge del que ja s'ha exposat abans:
- Nom, NIF/NIE i adreça del propietari, així com de l'explotador quan pertoqui. Adreça del local comercial, si escau, número de telèfon, fax, adreça electrònica i pàgina web, si escau, especificant l'horari d'obertura i de tancament.
 - Telèfon d'assistència 24 hores.
 - Descripció de l'edificació, que inclourà com a mínim l'acreditació del compliment dels paràmetres (tipologia i requisits mínims) exigits per l'article 52 de la Llei 8/2012, la ubicació exacta, el nombre de places (aquest nombre s'ha d'entendre com a capacitat màxima permesa d'acord amb el que estableixen l'article 52 de la Llei 8/2012 i aquest Decret, sempre que també ho permeti la cèdula d'habitabilitat), la descripció de les dependències i de les instal·lacions de l'habitatge (a títol enunciatiu: sala d'estar, menjador, cuina, piscina, traster...) que inclogui la superfície, així com el grup i número de registre, si escau.
 - Plànols de l'habitatge amb totes les dades reflectides en l'informe.
 - Declaració del compliment dels requisits mínims de conformitat amb el que disposen el capítol IV del títol III de la Llei 8/2012 i aquest Decret, així com l'annex 6 d'aquest Decret, que s'haurà d'adjuntar emplenat.
 - Declaració expressa del fet que es disposa de la cèdula d'habitabilitat i de pòlissa d'assegurança en els termes exigits en aquest Decret.
- c. Pel que fa a les empreses turístiques de restauració, l'informe descriptiu ha d'incloure el contingut mínim següent, al marge del que ja s'ha exposat abans:
- Nom, adreça, grup i, si escau, número de registre.
 - Nombre de places en sala, barra i terrassa.
 - Descripció de les zones comunes, amb la seva ubicació, la superfície i el nombre, serveis higiènics generals, menjadors, cuines, magatzems, cellers, cambres frigorífiques, instal·lacions, etc., i dels serveis que s'ofereixen. La capacitat màxima haurà de correspondre's amb allò establert en la llicència d'activitats o en la normativa de seguretat que li sigui aplicable.
 - Plànols de l'establiment amb totes les dades reflectides en l'informe.
- d. Pel que fa a les agències de viatges, l'informe descriptiu ha d'incloure el contingut mínim següent:
- Nom, adreça, número de registre, si escau, i descripció de les instal·lacions i dels serveis que s'ofereixen, físics o telemàtics.
 - Acreditació de la constitució de la fiança i la subscripció de l'assegurança de conformitat amb el que disposa aquest Decret.
- e. Pel que fa a les empreses de turisme actiu, l'informe descriptiu ha d'incloure el contingut mínim següent:
- Nom, NIF/NIE i adreça del titular de l'activitat, el nom comercial i l'adreça de la seu de l'activitat.
 - Memòria explicativa i relació de les activitats de turisme actiu que ofereixen, així com dels períodes en què es desenvoluparan.
 - Relació del personal que assumeix la responsabilitat tècnica de les activitats prestades, inclòs el responsable d'empresa i els monitors, així com la seva qualificació o titulació de conformitat amb l'article 123.
- f. Pel que fa a les empreses d'entreteniment, i al marge del que ja s'ha exposat abans:





- Nom, adreça, grup (sala de festa, sala de ball, discoteca, cafè concert, club de platja) i, si escau, número de registre.
 - Nombre de places en sala, barra i terrassa, si escau. La capacitat màxima haurà de correspondre's amb l'establert en la llicència d'activitats o en la normativa de seguretat que li sigui aplicable.
 - Descripció de les zones comunes, amb la seva ubicació, la superfície i el nombre: vestíbul, serveis higiènics generals, sales i altres dependències i instal·lacions (escenari, pista, atraccions, bars...).
 - Plànols de l'establiment amb totes les dades reflectides en l'informe.
- g. Pel que fa a les empreses de lloguer de vehicles:
- Nom, NIF/NIE i adreça del titular de l'activitat, del nom comercial i de la seu de l'activitat.
 - Memòria explicativa i relació dels serveis que ofereixen, així com dels períodes en què es desenvoluparan, incloent personal i instal·lacions per prestar els serveis (atenció al públic i dipòsit, aparcament i lliurament de vehicles).
 - Llista de la flota de vehicles de què disposen per prestar l'activitat, incloent la matrícula, la marca, el model i l'antiguitat.
 - Acreditació de la constitució de les pòlisses d'assegurances necessàries per a l'activitat. Aquestes pòlisses hauran de mantenir-se en vigor durant tot el temps de prestació de les activitats.
 - Pla de modernització i seguretat i acreditació del compliment dels requisits de l'article 125.3 d'aquest Decret, si escau.
- h. Pel que fa als centres recreatius o esportius:
- Nom, NIF/NIE i adreça del titular de l'activitat.
 - Nom comercial i adreça de la seu de l'activitat.
 - Memòria explicativa i relació de les activitats que s'ofereixen, així com dels períodes en què desenvolupen l'activitat.
 - Plànol de l'establiment i descripció detallada de les instal·lacions que el formen.

4. Els consells insulars poden establir els models d'informe descriptiu propis, respectant els mínims fixats en aquest article.

Article 7

Procediment d'inscripció i comprovacions

1. Procediment d'inscripció en els registres turístics:

- a. El procediment d'inscripció en els registres turístics s'inicia amb la presentació de la DRIAT o la comunicació de la persona interessada, o amb l'atorgament de l'autorització en els casos que hi estan sotmesos. Aquest procediment és independent del dret de l'interessat a iniciar l'exercici de l'activitat des del moment de presentació de la DRIAT en els termes que estableixen la Llei 8/2012 i aquest Decret, i l'ha de desenvolupar d'ofici l'Administració turística.
- b. L'òrgan encarregat del registre turístic ha d'examinar la correcció de la documentació presentada en relació amb les exigències establertes per la normativa, tant pel que fa a la suficiència dels documents presentats com a la coherència del seu contingut respecte a la normativa esmentada, i, en cas que aquesta presenti defectes o hi falti documentació annexa, ha de requerir a la persona interessada que esmeni les deficiències en un termini de 10 dies en els termes de l'article 71 de la Llei 30/1992. Si aquestes incorreccions són de caràcter essencial, no s'ha de fer la inscripció fins que siguin esmenades, i en cas que s'hagi iniciat l'activitat, aquesta s'ha de suspendre mitjançant una resolució amb audiència prèvia a la persona interessada. En cas que aquestes incorreccions essencials no s'esmenin, s'ha de dictar una resolució per manifestar la impossibilitat de la inscripció i de l'exercici de l'activitat; tot això, en els termes de l'article 71 bis 4 de la Llei 30/1992.
- c. Una vegada comprovada l'adequació de la documentació d'acord amb els apartats anteriors, l'òrgan competent ha de dictar de manera immediata la resolució d'inscripció en el registre insular corresponent, que haurà d'incloure la classificació de l'establiment, si escau, i, posteriorment, notificar la inscripció a la persona interessada.
- d. Pel que fa a les dades declarades que siguin competència d'altres administracions, se'ls han de comunicar els termes de la declaració que afectin les seves competències.





2. Número de registre:

Una vegada inscrita l'empresa turística en la modalitat que correspongui, s'ha d'assignar un número de registre, que serà correlatiu, segons el tipus d'establiment o activitat, precedit de les sigles següents:

H	Hotel
HA	Hotel apartament
AT	Apartament turístic
TC	Aprofitament per torns
ETR	Empresa turísticoresidencial
ETV	Estada turística en habitatges
HR	Hotel rural
AG	Agroturisme
TI	Turisme d'interior
HO	Hostatgeria
BC	Bar cafeteria
R	Restaurant
BCp	Bar de copes
CT	Càtering
AVBal	Agència de viatges
MT	Mediador turístic
CR	Central de reserva
TA	Turisme actiu
SF	Sala de festa
SB	Sala de ball
D	Discoteca
CC	Cafè concert
CP	Club de platja
RC	<i>Rent a car</i> / Lloguer de vehicles sense conductor
EE	Embarcació amb activitat d'entreteniment
CTR	Centre turístic recreatiu
CTE	Centre turístic esportiu
CTC	Centre turístic cultural
CTL	Centre turístic lúdic

Article 8

Obligació de comunicar les modificacions de les empreses i activitats turístiques

1. Qualsevol modificació de les dades recollides en els registres insulars corresponents i en el Registre General d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics ha de ser comunicada a l'administració turística competent mitjançant la presentació de la comunicació prèvia degudament formalitzada, conformement al model que les diferents administracions turístiques insulars tinguin publicat.
2. Si aquestes modificacions tenen caràcter essencial i de comprovacions posteriors se'n desprèn la falsedat o inexactitud, es pot suspendre l'activitat en els termes del punt 2 de l'article següent.

Article 9

Inspecció i comprovació posterior a l'inici de l'activitat

1. Una vegada presentada la DRIAT o comunicació, l'òrgan competent en matèria turística ha de fer les comprovacions pertinents per verificar l'adequació dels establiments i les activitats turístiques a les dades declarades i a la normativa turística.
2. D'acord amb l'article 23 de la Llei 8/2012, si amb les comprovacions o per qualsevol circumstància es desprèn la inexactitud, falsedat o omissió de caràcter essencial de les dades declarades o dels documents que s'hi adjuntin, s'ha de suspendre l'activitat i s'ha de dictar una resolució, amb l'audiència prèvia a l'interessat, per la qual es cancel·li la inscripció en el registre turístic de l'activitat o l'establiment, sens perjudici de la responsabilitat penal, civil o administrativa en què es pugui haver incorregut.

En aquest supòsit, per tornar a practicar-se la inscripció i poder reiniciar l'activitat és necessari que la persona interessada porti, a més de la DRIAT, la documentació acreditativa del compliment o l'esmena de les dades que han comportat deixar sense efectes la inscripció.

En els supòsits en què les comprovacions que preveu aquest apartat afectin les competències d'altres administracions, se'ls han de comunicar els fets detectats.

3. Les administracions turístiques han de procurar, en el termini més immediat que sigui possible, que totes les activitats i els establiments turístics inscrits en els registres com a conseqüència de la DRIAT rebin almenys una visita dels serveis d'inspecció d'aquesta administració, a fi de fer les comprovacions pertinents.

Article 10

Obligació de registre diferenciat dels establiments que ofereixen pensió completa integral

Les diferents administracions encarregades dels registres turístics han de mantenir una inscripció diferenciada dels establiments d'allotjament turístic que es comercialitzen sota la modalitat de pensió completa integral, tant si ofereixen únicament aquesta possibilitat, com només a part dels clients, per tal de permetre un control adequat d'aquesta modalitat.

Article 11

Caràcter públic dels registres

De conformitat amb l'article 27 de la Llei 8/2012, la informació continguda en els registres turístics és gratuïta i pública pel que fa a la titularitat, la localització, les característiques i la categoria de les empreses, les activitats i els establiments turístics, sens perjudici de l'aplicació de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Les administracions competents han de procurar que l'accés a aquesta informació, tant si és per part d'altres administracions com dels ciutadans, sigui possible mitjançant mitjans telemàtics.

Article 12

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar reglamentàriament el contingut d'aquest capítol respectant els principis generals que conté.

Capítol II

Principis generals relatius a les comissions de valoració de dispenses de caràcter turístic

Article 13

Objecte de les comissions

1. D'acord amb el que disposa l'article 25 de la Llei 8/2012, s'ha de constituir una comissió de valoració de dispenses en cada una de les illes de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera, integrada en l'administració turística insular competent en matèria d'ordenació turística, per informar sobre la possibilitat de dispensa del compliment d'algun dels requisits normatius, quan d'una valoració conjunta de les

instal·lacions, els serveis i les millores introduïdes en els projectes inclosos en les declaració responsable d'inici d'activitat turística (DRIAT) o comunicacions prèvies es consideri possible compensar l'incompliment de manera que resulti convenient per a l'interès general.

En aquest sentit, es podrà entendre compensat l'incompliment d'una manera convenient per a l'interès general quan aquesta compensació compregui algun dels aspectes següents:

- a. Impulsi el turisme sostenible.
- b. Generi ocupació i desenvolupament turístic.
- c. Millori la competitivitat dins el sector turístic.
- d. Augmenti o pugui mantenir un nivell elevat de qualitat dels serveis turístics.
- e. Diversifiqui l'oferta turística.

Dins el marc d'aquests objectius, la dispensa podrà justificar-se en relació amb les peculiaritats territorials, de sostenibilitat o d'imatge turística de cada illa, sense disminució de la qualitat turística general i els drets essencials dels usuaris turístics.

2. Aquesta comissió s'encarregarà també, d'acord amb els termes de l'apartat 3 de l'article 25 de la Llei 8/2012, d'informar el Consell de Govern sobre els projectes que es pretenguin acollir al que disposa, als efectes que aquest pugui emetre la declaració d'interès autonòmic de la inversió, la dispensa del compliment de paràmetres de la seva competència i, si escau, pugui sol·licitar a les administracions competents la dispensa del compliment de qualsevol paràmetre urbanístic o d'ordenació territorial.

3. Així mateix, aquestes comissions, enteses com a comitès d'experts, poden emetre els informes motivats a què es refereix l'apartat 5 de la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012 pel que fa als projectes ubicats en cada illa en concret, i que han de presentar al Consell de Govern per tal que aquest decideixi adoptar o no la proposta relativa a les possibilitats que atorga.

Article 14

Composició de les comissions

En cada una de les illes de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera, les comissions estaran compostes per representants de l'administració competent en matèria d'ordenació turística. Així mateix, quan el projecte sotmès a informe es refereixi a dispenses que siguin competència d'altres administracions, se'ls ha de proposar que hi nomenin una persona representant cada una o bé que n'emetin un informe.

En la composició de les comissions s'hi ha d'integrar personal tècnicament competent en les matèries que hauran de ser objecte de valoració.

Article 15

Funcionament de la comissió

1. La comissió s'ha de reunir quan es presenti a qualsevol de les administracions turístiques un projecte en el qual consti la petició raonada del titular d'acollir-se a la possibilitat de dispenses de l'article 25 o del punt 5 de la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012, i ha de ser convocada pel secretari per ordre del president. Les reunions poden ser presencials o per mitjans telemàtics.

Les peticions de dispensa han d'identificar de manera clara els elements que es pretén dispensar, els efectes i el compliment d'algun dels aspectes esmentats en l'article 13.1 d'aquest capítol.

2. Els informes s'han d'aprovar per majoria i han d'estar fonamentats.

3. Per emetre els seus informes, les comissions poden sol·licitar la col·laboració de tècnics competents en la matèria, o d'altres administracions públiques, quan ho considerin necessari, i també de les associacions constituïdes relatives al sector afectat; en aquest sentit poden demanar els informes que considerin pertinents.

A l'efecte d'emetre la valoració justificada, els informes de la comissió han d'incloure, com a mínim, els aspectes següents: identificació clara de l'element o elements que es compensen; valoració de les circumstàncies concurrents, tant en cas d'atorgar-se la dispensa com de no atorgar-se; constatació del fet que la compensació compleix algun dels objectius de l'article 13.1 d'aquest capítol, i sentit final de l'informe.

4. El termini màxim d'emissió dels informes serà de tres mesos des que la comissió hagi rebut la petició amb la documentació completa.

5. En la resta d'aspectes, el funcionament de la comissió s'ha d'ajustar al que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pel que fa als òrgans col·legiats.



6. La comissió ha d'actuar sotmesa als principis de neutralitat, equitat en la valoració, celeritat en l'elaboració dels informes i de transparència en relació amb els criteris que aplica, i en general als requerits per la Llei 30/1992.

7. Les dispenses proposades per la comissió de valoració de dispenses, només les pot dur a terme l'administració competent en la matèria objecte de dispensa.

Article 16

Adscripció i règim econòmic de la comissió

1. Les comissions de valoració de dispenses no tenen personalitat jurídica i s'adscriuen com a òrgans a cada una de les administracions insulars competents en matèria turística.

2. La despesa que pugui generar el funcionament de les comissions ha de ser assumida per les administracions competents en ordenació turística de cada una de les illes, de conformitat amb els seus pressuposts.

Article 17

Desenvolupament per part dels consells insulars

Els consells insulars, en l'àmbit de les seves competències, poden desenvolupar la regulació de les comissions de valoracions de dispenses respectant els principis generals establerts en aquest capítol.

Capítol III

Principis generals relatius a les oficines úniques de l'Administració turística

Article 18

Principis generals relatius al funcionament de les oficines

1. De conformitat amb l'article 22 de la Llei 8/2012, l'oficina única de l'Administració turística s'ha de configurar com un òrgan integrat en l'administració competent en matèria d'ordenació turística de cada una de les illes i estarà dotada del personal suficient i l'estructura adequada per atendre les seves funcions.

2. En els termes dels articles 18 i 19 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, les oficines han de subministrar la informació i documentació, tant en persona com per mitjà telefònic o telemàtic quan això sigui adequat, necessàries per tal de facilitar la llibertat d'establiment o prestació de serveis en l'exercici d'una activitat turística, o per a l'accés a ajuts i subvencions en qualsevol municipi; permetre la presentació de documentació, i permetre el coneixement de la tramitació dels procediments.

Així mateix, quan l'oficina tenguí coneixement de dades o circumstàncies que afectin o puguin afectar de manera rellevant la legalitat d'una activitat, una empresa o un establiment turístic, ha de prendre les mesures necessàries per advertir l'interessat o fer els tràmits pertinents.

3. Respecte a la tramitació telemàtica administrativa, i en els termes i fases que preveu la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, s'ha d'implementar un servei telemàtic que permeti garantir els drets dels ciutadans en la relació telemàtica amb les oficines, i també una interconnexió entre les diferents administracions de manera que tots els tràmits administratius per a l'inici, l'establiment o el desenvolupament d'una activitat turística, la participació en el sector turístic i l'accés als ajuts i subvencions de caràcter turístic es puguin tramitar exclusivament des de l'oficina única de l'Administració turística.

4. Les diferents oficines úniques han de procurar actuar amb criteris d'unitat i homogeneïtzació pel que fa a la normativa turística de les Illes Balears, i s'han d'atènyer a les directrius de coordinació que determina el títol VII d'aquest Decret.

Article 19

Desplegament reglamentari

Els consells insulars poden desplegar reglamentàriament els diversos aspectes de funcionament, estructura i composició de les oficines úniques dels seus respectius àmbits insulars, respectant els principis generals i les directrius de coordinació regulats en aquest Decret.

Capítol IV

Principis generals referents a la inspecció turística

Article 20

Visites d'inspecció

1. En els termes continguts en el capítol I del títol V de la Llei 8/2012, els inspectors de turisme de les diferents administracions turístiques de



la comunitat autònoma de les Illes Balears poden fer visites d'inspecció a les empreses, les activitats i els establiments turístics per practicar qualsevol de les actuacions referents a les seves comeses, sense necessitat de notificació prèvia de la visita.

2. Quan en l'exercici de les funcions inspectores es consideri necessària l'entrada a un domicili particular o a altres dependències d'un establiment turístic amb la mateixa qualificació, s'ha de disposar de l'autorització judicial pertinent, excepte amb el consentiment de la persona afectada, cosa que haurà de reflectir-se expressament en l'acta que s'estengui. En el supòsit de negativa a l'accés per part de qualsevol persona que es trobi a l'interior del domicili particular, haurà de suspendre's la visita inspectora i deixar constància d'aquest fet en l'acta que s'estengui.

3. S'entén com a obstrucció a la funció inspectora, a l'efecte de la Llei 8/2012, tota conducta que impedeixi o dificulti l'entrada dels serveis d'inspecció al local o a l'establiment; quan es dilati o entorpeixi la seva funció; quan no s'atenguin els requeriments de presentació o remissió de documents o realització d'actuacions en l'àmbit de l'acció inspectora, i també les coaccions o la falta de la consideració deguda. En l'acta que s'estengui s'ha de deixar constància de les obstruccions esmentades.

Article 21

Documentació de les visites i de l'actuació d'inspecció

1. Les actuacions de la inspecció de turisme s'han de documentar en requeriments, informes i actes, en suport de paper o per sistemes electrònics o telemàtics, que només seran de formalització obligada en els termes que estableixen la Llei 8/2012 i aquest Decret.

a. **Requeriments:**

- Els inspectors de turisme, en l'exercici de les seves funcions, estan facultats per requerir als interessats la presentació o tramesa de documents, o l'execució de les actuacions necessàries per aclarir els fets objecte d'inspecció.
- Els requeriments s'han d'efectuar per qualsevol mitjà que permeti tenir-ne constància, incloses les actes d'inspecció.

b. **Informes:** la inspecció de turisme ha d'emetre informes amb l'objecte de valorar l'adequació a la normativa d'aplicació de les circumstàncies de fet d'una determinada empresa, activitat o establiment turístic.

c. **Actes d'inspecció:** són actes d'inspecció els documents redactats pels inspectors de turisme, de conformitat amb els models determinats per cada administració turística, en els quals es recullen diferents aspectes com a resultat de la funció inspectora.

Les actes d'inspecció poden ser de constància de fets, d'obstrucció, de conformitat o d'infracció:

- **Actes de constància de fets:** a part del contingut mínim de les actes fixat en la Llei, han de contenir una referència a les accions, circumstàncies o omissions constatades que tinguin rellevància per a la inspecció.
- **Actes d'obstrucció:** a part del contingut mínim de les actes fixat en la Llei, han de contenir una referència a les obstruccions efectuades.
- **Actes de conformitat:** a part del contingut mínim de les actes fixat en la Llei, han de contenir una referència a la conformitat amb la normativa turística.
- **Actes d'infracció:** a part del contingut mínim de les actes fixat en la Llei, han de contenir una referència a les accions o omissions constatades, el mitjà utilitzat per a l'esclariment, les disposicions i els preceptes infringits, i l'existència d'atenuants o agreujants.

Si per l'extensió no es poden recollir totes les circumstàncies i dades exposades en un sol exemplar d'acta, s'han de recollir en una acta annexa, que ha de formar part amb caràcter general de la principal.

Formalització de les actes: les actes s'han de formalitzar, sempre que sigui possible, en presència del titular de l'empresa, l'establiment o l'activitat, o del seu representant legal, o, en absència de tots dos, davant qualsevol persona que en depengui i que es trobi al capdavant de l'empresa o activitat, a la qual es farà lliurament d'una còpia.

2. Els funcionaris del servei d'inspecció poden sol·licitar l'auxili dels perits que considerin necessaris per desenvolupar les seves funcions, quan les circumstàncies exigeixin uns coneixements especials en un determinat ofici, professió o art, així com sol·licitar informes o certificats que es considerin igualment necessaris.

Article 22

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar aquest capítol respectant els principis que conté.

Capítol V

Principis generals relatius als plans d'intervenció en àmbits turístics

Article 23

Objectius generals dels plans d'intervenció en àmbits turístics

Els plans d'intervenció en àmbits turístics (PIAT) de cada illa han de perseguir els objectius generals següents, referits a tot el seu àmbit territorial:

- a. Informació i anàlisi inicials de cada zona i/o àmbit: per cada zona i/o àmbit s'ha de fer un estudi d'informació i anàlisi que contengui informació referent a les places turístiques, les places no turístiques, la prognosi de la població, la situació urbanística vigent, les infraestructures existents, platges, equipaments i serveis, i la interacció amb el medi ambient.
- b. Evolució i creixement de les zones i/o àmbits.
- c. D'acord amb la informació dels apartats anteriors s'ha de fer un diagnòstic de les zones i/o els àmbits, amb les necessitats i el programa d'actuació.
- d. Proposta d'ordenació de les zones i/o àmbits, sens perjudici del que es consideri escaient des d'altres visions competencials vinculants, així: costes, aviació civil, recursos hídrics, carreteres, medi ambient, emergències..., això és, desenvolupant tot el procés d'un pla sectorial.
- e. Avaluació dels efectes sobre el medi ambient de les propostes d'ordenació, amb vista a la tramitació d'una avaluació ambiental estratègica de la Llei 11/2006, o normativa que la substitueixi.
- f. Anàlisi, respecte a cadascuna de les zones, de la incidència de les figures que preveuen l'article 37 i el capítol IV del títol III de la Llei 8/2012.
- g. Aquesta ordenació s'ha d'efectuar des del reconeixement de la necessitat de preservació del medi ambient i de la planificació integral del territori, com a elements determinants per a la consecució d'una oferta turística de qualitat i diversificada.

Article 24

Consells insulars

Els consells insulars poden desenvolupar el contingut d'aquest capítol respectant els principis generals que conté.

Capítol VI

Principis generals respecte als informes que preveu la disposició addicional onzena de la Llei 8/2012

Article 25

Documentació mínima que s'ha de presentar a les administracions turístiques i abast de l'informe

1. Les sol·licituds dels informes que preveu la disposició addicional onzena de la Llei 8/2012, sobre la viabilitat jurídica o tècnica d'un projecte d'activitat o establiment turístic, han de contenir la documentació mínima següent:

- a. Sol·licitud en què s'expressi de manera clara el que se sol·licita a l'Administració turística, a la qual s'ha d'adjuntar:
 - Dades de la persona o entitat sol·licitant i dades relatives a la seva relació amb el projecte.
 - Determinació clara del que sol·licita a l'Administració turística.
 - Informe descriptiu respecte a l'activitat o l'establiment que es projecti, i que inclogui tota la informació rellevant a l'efecte d'avaluar l'aplicabilitat i el compliment dels diversos aspectes prescrits per la normativa turística: classificació, ús exclusiu, unitat d'explotació, etc.
 - Avantprojecte de l'actuació proposada, si escau, signada per un tècnic competent.
 - Informe jurídic o tècnic relatiu al projecte emès per altres administracions, si escau.





b. En cada cas, la informació i les dades mínimes que els responsables de l'emissió dels informes considerin imprescindibles per emetre'ls correctament, la qual cosa donarà lloc als requeriments pertinents.

2. L'informe ha de determinar la viabilitat del projecte des del punt de vista de la normativa turística.

Article 26

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar el contingut d'aquest capítol respectant els principis generals que conté.

Capítol VII

Principis generals relatius als plans de desenvolupament turístic insular i municipal

Article 27

Objectius i contingut dels plans de desenvolupament turístic

1. Els plans de desenvolupament turístic esmentats en el punt 2 de l'article 70 de la Llei 8/2012 han de tenir una vigència temporal de dos anys, o la que determini el Pla Integral de Turisme de les Illes Balears, que s'haurà de renovar a la seva finalització o bé s'haurà de prorrogar expressament abans de la seva finalització per la mateixa durada inicial, d'acord amb les noves situacions.

2. Al marge dels objectius mínims que determina l'article 70 de la Llei 8/2012, els plans de desenvolupament turístic hauran de seguir els sis eixos principals que integren el Pla Integral de Turisme de les Illes Balears:

- a. Promoció
- b. Producte
- c. Qualitat
- d. Territori
- e. Intel·ligència de mercats
- f. Formació

3. Cada un d'aquests eixos principals ha de tenir un contingut format per tres punts clau:

- a. Estratègia: el que es pretén aconseguir a curt o mitjà termini.
- b. Tàctica: l'anàlisi de la realitat del seu entorn.
- c. Acció: totes les accions que s'hagin de desenvolupar per respondre a la tàctica.

4. Pel que fa al municipi de Palma de Mallorca, el contingut ha de ser el mateix, si bé haurà de tenir en compte la interconnexió del municipi, com a eix de diferents àmbits, amb la resta de l'illa.

Article 28

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar el contingut d'aquest capítol respectant els principis generals que conté.

Capítol VIII

Principis generals relatius a la declaració d'interès turístic

Article 29

Objectiu i supòsits

De conformitat amb l'article 74 de la Llei 8/2012, mitjançant la declaració d'interès turístic es persegueix impulsar la inversió en complexos, serveis i infraestructures turístiques que afavoreixin la desestacionalització i la millora de l'oferta turística. Així mateix, es poden declarar d'interès turístic les fires, els itineraris, les rutes, les publicacions, els esdeveniments, les festes locals o regionals, les tradicions o qualsevol altre recurs turístic.

Article 30
Condicions

Els complexos, els serveis, les infraestructures, les fires, els itineraris i altres aspectes esmentats en l'article anterior poden ser objecte de declaració d'interès turístic per part del Govern de les Illes Balears, el consell insular o l'ajuntament respectiu, sempre que compleixin les condicions següents:

- Les inversions en complexos, serveis i infraestructures turístiques han d'afavorir la desestacionalització i la millora de l'oferta turística, i suposar una rellevància diferencial respecte d'altres que puguin ser similars.
- En casos de fires, itineraris, rutes, publicacions, esdeveniments, tradicions i similars han de tenir, depenent del cas, una antiguitat mínima de deu anys abans de la sol·licitud, una constatació de periodicitat, una especial repercussió en els mitjans de comunicació, un especial seguiment social i una rellevància diferencial respecte d'altres que puguin ser similars en altres localitats.
- Es poden entendre inclosos dins els conceptes susceptibles de declaració d'interès turístic de l'article 74 de la Llei 8/2012 els comerços o les fàbriques de productes diversos, sempre que tenguin un marcat interès turístic.

Així mateix, no poden suposar un incompliment de la legislació vigent, sigui territorial, mediambiental o qualsevol altra aplicable.

Article 31
Classe de sòl

La declaració d'interès turístic pot afectar qualsevol inversió, projecte, esdeveniment, tradició o similar que tenguin lloc en els tipus de sòl permesos per la legislació vigent per dur-la a terme.

Article 32
Procediment

1. El procediment per a la declaració d'interès turístic s'ha de desenvolupar amb caràcter general en els termes del títol VI de la Llei 30/1992, sens perjudici del que disposen els apartats següents.
2. La declaració es pot atorgar a iniciativa de la mateixa Administració o a sol·licitud de qualsevol persona pública o privada que faci la inversió, o dugui a terme la publicació o que sigui titular de l'espai territorial pel qual transcorri l'itinerari o la ruta o el recurs turístic objecte de declaració, o que organitzi la fira o l'esdeveniment, o que mantengui la tradició o que sigui titular del comerç o fàbrica.
3. En la sol·licitud s'hi incorporarà una memòria justificativa que inclogui els motius pels quals es considera necessària i convenient la declaració, i també l'acreditació dels requisits. Així mateix, s'hi incorporarà una descripció detallada i, si escau, gràfica. Si el procediment ha estat iniciat d'ofici per la mateixa Administració, s'haurà de sol·licitar a l'òrgan pertinent un informe justificatiu.
4. El termini màxim per notificar i dictar la resolució és de sis mesos. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi dictat i notificat la resolució, s'haurà de considerar estimada la sol·licitud.
5. Durant la tramitació, els òrgans pertinents en funció de les competències tècniques de cada una de les administracions han d'emetre un informe valoratiu de la sol·licitud, respecte a les condicions exposades en aquest capítol.
6. La declaració d'interès turístic autonòmic, insular o municipal s'ha de fer per acord del Consell de Govern o per mitjà dels òrgans competents dels consells insulars o dels ajuntaments, respectivament, mitjançant un procediment administratiu que inclogui un tràmit d'informació pública.
7. La declaració d'interès turístic té caràcter indefinit, si bé pot ser revocada si desapareixen o s'alteren les circumstàncies que donaren lloc a la seva concessió, o si s'incomplixen les obligacions que comporten. La revocació s'ha de dur a terme mitjançant un procediment administratiu amb audiència de la persona pública o privada interessada.
8. La declaració d'interès turístic o, si escau, la revocació, s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Article 33
Efectes

1. La declaració d'interès turístic d'un complex, servei, infraestructura, fira, itinerari, ruta, festa local o regional, publicació o qualsevol altre recurs turístic atorga, com a mínim, els drets següents:

- Si es tracta d'una inversió en complexos, serveis o infraestructures, els expedients administratius tindran un impuls preferent

per part de les administracions que les hagin declarat.

- En general, dóna dret a utilitzar el distintiu que especifiqui l'Administració turística que identifiqui l'interès turístic i a donar-li publicitat.
- Dóna preferència per ser inclosos en les labors de promoció turística que pugui fer l'Administració turística atorgant.
- Atorga el dret al fet que es valori aquesta condició en les convocatòries de subvencions fetes per l'Administració atorgant que afectin aspectes relacionats amb la declaració d'interès turístic, en els termes que estableixin les bases reguladores.

2. La declaració d'interès turístic implica, com a mínim, les obligacions següents:

- Si es tracta d'una inversió en complexos, serveis o infraestructures, aquestes s'hauran de desenvolupar en els estrictes termes en que varen ser aprovades.
- Mantenir els caràcters específics i tradicionals de la fira, l'itinerari, la ruta o qualsevol altre recurs turístic en els termes que va donar lloc a la declaració d'interès turístic, i també promocionar-la i incrementar en la mesura del possible la seva qualitat.

Article 34

Inscripció

Als efectes informatius, de totes les declaracions d'interès turístic, siguin locals, insulars o autonòmiques, se n'ha de trametre una comunicació als registres turístics insulars i al General, que hauran d'obrir un apartat específic relatiu a aquestes declaracions.

Article 35

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar el contingut d'aquest capítol, excepte pel que fa a la declaració d'interès turístic autonòmic, respectant els principis generals que conté.

Capítol IX

Principis generals relatius al procediment, les condicions i els requisits per a l'adquisició de places a l'òrgan de gestió de les places donades de baixa definitiva

Article 36

Places a disposició de l'organisme gestor

1. De conformitat amb l'article 91 de la Llei 8/2012, les diferents administracions competents en matèria d'ordenació turística de cada illa han de posar a disposició de l'organisme gestor:

- a. Les places corresponents als establiments donats de baixa definitiva pels titulars voluntàriament.
- b. Les places corresponents a establiments turístics donats de baixa definitiva d'ofici per l'administració competent.
- c. Les places corresponents a establiments turístics donats de baixa definitiva i no utilitzades en la seva totalitat per les persones interessades que presentin la declaració responsable d'inici de l'activitat turística corresponent a un establiment d'allotjament turístic.

2. Les cessions de places a l'organisme gestor per part de les administracions s'han de fer a títol gratuït i amb caràcter periòdic.

Article 37

Procediment per a la venda de les places turístiques

Quan s'opti per adquirir dels organismes gestors places turístiques, per tal de destinar-les a l'obertura o l'ampliació de nous establiments turístics que necessitin aportar places turístiques donades de baixa, de conformitat amb l'article 88.2 de la Llei 8/2012, o bé quan s'hagin d'adquirir per tal de regularitzacions de places, de conformitat amb la disposició addicional cinquena de la Llei 8/2012, s'ha de dur a terme el procediment següent:

- a. L'interessat ha de presentar una sol·licitud d'adquisició de places turístiques en què constin les seves dades d'identificació fiscal, el número de places per adquirir i les dades identificatives de l'establiment al qual es pretenen destinar les places adquirides: titularitat, localització, categoria, unitats d'allotjament i places computades abans de l'adquisició i després, si escau, sigui de nova construcció o sigui per aplicar a un establiment ja existent. En aquest darrer cas s'indicarà també la referència registral turística.



b. Pel que fa al nombre de places per adquirir per a l'inici d'activitat, ampliació o reobertura, caldrà atènyer-se als termes dels articles 88 i 90 de la Llei 8/2012. En cas de la regularització de places, prevista en la disposició addicional cinquena de la Llei, el nombre de places per adquirir ha de correspondre sempre amb el nombre de places per regularitzar.

c. Un cop revisada la documentació presentada, l'organisme gestor ha d'emetre la liquidació corresponent amb l'import per abonar, que serà satisfet pel sol·licitant mitjançant un ingrés en el compte corrent de l'organisme. Per acord dels òrgans de direcció es pot acceptar el pagament a termini, en les condicions que es fixin.

d. Un cop rebut l'ingrés per l'import fixat en la liquidació, la persona competent de l'organisme ha d'expedir el certificat acreditatiu de l'adquisició, que també es pot expedir, a judici de l'òrgan de direcció, en els casos de pagament a termini, condicionada al pagament total.

e. Les places adquirides no poden ser transmeses per la persona o entitat compradora a un tercer, i només es podrà efectuar una compra de places per establiment turístic on es pretenguin aplicar les places, llevat dels casos d'ampliació.

No es considerarà que hi ha transmissió de places a un tercer en els casos en què hi hagi una venda de l'establiment en el qual les places s'hagin incorporat.

f. El preu de les places turístiques ha de ser el que fixi l'òrgan de direcció de l'organisme gestor, al qual s'ha de donar publicitat, i s'ha de fixar en consideració a criteris objectius de valoració.

g. La destinació dels fons obtinguts ha de ser la realització de les activitats que determini l'òrgan de direcció dels organismes gestors, seguint el procediment pertinent i que garanteixi la transparència, i dins el marc de les actuacions previstes en l'article 92 de la Llei 8/2012.

Article 38

Control de les places

Els organismes gestors han de dur un inventari de les places turístiques de què disposen, agrupades per municipi en què s'explotaven, dades de l'establiment de procedència, i persona física o jurídica que n'era titular. Així mateix, han de dur un inventari de les places venudes, amb les mateixes indicacions respecte a l'establiment pel qual són adquirides.

Article 39

Consells insulars

Els consells insulars poden desplegar el contingut d'aquest capítol respectant els principis generals que conté.

TÍTOL III

ÒRGANS ASSESSORS, DE COORDINACIÓ I DE COOPERACIÓ DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Capítol I

Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears

Article 40

Definició i seu

De conformitat amb l'article 11 de la Llei 8/2012, el Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears es configura com un òrgan col·legiat i consultiu de l'Administració turística del Govern de les Illes Balears.

La seva seu està a la Conselleria de Turisme i Esports, sens perjudici que puguin fer-se sessions en qualsevol localitat de les Illes Balears, si així ho decideix el seu president quan ordeni la corresponent convocatòria.

Article 41

Naturalesa i règim jurídic

El Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears té naturalesa d'òrgan col·legiat de caràcter consultiu, integrat en la Conselleria de Turisme i Esports de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, de la qual depèn orgànicament i, per tant, és un òrgan sense personalitat jurídica pròpia.

En tot allò que no preveu aquest Decret s'han d'aplicar al Consell Assessor de Turisme les disposicions que conté la regulació dels òrgans



col·legiats de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma, així com el capítol II del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Article 42**Objecte**

L'objecte del Consell Assessor de Turisme és estudiar i analitzar totes les qüestions en matèria turística previstes en els apartats següents i també les que el Govern de les Illes Balears sotmeti a la seva consideració i, si escau, promoure i/o proposar tots els projectes, activitats, plans i programes que, de manera directa o indirecta, puguin repercutir en la millora de l'activitat turística de les Illes Balears, tant des del punt de vista de l'ordenació com de la promoció o de la imatge de les Illes Balears.

Article 43**Funcions**

Les funcions del Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears són les següents:

- a. Assessorar, analitzar i estudiar els temes que sotmetin a la seva consideració els òrgans de govern de les Illes Balears en tots els assumptes relacionats amb el desenvolupament de l'activitat turística de la Comunitat Autònoma.
- b. Debatre, assessorar i seguir la política de promoció del turisme que dugui a terme l'Agència de Turisme de les Illes Balears.
- c. Emetre els informes que la legislació turística pugui preveure amb caràcter preceptiu.
- d. Formular propostes per millorar l'activitat turística balear amb especial atenció a la seva incidència en els recursos històrics, culturals i paisatgístics.
- e. Promoure, proposar i fomentar la realització dels estudis i de les recerques necessaris per ordenar i promoure el turisme balear, i també informar, en cas de sol·licitud, sobre les matèries i disposicions generals que directament puguin afectar l'activitat turística de les Illes Balears.
- f. Qualsevol altra que, atès el seu caràcter assessor i consultiu en matèria turística, li sigui requerida pel Govern.

Article 44**Composició**

El Consell Assessor de Turisme té la composició següent:

- El president o presidenta, que serà el president o presidenta del Govern de les Illes Balears.
- El vicepresident o vicepresidenta, que serà el conseller o consellera de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears i que ha de substituir el president o presidenta quan aquest expressament ho determini i sempre en cas d'absència o malaltia.
- El secretari o secretària del Consell Assessor, que serà el director o directora general de Turisme de la Conselleria de Turisme i Esports.
- Els vocals, que seran nomenats pel conseller o consellera de Turisme i Esports, fins a un màxim de trenta, entre professionals de reconegut prestigi en l'àmbit turístic; hi han de figurar necessàriament, de conformitat amb l'article 11 de la Llei 8/2012, persones representants dels agents socials i del sector econòmic empresarial, així com dels consells insulars, dels ajuntaments i d'altres grups o entitats d'interès no productius directament o indirectament lligats amb el turisme, a proposta d'aquests.

Pel que fa als representants dels agents socials i del sector econòmic empresarial, entre els seus vocals hi han de figurar de manera obligatòria els proposats per cada organització amb caràcter de més representativa de cada territori insular.

En cas d'absència o malaltia del conseller o consellera de Turisme i Esports, l'ha de substituir el secretari o secretària del Consell Assessor. En cas d'absència del secretari o secretària, aquest ha de ser substituït pel membre del Consell que determini el president o presidenta.

Article 45**Durada del mandat**

Els mandats del president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta i el secretari o secretària del Consell tenen la durada dels seus càrrecs institucionals; el mateix es disposa respecte als representants de les diverses administracions.



Els mandats dels vocals del Consell són de dos anys a partir del seu nomenament i renovables per períodes de la mateixa durada.

Si escau, una vegada expirat el mandat, els vocals continuaran exercint les seves funcions fins a la presa de possessió dels nous vocals.

Article 46

Cessament del càrrec

El president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta i el secretari o secretària del Consell han de cessar quan cessin en els seus càrrecs institucionals; el mateix es disposa respecte als representants de les diverses administracions.

Els vocals cessen per alguna de les causes següents:

- a. Expiració del termini del seu nomenament.
- b. A proposta de les organitzacions o institucions que varen promoure el nomenament, acordat pel conseller o consellera de Turisme i Esports.
- c. Per renúncia expressa acceptada pel conseller o consellera de Turisme i Esports.
- d. Per incapacitat declarada per sentència judicial ferma.
- e. Per condemna per delictes dolosos, en virtut de sentència ferma.
- f. Per incompliment del deure de confidencialitat que suposa l'exercici del càrrec.
- g. Per incompatibilitat sobrevinguda.
- h. Per incompareixença reiterada i injustificada a les reunions del Consell, apreciada pel mateix Consell, amb l'audiència prèvia de la persona interessada.

Article 47

Organització general

El Consell s'estructura en òrgans unipersonals i òrgans col·legiats.

Són òrgans unipersonals:

- El president o presidenta
- El vicepresident o vicepresidenta
- El secretari o secretària

Són òrgans col·legiats:

- El Ple
- Les comissions de treball

Article 48

El president o presidenta

El president o presidenta del Consell Assessor de Turisme té les funcions següents:

- a. Exercir la direcció i la representació de l'òrgan.
- b. Ordenar la convocatòria de les sessions ordinàries i extraordinàries.
- c. Fixar l'ordre del dia de les sessions, dirigir-les i aixecar-les.
- d. Exercir el vot de qualitat per dirimir els casos d'empat en les votacions.
- e. Donar el vistiplau als certificats i a les actes de les sessions.





Article 49

El vicepresident o vicepresidenta

El vicepresident o vicepresidenta del Consell Assessor de Turisme té les funcions següents:

- Assistir a les reunions, amb veu i vot.
- Exercir totes les funcions que siguin inherents al seu càrrec.
- En els casos de substitució, el vicepresident o vicepresidenta ha d'exercir, a més de les seves funcions, les funcions de la persona a la qual supleix i això porta implícit el vot d'aquesta.

Article 50

El secretari o secretària

El secretari o secretària del Consell Assessor de Turisme té les funcions següents:

- Assistir a les reunions amb veu i vot.
- Efectuar les convocatòries de les sessions del Consell per ordre del president o presidenta, amb una antelació mínima de 48 hores a la data designada per a la sessió.
- Rebre els actes de comunicació dels membres del Consell: notificacions, peticions o qualsevol altre tipus de document.
- Preparar el despatx d'assumptes, redactar i autoritzar les actes de les sessions.
- Expedir certificats dels acords aprovats.
- Totes les funcions de documentació que es derivin del Consell Assessor.

Article 51

El Ple

El Ple és l'òrgan superior de decisió i formació de la voluntat del Consell i està integrat per la totalitat dels seus membres, amb veu i vot, sota la direcció del president i assistit pel secretari, i les seves competències són:

- Adoptar els acords en les sessions ordinàries i extraordinàries.
- Demanar els informes tècnics, jurídics i pericials que consideri oportuns, així com sol·licitar la presència en les seves reunions de les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, que consideri necessàries, les quals, en cap cas, no tindran dret a vot.
- Acordar la constitució de comissions de treball a proposta del president i aprovar els treballs d'aquestes comissions. L'acord de constitució de la comissió de treball ha de determinar la composició, l'objecte, la durada i el ponent.
- Les altres que no estiguin assignades de manera expressa a altres òrgans del Consell.

Article 52

Comissions de treball

Les comissions de treball són grups d'estudi per desenvolupar activitats preparatòries, informes, etc., de caràcter específic, i estan formades per un o més dels components del Ple i per un o diversos membres, si escau, designats entre persones de reconegut prestigi alienes al Consell, per així aconseguir un millor assessorament.

En tot cas, els treballs d'aquestes comissions han de ser elevats al Ple perquè els aprovi, si escau.

Article 53

Règim de funcionament

El Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears funciona en Ple, sens perjudici d'allò establert respecte a les comissions de treball.

El Ple s'ha de reunir de manera ordinària dues vegades l'any i de manera extraordinària quan el president ho consideri oportú o a instàncies de la meitat més un dels membres del Consell.



El Ple del Consell queda vàlidament constituït quan hi assisteix la majoria dels membres, sempre que hi siguin presents el president i el secretari o, si escau, els qui els substitueixin, i el convoca el secretari en una única convocatòria amb 48 hores d'antelació, excepte quan la urgència del tema requereixi que ho faci abans.

Quan ho decideixi el president del Consell, les reunions i la presa de decisions es poden fer per mitjà de videoconferència.

Els acords del Ple s'han d'adoptar per majoria dels seus membres presents.

Els membres presents que discrepin de la decisió majoritària poden formular vots particulars dins les 72 hores posteriors a la sessió, que, una vegada signats, s'han d'afegir a l'acord adoptat.

Article 54

Règim econòmic del Consell

El pressupost anual del Consell queda integrat en el de la Conselleria de Turisme i Esports. Així, el Consell disposa, per complir les seves finalitats, dels recursos econòmics que se li assignin dels pressuposts de la Conselleria de Turisme i Esports.

Capítol II

Comissió Interdepartamental de Turisme

Article 55

Objecte i finalitat

De conformitat amb l'article 12 de la Llei 8/2012, la Comissió Interdepartamental de Turisme és l'òrgan adscrit a la Conselleria de Turisme i Esports de coordinació i consulta interna del Govern de les Illes Balears en les matèries amb incidència o repercussió en el sector turístic.

Article 56

Funcions de la Comissió Interdepartamental de Turisme

Correspon a la Comissió Interdepartamental de Turisme desenvolupar les funcions següents:

- Coordinar les funcions i planificar i fer el seguiment de les actuacions amb incidència en el sector turístic de les diverses conselleries i dels ens instrumentals vinculats.
- Emetre informes, en cas que li siguin sol·licitats, en relació amb projectes i propostes d'àmbit autonòmic amb repercussió en el turisme, que impliquin competències de diversos departaments, organismes o entitats de l'Administració autonòmica balear o d'empreses que hi estiguin vinculades.
- Elaborar propostes i plans d'actuació amb repercussió en l'activitat turística que, per les seves característiques, exigeixin la concurrència d'accions i competències.
- Tutelar, controlar i supervisar els projectes declarats d'interès autonòmic amb incidència en el sector turístic.
- Qualsevol altra funció que, en el marc de les seves competències, se li atribueixi per disposició reglamentària o que li delegui el Consell de Govern.

Els informes i les propostes elaborats per la Comissió Interdepartamental de Turisme han de ser elevats, quan pertoqui, pel seu president al Consell de Govern perquè en prengui coneixement i adopti l'acord que consideri oportú.

Article 57

Composició

La Comissió Interdepartamental de Turisme té la composició següent:

- El president o presidenta del Govern de les Illes Balears, que la presideix.
- Els consellers que integren el Govern de les Illes Balears, i també el vicepresident o vicepresidents, si escau.
- La vicepresidència de la Comissió ha de ser exercida pel conseller de Turisme i Esports.
- El secretari o secretària de la Comissió Interdepartamental de Turisme és el director o directora general de Turisme de la Conselleria de Turisme i Esports.



- e. Els vocals que pugui determinar el president, designats entre càrrecs o funcionaris de les conselleries del Govern de les Illes Balears amb funcions en relació directa o indirecta amb l'ordenació, la promoció o l'activitat turística.

Article 58**Atribucions del president o presidenta**

Correspon al president o presidenta:

- Exercir la direcció i la representació de l'òrgan.
- Ordenar la convocatòria de les sessions ordinàries i extraordinàries.
- Fixar l'ordre del dia de les sessions, dirigir-les i aixecar-les.
- Exercir el vot de qualitat.
- Donar el vistiplau als certificats i a les actes de les sessions.

Article 59**Funcions del secretari o secretària**

El secretari ha d'efectuar la convocatòria de les sessions de la Comissió per indicació del president i les citacions als membres amb una antelació mínima de 48 hores a la data de la sessió; preparar el despatx dels assumptes de les sessions i redactar-ne i autoritzar les actes, així com certificar els acords que s'adoptin a la Comissió.

Article 60**Règim de suplències**

- El vicepresident o vicepresidenta substitueix el president en cas de vacant, absència, malaltia o qualsevol altra causa legal.
- En cas d'absència o qualsevol altre impediment legal del secretari o secretària, l'ha de suplir el funcionari o funcionària que determini el vicepresident o vicepresidenta de la Comissió.
- Els vocals de la Comissió, segons la normativa aplicable en cada cas, poden ser suplerts, en cas de vacant, absència, malaltia o qualsevol altra causa legal, per altres càrrecs o funcionaris de la conselleria afectada en cada cas, amb la comunicació prèvia a la Secretaria de l'òrgan col·legiat.

Article 61**Règim de funcionament**

- La Comissió Interdepartamental ha de reunir-se, almenys, quatre vegades l'any, i per constituir-la és necessària, com a mínim, la presència del president o presidenta, del secretari o secretària i de la meitat dels seus membres. Així mateix, pot reunir-se en sessió extraordinària per convocatòria del president o presidenta de la Comissió.
- Es poden incorporar en les sessions de la Comissió Interdepartamental, amb veu però sense vot, a instàncies del president o presidenta de la Comissió, representants d'altres òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o dels ens que en depenen, i també representants d'altres administracions, institucions o entitats que les agrupin, representants del sector turístic i experts en les matèries que hagin de ser objecte d'estudi en les sessions.
- La Comissió Interdepartamental es regeix pel que estableix respecte als òrgans col·legiats la Llei 3/2003, de 26 de març, i, supletòriament, pel que disposa el capítol II del títol II de la Llei 30/1992. Així mateix, la Comissió Interdepartamental pot aprovar, si escau, les normes de règim intern que estimi pertinents per al seu funcionament.

Article 62**Grups de treball de la Comissió Interdepartamental**

La Comissió Interdepartamental pot crear grups de treball en les matèries que ho requereixin per a l'exercici de les seves funcions i sota la coordinació d'un membre de la Comissió.

Els grups de treball han de reunir-se amb la periodicitat que determini el seu coordinador.

Article 63



Repercussió econòmica

La creació i el funcionament de la Comissió Interdepartamental no representa cap increment de la despesa pública i el seu funcionament s'ha d'atendre amb els recursos humans i materials de la conselleria competent en matèria de turisme i, si escau, de les altres conselleries els membres de les quals integrin la Comissió.

Capítol III

Mesa Municipal de Turisme de les Illes Balears

Article 64

Naturalesa i règim jurídic

De conformitat amb l'article 13 de la Llei 8/2012, la Mesa Municipal de Turisme de les Illes Balears es configura com un òrgan col·legiat sense personalitat jurídica, adscrit a la Conselleria de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears, que s'ha de regir pel que disposa aquest Decret i, supletòriament, per les disposicions relatives al funcionament dels òrgans col·legiats que contenen la Llei 3/2003, de 26 de març, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Article 65

Objecte

De conformitat amb l'article 13 de la Llei 8/2012, la Mesa Municipal de Turisme és l'òrgan de coordinació, debat, consulta i assessorament per facilitar la cooperació entre el Govern de les Illes Balears i els diferents municipis de les Illes Balears, respectant les tasques de coordinació atribuïdes normativament als consells insulars respecte als municipis del seu àmbit.

Article 66

Estructura, composició i funcions

La Mesa Municipal de Turisme s'estructura en òrgans unipersonals i òrgans col·legiats, que tenen la composició i les funcions que s'exposa a continuació.

a. Òrgans unipersonals

El president o presidenta, que és el president o presidenta del Govern de les Illes Balears, amb les funcions següents:

- Exercir la direcció i la representació de l'òrgan.
- Ordenar la convocatòria de les sessions ordinàries i extraordinàries.
- Fixar l'ordre del dia de les sessions.
- Exercir el vot de qualitat.

El vicepresident o vicepresidenta, que serà el conseller de Turisme i Esports, amb les funcions següents:

- Assistir a les sessions amb veu i vot.
- Substituir el president en cas de vacant, absència o malaltia.

El vicepresident o vicepresidenta pot ser substituït en cas de vacant, absència o malaltia per la persona que designi el president o presidenta.

El secretari o secretària de la Mesa, que serà el director o directora general de Turisme del Govern de les Illes Balears, amb les funcions següents:

- Assistir a les reunions amb veu i vot.
- Fer les convocatòries de les sessions per ordre del president o presidenta.
- Rebre els actes de comunicació dels membres de la Mesa: notificacions, peticions o qualsevol altre tipus de document.
- Preparar el despatx d'assumptes i redactar i autoritzar les actes de les sessions.



- Expedir certificats dels acords aprovats i, en general, totes les funcions de documentació que es derivin de la Mesa.
- b. Òrgans col·legiats

El Ple: està integrat pel president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta, el secretari o secretària, els presidents o presidentes dels consells insulars de Mallorca, de Menorca, d'Eivissa i de Formentera, i els batles o batlesses de tots els municipis de les Illes Balears. El Ple és l'òrgan superior de decisió i formació de la voluntat de la Mesa i està integrat per tots els seus membres, sota la direcció del president i assistit pel secretari.

De conformitat amb l'article 13 de la Llei 8/2012, correspon al Ple determinar els objectius adreçats a:

- Fer la planificació conjunta de la política turística de les Illes Balears.
- Facilitar i agilitzar la coordinació de la gestió turística dels municipis.
- Optimitzar els recursos.
- Millorar la posició de les Illes Balears com a destinació turística.
- Incrementar el nivell de qualitat de la destinació turística i renovar la imatge exterior de les Illes.
- Agilitzar la tramitació administrativa per fomentar el desenvolupament i la competitivitat del sector turístic.
- Establir, si escau, criteris comuns d'aplicació de normes.

Les comissions de treball: el Ple pot acordar la constitució de comissions de treball, a proposta del president o presidenta, i aprovar-ne els treballs. L'acord de constitució ha de determinar-ne la composició, l'objecte, la durada i el ponent i coordinador. Estan formades per membres del Ple i, si es considera adequat, per persones de reconegut prestigi en coneixements turístics alienes a la Mesa.

Correspon a les comissions de treball: fer activitats preparatòries de les sessions del ple, informes i altres tasques de suport al Ple.

Article 67

Funcionament

1. Funcionament del Ple: el Ple s'ha de reunir de manera ordinària un cop l'any i de manera extraordinària quan el president o presidenta ho consideri oportú o a instàncies de la meitat més un dels membres de la Mesa.

El Ple queda vàlidament constituït quan hi assisteix la majoria dels membres, sempre que hi siguin presents el president o presidenta i el secretari o secretària, o, si escau, les persones que els substitueixin, i el convoca el secretari o secretària en una única convocatòria amb 48 hores d'antelació, a petició del president o presidenta, excepte quan la urgència del tema requereixi que es faci abans.

Els acords del Ple s'han d'adoptar per majoria dels membres presents.

Els membres presents que discrepin de la decisió majoritària podran formular vots particulars que, una vegada signats, s'afegiran a l'acord adoptat.

2. Funcionament de les comissions de treball: es reuneixen a proposta de la persona ponent i coordinadora, i adopten les decisions respecte als assumptes que se'ls encarreguin per majoria dels seus membres.

3. Per desenvolupar millor les seves funcions, tant el Ple com les comissions de treball poden sol·licitar els informes tècnics, jurídics o pericials que considerin oportuns, i també sol·licitar la presència en les reunions de persones públiques o privades, que en cap cas no tindran dret a vot.

4. Tant el Ple com les comissions de treball es poden reunir i prendre decisions, quan ho decideixi el president, mitjançant instruments telemàtics.

Article 68

Durada dels càrrecs i cessament

El president o presidenta, el vicepresident o vicepresidenta, el secretari o secretària i els vocals cessen quan cessin en els seus càrrecs institucionals.

Un cop expirat el mandat, els vocals han de continuar exercint les seves funcions fins a la presa de possessió dels nous vocals.

**Article 69****Pressupost**

El pressupost anual de la Mesa queda integrat en el de la Conselleria de Turisme i Esports. Així, la Mesa disposa, per complir les seves finalitats, dels recursos econòmics que se li assigni en els pressuposts de la Conselleria de Turisme i Esports.

TÍTOL IV**DECLARACIÓ DE MUNICIPI TURÍSTIC****Capítol I****Finalitat , requisits i elements necessaris per obtenir la declaració de municipi turístic****Article 70****Finalitat i àmbit**

1. De conformitat amb el punt 6 de l'article 70 de la Llei 8/2012, els ajuntaments poden instar el Govern de les Illes Balears a ser declarats municipi turístic. La finalitat d'aquesta declaració és promoure la qualitat dels serveis turístics que presta el municipi o dels elements turístics dels que disposa, mitjançant una acció concertada entre les administracions.

2. La declaració de municipi turístic regulada en aquest Decret ho és als efectes exclusius del desenvolupament de l'article 70.6 de la Llei 8/2012 i, per tant, sens perjudici del concepte de *municipi turístic* regulat en altres àmbits normatius, com pot ser en la Llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears, o de les previsions contingudes en la Llei reguladora de les hisendes locals.

Article 71**Requisits**

1. Poden sol·licitar la declaració de municipi turístic els municipis que compleixin algun dels requisits següents:

a. Que, d'acord amb les dades de què disposi la Direcció General de Turisme de la Conselleria de Turisme i Esports, el nombre de pernoctacions diàries de mitjana anual (pernoctacions/365) en els establiments d'allotjament turístic, d'acord amb la classificació que n'efectua l'article 31 de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears, sigui superior al deu per cent del veïnatge del municipi, segons la xifra del padró municipal declarada oficial en el moment de la sol·licitud; o que s'aconsegueixi aquest percentatge durant almenys tres mesos a l'any, i s'ha de computar per fer-ho la mitjana diària mensual (pernoctacions de cada mes/30).

b. Que el nombre de visitants sigui almenys cinc vegades superior al de veïns, almenys trenta dies l'any. L'acreditació del nombre de visitants s'ha de fer mitjançant un certificat del regidor municipal competent en matèria de turisme, avalat per la documentació acreditativa que estimi convenient.

c. Que en el terme municipal es disposi d'almenys tres declaracions d'interès turístic de les previstes en l'article 29 d'aquest Decret, atorgades pel Govern, el consell insular o l'ajuntament.

2. Als efectes d'aquest títol es considera *visitant* la persona, nacional o estrangera, que es desplaça a un municipi diferent del seu entorn habitual, sense allotjar-se en cap establiment turístic, amb finalitats turístiques o de lleure.

3. Per obtenir la declaració de municipi turístic és necessari que els municipis que compleixin el que estableix l'article anterior obtenguin també una puntuació mínima de 50 punts, atorgada per la Direcció General de Turisme de la Conselleria de Turisme i Esports, feta sobre la valoració de les actuacions del municipi amb incidència en el turisme o dels elements de valor turístic d'aquest, mitjançant el procediment que descriuen els articles següents. Les esmentades actuacions o elements i els punts màxims que poden aconseguir cada una són els següents:

a. Les dotacions previstes en el pressupost municipal vigent per a la promoció i per a les infraestructures turístiques, en proporció al pressupost total (màxim de 10 punts).

b. Les actuacions municipals que tenguin rellevància en matèria de salubritat pública i higiene en el medi urbà i natural, transport públic de viatgers, protecció civil i seguretat ciutadana (màxim 10 punts).

c. L'existència de plans, activitats que es desenvolupin i iniciatives que redundin en la dinamització del sector turístic en temporada baixa o que contribueixin a allargar la temporada alta, així com a la millora en general de la situació turística i dels recursos turístics del municipi (màxim 10 punts).





- d. L'existència d'oficines de turisme (màxim 10 punts).
- e. La rellevància dels recursos turístics ubicats al municipi, amb especial atenció als béns declarats d'interès cultural, així com l'adopció de mesures de protecció i restauració del patrimoni cultural i urbà (màxim 10 punts).
- f. L'existència d'ordenances fiscals o de medi ambient en què figurin recollides mesures per a la preservació dels valors mediambientals (màxim 10 punts).
- g. L'existència d'espais naturals especialment protegits al municipi (màxim 10 punts).
- h. L'adopció de mesures de preservació o recuperació de l'entorn natural (màxim 10 punts).
- i. L'existència d'un planejament urbanístic que prevegi les dotacions d'espais lliures i altres que compleixin les reserves mínimes previstes per la legislació urbanística, referides a la població de dret i a la població turística assistida (màxim 10 punts).
- j. L'existència de plans d'accessibilitat que incorporin la supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de transport (màxim 10 punts).

Capítol II

Procediment i efectes de la declaració de municipi turístic

Article 72

Inici del procediment

1. Poden sol·licitar-ne la declaració tots els municipis de les Illes Balears, de conformitat amb el que disposa aquest títol.
2. La sol·licitud ha de ser formulada pel batle o batlessa de l'ajuntament, amb l'acord previ de l'òrgan competent municipal degudament certificat.
3. La sol·licitud, juntament amb la documentació que s'indica en l'article següent, s'ha d'adreçar a la Conselleria de Turisme i Esports de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i s'ha de presentar preferentment al seu registre, sens perjudici de la utilització de qualsevol dels llocs que preveu l'article 38.4 de la Llei 30/1992.

Article 73

Documentació

A la sol·licitud s'hi ha d'adjuntar la documentació següent:

- a. Certificat de l'acord plenari de la corporació municipal relatiu a la sol·licitud de declaració de municipi turístic.
- b. Certificat que acrediti el compliment d'algun dels requisits del punt 1 de l'article 71, expedit pel regidor municipal competent en matèria turística.
- c. Memòria justificativa que contengui una proposta de puntuació dels elements que descriu el punt 3 de l'article 71.
- d. Informe referent als aspectes que considera convenient instrumentalitzar mitjançant conveni o convenis, si escau.
- e. En cas que no s'aporti juntament amb la sol·licitud algun dels documents abans esmentats, caldrà l'esmena en els termes de l'article 71 de la Llei 30/1992.

Article 74

Informe avaluador

Una vegada que la Direcció General de Turisme hagi constatat que el municipi compleix algun dels requisits establerts en el punt 1 de l'article 71, una comissió tècnica integrada en la mateixa Direcció General ha d'analitzar i valorar si s'obté la puntuació mínima necessària, de conformitat amb els criteris de valoració i la puntuació que per a cada un atribueix el punt 3 del mateix article. Per fer-ho, ha de prendre com a referència la valoració efectuada per l'ajuntament, però sense que aquesta sigui vinculant. La Direcció General de Turisme pot sol·licitar els informes tècnics que consideri oportuns per emetre la valoració.

Article 75

Audiència

Instruït el procediment i immediatament abans de redactar la proposta de resolució, la Direcció General de Turisme ha de posar de manifest



l'expedient al municipi i al consell insular corresponent, perquè, en un termini no superior a quinze dies, puguin presentar els documents o les al·legacions que estimin pertinents.

Article 76

Proposta

Una vegada que hagi transcorregut el termini d'audiència i un cop valorades per la Direcció General les al·legacions presentades, el conseller de Turisme i Esports ha de formular al Consell de Govern una proposta estimatòria o desestimatòria de la sol·licitud de declaració de municipi turístic, i ha d'adjuntar en el cas estimatori una proposta que contengui les línies bàsiques del conveni o convenis que s'hagin de signar amb l'ajuntament, si escau, així com de les conselleries afectades per aquest.

Article 77

Acord de declaració de municipi turístic

La declaració de municipi turístic o, si escau, la denegació de la sol·licitud, s'ha d'adoptar mitjançant un acord del Consell de Govern i s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

L'acord del Consell de Govern que posi fi al procediment s'ha de notificar a l'ajuntament i al consell insular interessats, en el termini màxim de sis mesos des que la sol·licitud tingui entrada en el registre autonòmic.

El transcurs del termini màxim sense que s'hagi dictat i notificat l'acord implicarà que la sol·licitud es tingui per estimada.

Article 78

Efectes de la declaració de municipi turístic

1. Els efectes concrets de la declaració de municipi turístic, a part de les mesures que recull l'article següent, es poden concretar per mitjà d'un o diferents convenis, dels quals formaran part, a més del municipi beneficiari de la declaració, les conselleries que hagi determinat l'acord del Consell de Govern, així com altres administracions públiques i entitats públiques o privades que puguin adherir-s'hi.
2. L'objecte dels convenis ha de ser compensar la major onerositat que representa per al municipi la prestació dels serveis turístics o el manteniment dels seus elements turístics, o la millora general d'aquests. En aquest sentit, el Govern haurà de concretar quina serà la col·laboració d'aquest, que podrà ser mitjançant ajuts econòmics o mitjançant altres mitjans que es considerin adequats al cas concret.
3. Les obligacions econòmiques que es puguin assumir s'han d'incorporar en els pressuposts corresponents.

Article 79

Obligacions de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per mitjà de la Conselleria de Turisme i Esports i de la resta de conselleries a les quals afectin els convenis que es puguin subscriure, i amb independència de les obligacions concretes a què es compromet en els convenis, està obligada a considerar el municipi en les accions d'ordenació i foment dels seus plans econòmics sectorials, i ha de prendre com a element de referència de la quantificació els requisits que estableix l'article 71. Així mateix, la declaració de municipi turístic atorga el dret a valorar la condició esmentada en les convocatòries de subvencions que afectin els aspectes relacionats amb les necessitats de l'ajuntament en matèria turística; això, amb independència del règim financer previst per als municipis considerats turístics per la Llei reguladora de les hisendes locals i sens perjudici del compliment del que estableix la legislació general de subvencions, si escau.

Article 80

Obligacions dels municipis

1. Els municipis han de dur a terme els compromisos a què s'obliguin en els convenis que es puguin subscriure, que s'han de concretar en actuacions adreçades a mantenir o potenciar els elements que han servit de valoració per a la declaració de municipi turístic.
2. En tot cas, els convenis, en el context de les seves obligacions recíproques i aportació de mitjans bilaterals o multilaterals, poden incloure obligacions concretes referides a les actuacions per desenvolupar pels municipis turístics.
3. Les obligacions econòmiques que es puguin assumir s'han d'incorporar en els pressuposts corresponents.

Article 81

Contingut dels convenis

1. Els convenis que es puguin subscriure, al marge dels aspectes determinats per l'article 78.4 de la Llei 3/2003, de 26 de març, o d'altres que es puguin exigir normativament, han de contenir les obligacions de les parts relatives als elements turístics que han estat objecte de valoració

per a la declaració de municipi turístic, com ara:

- a. Els indicadors de l'assoliment dels objectius i, si escau, les mesures que s'hagin d'adoptar per corregir possibles desviaments substancials.
- b. Si escau, la necessitat d'una organització comuna per a la seva gestió.
- c. Els mecanismes de seguiment, avaluació i modificació del conveni, per a la qual cosa s'ha de crear un òrgan específic que ha de vetllar pel seu compliment efectiu així com per proposar les mesures que consideri oportunes per al bon desenvolupament de l'activitat turística en el municipi.
- d. La durada del conveni.

2. Els convenis s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Article 82

Pèrdua de la condició de municipi turístic

La declaració de municipi turístic pot atorgar-se amb caràcter temporal renovable o bé amb caràcter indefinit, i es pot deixar sense efecte tant en un cas com en l'altre per alguna de les causes següents, tot això sens perjudici de les responsabilitats i els efectes a què l'incompliment pugui donar lloc conformement a la normativa aplicable, i que hauran d'estar recollits expressament en els convenis que se subscriuguin:

- a. Pèrdua dels requisits exigits per a la seva declaració.
- b. Variació substancial de les circumstàncies i els serveis de l'article 71 del present Decret considerats en emetre la declaració de municipi turístic.
- c. Incompliment, per part del municipi, de les obligacions establertes en els convenis com a causa de resolució.
- d. A petició pròpia del municipi.

En els tres primers supòsits, la Conselleria de Turisme i Esports ha d'iniciar d'ofici un procediment, amb audiència de l'ajuntament, que ha de finalitzar amb un acord del Consell de Govern que deixi sense efecte la declaració de municipi turístic.

En el quart supòsit, la Conselleria de Turisme i Esports ha d'eleva al Consell de Govern la renúncia perquè aquest adopti l'acord pel qual es deixi sense efecte la declaració.

TÍTOL V

REGULACIÓ I CLASSIFICACIÓ DE LES EMPRESES

I DELS ESTABLIMENTS TURÍSTICS

Capítol I

Informació, drets i deures del consumidor i de l'usuari en relació amb els establiments i els serveis turístics

Article 83

Informació en relació amb el grup i, si escau, la categoria dels establiments turístics

Els establiments turístics han d'exhibir a l'entrada principal de l'establiment la placa distintiva en la qual consti el grup i, si escau, la categoria, d'acord amb els termes que contenen la Llei 8/2012 i aquest Decret, i conformement a les indicacions i els models que consten en l'annex 1.

Article 84

Informació en relació amb els serveis turístics

Sens perjudici dels drets i de les obligacions establerts en la legislació en matèria de protecció del consumidor i usuari:

- Les empreses turístiques poden fixar lliurement els preus aplicables als serveis que prestin i han de proporcionar als consumidors informació clara, correcta i completa del contingut i les característiques dels serveis inclosos, i també les condicions aplicables a cada tarifa. En tot cas, s'ha de proporcionar al consumidor informació sobre el preu complet, impostos inclosos.
- Les empreses turístiques han de complir les exigències determinades en la normativa sobre presentació i publicitat dels productes i serveis, a l'efecte d'oferir una informació correcta pel que fa al grup i la categoria dels establiments i a la qualitat dels



serveis prestats.

Article 85**Drets i deures dels consumidors o usuaris**

1. Al marge de la resta de drets determinats en la Llei 8/2012, en aquest Decret o en la resta de normativa referent a consumidors i usuaris, qualsevol consumidor o usuari de serveis turístics té dret que els béns i els serveis que adquireixi siguin de la categoria i els requeriments legals contractats o, si no hi ha pacte, de la qualitat que tenguí proporció directa amb la categoria de l'empresa o de l'establiment turístic.

2. Deures: de conformitat amb l'article 16 de la Llei 8/2012 i al marge de la resta d'obligacions que imposa aquest article, els usuaris dels serveis turístics han de respectar les normes de règim interior dels establiments turístics i també han d'observar les normes de convivència social i de respecte a les persones i costums.

En aquest sentit, i de conformitat amb el capítol II del títol V de la Llei 8/2012, relatiu a les infraccions i sancions, la realització d'activitats en dependències dels establiments turístics que infringeixin la normativa turística pot ser constitutiva d'infracció greu i, per tant, d'obertura d'un expedient sancionador per part de l'Administració turística.

Això, sens perjudici d'un altre tipus de responsabilitats en què es pugui incórrer, tant si és penal com civil. Pel que fa a la responsabilitat civil, de conformitat amb l'article 1902 del Codi civil, els clients d'establiments turístics que per acció o omissió causin danys a l'establiment, si hi intervé culpa o negligència, estan obligats a la reparació del dany causat.

Capítol II**Empreses turístiques d'allotjament****Secció 1a****Informació que han de subministrar els establiments d'allotjament turístic i règim de preus, publicitat i reserves de les empreses turístiques d'allotjament****Article 86****Informació als clients i assegurança**

Sens perjudici del que estableixen els articles 22 i 23 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre lliure accés a les activitats de serveis i l'exercici d'aquestes, i dels drets establerts en la legislació en matèria de protecció del consumidor i usuari, o altres normatives que siguin aplicables, a l'efecte de facilitar el dret a la informació prèvia dels serveis turístics dels consumidors i usuaris es disposa el següent:

- De conformitat amb l'article 15 g de la Llei 8/2012, els establiments d'allotjament turístic han d'exhibir a l'entrada principal de l'establiment, en un lloc destacat i visible, la placa distintiva en què ha de constar el grup i la categoria, d'acord amb el model de l'annex 1 d'aquest Decret, i també l'especialització si escau.
- El reconeixement de qualitats dels establiments emès per les entitats oficials o de reconegut prestigi permet col·locar el distintiu corresponent vora la placa distintiva. Recíprocament, si en la documentació o en la publicitat de l'establiment consten aquests reconeixements, s'hi ha d'indicar el grup i la categoria de l'establiment prevists en aquest Decret, la qual cosa no ha de donar lloc a confusió sobre l'origen de les diferents qualificacions.
- Les empreses turístiques d'allotjament han d'informar a través de la pàgina web o documentalment de l'autoavaluació feta per obtenir la categoria assolida. En tot cas, la informació al consumidor ha de ser actualitzada pel responsable de l'establiment, tot i que, sense minvar la categoria, pugui tenir alguna diferència en relació amb la declarada inicialment davant l'administració competent.
- Així mateix, les empreses turístiques d'allotjament han de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi la responsabilitat civil per danys corporals i materials que puguin patir els clients i usuaris, tant d'aquests com de les activitats relatives als usos secundaris o compatibles.

Article 87**Règim de preus, publicitat i reserves de les empreses turístiques d'allotjament**

1. Tarifes: les empreses turístiques d'allotjament han d'exhibir de manera clara i visible les tarifes aplicables als serveis que prestin.
2. Publicitat: la publicitat dels establiments i les empreses s'ha d'ajustar a la realitat i no pot induir a error o confusió; en el cas dels establiments turístics ha d'indicar el nom, el grup, el número de registre oficial i la categoria de l'establiment.
3. Informació contractual: els establiments turístics han d'informar dels preus que corresponen als serveis sol·licitats, abans de l'acceptació

del client. En els establiments turístics d'allotjament, a aquesta informació s'hi han d'afegir, com a mínim, les dades següents: adreça, nom, grup i categoria de l'establiment; tipus i característiques de la unitat d'allotjament, i data i hores d'entrada i sortida. La recepció d'aquesta informació ha de ser signada per l'usuari o se n'ha d'acreditar la recepció, i un duplicat seu, en format de paper o en còpia electrònica, ha de ser conservat per l'establiment durant un període mínim de dos anys, a disposició dels serveis d'inspecció de turisme.

4. Les factures presentades al pagament, al marge del compliment dels requisits legalment exigits, han de contenir el preu global, incloses les garanties i els pagaments que s'hagin fet per avançat, així com, de manera clara i desglossada, l'import de tots els serveis consumits que hagi prestat l'establiment, amb la identificació del tipus d'unitat d'allotjament ocupada i el nombre de persones allotjades.

Un duplicat de les factures corresponents als serveis turístics prestats s'ha de custodiar, en format de paper o en còpia electrònica, durant dos anys des de l'emissió, i ha d'estar a disposició dels serveis d'inspecció de turisme, sens perjudici d'altres terminis o normes que siguin aplicables.

5. Reserves, anul·lació i indemnització: l'anul·lació de les reserves, llevat de casos de força major, dona lloc a indemnització en els termes acordats en el moment de la seva formalització.

6. Renúncia o abandó abans de la data de finalització dels serveis contractats: en cas de renúncia o abandó, sense justa causa, abans de la data de finalització dels serveis contractats, l'usuari ha d'abonar el 100 % dels serveis que restin per utilitzar, excepte que hi hagi pacte en contra.

7. Gaudi de la unitat d'allotjament: el dret a l'ocupació de la unitat d'allotjament, excepte que hi hagi pacte en contra, és com a molt tard a les 16.00 h del primer dia del període contractat i acaba, excepte pacte en contra, a les 12.00 h del dia en què finalitzi el termini. En les condicions relatives a l'adquisició del servei s'ha d'especificar clarament aquesta circumstància i també el dret de l'establiment a entendre prorrogada per un dia l'estada del client en cas que no hagi abandonat la unitat d'allotjament en complir-se el termini màxim assenyalat.

8. En tot cas, els viatges combinats es regeixen per la seva normativa específica.

9. Capacitat de les unitats d'allotjament: les unitats d'allotjament només poden ser ocupades en la capacitat per la qual han estat inscrites en els registres turístics, excepte si el client sol·licita en la seva reserva la instal·lació de llits supletoris per a menors de 12 anys. Així mateix, els establiments d'allotjament turístic han de disposar de bressols amb la finalitat que hi puguin pernoctar els menors de dos anys, la instal·lació dels quals podrà tenir caràcter oneros o gratuït; tot això, excepte si l'establiment està especialitzat només per a adults.

10. Els establiments que ofereixin la variant denominada *pensió completa integral* han d'expressar detalladament els serveis inclosos en l'oferta, tant en els fullets i programes publicitaris com en anuncis situats al mateix establiment, que s'han de col·locar en llocs visibles. Igualment, han d'anunciar tots els serveis que no hi estiguin inclosos amb la clara indicació del preu.

Secció 2a

Règim d'usos secundaris compatibles

Article 88

Límits

Els usos compatibles i secundaris al turístic que preveu l'article 32 de la Llei 8/2012, referits a les empreses turístiques d'allotjament dels grups determinats pels articles 30 i 31 d'aquesta, i que hauran d'estar permesos pels planejaments urbanístics, es poden desenvolupar sempre que tant la superfície edificada com la no edificada corresponent a l'ús o usos secundaris o compatibles no superi el 30 % de la legalment existent o de la permesa actualment en la parcel·la, si aquesta última fos major.

Secció 3a

Explotació conjunta d'establiments turístics

Article 89

Requisits i categoria

1. L'explotació conjunta que preveu l'article 36 de la Llei 8/2012, independentment de la necessitat d'acreditar que els establiments considerats de manera individual són d'igual categoria o similar categoria i que es compleix la resta de requeriments determinats per la Llei esmentada, s'ha de fer mitjançant una comunicació de modificació de dades, juntament amb la presentació d'un qüestionari d'autoavaluació per a la totalitat del complex resultant.

D'aquesta autoavaluació conjunta no se'n pot desprendre una disminució de la categoria mínima que tenien els establiments individualment considerats.

Un cop que acabi l'explotació conjunta per qualsevol motiu, s'ha de presentar un nou qüestionari d'autoavaluació per cadascun dels establiments, i s'han de complir tots els mínims que la norma exigeix segons la categoria que pertorqui i també s'ha d'assolir la puntuació mínima exigida.



2. L'explotació conjunta es pot mantenir sempre que tots els establiments que l'hagin sol·licitada mantinguin la mateixa entitat explotadora.
3. La distància màxima entre els solars o les parcel·les on estiguin situats els edificis no pot ser superior a 200 metres i la comunicació o unió entre aquests establiments ha de ser practicable per persones amb minusvalidesa.
4. En cas que l'explotació conjunta acabi per qualsevol motiu, els establiments han de disposar, individualment, de tots els serveis propis d'un establiment d'allotjament, en el grup que pertorqui.
5. Pel que fa a la categoria dels establiments que formen l'explotació conjunta, i d'acord amb la lletra a del punt 3 de l'article 36 de la Llei 8/2012, que disposa que tots els establiments han de tenir una categoria similar encara que siguin de diferent grup, es disposa el següent:
- Si els establiments que sol·liciten l'explotació conjunta pertanyen a un mateix grup, hauran de tenir la mateixa categoria.
 - Si els establiments d'allotjament pertanyen a grups diferents, es podran explotar conjuntament d'acord amb la taula següent:

<i>Establiments d'allotjament hotel·ler</i>	<i>Apartaments turístics</i>
5 estrelles gran luxe	4 claus superior 4 claus
5 estrelles	4 claus superior 4 claus
4 estrelles superior	4 claus superior 4 claus 3 claus superior
4 estrelles	4 claus superior 4 claus 3 claus superior 3 claus
3 estrelles superior	4 claus 3 claus superior 3 claus
3 estrelles	3 claus superior 3 claus 2 claus
2 estrelles	2 claus
1 estrella	1 clau

6. Cadascun dels establiments que s'exploti conjuntament ha d'exhibir la placa distintiva de la categoria de què disposi l'establiment, malgrat que els serveis es prestin en un establiment d'una categoria superior.
7. Cada establiment ha de fer la publicitat clarament de la seva categoria de manera individualitzada.

Secció 4a

Establiments d'allotjament hotel·ler i apartaments turístics subjectes a classificació obligatòria

Article 90

Definicions i àmbit d'aplicació

1. Definicions:

- a. De conformitat amb l'article 39 de la Llei 8/2012, s'entén per *hotel* l'establiment destinat a la prestació d'un servei d'allotjament turístic amb serveis complementaris o sense, que ocupi la totalitat o una part independent d'un edifici o conjunt d'edificis de qualsevol tipologia edificatòria, les dependències dels quals constitueixin un tot homogeni, amb entrades pròpies i independents, i que compleixi la resta de requisits que estableix aquest Decret. Els ascensors i les escales de què disposi han de ser d'ús exclusiu.
- b. S'entén per *hotel de ciutat* el que, amb una configuració d'hotel o d'hotel apartament, estigui instal·lat o s'instal·li en zones qualificades i ordenades com a nucli antic pels instruments de planejament general; o en edificis emparats per la legislació reguladora del patrimoni històric o que estiguin catalogats pels instruments de planejament i situats en un nucli urbà; o que s'ajustin al que disposen els instruments de planejament com a aptes per a la seva ubicació en sòl urbà.

c. S'entén per *hotel apartament* l'establiment que, a més de complir els requisits establerts per als hotels, disposa de les instal·lacions necessàries per a la conservació, l'elaboració i el consum d'aliments i begudes en l'interior d'alguna unitat d'allotjament, i s'ajusta als requeriments que estableix aquest Decret.

d. De conformitat amb l'article 41 de la Llei 8/2012, s'entén per *apartament turístic* l'establiment destinat a prestar un servei d'allotjament turístic, que s'anunciï com a tal, format per un conjunt d'unitats d'allotjament que disposin de mobiliari, instal·lacions, serveis i equips adequats per a la conservació, l'elaboració i el consum d'aliments i begudes, i en unes condicions que en permetin l'ocupació immediata, amb compliment dels requeriments d'aquest Decret.

2. Àmbit d'aplicació: les disposicions d'aquesta secció s'apliquen als hotels, hotels de ciutat, hotels apartament i apartaments turístics, amb caràcter obligatori, a fi d'establir-ne la categoria i la classificació corresponent.

Així mateix, han de complir les obligacions i els requisits que estableixen les normes d'habitabilitat, accessibilitat, higiene i seguretat, i la resta de normes de protecció del consumidor i usuari.

Article 91

Actuació de l'Administració turística en relació amb la classificació dels establiments turístics

Les administracions públiques competents en matèria de turisme han d'adequar l'activitat, pel que fa a la classificació dels establiments turístics, als principis següents:

a. La classificació, com a element essencial de la informació al consumidor i usuari en relació amb les condicions que presenta l'establiment i els serveis que presta, s'ha d'ajustar a uns mínims assolits per la tradició i el costum pel que fa a la prestació de serveis del sector turístic de les Illes Balears, i la percepció del consumidor i usuari en relació amb les categories dels establiments.

b. La recerca de la millora de les prestacions del sector turístic de les Illes Balears, mitjançant la millora de la categoria dels establiments com a element de modernització, en un mercat competitiu i en constant innovació, que dona llibertat a les empreses per establir nous productes i signes d'identitat.

c. La lliure elecció dels titulars dels establiments de la categoria en què incloure l'establiment, dins l'escala de categories respecte de les quals té les condicions i els requisits mínims d'homogeneïtzació del sistema de classificació que estableix aquest Decret.

d. La classificació de l'establiment d'acord amb el que estableix la legislació turística és compatible amb l'accés a altres qualificacions de l'establiment d'entitats públiques o privades que reconeguin la qualitat, com a valor afegit a la responsabilitat empresarial, en relació amb els serveis turístics.

e. L'accés a una categoria de l'establiment no està sotmès a autorització administrativa, sinó que s'integra en el règim de presentació de declaració responsable o comunicació en els termes que estableix aquest Decret, a la qual s'ha d'adjuntar l'autoavaluació.

f. L'obligació del titular o responsable d'efectuar l'autoavaluació de l'establiment, d'acord amb el sistema que estableix aquest Decret, així com de fer-ne publicitat actualitzada a l'efecte d'informar el consumidor i usuari, a la pàgina web o documentalment. Les administracions han de posar a disposició de les empreses els qüestionaris d'autoavaluació corresponents.

g. La consideració de l'autoavaluació correcta i la publicitat per l'empresa, i la comprovació de les dades i la publicitat en els registres per l'administració competent, com a element essencial de la transparència del mercat turístic, que facilita l'impuls de la contractació tant pels operadors turístics, les agències de viatges i altres intermediaris, com pel consumidor final.

Article 92

Categories

1. D'acord amb l'article 39 de la Llei 8/2012, els hotels, hotels de ciutat i hotels apartament es classifiquen en cinc categories identificades per una, dues, tres, quatre i cinc estrelles.

Les categories de tres i quatre estrelles poden tenir, a més, la qualificació de *superior* i la categoria de cinc estrelles, la qualificació de *gran luxe*.

2. D'acord amb l'article 42 de la Llei 8/2012, els apartaments turístics es classifiquen en quatre categories, identificades per una, dues, tres i quatre claus.

Les categories de tres i quatre claus poden tenir, a més, la qualificació de *superior*.

**Article 93****Sobre l'obligatorietat de classificació dels establiments**

1. La classificació en una de les categories establertes és obligatòria per a tots els establiments a què fa referència l'article anterior, i com ja s'ha esmentat és de lliure elecció pel titular de l'establiment, en les diverses categories respecte de les quals compleix les condicions i els requisits mínims.
2. L'adequació dels establiments autoritzats i en funcionament en alguna de les categories establertes requereix la qualificació suficient que preveuen els annexos 2 i 3.
3. En el supòsit de nous establiments, i d'acord amb els termes que estableix la disposició addicional setena de la Llei 8/2012, els nous hotels i hotels apartament han de tenir una categoria mínima de quatre estrelles; els hotels de ciutat, de tres estrelles, i els apartaments turístics, de tres claus.

En tot cas, sí que es podran inscriure els hotels, hotels apartament i apartaments turístics i altres allotjaments turístics existents que augmentin de categoria o hagin canviat de grup mantenint una categoria similar, encara que no arribin a la categoria de quatre estrelles o de tres claus.

Article 94**Sistema de qualificació**

1. A l'efecte d'obtenir la categoria corresponent, els establiments han de complir els requisits mínims de caràcter comú per a tots els establiments de la mateixa categoria, i també les altres condicions o serveis de lliure elecció pels titulars dels establiments fins a arribar al conjunt de condicions d'infraestructures i de serveis amb què obtinguin una qualificació suficient per accedir a la categoria.
2. Els requisits, les condicions o els serveis que es poden tenir en compte a l'efecte de la qualificació dels hotels, hotels apartament i apartaments turístics són els que estableixen els annexos 2 i 3, respectivament.

Article 95**Normes d'aplicació del sistema de qualificació**

Per aplicar el sistema de qualificació, en relació amb les prescripcions dels annexos 2 i 3, s'han de tenir en compte les normes següents:

- a. Els requisits mínims —assenyalats amb la lletra M en cada categoria— i les condicions o els serveis de lliure elecció s'indiquen amb la denominació de criteris.
- b. Els criteris s'agrupen en diverses seccions: àrees comunes; habitacions: mobiliari i equipaments; restauració; equipaments, instal·lacions i altres serveis, entre d'altres.
- c. Cada criteri té assignada una puntuació determinada i única, a excepció d'uns supòsits determinats en què els criteris són alternatius (assenyalats amb lletres alfabèticament correlatives) i, en conseqüència, la puntuació no es pot acumular.
- d. La puntuació final resulta de la suma de la puntuació de tots els criteris assolits per l'establiment i els serveis i en determina la categoria que li correspon.
- e. Els criteris establerts com a mínims que siguin de pagament per al client al marge del preu de l'estada han de complir el requisit mínim exigit, però no atorguen punts. La resta de criteris que no siguin mínims s'han de puntuar independentment del fet que siguin de pagament o gratuïts.

La puntuació atorgada als criteris referits a instal·lacions s'ha d'assignar percentualment en funció del seu compliment en les unitats d'allotjament en què hi hagi el servei o la instal·lació en la proporció del 25 %, 50 %, 75 % i 100 %, excepte si són criteris mínims, que s'han de complir obligatòriament.

- f. A l'efecte d'accedir a una categoria, s'ha d'obtenir la puntuació mínima següent:

Hotels:

- 1 estrella: 120 punts
- 2 estrelles: 200 punts
- 3 estrelles: 300 punts
- 3 estrelles superior: 450 punts
- 4 estrelles: 500 punts
- 4 estrelles superior: 650 punts





5 estrelles: 700 punts

5 estrelles gran luxe: 950 punts

- Hotels apartament: s'afegeix a la puntuació corresponent dels hotels allò que és propi de la tipologia d'apartaments:

1 estrella: $120 + 21 = 141$ punts

2 estrelles: $200 + 25 = 225$ punts

3 estrelles: $300 + 30 = 330$ punts

3 estrelles superior: $450 + 30 = 480$ punts

4 estrelles: $500 + 35 = 535$ punts

4 estrelles superior: $650 + 35 = 685$ punts

5 estrelles: $700 + 40 = 740$ punts

5 estrelles gran luxe: $950 + 40 = 990$ punts

- Apartaments turístics:

1 clau: 90 punts

2 claus: 150 punts

3 claus: 230 punts

3 claus superior: 340 punts

4 claus: 380 punts

4 claus superior: 500 punts

- Agroturismes, turisme d'interior i hotels rurals:

1 estrella: 120 punts

2 estrelles 200 punts

3 estrelles: 250 punts

3 estrelles superior: 325 punts

4 estrelles: 400 punts

4 estrelles superior: 485 punts

5 estrelles: 570 punts

5 estrelles gran luxe: 800 punts

Article 96

Autoavaluació

1. Per facilitar a les persones interessades un model d'autoavaluació referent a la qualificació de les categories que estableix aquest Decret, es publica el model en l'annex 4, que s'ha de publicar en els portals informàtics de les administracions competents en ordenació turística.

2. Així mateix, cada administració turística insular ha de procurar una homogeneïtzació de la valoració dels criteris d'autoavaluació per part dels seus serveis d'inspecció. S'ha de procurar que els criteris d'homogeneïtzació es publiquin en els portals informàtics de les administracions competents en ordenació turística.

Article 97

Exempcions

1. De conformitat amb l'article 25 de la Llei 8/2012, la Comissió de Valoració de Dispenses de cada administració turística insular pot proposar a l'òrgan de decisió, amb caràcter excepcional, la dispensa del compliment de qualsevol dels criteris d'autoavaluació d'un establiment turístic, quan d'una valoració conjunta de les instal·lacions, serveis i millores resulti compensat el criteri o criteris exceptuat d'una manera convenient per l'interès general, en els termes disposats en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.

2. En aquest mateix sentit, els establiments que s'especialitzin d'acord amb el que permet la Llei 8/2012 poden ser exonerats del compliment de qualsevol dels paràmetres de classificació a judici de la Comissió de Valoració de Dispenses de l'administració turística competent, i sempre que resultin compensats i no suposin desvirtuar la categoria pretesa ni les mesures mínimes de seguretat.

3. Així mateix, i en els mateixos termes esmentats en els punts anteriors, es pot exonerar de qualsevol paràmetre de classificació els hotels situats en els nuclis antics de les ciutats i pobles.

4. Si l'establiment deixa en cap moment d'estar especialitzat, i ha estat objecte d'exoneració en els termes esmentats en el punt 2, haurà de complir els paràmetres que corresponguin.

Article 98**Manteniment i modificació de la categoria o de les prestacions**

1. La categoria declarada davant l'Administració turística es manté sempre que es mantinguin les condicions que han estat necessàries per assolir-la.
2. Totes les dependències, les unitats d'allotjament, les instal·lacions, el mobiliari i l'equipament han d'estar en tot moment en les condicions de qualitat establertes en els criteris que s'han tingut en compte a l'efecte d'obtenir la categoria, i en perfectes condicions de netedat i funcionament, i també s'ha de reparar immediatament qualsevol desperfecte o avaria que hi hagi.
3. La modificació de les condicions o els serveis de l'establiment obliga els titulars a fer l'autoavaluació una altra vegada i, si escau, a modificar-ne la categoria. Si les modificacions només afecten les condicions o els serveis de lliure elecció dels titulars dels establiments, sense efecte de rebaixa de la categoria registrada, no és obligatori comunicar-ho a l'Administració turística insular competent, i és suficient informar els consumidors de la nova autoavaluació en la forma que preveu aquest Decret.
4. En tot cas, les comprovacions i les inspeccions que es facin als establiments han de tenir en compte les autoavaluacions de què s'hagi informat, mitjançant la pàgina web o d'altres, el dia de la inspecció. En el supòsit que manqui aquesta informació, sens perjudici de les conseqüències sancionadores d'aquest fet, s'ha de tenir en compte la categoria de l'establiment que consti en el registre corresponent.

Article 99**Dret a les condicions establertes**

Als efectes del dret del client, contingut en l'article 15 c de la Llei 8/2012, a obtenir els serveis turístics amb una qualitat que es correspongui amb la categoria de l'empresa, el servei o l'establiment contractat, s'ha de considerar com a mínim de qualitat exigible el mínim que es correspongui amb les condicions establertes per a l'accés a la categoria de l'establiment, tant de criteris mínims com de criteris de lliure elecció, que constin en l'autoavaluació.

Article 100**Comprovació i inspecció**

1. El règim de comprovació de la declaració i la veracitat d'aquesta, així com de la comprovació de l'establiment i els serveis declarats, és el que estableix aquest Decret en el capítol I del títol II.
2. L'Administració turística competent pot revisar d'ofici o a instàncies de la persona interessada la classificació dels establiments a l'efecte de determinar si compleixen els requeriments necessaris per a la categoria que tenen assignada. No obstant això, només pot instar la modificació de la categoria declarada quan aquesta sigui superior a la qualificació màxima que s'obté, d'acord amb els requisits, les condicions o els serveis realment prestats per l'establiment. En el supòsit contrari, s'ha d'aplicar el principi de lliure elecció de la categoria pel titular de l'establiment.
3. Les administracions turístiques han de vetlar perquè els establiments d'allotjament compleixin els requisits, les condicions i els serveis de la seva categoria. Per això, a més de la visita d'inspecció com a conseqüència de la presentació de l'autoavaluació, prevista en aquest Decret, les administracions insulars competents poden establir plans d'inspecció específics pel que fa a la categoria dels establiments, i també l'obligació de la renovació periòdica de la categoria, mitjançant l'autoavaluació dels establiments i la presentació d'aquesta a l'administració turística competent.

Secció 5a**Allotjaments de turisme d'interior****Article 101****Allotjaments de turisme d'interior**

1. De conformitat amb l'article 39.1 d de la Llei 8/2012, són els establiments d'allotjament hotelier en els quals es presta el servei d'allotjament turístic amb característiques similars a les d'hotel o hotel apartament, en un edifici situat en el nucli antic dels nuclis urbans, el qual ha de ser de construcció anterior a l'1 de gener de 1940 o estar catalogat pels seus valors patrimonials historicoartístics. Així mateix, han de complir les obligacions i els requisits establerts en les normes d'habitabilitat per a habitatge, accessibilitat, higiene i seguretat, i en la resta de normes de protecció del consumidor i usuari.
2. Al marge de l'anterior, han de complir els criteris mínims que s'indiquen a continuació:
 - a. Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de neteja i higiene.
 - b. Tots els mecanismes i equips de què disposa han de funcionar perfectament.



- c. Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria.
- d. Totes les habitacions han de tenir possibilitat d'enfosquir el dormitori.
- e. S'ha de fer la neteja de la unitat d'allotjament almenys dos cops per setmana, o si és requerida pel client.
- f. S'ha de fer un canvi diari de les tovalloles, si se sol·licita.
- g. S'ha de fer un canvi de la roba de llit una vegada a la setmana, com a mínim.
- h. Ha de disposar del sistema de gestió de queixes a disposició del client.
- i. S'ha de proporcionar als clients un número de telèfon que els permeti una assistència i informació les 24 hores.

3. Així mateix, els establiments que s'inscriuïn en els registres turístics a partir de l'entrada en vigor d'aquest Decret han de complir els requisits mínims següents:

- a. Han de disposar de serveis higiènics generals quan la seva capacitat sigui igual o superior a 30 places.
- b. Amb caràcter optatiu, han de disposar d'àrea de recepció, però ha d'estar en disposició de prestar servei telefònic les 24 hores, tant des de l'establiment com des de l'exterior.
- c. Ha de tenir telèfon a disposició dels clients.
- d. Almenys el 80 % dels dormitoris han de tenir dimensions iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- e. Respecte a les unitats d'allotjament que tinguin sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m², cuina inclosa, i de 12 m² si no tenen cuina; i els dormitoris, iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- f. S'ha de disposar d'un lavabo, inodor i dutxa o banyera per cada habitació.

La Comissió de Valoració de Dispenses de cada administració turística insular pot proposar la dispensa dels requisits de compliment impossible, sempre que hi hagi una compensació que resulti d'una valoració global de l'establiment, en els termes de la Llei 8/2012 i d'aquest Decret.

4. Amb caràcter opcional, i per poder exhibir i inscriure la categoria d'una, dues, tres, quatre o cinc estrelles, així com superior o gran luxe, si escau, es pot presentar l'autoavaluació d'acord amb els requisits que estableix l'annex 2 d'aquest Decret, i d'acord amb la puntuació mínima determinada en la secció relativa als allotjaments hotelers, i, en conseqüència, optar a la categoria obtinguda d'acord amb els criteris establerts.

En tot cas, els establiments que es vulguin classificar en categories fins a tres estrelles no estan obligats a complir els criteris mínims de l'annex 2 assenyalats amb un asterisc. Sí seran obligatoris per als que vulguin adquirir una categoria superior a tres estrelles.

El règim de presentació de la declaració responsable o comunicació i de l'autoavaluació, de regulació d'aquesta, així com el de comprovació per part de l'Administració turística insular, és el que determina la secció relativa als establiments d'allotjament hotelier i apartaments turístics, en tot allò que no sigui incompatible.

Secció 6a

Allotjaments de turisme rural

Article 102

Canvi d'ús de les construccions i els annexos que preveu l'article 44.2 de la Llei 8/2012

Al marge del compliment dels termes indicats en l'article 44.2 de la Llei 8/2012, les construccions i els annexos que es vulguin destinar a qualsevol tipus d'ús de l'allotjament de turisme rural, i que suposin un canvi en l'ús d'aquests, han d'estar ubicats en la mateixa parcel·la o en una parcel·la contigua a aquella en la qual es trobi l'establiment turístic principal.

Article 103

Allotjaments d'agroturisme

1. De conformitat amb els articles 43 i 44.1 b de la Llei 8/2012, són els establiments en els quals es presta el servei d'allotjament turístic, en edificacions construïdes anteriorment a l'1 de gener de 1960, situades en sòl rústic i en una finca o finques que disposin d'una superfície



mínima de 21.000 m², i que constitueixin una explotació agrícola, ramadera o forestal, que haurà d'estar inscrita en el Registre General d'Explotacions Agràries de les Illes Balears durant tot el temps en què es dugui a terme l'explotació turística.

2. Els establiments d'agroturisme han de complir les obligacions i els requisits establerts en les normes d'habitabilitat per a habitatges, accessibilitat, higiene i seguretat, i en la resta de normes de protecció del consumidor i usuari.

3. Al marge de l'anterior, han de complir els criteris mínims que s'indiquen a continuació:

- a. Tot l'establiment ha d'estar en perfectes condicions de neteja i higiene.
- b. Tots els mecanismes i equips de què disposa han de funcionar perfectament.
- c. Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria.
- d. Totes les habitacions han de disposar de la possibilitat d'enfosquir el dormitori.
- e. S'ha de fer la neteja de la unitat d'allotjament almenys dos cops per setmana, o si és requerida pel client.
- f. S'ha de fer el canvi diari de les tovalloles, si se sol·licita.
- g. S'ha de fer el canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim.
- h. Ha de disposar del sistema de gestió de queixes a disposició del client.
- i. S'ha de proporcionar als clients un número de telèfon que els permeti una assistència i informació les 24 hores.

4. Així mateix, els establiments que s'inscriguin en els registres turístics a partir de l'entrada en vigor d'aquest Decret han de complir els requisits mínims següents:

- a. Totes les unitats d'allotjament han de disposar de lavabo, inodor i dutxa o banyera.
- b. Ha de disposar de serveis higiènics generals quan la capacitat sigui igual o superior a 30 places.
- c. Ha de tenir telèfon a disposició dels clients.
- d. Amb caràcter optatiu pot disposar d'àrea de recepció.
- e. S'ha d'estar en disposició de prestar servei telefònic les 24 hores, tant des de l'establiment com des de fora.
- f. Almenys el 80 % dels dormitoris han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m², bany inclòs. Queden exceptuats d'aquesta obligació els allotjaments d'agroturisme amb una capacitat igual o inferior a 12 unitats d'allotjament.
- g. Respecte a les unitats d'allotjament que tinguin sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m², cuina inclosa, i 12 m² si no tenen cuina; i els dormitoris, iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- h. S'ha d'oferir un servei d'esmorzar amb varietat adequada de menjars i begudes, en una àrea amb capacitat mínima per al 50 % dels clients.

La Comissió de Valoració de Dispenses de cada administració turística insular pot proposar la dispensa dels requisits de compliment impossible, sempre que hi hagi una compensació que resulti d'una valoració global de l'establiment, en els termes de la Llei 8/2012 i d'aquest Decret.

5. Amb caràcter opcional, i per poder exhibir i inscriure la categoria d'una, dues, tres, quatre o cinc estrelles, així com superior o gran luxe, si escau, es pot presentar l'autoavaluació d'acord amb els requisits que estableix l'annex 2 d'aquest Decret i d'acord amb la puntuació mínima determinada en la secció relativa als allotjaments hotelers, i, en conseqüència, optar a la categoria obtinguda d'acord amb els criteris establerts.

En tot cas, els establiments que es vulguin classificar en categories de fins a tres estrelles o bé de quatre estrelles, quan aquests últims no superin les 12 unitats d'allotjament, no estan obligats a complir els criteris mínims de l'annex 2 assenyalats amb un asterisc. Si seran obligatoris per als que vulguin adquirir una categoria superior a tres estrelles; respecte als de quatre estrelles, quan aquests tinguin més de 12 unitats d'allotjament.



El règim de presentació de la declaració responsable o comunicació i de l'autoavaluació, de regulació d'aquesta, així com el de comprovació per part de l'administració turística insular, és el que determina la secció relativa als establiments d'allotjament hotel·ler i apartaments turístics, en tot allò que no sigui incompatible.

Article 104**Allotjaments d'hotel rural**

1. De conformitat amb els articles 43 i 44.1 *a* de la Llei 8/2012, són els establiments en què es presta el servei d'allotjament turístic amb característiques similars a les d'un hotel o hotel apartament, en edificis rurals que destaquen per la seva excel·lència i els seus valors arquitectònics, etnològics o patrimonials, amb data de construcció anterior a l'1 de gener de 1940, i situats i vinculats a un terreny rústic amb una superfície mínima de 49.000 m².

2. Els establiments d'hotel rural han de complir les obligacions i els requisits establerts en les normes d'habitabilitat per a habitatges, accessibilitat, higiene i seguretat, i en la resta de normes de protecció del consumidor i usuari.

3. Al marge de l'anterior, han de complir els criteris mínims que s'indiquen a continuació:

- a. Tot l'establiment ha d'estar en perfectes condicions d'higiene i neteja.
- b. Tots els mecanismes i equips de què disposa han de funcionar perfectament.
- c. Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria.
- d. Totes les unitats d'allotjament han de tenir la possibilitat d'enfosquir el dormitori.
- e. S'ha de dur a terme, com a mínim, una neteja diària de l'habitació.
- f. S'ha de dur a terme un canvi diari de tovalloles, si se sol·licita.
- g. S'ha de dur a terme un canvi de roba de llit un cop a la setmana com a mínim.
- h. Ha de disposar del sistema de gestió de queixes a disposició del client.
- i. S'ha de proporcionar als clients un número de telèfon que els permeti una assistència i informació les 24 hores.

4. Així mateix, els establiments que s'inscriguin en els registres turístics a partir de l'entrada en vigor d'aquest Decret han de complir els requisits mínims següents:

- a. L'accés dels clients s'ha de poder fer per accessos independents dels prevists per als serveis i les mercaderies. En aplicació del que estableix l'article 25 de la Llei 8/2012, i en els termes generals disposats en aquest Decret per a les dispenses, el compliment d'aquest requisit pot ser dispensat sempre que resulti justificat per raons de disseny arquitectònic, impossibilitat d'adaptació arquitectònica o conservació del patrimoni.
- b. Les àrees públiques han d'estar climatitzades. En aplicació del que estableix l'article 25 de la Llei 8/2012, i en els termes generals disposats en aquest Decret per a les dispenses, el compliment d'aquest requisit pot ser dispensat sempre que quedi justificat per raons arquitectòniques, de disseny, de superfície, d'orientació, de climatització suficient de totes o part de les àrees públiques, o d'altres que siguin pròpies dels edificis destinats a turisme rural.
- c. Han de disposar de serveis higiènics generals separats independents per a homes i dones si disposen de més de 30 places.
- d. Han de disposar d'una àrea de recepció separada i funcionalment independent, que presti el servei les 24 hores i que sigui accessible per telèfon des de l'hotel i des de fora d'aquest.
- e. Han de tenir telèfon a disposició dels clients.
- f. Han de disposar d'un manual dels serveis oferts multilingüe.
- g. Almenys el 80 % dels dormitoris han de tenir dimensions iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- h. Respecte a les unitats d'allotjament que tinguin una sala, han de tenir dimensions iguals o superiors a 14 m², cuina inclosa, i 12 m² si no tenen cuina; i els dormitoris, iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.





- i. Totes les habitacions han de disposar de lavabo, inodor i dutxa o banyera.
- j. S'ha d'oferir servei d'esmorzar amb varietat adequada de menjars i begudes, en una àrea amb capacitat mínima per al 60 % dels clients.
- k. En cas de disposar de piscina exterior, aquesta ha de tenir unes dimensions adequades a la capacitat de l'hotel, amb una configuració integrada en l'entorn.

La Comissió de Valoració de Dispenses de cada administració turística insular pot proposar la dispensa dels requisits d'impossible compliment, sempre que hi hagi una compensació que resulti d'una valoració global de l'establiment, en els termes de la Llei 8/2012 i d'aquest Decret.

5. Amb caràcter opcional, i per poder exhibir i inscriure la categoria d'una, dues, tres, quatre o cinc estrelles, així com superior o gran luxe, si escau, es pot presentar l'autoavaluació d'acord amb l'annex 2 d'aquest Decret, i d'acord amb la puntuació mínima determinada en la secció relativa als allotjaments hotelers, i, en conseqüència, optar a la categoria obtinguda d'acord amb els criteris establerts.

El règim de presentació de la declaració responsable o comunicació i de l'autoavaluació, de regulació d'aquesta, així com el de comprovació per part de l'Administració turística insular, és el que es determina en la secció relativa als establiments d'allotjament hotelier i apartaments turístics, en tot allò que no sigui incompatible.

Secció 7a Hostatgeries

Article 105 Hostatgeries

1. De conformitat amb l'article 46 de la Llei 8/2012, s'entén per *hostatgeria* l'establiment que, formant part d'una església, capella o santuari, destina alguna de les seves dependències al servei d'allotjament al públic en general.

Queden exclosos d'aquesta consideració els establiments de titularitat de les administracions públiques o d'entitats privades l'ús dels quals estigui reservat a grups de persones que hagin de complir determinats requisits, com la pertinença a un orde religiós o similar i, en conseqüència, no s'ofereixen al públic en general.

2. De conformitat amb l'article 31 de la Llei 8/2012, les hostatgeries es consideren empreses turístiques d'allotjament i, per tant, és obligatori inscriure-les en els registres de caire turístic mitjançant la presentació de la DRIAT a l'administració turística insular competent en matèria d'ordenació turística i estan sotmeses a les determinacions que fixen la Llei 8/2012 i aquest Decret.

3. Les hostatgeries han de complir les obligacions i els requisits establerts en les normes d'habitabilitat per a habitatges, accessibilitat, higiene i seguretat, i en la resta de normes de protecció del consumidor i usuari, així com les generals relatives als allotjaments turístics, a més de complir els criteris mínims següents:

- a. Tot l'establiment ha d'estar en perfectes condicions de neteja i higiene.
- b. Tots els mecanismes i equips de què disposa han de funcionar perfectament.
- c. Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria.
- d. Ha de disposar de serveis higiènics generals quan la capacitat sigui igual o superior a 30 places.
- e. Ha de tenir telèfon a disposició dels clients.
- f. Ha de disposar d'àrea de recepció, que haurà d'estar en disposició de prestar servei telefònic les 24 hores, tant des de l'establiment com des de fora.
- g. Almenys el 60 % dels dormitoris han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- h. Respecte a les unitats d'allotjament que tinguin sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m², cuina inclosa, i 12 m² si no tenen cuina; i els dormitoris, iguals o superiors a 14 m², bany inclòs.
- i. Almenys el 60 % de les habitacions han de disposar de lavabo, inodor i dutxa o banyera.
- j. Totes les habitacions han de disposar de la possibilitat d'enfosquir el dormitori.





k. S'ha de fer almenys una neteja diària de l'habitació. En tot cas, es pot pactar que el servei de neteja sigui a càrrec de l'hoste.

· S'ha de fer el canvi diari de les tovalloles, si se sol·licita.

m. S'ha de fer el canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim.

§ S'ha d'oferir un servei d'esmorzar amb varietat adequada de menjars i begudes, en una àrea amb capacitat mínima per al 50 % dels clients.

o Ha de disposar del sistema de gestió de queixes a disposició del client així com determina la normativa específica.

4. Amb caràcter opcional, i per poder exhibir i inscriure la categoria d'una, dues, tres, quatre o cinc estrelles, així com superior o gran luxe, si escau, es pot presentar l'autoavaluació d'acord amb els requisits que estableixen els annexos d'aquest Decret per a hotels o per a hotels apartament, i d'acord amb la puntuació mínima determinada en la secció relativa als allotjaments hotelers, i, en conseqüència, optar a la categoria obtinguda d'acord amb els criteris establerts.

El règim de presentació de la declaració responsable o comunicació i de l'autoavaluació, de regulació d'aquesta, així com el de comprovació per part de l'Administració turística insular, és el que determina la secció relativa als establiments d'allotjament hotelier i apartaments turístics, en tot allò que no sigui incompatible.

5. Estatuts interns: els titulars de l'hostatgeria poden tenir un règim d'admissió i unes normes de comportament adequades als estatuts del seu orde religiós, que en tot cas hauran de ser posats en coneixement dels possibles hostes de manera explícita abans de la contractació.

Capítol III

Empreses comercialitzadores d'estades turístiques en habitatges

Article 106

Habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques

1. De conformitat amb l'article 52 de la Llei 8/2012, els habitatges objecte de comercialització turística poden respondre a les tipologies següents:

- a. Habitatge unifamiliar aïllat, únic en el solar o parcel·la, i aïllat en el sentit que no té altres habitatges contigus.
- b. Habitatge unifamiliar entre mitgeres, sempre que aquest sigui l'únic en la parcel·la.

Respecte als supòsits en què s'hagi de valorar l'existència d'analogia, que seran els casos en què hi hagi dos o més habitatges de tipologia tradicional dins una única parcel·la, s'ha d'iniciar un expedient davant l'administració turística insular competent en matèria d'ordenació turística, i s'ha de presentar la documentació següent:

- Còpia de la cèdula d'habitabilitat.
- Còpia de l'escriptura de propietat.
- Plànol cadastral del conjunt.
- Respecte a la propietat horitzontal existent en la parcel·la, han d'afegir a la declaració responsable d'inici d'activitat una declaració quant al fet que els estatuts que regulen la propietat horitzontal no impedeixen l'arrendament turístic.

En el cas que els estatuts es modifiquin i impedeixin l'arrendament turístic, s'ha d'iniciar el procediment de cancel·lació de la inscripció dels registres turístics i la suspensió de l'activitat.

- c. Habitatges unifamiliars aparellats: de conformitat amb l'article 52.1 de la Llei 8/2012, són els que es troben en una mateixa parcel·la sotmesa a règim de propietat horitzontal o quan en diferents parcel·les hi ha habitatges unifamiliars adossats a la paret mitgera que els separa.

Quan es tracti d'habitatges aparellats que es troben en una mateixa parcel·la sotmesos a propietat horitzontal, han d'afegir a la declaració responsable d'inici d'activitat una declaració respecte al fet que els estatuts que regulen la propietat horitzontal no impedeixen l'arrendament turístic.

En el cas que els estatuts es modifiquin i impedeixin l'arrendament turístic, s'ha d'iniciar el procediment de cancel·lació de la inscripció dels registres turístics i la suspensió de l'activitat.



2. Respecte al còmput de banys mínims per habitatge prevists en l'article 52.4 de la Llei 8/2012, aquest s'ha de fer de la manera següent:

- Entre 1 i 5 places: 1 bany
- Entre 6 i 8 places: 2 banys
- Entre 9 i 11 places: 3 banys
- 12 places: 4 banys

3. No es pot comercialitzar ni fer publicitat d'estades en habitatges turístics sense la presentació prèvia de la DRIAT a l'Administració turística, en els termes generals prevists per a les activitats turístiques regulades en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.

4. A aquest tipus de comercialització li és aplicable, en allò que no sigui contradictori, el règim d'informació, preus, publicitat i reserves que regulen els articles 86 i 87 d'aquest Decret.

5. De conformitat amb l'article 28 de la Llei 8/2012, només les empreses turístiques degudament inscrites en els registres turístics poden usar publicitat, en qualsevol tipus de suport, en què apareguin els termes *turístic*, *de vacances* o similars, referits als habitatges que comercialitzen, sigui en les llengües oficials de la comunitat autònoma o en altres.

6. Així mateix, aquestes empreses estan obligades a garantir la prestació directa o indirecta dels serveis turístics a què es refereix l'article 51 de la Llei 8/2012.

7. Pel que fa al còmput de places, no computen als efectes del màxim de places establert en l'article 52.3 de la Llei 8/2012 les places efectivament destinades i ocupades per infants fins a 12 anys, com tampoc per al personal de vigilància, de neteja o domèstic que pugui pernoctar en l'allotjament.

8. Pel que fa a la comercialització d'estades a què es refereix aquest capítol, i per a una informació i seguretat jurídica millors, la Conselleria de Turisme i Esports, o l'administració turística insular competent en matèria d'ordenació turística, ha de tenir publicada a la seva pàgina web una llista actualitzada dels canals que es consideren de comercialització turística, sense que es pugui considerar una llista tancada, en el sentit que no implicarà que un canal que no estigui inclòs en aquesta llista no es pugui considerar, per raons justificades, també canal de comercialització turística.

Article 107

Requisits mínims

1. De conformitat amb l'article 50.4 de la Llei 8/2012, s'estableix un seguit de requisits que han de complir els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques que es vulguin inscriure en els registres turístics per tal d'exercir l'activitat. Aquests requisits són els que disposa l'annex 6.

2. L'annex 6 conté dues relacions de requisits: uns d'indispensables i, per tant, de compliment obligatori, i uns altres d'avaluables. Respecte a aquests darrers, la persona interessada ha d'atorgar la puntuació que consideri adequada a cada un dels aspectes, amb el màxim de punts indicats. El total de punts obtinguts no pot ser inferior a 70.

3. Acreditació provisional: en cas que es compleixin els requisits indispensables i s'arribi a una puntuació entre 50 i 70 punts dels requisits avaluables, s'obtindrà una acreditació provisional de sis mesos de durada, amb l'obligació d'assolir, quan s'acabi el termini, almenys 75 punts dels requisits avaluables.

4. Al marge dels requisits esmentats en els punts anteriors, les empreses comercialitzadores d'estades turístiques han de complir amb tota la normativa que els pugui ser aplicable, inclosa la fiscal. Així mateix, han de tenir una direcció independent de l'habitatge objecte d'estades als efectes de notificacions, i han de disposar d'una pòlissa d'assegurança per un import mínim de 300.000 euros, amb una fiança màxima de 600 euros per sinistre, que cobreixi la responsabilitat civil per danys corporals i materials que puguin sofrir els usuaris dels habitatges durant les seves estades.

5. Si escau, les condicions contractuals exposades en la pàgina web del comercialitzador que hagin estat expressament acceptades pel client tindran efectes contractuals.

En els contractes, respectant la normativa vigent, es poden disposar els supòsits de rescissió que les parts considerin pertinents en relació amb comportaments incívics, incompliment de les ordenances relatives a renous i d'altres.

Article 108

**Placa identificativa**

Durant el període que sigui objecte de comercialització, en tots els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques serà obligatòria l'exhibició, en un lloc destacat i visible, de la placa identificativa normalitzada en la qual figuri el distintiu corresponent al grup, el model de la qual es troba en l'annex 1.

Article 109**Comercialitzador d'estades turístiques**

Als efectes exclusius d'inscripció en els registres turístics, només es permet una empresa comercialitzadora d'estades turístiques per habitatge, que pot coincidir o no amb el propietari, i amb independència que s'exploti directament o indirectament per mitjà de centrals de reserva o d'altres mediadors.

Capítol IV**Empreses turísticoresidencials****Article 110****Definició de complex**

1. Als efectes de l'article 47 de la Llei 8/2012, es pot entendre per pertanyents al mateix complex els habitatges ubicats a una distància màxima de 200 metres del solar o parcel·la de l'allotjament, sempre que la distància sigui practicable, en els termes de la normativa específica. Motivadament, es pot autoritzar una distància superior a 200 metres, en els termes prevists en la Llei 8/2012 i en aquest Decret per a les dispenses.

2. En tot cas, els habitatges o les unitats d'allotjament residencial que s'incorporin en una empresa turísticoresidencial han de vincular turísticament els seus solars o parcel·les.

3. Pel que fa al còmput del nombre de places turístiques de cada habitatge o unitat d'allotjament residencial unifamiliar, aquest s'ha de determinar de manera que les dues primeres habitacions computen com a dues places cada una i les habitacions següents es poden computar com una o dues places més cada una.

Capítol V**Empreses turístiques de restauració****Article 111****Condicions i requisits mínims dels establiments de restauració**

Els establiments de restauració han de complir les condicions i els requisits mínims següents amb caràcter general:

a. Personal:

Amb independència del compliment de les obligacions que estableix la legislació en matèria de sanitat i consum, que s'han de complir en els seus estrictes termes:

- Ha de disposar dels coneixements i la formació que siguin necessaris per dur a terme la seva activitat i que garanteixin la correcta prestació del servei.
- La presentació ha de ser correcta, en condicions adequades d'higiene i decor, i ha de procurar la prestació del servei amb la màxima rapidesa i eficàcia.
- A l'inici de la seva activitat en l'empresa, la direcció de l'establiment ha de donar a conèixer als empleats un manual de benvinguda que reculli els termes adequats de presentació, les fórmules de cortesia i el tracte correcte al client, que ha de ser complert pel personal.
- S'ha de disposar de personal que parli alguna de les llengües oficials de la comunitat autònoma.
- Els titulars de l'explotació dels establiments han de conservar els documents acreditatius de les inspeccions de les instal·lacions que s'hagin fet, així com de la formació del personal per aconseguir l'acompliment correcte de les seves funcions i el compliment de la normativa sectorial aplicable.

b. Locals:



Amb independència de les obligacions que estableix la legislació en matèria de sanitat i consum, que s'han de complir estrictament en els seus termes, els establiments de restauració i els establiments turístics que prestin servei de menjador han de vigilar la qualitat i neteja de les instal·lacions i, en tot cas, han de tenir especial cura de:

- Els locals íntegrament, el mobiliari, el parament i la resta d'equipament han d'estar en un correcte estat de neteja, conservació i salubritat, i han de ser adequats a la correcta prestació del servei i a la categoria de l'establiment.
- Hi ha d'haver en cada establiment un pla de neteja eficaç a disposició dels inspectors en cas de ser requerit.
- Els productes químics han de ser emmagatzemats i usats de manera correcta.
- Els establiments han de disposar dels elements i les instal·lacions necessaris i adequats per elaborar, preparar i servir correctament les consumicions que ofereixin als seus clients, i s'entenen com a tals tant menjars com begudes.
- Tots els establiments de restauració han de disposar de serveis higiènics, que han d'estar en correcte estat de funcionament i neteja, i el contingut mínim dels quals ha de ser el següent, tant pel que fa al d'homes com al de dones: lavabo i inodor. Així mateix, tots dos han de tenir mirall, dispensador de sabó, tovalloles d'un sol ús o assecador de mans elèctric, penjador i paperera.
- Si per les característiques específiques dels establiments quant a espai o activitat no es pot complir amb els mínims exigits respecte a serveis higiènics, hauran d'adjuntar a la declaració responsable un certificat o una autorització municipal en què consti la possibilitat d'exercir l'activitat de restauració.
- Capacitat: el nombre de places en sala, barra i terrassa que ha d'assenyalar-se en l'informe descriptiu, que acompanya la declaració responsable d'inici de l'activitat, s'ha d'entendre com a capacitat màxima resultant de l'aplicació de la disposició normativa de seguretat en cas d'incendi, o d'una altra disposició que reguli la capacitat, que li sigui aplicable.

c. Menjars i begudes:

Amb independència de les obligacions establertes en la legislació en matèria de sanitat i consum, que s'han de complir estrictament en els seus termes, els establiments de restauració han de reunir les condicions següents:

- S'ha de tenir cura de la qualitat i del perfecte estat de conservació dels ingredients que s'emprin en la preparació dels menjars i les begudes, així com de preparar-los i presentar-los adequadament, i en aquest sentit s'han de respectar les fases de temperatura i temps a què està sotmès l'aliment, de manera que se'n garanteixi la salubritat en les diferents fases que es puguin donar: recepció, emmagatzematge, descongelació, processament, elaboració, refredament, reescalfament-regeneració i transport. Així mateix, ha de fer-se una rotació de gènere de forma segura.
- S'ha de posar a la disposició del personal un manual relatiu al procés de manipulació dels productes oferts en l'establiment. En l'elaboració dels aliments s'ha d'evitar en tot moment la contaminació creuada.
- Els bars cafeteria han de disposar d'una zona d'elaboració i preparació dels productes que ofereixin degudament condicionada i diferenciada.
- Els restaurants han de disposar d'una dotació adequada al sistema de treball i així, de conformitat amb les normes de salut: càmera o càmeres on estiguin degudament diferenciats els aliments elaborats, les matèries primeres (carn, peix), els postres i les amanides, així com zones condicionades i diferenciades per als diferents processos de manipulació d'aliments.

d. Informació:

Sens perjudici dels drets i les obligacions determinats en la legislació referent a protecció de consumidors i usuaris, els establiments de restauració:

- Poden fixar lliurement els seus preus i han de proporcionar al consumidor informació sobre el preu total, impostos inclosos, de tots els productes i serveis que ofereixin.
- La informació subministrada relativa als preus ha de ser clara, completa i determinada per a cada servei i no pot incloure cap quantitat en concepte de cobert, carta, reserva de plaça, comensals, o similars.
- No es pot cobrar cap concepte que no hagi estat sol·licitat de manera expressa pel client (pa, olives, maioneses o similars).
- Les cartes o les llistes de preus de tots els serveis oferts, l'horari d'obertura i tancament, l'horari de menjador, si escau, així com la composició i el preu del menú del dia, si s'ofereix, s'han d'exhibir en un lloc visible i accessible pels clients i han de constar



en almenys una de les llengües oficials de la comunitat autònoma. Així mateix, s'ha d'especificar si el preu varia en funció de si la consumició es fa a l'interior o a l'exterior del local.

· En cas d'oferir menús, s'entén que el preu indicat inclou primer plat, segon plat, postres, pa i beguda. Si no és així, s'ha d'anunciar específicament.

· En determinats productes amb preu de cost fluctuant es permet la indicació en les cartes de l'expressió preu segons mercat (PSM), però l'establiment ha d'informar els consumidors del preu exacte d'una consumició o ració mitjançant un full adjunt a la carta.

· En el cas d'establiments amb reglament intern o condicions d'admissió, aquestes han d'estar especificades a l'entrada dels establiments i no poden contenir cap discriminació per raó de naixement, sexe, raça, religió i altres aspectes prohibits per l'ordenament jurídic.

· També es poden especialitzar, així com disposa l'article 55 de la Llei 8/2012.

Article 112

Grups, definicions i exclusions

1. En els termes del capítol V del títol III de la Llei 8/2012:

a. S'entén per *restaurant* l'establiment que ofereix, mitjançant un preu, consum de menjars i begudes, i que disposa de cuina degudament equipada i de menjador independent per al seu consum. En el desenvolupament de la seva activitat poden oferir dinars o sopars, i també qualsevol altre servei que poden prestar els bars cafeteria.

b. S'entén per *bar cafeteria* l'establiment que, disposant d'una cuina adequada, ofereix mitjançant un preu tot tipus de begudes i menjars en barra o taules. Aquests establiments han de poder subministrar als clients, en qualsevol moment dins del seu horari d'obertura, la totalitat dels menjars i begudes que ofereixin.

c. El consum ofert per restaurants i bars cafeteria ha de fer-se en el mateix local, sens perjudici que es pugui prestar el servei de venda de menjars i begudes per portar i el servei a domicili, així com servei de càtering, sempre que es compleixin els requisits normativament exigits per fer-ho.

2. En aplicació de la lletra c de l'article 54 de la Llei 8/2012, s'introdueixen dos nous grups d'establiments de restauració, als quals s'han d'aplicar els termes d'aquest capítol en els aspectes que no contradiguin la seva naturalesa:

a. Bar de copes: són els establiments que serveixen ininterrompudament durant la seva obertura, mitjançant un preu, begudes, sense disposar de servei de menjars. S'han d'entendre inclosos en aquesta classificació, a títol orientatiu, no exclusiu: els bars musicals / pubs i els bars situats en discoteques, sales de festa o sales de ball.

b. Càtering: són els establiments que disposen de cuina adequada i subministren aliments mitjançant un preu per al seu consum directe a un determinat nombre de clients o consumidors en banquets, convencions, còctels o esdeveniments similars, que no es donen de manera continuada i regular en el temps. Aquestes empreses han de disposar de la infraestructura necessària per a la preparació i distribució dels aliments i complir amb la seva normativa específica. També han de disposar d'assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els riscos derivats de la seva activitat.

3. No tenen la consideració d'establiments turístics de restauració els locals destinats a l'elaboració i la venda de productes artesans, quan dediquin com a màxim una superfície del 20 % del total al consum pels clients dels productes allà elaborats dins el que és l'activitat principal, acompanyats o no de begudes servides de manera complementària i accessòria, i sempre que no superin les 10 places en taula o barra. Per calcular la superfície total, aquesta s'ha d'entendre sense l'espai ocupat pels magatzems.

Article 113

Plaques identificatives i categoria Gold

1. Els establiments de restauració han d'exhibir en un lloc visible, a l'entrada de l'establiment, la placa identificativa del grup, de conformitat amb el model que conté l'annex 1 d'aquest Decret. Així mateix, el rètol del nom comercial no pot induir a confusió respecte al grup al qual pertany.

2. Categoria Gold: al marge de la placa identificativa, els establiments de restauració que superin un sistema de qualitat reconegut per l'administració turística competent, i amb independència de l'exhibició de la identificació d'acolliment al sistema, tenen dret a identificar-se amb una placa distintiva annexa que reculli la categoria Gold, mentre es mantengui aquest sistema de qualitat. En aquest sentit, el no

manteniment del sistema de qualitat implica també que l'Administració turística deixarà de considerar la categoria Gold de l'establiment.

A aquests efectes es poden signar convenis entre les administracions turístiques i les associacions i cambres de comerç, en els termes legals corresponents, que condueixin a l'aplicació efectiva del que estableix aquest apartat.

3. En tot cas, els establiments amb aquesta categoria superior tenen els drets següents:

- A ser reconeguda i inscrita la categoria especial en els registres turístics per les administracions turístiques, mentre mantenguin el sistema de qualitat.
- A utilitzar aquest distintiu i categoria i fer-ne publicitat. Respecte a la placa acreditativa de la categoria, caldrà atènyer-se al model que estableix l'annex 1.
- Al fet que l'existència i la consideració d'aquest distintiu i categoria siguin incloses en les labors de promoció turística que faci l'Administració turística.
- Al fet que es valori aquesta condició en les convocatòries de subvencions que dugui a terme l'Administració turística en matèria de restauració, en els termes concrets que fixin les bases reguladores.
- Altres que es puguin determinar per mitjà de les vies normativament establertes.

Article 114

Baixa temporal

Els establiments de restauració poden estar de baixa temporal un termini màxim d'un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística en començar el termini. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

Capítol VI

Empreses d'intermediació turística

Article 115

De les activitats i els requisits de les agències de viatges

1. En relació amb l'article 58 de la Llei 8/2012 i les previsions que conté la Directiva 2006/123/CE, es considera que són activitats de les agències de viatges l'organització, l'oferta o la venda dels viatges combinats, tal com es defineixen en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, o norma que el substitueixi.

2. En defensa dels drets i dels interessos econòmics dels consumidors i usuaris dels serveis de les agències de viatges:

- a. Les agències de viatges estan obligades a constituir i mantenir en permanent vigència una fiança per respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels seus serveis, especialment del reemborsament dels fons dipositats i el rescabament per les despeses de repatriació en el supòsit d'insolvència o fallida de l'empresa, i de les obligacions adquirides envers les persones contractants d'un viatge combinat conformement al que preveu la normativa sectorial aplicable.
- b. La fiança ha de cobrir les quantitats següents: 120.000 euros les agències majoristes, 60.000 euros les agències detallistes i 180.000 euros les agències majoristes detallistes. S'ha de constituir mitjançant un ingrés en la Tresoreria de l'administració insular competent en matèria d'ordenació turística, pels mitjans establerts legalment.

Es consideren *agències de viatges majoristes* les que projecten, elaboren i organitzen viatges combinats i tot tipus de serveis turístics per oferir-los i vendre'ls exclusivament a altres agències de viatges, i no poden oferir ni vendre els seus productes directament a l'usuari o consumidor.

Es consideren *agències de viatges detallistes* les que comercialitzen el producte de les agències majoristes i el venen directament a l'usuari o consumidor, o bé projecten, elaboren i organitzen o venen viatges combinats i tota classe de serveis turístics directament a l'usuari i no poden oferir ni comercialitzar els seus productes a través d'altres agències. No es consideren inclosos en aquesta limitació les funcions de les agències de viatges detallistes en la seva qualitat de representants d'agències de viatges estrangeres, ni tampoc la possibilitat de practicar exclusivament la funció receptiva.

Es consideren *agències de viatges majoristes detallistes* les que desenvolupen les activitats dels dos grups anteriors.

- c. Les quantitats indicades han de cobrir l'obertura de sis establiments. Per a cada nou establiment que sobrepassi la xifra anterior,





s'ha d'incrementar la fiança individual en la quantitat de 12.000 euros. Si l'agència de viatges fa vendes directes per mitjans telemàtics, nous canals en línia o per terminals informàtics no atesos haurà de sumar als establiments físics un únic establiment addicional que anomenarem *virtual*.

d. En cas d'aportar una fiança constituïda en un altre estat membre de la Unió Europea, si les quantitats són inferiors, s'han de completar fins a arribar a les quanties aquí establertes.

e. En cas d'executar-se la fiança, l'agència de viatges està obligada a reposar-la en un termini màxim de quinze dies, fins a cobrir novament la totalitat inicial del seu import.

f. En el supòsit que les agències de viatges, en les seves diferents modalitats, siguin subjectes d'un expedient de suspensió, cessació, renúncia o baixa de la seva activitat, no pot ser cancel·lada la fiança.

g. En el supòsit que les agències de viatges, en les seves diferents modalitats, cessin en la seva activitat, la fiança queda afectada durant dos anys al compliment de les responsabilitats que puguin ser exigides a aquestes en virtut d'una resolució judicial o laude arbitral ferm. Transcorregut aquest termini, l'Administració ha de procedir d'ofici a la cancel·lació i la devolució en el termini màxim de quinze dies.

h. Així mateix, les agències de viatges han de finançar la seva responsabilitat mitjançant la subscripció d'una pòlissa d'assegurança que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat. La pòlissa d'assegurança per finançar el desenvolupament normal de l'activitat que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat ha de ser directa o subsidiària, segons si s'utilitzen mitjans propis o no en la prestació del servei. La pòlissa d'assegurança ha de cobrir els tres blocs de responsabilitat següents:

- La responsabilitat civil de l'explotació del negoci.
- La responsabilitat civil indirecta o subsidiària.
- La responsabilitat per danys patrimonials primaris.

Aquestes cobertures inclouen tota classe de danys corporals, danys materials i d'altres perjudicis econòmics.

La pòlissa ha de cobrir sinistres, com a mínim, per valor de 450.000 euros, dividits en 150.000 euros per a cada un dels blocs. La pòlissa ha d'anar signada pel beneficiari de l'assegurança i l'entitat asseguradora, acompanyada del rebut acreditatiu del pagament. Les agències de viatges estan obligades a mantenir la vigència d'aquesta pòlissa.

Les agències de viatges ja establertes en un altre estat membre de la Unió Europea han d'acreditar que tenen constituïda una pòlissa d'assegurança en els termes descrits i almenys per les quantitats indicades abans.

i. Les agències de viatges estan obligades a informar els seus clients, mitjançant informació accessible en les seves pàgines web, o en la documentació contractual o precontractual que els lliurin, que tenen constituïda, en la forma exigida en la normativa, una fiança per respondre del compliment de les obligacions derivades de la prestació dels serveis corresponents als viatges combinats.

3. Les agències de viatges amb titular, sigui persona física o jurídica, que no pertanyin a la Unió Europea, han d'encomanar-ne la representació, amb caràcter permanent o simplement per a actes concrets, a una o a més agències de viatges de la Unió Europea que exerceixin les seves activitats en la comunitat autònoma de les Illes Balears. Quan la representació s'atorgui amb caràcter permanent, s'ha d'acreditar davant l'administració competent en la matèria.

4. Les agències de viatges poden estar de baixa temporal fins a un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística dins els tres primers mesos des de l'inici d'aquesta baixa, i de mantenir en vigor la fiança, en els termes esmentats en aquest article. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

Article 116

Mediadors turístics

1. En els termes de l'article 59 de la Llei 8/2012, els mediadors turístics poden organitzar excursions, visites guiades o altres serveis anàlegs que no tinguin la consideració de viatges combinats.

2. Si per desenvolupar les seves activitats és necessària la contractació de serveis de transports per carretera, aquesta contractació s'ha de fer amb empreses de transport legalment autoritzades.

De conformitat amb la normativa de transports, la contractació del servei de transport en autobús ha de ser per la capacitat total del vehicle; únicament es preveu la contractació per seient amb cobrament individual en els transports turístics, definits en la normativa esmentada.

3. Aquestes activitats poden estar de baixa temporal fins a un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística en començar el termini. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

4. Els prestadors materials de les activitats organitzades pels mediadors turístics han de disposar de les assegurances necessàries per cobrir els riscos que es derivin de cada activitat en concret. Les pòlisses es poden integrar en pòlisses col·lectives d'associacions d'agències de viatges o de mediadors turístics en cas que aquests darrers n'haguessin subscrit.

Capítol VII

Empreses d'activitats turístiques d'entreteniment, esbarjo, esportives, culturals, lúdiques i de turisme actiu

Article 117

Activitats turístiques d'entreteniment

1. De conformitat amb l'article 60 de la Llei 8/2012, els establiments d'oferta d'entreteniment es classifiquen en sales de festa, sales de ball, discoteques, cafès concert i clubs de platja. Aquests establiments han d'exhibir a l'entrada la placa distintiva amb la referència al grup concret i amb les característiques que determina l'annex 1 d'aquest Decret.

2. Els serveis de restauració que ofereixin aquestes empreses ha de complir els requisits que estableix el capítol V d'aquest títol per a les empreses de restauració.

3. Els clubs de platja, ateses les diverses activitats que poden desenvolupar, han d'exhibir les plaques corresponents a cada activitat turística que exerceixin. Així mateix, han de complir la normativa mediambiental que sigui aplicable a la zona en què s'ubiquin, precaució especialment aplicable als que ofereixin serveis d'animació; tot això, al marge del compliment de la resta de normativa sectorial aplicable.

Article 118

Baixa temporal

Aquests establiments poden estar de baixa temporal un termini màxim d'un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística a l'inici del termini. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

Article 119

Centres turístics recreatius, esportius, culturals o lúdics

1. De conformitat amb l'article 61 de la Llei 8/2012, s'entén per *centres turístics recreatius, esportius, culturals o lúdics* els establiments que disposen d'àrees en les quals, de manera integrada, se situen les activitats pròpies dels parcs temàtics o d'atraccions o bé activitats de caire esportiu, cultural, recreatiu o d'oci.

2. Aquestes activitats, en els casos en què es comercialitzin turísticament, han de presentar la DRIAT d'inici d'activitat a l'Administració turística i sotmetre's a les determinacions de la normativa sectorial específica, i també de la turística: bàsicament, el que disposen la Llei 8/2012 i aquest Decret.

3. Les administracions turístiques insulars competents en matèria d'ordenació turística de cada illa han d'obrir un apartat específic en els registres de caire turístic per tal d'inscriure aquestes empreses.

4. Aquests centres han de superar un pla de modernització i seguretat dels que preveu el capítol III del títol IV de la Llei 8/2012, en un termini màxim de dos anys des de la presentació de la DRIAT, si en el moment de la presentació el centre ja està en funcionament. En cas contrari, si l'establiment presenta la DRIAT just abans de posar-se en funcionament disposa d'un termini màxim de sis anys.

5. Aquests establiments poden estar de baixa temporal fins a un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística a l'inici del termini. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

Article 120

Definició de les empreses de turisme actiu

1. De conformitat amb l'article 61.2 de la Llei 8/2012, es consideren *activitats de turisme actiu* les que tenen per objecte la prestació de serveis, mitjançant un preu, consistents en el desenvolupament d'activitats recreatives, esportives i d'aventura que es practiquen servint-se dels recursos que ofereix la naturalesa en el mitjà en què es desenvolupen, sigui aquest aeri, terrestre, subterrani, aquàtic o subaquàtic, i en les quals és inherent un cert grau de destresa o experimentació.



2. En l'annex 7 d'aquest Decret s'exposa, a títol orientatiu i no exhaustiu, una relació d'activitats pròpies del turisme actiu.

3. No es consideren activitats de turisme actiu, a l'efecte d'aquest Decret, les activitats desenvolupades per societats esportives, clubs, federacions esportives o altres grups organitzats, quan desenvolupin aquestes activitats sense ànim de lucre o dirigides exclusivament als seus afiliats, o quan el seu objecte exclusiu sigui impartir l'ensenyament d'aquestes activitats. Tampoc no es consideren activitats de turisme actiu les activitats promogudes per centres docents quan organitzin activitats complementàries o extraescolars adreçades al seu alumnat, i tampoc les empreses que es dediquen exclusivament al lloguer de material o aparells.

Article 121

Requisits de les empreses de turisme actiu

1. La presentació de la DRIAT s'ha de fer en els termes que preveu el capítol III del títol II d'aquest Decret.

2. Aquestes empreses han de tenir constituïda una pòlissa d'assegurança per cobrir la responsabilitat civil derivada del desenvolupament de les seves activitats, que cobreixi les persones practicants o tercers, amb un límit mínim de 600.000 euros per sinistre, sense que la franquícia màxima pugui excedir de 1.000 euros. Aquesta pòlissa ha de mantenir-se en vigor durant tot el temps de prestació de les activitats.

Aquesta assegurança s'exigeix igualment als prestadors que operin a les Illes Balears en règim de llibertat de serveis en l'àmbit de la Unió Europea, llevat que els prestadors ja estiguin coberts en l'estat membre en què estiguin establerts per una quantia i finalitat equivalent. En cas contrari, serà exigida una garantia complementària per igualar allò exigint per aquest Decret.

3. En tot cas, les empreses de turisme actiu han d'estar en possessió, en el moment de començar a exercir la seva activitat, de les llicències o autoritzacions municipals, sectorials o d'una altra índole exigides per la normativa vigent o, si escau, han d'haver format les comunicacions prèvies o declaracions responsables que siguin preceptives per a l'exercici de les activitats que es pretenen desenvolupar.

4. Aquestes activitats poden estar de baixa temporal fins a un any, amb l'obligació de comunicar-ho a l'Administració turística a l'inici del termini. En cas que no es comuniqui la reobertura abans de l'expiració del termini, l'Administració turística competent ha de passar d'ofici l'establiment a baixa definitiva, amb l'audiència prèvia de l'interessat.

Article 122

Seguretat i prevenció d'accidents en les empreses de turisme actiu

1. Aquestes empreses han de tenir un protocol d'actuació en cas d'accident, del qual ha de disposar en tot moment el personal tècnic acompanyant o monitor, que també haurà de tenir coneixements acreditats de socorrisme o de primers auxilis.

2. Abans de la pràctica de cada activitat, el personal tècnic ha d'informar les persones practicants de les mesures de seguretat, precaucions, ús adequat del material i possibles riscos que pugui comportar practicar-la. En aquest sentit, s'ha de deixar constància per escrit, abans d'iniciar l'activitat, que el participant ha rebut una informació completa, veraç i comprensible respecte a: itinerari o trajecte que s'ha d'efectuar, grau de dificultat o risc de l'activitat, destresa o condició física requerida, mesures de seguretat previstes i comportament que cal seguir en circumstàncies normals i en cas de perill, característiques de l'assegurança de què disposa l'empresa, informació detallada dels preus i mesures de conservació de l'entorn que s'hagin d'adoptar. A part d'això, el participant també ha de signar el compromís de seguir les instruccions del personal tècnic en el desenvolupament de l'activitat de què es tracti.

3. El personal tècnic que acompanyi les persones practicants ha de portar, durant la realització de l'activitat, una farmaciola de primers auxilis i un aparell de comunicació que permeti en tot moment el contacte directe amb els responsables de l'empresa o amb els serveis públics d'emergència i rescat, amb la finalitat de demanar ajut si fos necessari.

4. Els equips i el material que les empreses posin a disposició de les persones que practiquin les activitats han de disposar de les homologacions corresponents i reunir les condicions de conservació, seguretat i ús adequat, en funció de les necessitats de l'activitat. Així mateix, han de garantir també la possibilitat d'afrontar riscos i canvis climàtics que puguin ser previsibles.

5. Les empreses han d'impedir la pràctica de l'activitat a les persones que per circumstàncies particulars els pugui resultar perillosa o lesiva. Els menors d'edat necessiten el consentiment escrit dels pares o tutors legals.

6. Les empreses han de complir la normativa mediambiental aplicable a l'espai en el qual es desenvolupi l'activitat, inclosa l'obligatorietat d'obtenir les autoritzacions que puguin ser preceptives. Així mateix, han de complir les normatives específiques de seguretat que puguin ser aplicables i han de procurar el compliment d'aquesta normativa per part dels practicants.

Article 123

Personal de les empreses de turisme actiu





1. Les empreses de turisme actiu han de disposar d'un responsable d'empresa que supervisi la preparació, la seguretat i l'execució de les activitats ofertes, que haurà de tenir la qualificació necessària en relació amb l'activitat de què es tracti, amb especial atenció a la seguretat i protecció del personal i la clientela, i també, si escau, la titulació que pugui ser exigida per la normativa sectorial de l'activitat.
2. Les empreses de turisme actiu han de disposar del personal suficient per assessorar i acompanyar els practicants en les degudes condicions de seguretat i qualitat. A més, han de promoure la formació i l'actualització tècnica del seu personal.
3. Tot el personal monitor o acompanyant de les empreses de turisme actiu ha de tenir la qualificació adequada per a l'exercici de l'activitat de què es tracti, i que estigui d'acord amb el grau de destresa i experimentació que exigeixi, així com, si escau, la titulació que sigui exigida per la normativa sectorial de cada activitat, especialment respecte a activitats aèries o nàutiques. També ha de posseir la titulació de socorrista o acreditar haver fet un curs de primers auxilis.

Article 124

Regulacions específiques relacionades amb les empreses de turisme actiu

1. Sens perjudici de la regulació continguda en aquest Decret, les activitats de turisme actiu que disposin d'una regulació pròpia s'han d'atènyer a aquesta.
2. Les activitats de busseig recreatiu s'han de regir per la seva normativa específica.

Capítol VIII

Empreses de lloguer de vehicles sense conductor o *rent a car*

Article 125

Empreses de lloguer de vehicles sense conductor

1. Les empreses de lloguer de vehicles sense conductor, com a empreses de naturalesa complementària al sector turístic, de conformitat amb el que disposa l'article 26 de la Llei 8/2012, s'han d'inscriure en els corresponents registres insulars d'empreses, activitats i establiments turístics, sota l'epígraf *Rent a car* / Lloguer de vehicles sense conductor.
2. A aquest efecte, han de presentar davant l'administració turística competent la corresponent declaració responsable d'inici d'activitat turística (DRIAT), d'acord amb les prescripcions contingudes en el capítol III del títol II d'aquest Decret, en el termini màxim d'un any des de la seva entrada en vigor.
3. Així mateix, juntament amb la DRIAT, si aquestes empreses ja estaven en funcionament, han de presentar un pla de modernització i seguretat que ha de contenir els aspectes següents:
 - a. Prestació de serveis
 - b. Mesures de protecció del medi ambient
 - c. Mesures de seguretat, instal·lacions i flota de vehicles
 - d. Assessorament a clients i comunicació
4. El pla ha de ser homologat o reconegut per l'Administració turística en el termini de dos mesos des de la seva presentació atenent a la seva suficiència i correcció. Si no és reconegut, l'interessat ha d'efectuar, en el termini d'un mes, les correccions necessàries. Una vegada homologat o reconegut el pla o sistema de qualitat, se n'ha d'acreditar el compliment o l'execució en el termini màxim de dos anys.
5. En cas que en el moment de presentar la DRIAT l'empresa encara no estigui exercint l'activitat a les nostres Illes i, per tant, sigui de nova implantació, el termini per superar el pla de modernització i seguretat serà de sis anys.

Així mateix, aquest pla de modernització i seguretat ha de ser presentat a l'Administració turística per les empreses ja establertes en altres comunitats autònomes que obrin un establiment a les Illes Balears, atès que és un requisit que afecta la supervisió i el control de l'exercici de l'activitat, i en concret l'acreditació de les mesures de modernització i seguretat de l'establiment. En aquest cas, el període de superació computa des de l'obertura de l'establiment a la comunitat autònoma de les Illes Balears i és de màxim sis anys.

6. Aquests establiments han d'exhibir la placa corresponent, d'acord amb el model aprovat en l'annex 1 del present Decret.
7. Així mateix, les empreses que hagin complert el que disposen els punts anteriors poden identificar-se amb la categoria Premium, sempre que compleixin també els requisits següents:



- Disposar d'un mínim de 20 vehicles en propietat o en explotació.
- Que aquests tinguin una antiguitat màxima de 8 anys.
- Disposar d'un local per exercir l'activitat.
- Disposar d'un espai destinat a la neteja i les tasques de manteniment dels vehicles.
- Complir els aspectes determinats en l'article 4 de la Llei 10/2010, de 27 de juliol, de mesures urgents relatives a determinades infraestructures i equipaments d'interès general en matèria d'ordenació territorial, urbanisme i d'impuls a la inversió. En aquest sentit, una sanció ferma per part de l'Administració municipal implica la impossibilitat de tenir la categoria Premium durant el termini que transcorri fins a la prescripció de la sanció.

Capítol IX

Pla de modernització i seguretat

Article 126

Obligació de superació d'un pla de modernització i seguretat

Tots els establiments turístics estan obligats a superar un pla de modernització i seguretat, en els termes que indiquen la Llei 8/2012 i aquest capítol, la superació del qual s'ha d'inscriure en els registres de caire turístic.

Els serveis administratius desenvolupats per comprovar l'adequació dels plans i sistemes de qualitat, així com la seva superació i la inscripció en els registres turístics, implica el pagament de les taxes que pugui determinar la seva normativa específica.

Article 127

Obligació de caràcter general

1. Tots els establiments turístics que s'indiquen en el punt següent, sens perjudici del que estableixen els articles següents, han de superar un pla de modernització i seguretat dels prevists en el capítol III del títol IV de la Llei 8/2012, referit als aspectes indicats en el seu article 81.
2. Amb caràcter general queden sotmesos a aquesta obligació els establiments en els quals es desenvolupin les activitats següents:
 - a. Les empreses turístiques d'allotjament previstes en l'article 31 de la Llei 8/2012.
 - b. Les empreses turísticore residencials.
 - c. Les empreses turístiques de restauració.
 - d. Les empreses d'intermediació turística.
 - e. Les empreses d'activitats turístiques d'entreteniment i també els centres turístics recreatius, esportius, culturals o lúdics, aquests en els terminis que fixa l'article 119.
 - f. Els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques que preveu la Llei 8/2012 inscrits en els registres turístics.
 - g. Les empreses de lloguer de vehicles, en els termes indicats en l'article 125.
3. Respecte dels establiments que s'explotin sota la modalitat de pensió completa integral prevists en l'article 37 de la Llei 8/2012, el pla de modernització i seguretat ha de contenir referències específiques a la seva especial modalitat d'explotació, en el sentit que aquesta quedi suficientment compensada amb els aspectes de modernització i seguretat.
4. No obstant el que estableix el punt 2 d'aquest article, estan exclosos de l'obligatorietat de presentació d'aquest pla de modernització i seguretat:
 - a. Els establiments o habitatges que hagin superat un pla o sistema de qualitat en els darrers tres anys des de la publicació d'aquest Decret, que continuï vigent, i així ho acreditin a l'Administració turística, sempre que el pla o sistema sigui homologat o reconegut o hagi estat prèviament homologat o reconegut per l'Administració turística. Aquests establiments han d'acreditar les pròrrogues de la vigència dels plans o sistemes a l'Administració turística, que en cap cas no poden superar els sis anys. També queden exclosos els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques prevists en la Llei 8/2012, que hagin estat objecte d'inspecció i comprovació del compliment efectiu dels aspectes a què fan referència aquests plans per part de l'Administració turística, durant un període màxim de sis anys des de la inspecció esmentada.



b. Els establiments que hagin superat o superin l'autoavaluació obligatòria per establir la seva categoria, els quals l'han de tornar a superar, o presentar un pla de modernització, en el termini màxim de sis anys des de l'entrada en vigor d'aquest Decret. També estan exclosos els establiments que poden presentar l'autoavaluació de manera voluntària, en el cas que la presentin i superin en el termini que indica el punt següent.

No obstant l'anterior, en tots aquests casos s'ha de tornar a superar l'autoavaluació o bé presentar un pla de modernització cada sis anys com a màxim.

5. Termini màxim per presentar i executar el pla:

a. El termini màxim de presentació del pla és de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, tret que es tracti d'establiments situats en zones que siguin declarades madures abans del compliment d'aquest termini, cas en què caldrà atènyer-se al que estableix l'article 130.

Una vegada presentat el pla, l'Administració, en el termini màxim de dos mesos, s'ha de pronunciar sobre el seu reconeixement o caràcter homologat atenent a la seva suficiència i correcció. Si no és reconegut, l'interessat ha d'efectuar en el termini màxim d'un mes les correccions necessàries.

b. El termini màxim per a la superació del pla és d'un any des del reconeixement per l'Administració, i s'ha d'atorgar un termini addicional de dos anys per esmenar els incompliments, d'acord amb el que preveu l'article 82 de la Llei 8/2012; generen la no esmena els efectes prevists en aquest article.

6. El termini de vigència dels plans de modernització i seguretat és el que estableix el mateix pla de modernització o sistema de qualitat homologat o reconegut per l'Administració. Una vegada complert aquest termini, que no podrà superar en cap cas els sis anys, se n'ha d'acreditar de nou el compliment, excepte en el que es refereix als documents o aspectes que ja estiguin acreditats a l'Administració, i aquesta acreditació es pugui considerar vigent.

Article 128

Pla de modernització dels establiments d'allotjament turístic coparticipats o compartits o altres formes anàlogues d'explotació d'establiments d'allotjament turístic

1. Els establiments d'allotjament turístic que, d'acord amb l'article 35 de la Llei 8/2012, es constitueixin en règim de propietat horitzontal o figures afins han d'acreditar en el termini de dos anys des de la presentació de la declaració responsable d'inici d'activitat sota aquestes formes d'explotació la superació dels plans de modernització i de seguretat als quals es refereix el capítol III del títol IV de la Llei 8/2012, regulats en aquest capítol, incloent, si escau, la reforma integral de l'establiment.

2. Si transcorregut el termini a què es refereix el paràgraf anterior no s'han superat els plans de modernització i de seguretat establerts, s'ha d'incoar el procediment per al restabliment a la modalitat d'explotació que en un origen tenia l'establiment afectat.

3. El termini de vigència dels plans de modernització i de seguretat és el que estableix el mateix pla de modernització homologat o reconegut per l'Administració. Una vegada complert aquest termini, que no pot superar en cap cas els sis anys, se n'ha d'acreditar de nou el compliment, excepte en el que es refereix als documents o aspectes que ja estiguin acreditats a l'Administració, i aquesta acreditació es pugui considerar vigent.

Article 129

Pla de modernització dels establiments indicats en la disposició adicional sisena de la Llei 8/2012

1. Tots els hostals, hostals residència, pensions, posades, cases d'hostes, campaments de turisme i càmpings, habitatges turístics de vacances, habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques i qualsevol altre tipus d'allotjament establert legalment no inclòs en l'article 31 de la Llei 8/2012 han de superar els plans de modernització i de seguretat als quals es refereix el capítol III del títol IV d'aquesta Llei, referits als aspectes indicats en el seu article 81.

2. No obstant el que estableix el punt anterior, estan exclosos de l'obligatorietat de presentació d'aquest pla de modernització i seguretat els que hagin superat un pla o sistema de qualitat en els darrers tres anys i així ho acreditin a l'Administració turística, sempre que el pla o sistema sigui o hagi estat homologat o reconegut per l'Administració i continuï vigent.

Pel que fa als habitatges objecte de comercialització turística inscrits de conformitat amb la derogada Llei 2/2005, de 22 de març, de comercialització d'estades turístiques, s'ha de continuar amb el sistema d'acreditació de qualitat que va implantar la llei esmentada, i en aquest sentit s'ha de mantenir la vigència màxima de sis anys, així com l'obligatorietat de renovació de les acreditacions de qualitat per part de l'òrgan insular competent en matèria d'anàlisi de qualitat del sector turístic, que pot mantenir o modificar el seu contingut mitjançant una resolució.

3. Una vegada presentat el pla, l'Administració, en el termini màxim de dos mesos, s'ha de pronunciar sobre el seu reconeixement o caràcter homologat atenent a la seva suficiència i correcció. Si no és reconegut, l'interessat ha d'efectuar en el termini màxim d'un mes les correccions necessàries. En tot cas, d'acord amb l'apartat 1 de la disposició addicional sisena de la Llei 8/2012, el termini màxim per a la superació del pla és de quatre anys des de l'entrada en vigor de la Llei 8/2012. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi superat el corresponent pla de modernització i qualitat, l'Administració turística ha d'iniciar d'ofici l'expedient per donar de baixa definitiva l'establiment en aplicació del punt 2 de la mateixa disposició addicional sisena.

4. El termini de vigència dels plans de modernització i de seguretat és el que estableix el mateix pla de modernització. Una vegada complert aquest termini, que no pot superar en cap cas els sis anys, se n'ha d'acreditar de nou el compliment, excepte en el que es refereix als documents o aspectes que ja estiguin acreditats i aquesta acreditació es pugui considerar vigent.

Article 130

Pla de modernització dels establiments turístics en zones turístiques declarades madures

1. Els establiments i les empreses turístiques recollits en els articles 127 i 129 d'aquest Decret, situats en zones turístiques que siguin declarades madures, han de presentar davant l'Administració turística, en el termini de sis mesos des d'aquesta declaració, o des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, si aquesta fos posterior, una proposta de pla de modernització i de seguretat dels prevists en el capítol III del títol IV de la Llei 8/2012, referit als aspectes indicats en l'article 81.

2. En el termini màxim de dos mesos des de la seva presentació, l'Administració s'ha de pronunciar sobre el seu reconeixement o caràcter homologat atenent a la seva suficiència i correcció. Si no és reconegut, l'interessat ha d'efectuar, en el termini màxim d'un mes, les correccions necessàries.

Reconegut el pla, se n'ha d'acreditar el compliment o s'ha d'executar en el termini màxim de tres anys.

3. S'exclouen d'aquesta obligació els establiments que hagin presentat i superat l'autoavaluació per establir la seva categoria, els quals l'han de tornar a superar o presentar un pla de modernització i de seguretat, en el termini màxim de sis anys des de l'entrada en vigor d'aquest Decret.

També s'exclouen els establiments que, d'acord amb l'apartat 3 de la disposició addicional sisena de la Llei 8/2012, hagin superat un pla o sistema de qualitat en els darrers tres anys i així ho acreditin a l'Administració turística, sempre que el pla hagi estat homologat o reconegut per l'Administració i que continuï vigent.

Article 131

Pla de modernització d'establiments turístics en zones objecte d'un pla de revaloració integral o de millora i rehabilitació de les infraestructures públiques i els establiments que s'acullen a la regularització de places turístiques

De conformitat amb el que disposa l'article 80.3 de la Llei 8/2012, els establiments turístics de les zones que hagin estat objecte d'un pla de revaloració integral o de millora i rehabilitació de les infraestructures públiques i, en particular, els d'allotjament que s'hagin acollit a la regularització sectorial de les places turístiques, han d'acreditar, en el termini màxim d'un any des de la data de recepció de les obres de millora o rehabilitació o autorització de les places, el compliment d'un pla de qualitat turística per a la modernització permanent al qual es refereix aquesta Llei, amb l'objectiu de millorar les instal·lacions de climatització, de prestar nous serveis i d'establir mesures de protecció del medi ambient i estalvi de consum d'aigua i energia, i de reducció de producció de residus, entre d'altres.

Article 132

Pla de modernització dels establiments en situació de baixa temporal i dels establiments donats de baixa definitiva

De conformitat amb el que disposa l'article 86 de la Llei 8/2012, la reobertura dels establiments en situació de baixa temporal exigeix l'acreditació, abans de l'expiració del termini màxim de tres anys en aquesta situació, de la superació del pla de modernització i de seguretat que preveu aquest capítol.

D'acord amb el que estableix l'article 90.1 de la Llei 8/2012, els establiments donats de baixa definitiva que optin per la reobertura de l'establiment mitjançant la presentació d'una nova declaració responsable d'inici d'activitat turística han d'acreditar la superació del pla de modernització i de seguretat que preveu aquest capítol.

Article 133

Models de plans de modernització

A l'efecte del compliment adequat dels termes d'aquest capítol s'incorporen com a annexos 5 i 6 d'aquest Decret diversos models de plans de modernització i de seguretat per a cada tipus d'establiment turístic, i també un model per a habitatges turístics de vacances i habitatges objecte de comercialització turística.



En els termes establerts en la Llei 8/2012, respectant els terminis que s'hi fixen, així com els terminis màxims determinats en aquest Decret, les administracions turístiques insulars competents en matèria d'ordenació turística poden establir els seus models i reconèixer o homologar els plans o sistemes de modernització i seguretat que considerin pertinents, fixar l'ordre en què els establiments sotmesos hagin de superar-los i establir la data concreta d'inici del procés.

Article 134**Noves empreses turístiques**

1. Els establiments de les empreses i activitats turístiques esmentades en aquest capítol que s'inscriguin en els registres turístics o s'estableixin a la comunitat autònoma amb posterioritat a l'entrada en vigor d'aquest Decret han de presentar i superar el pla de modernització i de seguretat en el termini màxim de sis anys des de la inscripció o des de l'establiment de l'activitat a la comunitat autònoma, atès que es considera un requisit que afecta l'exercici de l'activitat.

2. Els establiments d'empreses turístiques que no hagin estat expressament esmentades en aquest capítol i que estiguin obligades a superar un pla de modernització i seguretat s'han de regir pel que disposa la Llei 8/2012 i l'article 127 d'aquest Decret.

Capítol X**Empreses d'activitats d'informació, orientació i assistència turística.****Guies de turisme****Article 135****Objecte**

Aquest capítol té per objecte regular la professió de guia turístic a les Illes Balears, de conformitat amb l'article 65 de la Llei 8/2012.

Article 136**La professió de guia turístic**

1. La professió de guia de turisme només pot ser exercida per les persones que reuneixin els requisits que estableixen la Llei 8/2012 i aquest Decret.

2. En els termes establerts en la Llei 8/2012, la professió de guia turístic consisteix en l'activitat que duen a terme les persones degudament qualificades que, amb caràcter habitual i retribuït, es dediquen professionalment a la prestació de serveis d'informació i interpretació del patrimoni històric i natural, dels béns d'interès cultural, dels béns catalogats i de la resta de recursos turístics de les Illes Balears als turistes i visitants tant en les dues llengües oficials de les Illes Balears com en qualsevol altra llengua estrangera, que en tot cas ha de ser acreditada.

3. En aquest sentit, són activitats per a les quals és necessària l'actuació d'un guia turístic les visites i excursions que consisteixin a prestar serveis d'informació i interpretació a grups de turistes i visitants dels béns d'interès cultural i dels béns catalogats del patrimoni historicoartístic i cultural de les Illes Balears, siguin museus, coves, jaciments arqueològics, esglésies, convents, santuaris, castells, poblacions o altres elements que tinguin tal condició; i també dels parcs nacionals i naturals, i dels paratges, reserves i monuments naturals, així declarats conformement a la Llei 5/2005, de 26 de maig, per a la conservació dels espais de rellevància ambiental.

4. Aquestes visites i excursions necessiten l'assistència d'un guia per cada grup fins a 70 persones o per cada unitat de transport.

5. Es considera visitant, als efectes d'aquest Decret, tota persona que viatja a una destinació principal diferent del seu entorn habitual, amb una durada inferior a un any, amb qualsevol finalitat principal (esbarjo, negoci o altres motius personals) que no sigui la de ser empleat per una entitat resident en el país o lloc visitat. Un visitant es classifica com a turista (o visitant que pernocta) si el seu viatge inclou pernoctació, o com a visitant de dia (o excursionista) en cas contrari.

6. No és necessària l'actuació de guia de turisme en els casos següents:

a. Els serveis de simple acompanyament, trasllat i assistència a turistes i visitants que no compreguin informació ni interpretació turístiques en els termes d'aquest article.

b. Els serveis prestats pels funcionaris o personal al servei de l'Administració pública així com per professionals de l'ensenyament que duguin a terme activitats d'informació, com a conseqüència de les seves activitats d'acompanyament d'alumnes de centres d'ensenyament situats a les Illes Balears, sense rebre cap retribució per aquest concepte.

c. Les activitats dutes a terme pels empleats de museus, arxius, biblioteques i establiments anàlegs que donin informació com a objecte principal de la seva feina.



- d. Les activitats efectuades per les empreses de turisme actiu degudament inscrites en el Registre General d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de les Illes Balears i en l'insular corresponent.
- e. Els transports turístics inclosos en la Llei d'ordenació del transport marítim de les Illes Balears, que s'han de regular per la seva pròpia normativa.

Article 137**Habilitació com a guia oficial de turisme de les Illes Balears**

1. Per ser guia oficial de turisme de les Illes Balears es necessita obtenir l'habilitació atorgada per l'administració turística competent en matèria d'ordenació turística de cada illa, en els termes disposats en aquest capítol, que permet exercir l'activitat en totes les Illes Balears, així com en la resta de comunitats autònomes i en els estats membres de la Unió Europea en els termes de la seva normativa pròpia i de la comunitària.

2. Requisits generals per accedir a l'habilitació:

- a. Posseir la nacionalitat espanyola o la d'algun dels estats membres de la Unió Europea o signatari de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu, o bé ser ciutadà estranger amb residència a Espanya, amb el dret reconegut per exercir una activitat remunerada per compte propi o d'altri de conformitat amb la normativa vigent.
- b. Ser major d'edat.
- c. Estar en possessió d'algun dels títols següents: cicle formatiu de grau superior de formació professional; diplomat o llicenciat universitari; grau o màster universitari, o qualsevol altre equivalent o homologat.

Així mateix, i amb referència a la qualificació professional de guia de turistes i visitants, estar en possessió d'un certificat de professionalitat o d'una acreditació de competències professionals obtinguda mitjançant l'avaluació i acreditació de les competències adquirides per mitjà de l'experiència laboral o de vies no formals de formació; tot això, en els termes continguts en la Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional, i en el Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol.

- d. Acreditar el coneixement de l'anglès i d'almenys una altra llengua estrangera en els termes que fixa aquest capítol.
- e. Acreditar el coneixement dels idiomes castellà i català en els termes que fixa aquest capítol.
- f. Tenir coneixements del patrimoni natural i cultural de les Illes Balears, conformement al que disposa aquest capítol.

3. Habilitació derivada de l'obtenció de determinats títols, certificats de professionalitat o acreditació de competències: els qui estiguin en possessió del títol de grau en turisme, diplomat en empreses i activitats turístiques, tècnic d'empreses i activitats turístiques, tècnic superior en informació i comercialització turística o tècnic superior en guia, informació i assistència turística, equivalents o homologats, o els titulars d'un certificat de professionalitat o d'una acreditació de competències pel que fa a guia turístic, obtindran l'habilitació de l'Administració turística insular competent, amb la sol·licitud prèvia, sempre que resulti acreditat que el títol, el certificat o l'acreditació que s'hagi obtingut assegura les competències suficients a judici de l'Administració turística respecte els següents blocs de matèries referits a les Illes Balears:

- Patrimoni i béns d'interès cultural
- Espais naturals i altres béns d'interès natural
- Coneixements de les llengües cooficials de la comunitat autònoma

Els dos primers blocs, referents al patrimoni cultural i natural de les Illes Balears, s'han de considerar totalment acreditats per les persones que hagin obtingut els títols esmentats en el primer paràgraf d'aquest punt en un centre oficial d'aquesta comunitat autònoma, atès que formen part del seu contingut formatiu. Respecte als que hagin obtingut els certificats de professionalitat o acreditació de competències a la comunitat autònoma, s'ha d'acreditar que tenen els continguts suficients referents a les Illes Balears.

Pel que fa al coneixement de les llengües oficials de la comunitat autònoma, resulten acreditats, als efectes de l'exercici de la professió de guia, quan s'hagin impartit aquests ensenyaments almenys en un 50 % en català, o aquesta llengua hagi constituït la llengua vehicular del centre, o si acrediten el mateix respecte als títols obtinguts d'ensenyaments de secundària o postsecundària. En cas contrari, s'ha d'aportar un títol o un certificat oficial que acrediti el coneixement del català en un nivell igual o superior al nivell B2, de conformitat amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües.

Pel que fa als idiomes estrangers, també es considera capacitat suficient la relativa als idiomes que hagin format part del programa per a l'obtenció dels títols o certificats de professionalitat o l'acreditació de competències esmentats en el primer paràgraf d'aquest punt.

4. Obtenció de l'habilitació mitjançant la superació de proves: en els termes i les condicions esmentats en el punt 2, les administracions turístiques insulars competents han de fixar proves per obtenir l'habilitació com a guia oficial de les Illes Balears, en relació amb un temari concret que desenvolupin respecte als blocs de patrimoni natural i patrimoni cultural de les Illes Balears, i també respecte als coneixements d'anglès i almenys d'una altra llengua estrangera i de les llengües cooficials de la nostra comunitat autònoma. En les comissions avaluadores de les proves que es convoquin s'ha de procurar que hi col·labori el Col·legi Oficial de Guies Turístics de les Illes Balears, i també avaluadors amb competències en els diversos aspectes del temari, inclosos avaluadors lingüístics.

Cada administració turística insular pot determinar la possibilitat d'eximir de la necessitat de fer les proves relatives a tots o a alguns dels temes que es puguin desenvolupar a partir dels blocs esmentats quan les competències s'acreditin mitjançant certificats acreditatius de la superació de cursos impartits per centres oficials, així com determinar la durada mínima d'aquests.

Així mateix, pot eximir de la necessitat de superar les proves relatives als idiomes català i castellà quan els aspirants:

- a. Estiguin en possessió de títols oficials d'ensenyança secundària o postsecundària, inclosos els títols universitaris, obtinguts en l'Estat espanyol respecte del castellà i, respecte del català, sempre que s'aporti un certificat expedit pel centre educatiu que reflecteixi que s'ha impartit en aquesta llengua almenys el 50 % de les assignatures o que ha estat la llengua vehicular del centre.
- b. Estiguin en possessió de títols o certificats oficials que acreditin el coneixement dels idiomes esmentats en un nivell igual o superior al nivell B2, de conformitat amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües.

Pel que fa als idiomes estrangers, es considera capacitat suficient la relativa als idiomes que hagin format part del programa per a l'obtenció dels títols o certificats de professionalitat o l'acreditació de competències esmentats en el primer paràgraf del punt 3. En un altre cas han d'acreditar estar en possessió de títols o certificats oficials corresponents a un nivell mínim B2, de conformitat amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües.

5. L'habilitació de guia té caràcter indefinit, llevat de renúncia del titular, revocació d'aquesta o suspensió de l'exercici de l'activitat, acordada per l'òrgan i per mitjà del procediment competent.

6. L'habilitació obtinguda no té la consideració de títol, sinó de qualificació professional per a l'exercici de l'activitat.

Article 138

Convocatòria de les proves

1. L'Administració competent en matèria d'ordenació turística de cada illa ha de convocar, amb caràcter anual, les proves a què es refereix el punt 4 de l'article anterior per a l'obtenció de l'habilitació de guia oficial de turisme de les Illes Balears.

2. En la convocatòria s'ha de fer menció expressa, almenys, dels aspectes següents: temari, termini i forma de presentació de les sol·licituds, documentació que s'hi ha d'adjuntar, composició de la comissió avaluadora, criteris d'avaluació, criteris de qualificació, sistema de notificació als sol·licitants, data, lloc i hora de realització de les proves. En tot cas, s'ha d'especificar el procediment per presentar les sol·licituds per via electrònica i l'opció de presentació de documents per mitjà de la finestra única.

Article 139

Lliure exercici dels guies establerts en altres comunitats autònomes

Els guies de turisme establerts en qualsevol part de l'Estat espanyol poden exercir lliurement l'activitat dins el territori de les Illes Balears, sense que això impliqui l'habilitació com a guia oficial de les Illes Balears.

L'administració turística competent pot comprovar que els guies compleixen els requisits exigits a la comunitat autònoma d'origen, mitjançant mecanismes de cooperació administrativa. En tot cas, a requeriment de l'Administració turística els operadors han d'informar de les seves dades d'identificació professional.

Article 140

Reconeixement de les qualificacions professionals obtingudes en altres estats membres de la Unió Europea per a la llibertat d'establiment

D'acord amb els termes prevists en el títol III, capítol I, de la Directiva 2005/36/CE i en el Reial decret 1837/2008, poden accedir a l'habilitació de guia de turisme, mitjançant el reconeixement de les seves qualificacions:

- a. Els qui disposin de certificat de competència o títol de formació exigint per un altre estat membre de la UE per accedir a la professió de guia de turisme.



b. Els qui hagin exercit a temps complet la professió de guia de turisme durant els dos anys en el decurs dels deu anys anteriors en un altre estat membre en el qual no estigui regulada aquesta professió, i disposin d'un o diversos certificats de competència o títols de formació.

c. En els termes del Reial decret 1837/2008, cada administració turística insular competent ha de regular el procediment per al reconeixement de les dites qualificacions i l'eventual establiment d'un període de pràctiques o prova d'aptitud, a elecció del sol·licitant, i també per a l'acreditació dels coneixements necessaris de castellà i català.

En tot cas, en la regulació que duguin a terme han de preveure que si l'interessat sol·licita la realització d'un període de pràctiques, aquestes han de consistir en 50 serveis de 4 hores de durada mínima cada un, i que hauran d'incloure almenys deu visites o itineraris diferents.

Article 141

Inscripció en el Registre de Guies

1. A cada illa hi ha d'haver un registre de guies turístics, que ha de comunicar les seves dades al Registre de Guies Turístics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en els quals s'han d'inscriure els guies oficials de les Illes Balears quan obtinguin l'habilitació o el reconeixement de les qualificacions professionals.

2. L'assentament de la inscripció ha de contenir les dades següents:

- El número d'inscripció corresponent.
- Nom, llinatges, DNI o NIE, si escau, i domicili a l'efecte de notificacions.
- La data de l'habilitació o del reconeixement de qualificacions professionals.
- Idiomes.

3. Per mantenir actualitzades les dades registrals, les persones inscrites han de comunicar a l'Administració competent del registre insular o a la Conselleria de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears qualsevol modificació en les seves dades.

Article 142

Carnet de guia oficial de turisme de les Illes Balears

1. Després de dictar la resolució d'habilitació com a guia oficial de les Illes Balears o de reconeixement de qualificacions per exercir la professió de guia de turisme, s'ha d'expedir el carnet de guia oficial de turisme de les Illes Balears, que el guia ha de portar en un lloc visible durant la prestació dels serveis.

2. En el carnet hi ha de figurar la fotografia de la persona interessada i hi han de constar almenys les dades següents: número d'habilitació, nom, llinatges, data d'expedició i també els idiomes acreditats.

3. Així mateix, s'ha de reexpedir el carnet en els casos de sostracció, pèrdua, deteriorament o destrucció, i en els supòsits de modificació de les dades contingudes en la resolució d'habilitació.

Article 143

Ampliació d'idiomes

Els guies oficials de turisme que desitgin incorporar algun idioma en els acreditats per a la seva habilitació ho poden fer mitjançant la presentació d'una còpia compulsada del títol oficial que acrediti com a mínim un nivell B2.

Article 144

Lliure prestació de serveis. Prestació temporal o ocasional del servei de guia turístic

1. De conformitat amb el Reial decret 1837/2008 i en les condicions que disposa, els guies de turisme que es trobin legalment establerts en un estat membre de la Unió Europea i es desplacin de manera ocasional o temporal per exercir la professió de guia de turisme a les Illes Balears poden prestar lliurement els serveis sense més limitacions que l'obligació de presentar la declaració prèvia a la prestació de serveis, si aquesta no s'ha presentat ja davant una altra comunitat autònoma o ciutat autònoma. Aquesta declaració prèvia s'ha de renovar anualment en els supòsits en què el prestador o prestadora de serveis tenguí la intenció de continuar la prestació de serveis temporalment o ocasionalment a Espanya en períodes anuals successius, i així ho comuniqui.

2. Si la professió de guia no està regulada en l'estat membre de l'establiment, ha d'acreditar, a més, l'exercici de la professió durant almenys dos anys en els darrers deu.



3. Tal com s'ha exposat, amb caràcter previ a la prestació de serveis, el guia establert en un altre estat comunitari ha d'adreçar a l'administració insular competent la declaració que preveu l'article 13 del Reial decret 1837/2008, en ocasió del primer desplaçament, i també la documentació annexa.

4. Aquestes declaracions s'han d'inscriure en els registres de caire turístic de la comunitat autònoma.

5. El caràcter temporal i ocasional de la prestació del servei propi de l'exercici de la professió de guia s'ha d'avaluar en cada cas per separat, atenent, en particular, a la durada de la prestació, la freqüència, la periodicitat i la continuïtat. En tot cas, implica una durada màxima dels serveis de 40 dies per any, continus o en períodes discontinus.

6. Cada administració turística insular ha de regular el procediment per tal de fer efectiva la lliure prestació de serveis.

Article 145

Deures dels guies de turisme

- Informar els usuaris abans de la contractació del servei de les condicions d'aquest i del preu complet.
- Complir amb el programa de visites concertat i informar de manera àmplia, veraç i objectiva sobre totes les qüestions que siguin d'interès per al turista o visitant, en l'àmbit de la seva activitat.
- Actuar amb la diligència deguda per assegurar, en tot moment, l'atenció òptima als seus clients, així com actuar en general i tenir una presència adequada i correcta.
- Exhibir el carnet de guia durant la prestació del servei en el cas dels guies oficials de la comunitat autònoma.
- Complir i vetlar pel compliment de les normes reguladores de l'ús dels béns que integren el patrimoni cultural de les Illes Balears, i també dels espais naturals protegits.
- Complir amb les obligacions empresarials, laborals i fiscals que es requereixin per a l'exercici de la professió, d'acord amb la normativa pròpia que les regula.

Article 146

Drets

- Contractar lliurement els seus serveis amb empreses, entitats i particulars, així com percebre els honoraris lliurement estipulats per la prestació d'aquests serveis.
- Dur a terme les tasques d'informació i interpretació segons el seu criteri, ajustades en tot cas als seus coneixements tècnics i científics en la matèria.
- Ser inclosos en llistes i publicacions de professionals que elabori l'Administració pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o resta d'entitats del sector públic autonòmic.

Capítol XI

Activitat d'entreteniment i restauració en embarcacions

Article 147

Inscripció i compliment de la normativa

1. Les empreses titulars d'embarcacions de transport marítim de caràcter turístic o recreatiu, així considerades de conformitat amb la Llei 11/2010, de 2 de novembre, d'ordenació del transport marítim de les Illes Balears, que desenvolupin l'activitat a les Illes Balears i que organitzin festes o balls a bord, amb música produïda amb mitjans mecànics o electrònics, o mitjançant l'actuació en directe d'un músic o músics, estan obligades a inscriure's en els registres turístics mitjançant la presentació de la declaració responsable a l'administració insular competent en matèria d'ordenació turística, al marge de la resta d'obligacions que normativament siguin pertinents. També han d'indicar quina empresa és la que comercialitza les activitats de festes o balls a bord. Així mateix, han de complir els requeriments exigits als establiments de restauració i entreteniment en tot allò que no sigui estrictament incompatible.

2. De conformitat amb la definició de la declaració responsable que fan l'article 23 de la Llei 8/2012 i l'article 3 d'aquest Decret, la presentació d'aquesta implica que la persona interessada manifesta, sota la seva responsabilitat, que compleix tots els requeriments normativament exigits per poder dur a terme l'activitat, i així els que fan referència a la presentació de la comunicació prèvia de l'activitat de



transports turístics o recreatius davant la conselleria competent en matèria de transport marítim; els relatius a la seguretat a bord de l'embarcació, a l'existència d'assegurança de responsabilitat civil, al nombre de passatgers màxim i al compliment de la normativa mediambiental, i també d'altres que puguin ser aplicables.

Capítol XII

Ús turístic en instal·lacions de senyalització marítima i en edificacions que tinguin o hagin tingut ús militar

Article 148

Ús turístic en instal·lacions de senyalització marítima i en edificacions que tinguin o hagin tingut ús militar

1. Respectant els termes prevists en la Llei 8/2012, i sempre que també ho permeti la normativa estatal que hi pugui ser aplicable, així com la resta de normativa sectorial específica, en les edificacions esmentades es pot dur a terme qualsevol ús turístic dels que preveu la Llei 8/2012 per a les empreses turístiques.
2. Al marge del que disposa el punt anterior, atès el caràcter de les edificacions, abans de la presentació de la DRIAT, i al marge de la resta d'informes que puguin ser preceptius, s'ha de requerir l'informe previ favorable de l'administració insular competent en matèria d'ordenació turística, així com de l'ajuntament del municipi on es trobi l'edificació.

TÍTOL VI

PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR A LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS PER TRAMITAR QUEIXES I RECLAMACIONS D'USUARIS DE SERVEIS TURÍSTICS

Article 149

Dret a formular queixes

1. Tota persona usuària de serveis turístics té dret a formular queixes i reclamacions, de conformitat amb l'article 15 h de la Llei 8/2012.
2. En els termes generals determinats pel capítol III del títol III de la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears, el model de fulls de queixes i reclamacions i el procediment que cal seguir per tramitar-les és el que disposen els articles següents.

Article 150

Motivació de les queixes

Les queixes es poden fonamentar en qualsevol deficiència que hagin apreciat els usuaris de serveis turístics en la prestació o utilització d'aquests.

Article 151

Fulls i mitjans de formulació de queixes

1. Els usuaris de serveis turístics, en la seva consideració de consumidors i usuaris, poden formular queixes i reclamacions amb l'abast i amb qualsevol dels mitjans admesos en dret per a aquests, i així mateix es poden acollir a les disposicions específiques d'aquest títol.
2. Les queixes es poden formular mitjançant el sistema de fulls o a través de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, en els termes establerts per l'article 3 i concordants del Reial decret 772/1999, de 7 de maig, pel qual es regula la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions davant l'Administració General de l'Estat, l'expedició de còpies de documents i la devolució d'originals i el règim de les oficines de registre.

L'annex 8 d'aquest Decret estableix el model de full de queixes.

3. Tots els establiments turístics regulats en aquest Decret i en la Llei 8/2012 estan obligats a tenir fulls de queixes i reclamacions a disposició dels clients, d'acord amb la normativa vigent, i han de lliurar-los, en qualsevol moment, a requeriment d'aquests.

4. Els fulls de queixes i reclamacions s'han d'ajustar al model oficial que figura com a annex 8 d'aquest Decret i ha d'estar integrat per un joc unitari d'impresos, format per un foli original de color blanc, una còpia de color rosa i una altra de color groc. Els fulls han de ser emplenats i presentats d'acord amb les instruccions que consten en l'anvers del model oficial esmentat, i s'hi ha d'incorporar l'altra documentació que el reclamant o denunciante consideri adequada.

5. A cada establiment s'ha d'anunciar, de manera visible i inequívoca, expressada en català, castellà, francès, anglès i alemany, que hi ha fulls de queixes a disposició dels clients. Així mateix, es pot anunciar amb altres idiomes que es considerin adequats. En el mateix anunci hi ha de





constar, en la mateixa forma visible i inequívoca i en els mateixos idiomes utilitzats, el termini establert per l'article 153 d'aquest Decret per formular les queixes.

Article 152

Idioma de presentació de queixes

Les queixes es poden formular en els mateixos idiomes en els quals s'anuncia que hi ha fulls de queixes a disposició dels clients i en l'idioma propi de la persona reclamant. Si fos necessari, la Conselleria de Turisme i Esports o els consells insulars, segons l'atribució de competències, poden encarregar-ne la traducció privada. Les traduccions oficials o fetes per traductors intèrprets jurats només s'han de dur a terme a instàncies de la persona reclamant i a càrrec seu.

Article 153

Llocs i terminis per a la presentació de queixes

1. Una vegada emplenat íntegrament el full de queixes, la persona usuària de serveis turístics ha de lliurar-ne la còpia rosa a l'establiment turístic, ha de conservar-ne la còpia groga i l'original, i ha de trametre aquest darrer a l'òrgan insular competent en matèria turística en el termini de tres mesos comptadors des de la data en què es produïren els fets que motiven la queixa, per a la qual cosa pot utilitzar els mitjans següents:

- a. Les oficines d'informació turística.
- b. Els registres de l'Administració turística competent.
- c. Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, al de qualsevol administració de les comunitats autònomes o al d'alguna de les entitats que integren l'Administració local, si, en aquest darrer cas, s'ha subscrit el conveni oportú.
- d. Les oficines de correus, en la forma establerta reglamentàriament.
- e. Les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- f. Les associacions de consumidors i usuaris establertes a les Illes Balears, que han de fer la tramitació establerta en aquest Decret.
- g. Qualsevol altre lloc que estableixin les disposicions vigents.

2. La persona usuària de serveis turístics, en trametre l'original del full de queixa a l'òrgan competent, ha d'adjuntar-hi, si escau, la documentació que acrediti la seva condició de persona usuària de serveis turístics i la que estigui relacionada amb la queixa. Quan les queixes estiguin referides a pagament de preus, ha de presentar el comprovant, el tiquet o la factura que demostrin l'abonament previ.

3. Els òrgans, les unitats o les entitats receptores estan obligades a trametre el full de queixa a la Conselleria de Turisme i Esports de les Illes Balears, en el supòsit de Mallorca, o als consells insulars corresponents, en els casos de Menorca, d'Eivissa i de Formentera; tot això, independentment del fet que l'Administració turística sigui o no la competent per adoptar la resolució corresponent.

Article 154

Competència per resoldre queixes

L'òrgan competent per resoldre les queixes és el conseller o consellera de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears o l'òrgan corresponent dels consells insulars, segons l'atribució de competències, tret que, per raó de la matèria, sigui competent un altre òrgan.

Article 155

Tramitació de queixes

1. Una vegada rebut l'original del full de queixes, la Conselleria de Turisme i Esports o els consells insulars, segons els casos, han de comunicar la recepció de la queixa a la persona reclamant en el termini de deu dies des d'haver-la rebuda i n'han de donar trasllat a la persona titular de l'establiment o servei turístic afectat, si la comprovació prèvia dels fets que han originat la queixa justifica aquest trasllat. En cas contrari, i motivadament, s'han d'arxivar les actuacions amb la notificació a la persona que ha fet la queixa.

2. En cas que es doni trasllat a l'establiment o servei turístic, la persona titular, en el termini màxim de tres mesos comptadors des de l'endemà de la notificació, pot al·legar allò que consideri convenient.

3. Formulades les al·legacions o transcorregut el termini fixat en l'apartat anterior, la Conselleria de Turisme i Esports o el consell insular



competent, segons els casos, pot iniciar l'expedient sancionador corresponent, que s'ha de tramitar d'acord amb el que estableix el capítol III del títol V de la Llei 8/2012, o acordar l'arxivament de les actuacions.

4. La Conselleria de Turisme i Esports o el consell insular competent, segons el cas, ha de comunicar a la persona usuària de serveis turístics l'inici i la resolució de l'expedient sancionador, d'acord amb el que disposa l'article 6.4 del Decret 14/1994, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament del procediment que s'ha de seguir en l'exercici de la potestat sancionadora, o l'arxivament de les actuacions als efectes oportuns.

5. Si la Conselleria de Turisme i Esports o el consell insular competent, segons els casos, aprecia que els fets exposats en la queixa poden ser constitutius d'infraccions en matèria de sanitat, consum o protecció del medi ambient o altres que no siguin competència seva, ha de posar-los en coneixement dels òrgans competents corresponents als efectes escaients.

6. Si la persona usuària del servei turístic decideix retirar la queixa en la fase de comprovació dels fets o d'al·legacions, si escau, es produirà l'arxivament de les actuacions.

Article 156

Queixes formulades per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics

1. Les queixes es poden formular per tècniques i mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, respectant les garanties i els requisits que s'estableixin.

2. Els programes i les aplicacions informàtics, electrònics i telemàtics que puguin ser utilitzats per formular queixes han de ser aprovats prèviament per l'òrgan competent, que ha de difondre'n públicament les característiques.

3. Els òrgans competents per a la tramitació i la resolució dels procediments de queixes que es tramitin en suport informàtic hi han d'aparèixer perfectament identificats.

Així mateix, s'ha de garantir la identitat de la persona usuària. A aquest efecte, es considera suficient la identificació electrònica feta de conformitat amb el que disposa l'article 1, números 4 i 5, del Reial decret 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del document nacional d'identitat i els seus certificats de signatura electrònica.

TÍTOL VII

DIRECTRIUS DE COORDINACIÓ

Article 157

Coordinació de les oficines úniques entre si i amb les diferents administracions turístiques

a. Les quatre oficines han d'estar interconnectades de manera que qualsevol sol·licitud, DRIAT o comunicació presentada a qualsevol de les illes que pugui tenir efectes en una altra illa obliga l'oficina que la rebí a trametre-la immediatament a l'oficina d'aquesta, de tal manera que es pugui donar una resposta i tramitació ràpida, coordinada i adequada a les pretensions del ciutadà. Les oficines també s'han de transmetre entre si la informació rellevant que pugui afectar els ciutadans de la resta d'illes, ja sigui pel que fa a ajuts, subvencions o a d'altres aspectes relatius a l'àmbit d'actuació i informació de les oficines.

b. Així mateix, les oficines han de mantenir una interconnexió amb l'Administració de l'Estat, el Govern de les Illes Balears, els consells insulars i els ajuntaments de l'illa respectiva, als mateixos efectes de la lletra anterior i de l'exercici dels diversos tràmits o gestions que puguin ser necessaris per fer efectiva la lliure prestació de serveis.

c. La necessària coordinació i subministrament d'informació entre les diferents administracions per tal d'implementar les funcions de les oficines úniques s'han de desenvolupar en els termes establerts en la Llei 11/2007, pel que fa a les dades que es trobin en suport electrònic, com també en la Llei 3/2003, de 26 de març, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

d. Fins que la interconnexió dels registres no sigui tècnicament i plenament efectiva, les quatre oficines insulars hauran de signar els protocols d'actuació adequats que permetin la coordinació aquí esmentada.

Article 158

Coordinació entre els registres de caire turístic

De conformitat amb l'article 27 de la Llei 8/2012, els registres insulars han de comunicar al Registre General, preferiblement per via informàtica, en un termini màxim de 10 dies, totes les dades dels seus registres que siguin necessàries per a la bona gestió i continuïtat del



Registre General. Els registres insulars i el Registre General han d'estar interconnectats entre si de manera que es garanteixi la compatibilitat informàtica i la transmissió telemàtica dels registres. En aquest sentit, el Govern de les Illes Balears podrà establir principis generals que garanteixin aquesta compatibilitat.

Article 159**Coordinació respecte a les oficines d'informació turística**

Les administracions de les quals depenen les oficines d'informació turística han de procurar que la informació subministrada per aquestes sigui adequada, suficient i integrada en el marc de la informació general turística de les Illes Balears, per la qual cosa podran subscriure els convenis de col·laboració que considerin necessaris amb la resta d'administracions amb competències turístiques.

Article 160**Plataforma d'interoperabilitat**

A l'efecte de facilitar la interoperabilitat de dades en poder de cada administració, dins el marc general de facilitar la col·laboració administrativa i al marge d'altres eines que es puguin implementar, s'ha d'utilitzar la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL), derivada del conveni de col·laboració en matèria d'interoperabilitat telemàtica.

Disposició addicional primera**Habilitació competencial**

1. Tenen caràcter de principis generals: els articles continguts en el títol II, de conformitat amb les competències atorgades al Govern de les Illes Balears per l'article 58.3 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, amb l'objecte de garantir la igualtat de condicions bàsiques i de seguretat jurídica de l'exercici de l'activitat turística i la seva ordenació en l'àmbit de les Illes Balears, sens perjudici de la competència reglamentària pròpia dels consells en la matèria.

2. Tenen caràcter de directrius de coordinació: les disposicions contingudes en el títol VII, dictades de conformitat amb les competències atorgades per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia.

3. Es dicten a l'empara de les competències relatives a organització, règim i funcionament del Govern de les Illes Balears derivades de l'article 30.1 de l'Estatut d'autonomia: el títol III, el títol IV i la disposició addicional tercera.

4. Es dicten a l'empara de les competències exclusives atorgades per l'article 30.11, en relació amb l'article 69, de l'Estatut d'autonomia —ordenació i planificació del sector turístic. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics— les disposicions contingudes en el títol V, les disposicions addicionals segona, quarta i cinquena, i les disposicions transitòries primera, tercera, cinquena, sisena, setena, vuitena, novena, desena, onzena i dotzena.

Aquestes competències exclusives atorgades per l'article 30.11 estan connectades amb el marc constituït per l'article 30.21 —foment del desenvolupament econòmic en el territori de la comunitat autònoma—, el 30.47 —defensa dels consumidors i usuaris—, i el 31.6 —ordenació i planificació de l'activitat econòmica de les Illes Balears.

5. Es dicten a l'empara de la competència exclusiva atorgada per l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia —defensa dels consumidors i dels usuaris— les disposicions contingudes en el títol VI.

Disposició addicional segona**Exhibició d'estrelles pels hotels rurals, agroturismes i turisme d'interior**

Els establiments d'hotel rural, agroturisme i turisme d'interior que no aconseguixin una categoria determinada mitjançant la superació de l'autoavaluació i consegüent comunicació a l'Administració turística en els termes d'aquest Decret, no poden exhibir cap tipus d'estrella ni en els distintius corresponents al seu grup ni en la publicitat que facin.

Disposició addicional tercera**Creació de la Comissió de Valoració de Dispenses de Mallorca**

Es crea la Comissió de Valoració de Dispenses de l'illa de Mallorca, en els termes del capítol II del títol II d'aquest Decret, que està formada per tres representants de l'administració competent en matèria d'ordenació turística, un dels quals la presidirà i un altre en serà el secretari. Així mateix, quan el projecte sotmès a informe es refereixi a dispenses competència d'altres administracions, se'ls ha de proposar que nomenin un representant cada una o bé que n'emetin informe.

En la composició de la Comissió s'hi ha d'integrar personal tècnicament competent en les matèries que han de ser objecte de valoració.

Disposició addicional quarta

Serveis de restauració oferts per les empreses dels capítols II, IV i VII del títol V

Els serveis de restauració que ofereixin les empreses previstes en els capítols II, IV i VII del títol V d'aquest Decret han de complir els requisits establerts en el capítol V del mateix títol per a les empreses de restauració.

Disposició addicional cinquena**Concepte de reforma integral**

A l'efecte d'aplicació de la normativa turística quan aquesta hi faci referència, s'entén per *reforma integral d'un establiment turístic* la demolició i nova construcció, o la reforma o ampliació quan el cost de les actuacions, segons el projecte presentat per obtenir la llicència d'obres, sigui superior al 50 % del valor cadastral de l'establiment turístic.

Disposició transitòria primera

Esmena de deficiències de l'autoavaluació presentada sota la vigència del Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears

1. Els establiments obligats a presentar l'autoavaluació sota la vigència del Decret 20/2011, de 18 de març, que no l'hagin superada, en el sentit que no l'haguessin presentat o bé que el seu resultat atorgàs una categoria inferior a la que tenien assignada, continuen sotmesos als terminis que atorgava la disposició transitòria tercera d'aquell Decret per adaptar-s'hi.

Per tant, disposen dels terminis màxims següents per adaptar-se al compliment dels requisits i les condicions de l'autoavaluació:

- Amb caràcter general, fins al 5 de maig de 2017, data en què es compliran sis anys de la publicació en el BOIB del model de qüestionari d'autoavaluació (5 de maig de 2011).
- No obstant això, els establiments d'allotjament hotelier d'una i dues estrelles, i els apartaments turístics d'una i dues claus, ubicats en zones turístiques declarades madures, disposen d'un termini que finalitza el 8 de juny de 2016, atès que es compliran tres anys de la publicació en el BOIB, en data 8 de juny de 2013, del Decret llei 1/2013, de 7 de juny, de mesures urgents de caràcter turístic i d'impuls de les zones turístiques declarades madures.

2. Els criteris que s'han d'aplicar als establiments que presentaren l'autoavaluació sota la vigència del Decret 20/2011 i estan en període d'adaptació per superar-la, seran els establerts en aquell Decret, excepte els que els siguin més favorables, a judici de l'Administració turística, continguts en el present Decret.

3. Fins que l'establiment no s'adapti, ha de complir els requisits i les condicions aplicables de la legislació vigent en el moment de la inscripció en el registre corresponent i, si escau, els terminis de l'autorització. En aquest supòsit i fins que no s'adapti, no pot ni ha d'informar el consumidor en els termes específics prevists en aquest Decret, sens perjudici de l'aplicació de l'article 22.4 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre lliure accés a les activitats de serveis i l'exercici d'aquestes, i de la resta de legislació en matèria de drets d'informació al consumidor i usuari.

Disposició transitòria segona**Competències materials del Govern de les Illes Balears en ordenació i promoció turística a l'illa de Mallorca**

1. Fins que el Consell Insular de Mallorca no assumeixi les funcions i els serveis en relació amb les competències d'ordenació i promoció turística que li corresponen d'acord amb la Llei orgànica 1/2007, el Govern i l'Administració de les Illes Balears han de continuar exercint aquestes funcions respecte als aspectes regulats en aquest Decret.

2. En relació amb la documentació que acompanya les sol·licituds adreçades a l'Administració de la Comunitat Autònoma, i respectant el que disposa aquest Decret, són aplicables les disposicions contingudes en el Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius.

Disposició transitòria tercera**Distintius**

1. Les empreses i els establiments turístics han d'exhibir i adequar els distintius a les característiques dels indicats en l'annex 1 d'aquest Decret, en el termini màxim d'un any des de la seva entrada en vigor.

2. Les empreses els distintius de les quals coincideixin amb les característiques determinades en l'annex 1 poden conservar-los, tot i que no duguin el nombre d'inscripció.

3. Les empreses i els establiments donats d'alta en els registres turístics sota l'empara de normativa anterior a la Llei 8/2012, i que no estiguin



ja regulats per aquesta Llei i, per tant, les característiques de les seves plaques no estiguin compreses en els models de l'annex 1, romanen obligats a exhibir els distintius conformement a les característiques i els models de la normativa anterior que els siguin d'aplicació.

En aquest sentit, les estades turístiques en habitatges donats d'alta de conformitat amb la Llei 2/2005, de 22 de març, de comercialització d'estades turístiques en habitatges, poden conservar la placa distintiva de la superació del pla de qualitat. Això no obstant, pel que fa als habitatges turístics de vacances, aquests han d'exhibir el distintiu determinat en l'annex 1.

4. Pel que fa a les plaques relatives als establiments modernitzats atorgades de conformitat amb la Llei 3/1990, de 30 de maig, per la qual es crea i es regula el pla de modernització d'allotjaments turístics existents a les Balears, atesa la seva antiguitat, i atesos els plans de modernització prevists en la Llei 8/2012 i desenvolupats en aquest Decret, es disposa que els establiments turístics que exhibeixen aquestes plaques han de retirar-les en un termini màxim de sis mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Decret.

Disposició transitòria quarta

Expedients administratius en tramitació

Els expedients administratius que ja es trobin en tramitació a l'entrada en vigor d'aquest Decret s'han de regir per la normativa vigent en el moment de presentació a l'Administració turística de la DRIAT, comunicació o sol·licitud, pel que fa a l'objecte concret del procediment; això, sens perjudici que l'activitat o l'establiment hagi de complir, un cop finalitzats els procediments, els preceptes d'aquesta norma que els puguin ser obligatòriament aplicables, en els termes i terminis que estableixi.

Disposició transitòria cinquena

Hostatgeries

1. Les hostatgeries, regulades en l'article 105 d'aquest Decret, que ja estiguin en funcionament disposen d'un termini d'un any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret per presentar la DRIAT a les administracions turístiques competents per tal d'inscriure's en els registres turístics.

2. En tot cas, l'Administració turística competent, a proposta de la Comissió de Valoració de Dispenses, pot dispensar del compliment d'algun dels requisits exigits per causa justificada, sempre que no suposi desvirtuar els paràmetres de qualitat i servei perseguits per aquest Decret, i d'acord amb la resta de termes prevists per a les dispenses en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.

Disposició transitòria sisena

Adequació de la fiança de les agències de viatges

Les agències de viatges actualment inscrites en els registres turístics de les Illes Balears disposen d'un any des de la publicació d'aquest Decret per adequar les fiances a les que indica l'article 115.

Disposició transitòria setena

Sol·licitud i condicions en relació amb els informes de la disposició transitòria sisena de la Llei 8/2012

Pel que fa a l'emissió dels informes per part de l'Administració turística competent, prevists en la lletra *e* de la disposició transitòria sisena de la Llei 8/2012, respecte a la instal·lació en sòl rústic de grans equipaments esportius, recreatius, culturals o de qualsevol altre ús que contribueixin clarament a la desestacionalització, es disposa el següent:

a. La documentació que ha de presentar el sol·licitant és la següent:

- Sol·licitud presentada en els termes regulats en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, que es refereixi als aspectes generals a què fan referència la disposició adicional dinovena i la disposició transitòria sisena de la Llei 8/2012.
- Projecte arquitectònic en tres exemplars i estudi econòmic financer relatiu a la viabilitat del projecte.
- Memòria justificativa, des del punt de vista del promotor, de la necessitat, oportunitat i ubicació de l'activitat, i també de la contribució a la desestacionalització.
- Justificant del pagament de les taxes que siguin preceptives per a l'emissió de l'informe.

b. De conformitat amb el punt 1 de la disposició adicional dinovena de la Llei 8/2012, s'ha de justificar que es tracta efectivament d'un gran equipament. Aquest concepte es pot derivar d'aspectes com els següents: que necessiti ocupar una gran superfície de terreny; de la gran rellevància que pugui representar; que pugui necessitar un gran consum de recursos naturals; que pugui representar una gran capacitat desestacionalitzadora o de creació d'un nou mercat turístic, o de la necessitat d'acollir una gran afluència d'usuaris.





c. S'entén que el projecte contribueix a la desestacionalització quan l'establiment i les seves instal·lacions estiguin oberts com a mínim vuit mesos l'any i presenti, entre d'altres, alguna característica de les detallades a continuació enfocades al mercat turístic:

- Que disposi d'instal·lacions complementàries per a la pràctica de qualsevol esport.
- Que es desenvolupi qualsevol activitat que no estigui supeditada a la temporada d'estiu i representi una alternativa al turisme de sol i platja.
- Que es desenvolupin activitats pròpies del sòl rústic, com ara les de foment d'agricultura ecològica, tradicional, autòctona i d'investigació.
- Que es desenvolupin activitats de foment de la gastronomia balear i la innovació gastronòmica.
- Que es desenvolupin activitats de prevenció de la malaltia i foment de la salut. En cas que aquestes activitats estiguin entre les catalogades pel Reial decret 1277/2003, de 10 d'octubre, pel qual s'estableixen les bases generals sobre autorització de centres, serveis i establiments sanitaris, caldrà obtenir l'autorització sanitària de funcionament.
- Que es desenvolupin activitats per a discapacitats o persones amb mobilitat reduïda.

d. S'entén justificada la necessitat i l'oportunitat de la implantació quan el projecte presenti, entre d'altres, almenys dues de les característiques següents:

- Quan suposi una inversió que contribueixi a la millora de l'economia balear i fomenti la creació de llocs de treball en general, especialment en l'àmbit rural.
- Que superi el 50 % de treballadors fixos sobre el total de la plantilla necessària per desenvolupar l'activitat.
- Que la ubicació de l'establiment es faci en un municipi o zona de creixement negatiu o en declivi, de manera que es contribueixi al seu desenvolupament econòmic.
- Que la ubicació de l'establiment estigui allunyada de les zones turístiques costaneres.

e. S'entén justificada la seva ubicació en sòl rústic quan, a més del que s'ha exposat en els punts anteriors:

- L'extensió del territori sigui necessària per fer el gran equipament, sigui recreatiu, cultural o esportiu, inclosa la pràctica de golf, senderisme, ciclisme, hípica o polo, entre d'altres.
- Fomenti factors ambientals i de qualitat.
- Que s'acrediti la necessitat d'un gran espai lligat al sòl rústic per fomentar el turisme accessible.

f. Les consideracions d'aquesta disposició també són aplicables als grans equipaments existents.

g. Les ofertes complementàries d'allotjament que es puguin incorporar en aquests grans equipaments es poden explotar mitjançant qualsevol de les fórmules d'explotació previstes en la Llei 8/2012, sempre que no resultin contradictòries amb el projecte en concret.

Disposició transitòria vuitena

Sobre els informes i les obres en establiments turístics derivats de la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012

1. Les sol·licituds de l'informe preceptiu i vinculant a l'Administració turística a què es refereix el punt 1 de la disposició addicional quarta han d'anar acompanyats de la documentació següent:

- Projecte bàsic d'arquitectura en tres exemplars visats pel col·legi oficial.
- En cas de voler acollir-se a les possibilitats derivades d'obtenir, amb la realització de les obres, una categoria superior: declaració signada del fet que un cop acabades les obres l'establiment estarà en disposició d'assolir la categoria pretesa.
- Justificant del pagament de la taxa corresponent per a la sol·licitud de l'informe.

2. Els informes preceptius i vinculants per a l'obtenció de la llicència municipal d'obres, emesos per l'Administració turística competent, prevists en el punt 1 de la disposició addicional quarta de la Llei 8/2012, s'han de referir a la constatació o qualificació per part de l'Administració turística del fet que el projecte presentat pretén realitzar obres de les esmentades en la disposició que efectivament suposin





una millora dels serveis i les instal·lacions: en un establiment turístic d'allotjament; en una empresa turística residencial, o en un establiment de restauració, d'esbarjo, d'entreteniment, esportiu, cultural o lúdic; siguin establiments ja existents i inscrits en els registres turístics o siguin projectes referits a nous establiments que s'integraran en algun dels grups esmentats abans.

3. Sens perjudici de l'anterior, aquests informes poden incorporar el parer dels serveis tècnics de l'Administració turística competent sobre determinats aspectes de caràcter tècnic, en la mesura que la Llei del turisme hi faci referència, però sempre sens perjudici de les competències que efectivament corresponen a cada Administració.

4. Així mateix, en el cas d'haver-se acollit a les possibilitats derivades d'obtenir una categoria superior amb la realització de les obres, en l'informe de l'Administració turística s'ha d'advertir l'interessat que un cop acabades les obres ha de presentar l'autoavaluació acreditativa del fet que assoleix la nova categoria. Així mateix, se l'ha d'advertir que en cas de no assolir la categoria pretesa, les obres dutes a terme que suposin exoneració de paràmetres en el percentatge relatiu a la categoria no assolida no queden emparades per la disposició addicional quarta, per la qual cosa se'n donarà trasllat a l'Administració competent per tal que prengui les mesures que puguin correspondre.

5. De conformitat amb el punt 2 de la disposició addicional quarta, per calcular les possibilitats d'increment relatiu a la superfície edificada i de l'ocupació s'ha de prendre en consideració la configuració ja existent en la totalitat de l'establiment turístic, incloses les eventuais parts no legalitzades, o la configuració permesa si aquesta és major que l'existent.

La legalització de les eventuais parts no legals de l'establiment pot tramitar-se juntament amb les llicències necessàries per fer les obres de modernització, o just acabades aquestes, atès que en aplicació del punt 7 de la disposició addicional tot l'establiment turístic que hagi efectuat obres de millora d'acord amb aquesta disposició queda legalment incorporat en el planejament com a edifici adequat i la seva qualificació urbanística es correspon amb la seva volumetria específica i l'ús turístic previst en el punt 3 c de la disposició.

6. De conformitat amb el punt 3 de la disposició addicional, les obres, ampliacions, reformes, demolicions i reconstruccions parcials o totals que es poden dur a terme als edificis destinats a l'explotació d'allotjaments turístics, s'han d'entendre referides a la totalitat de l'establiment, format per un edifici o conjunt d'edificis, i es poden dur a terme, d'acord amb la lletra a del mateix punt, en qualsevol punt de la parcel·la, sense ocupar la separació a partions ja existent o la mínima permesa si aquesta és menor.

Pel que fa als aspectes relatius a l'alçada regulats en el primer paràgraf de la lletra b del mateix punt 3, s'ha d'entendre que les parts de l'establiment de menys altura poden igualar, però mai superar, l'alçada màxima existent a l'establiment o permesa si aquesta fos més gran, sempre que estiguin situats als llocs de la parcel·la permesos en aplicació de la lletra a i sense que es puguin superar les vuit plantes en edificis separats diferenciats de l'existent o existents que ja les superin, tret que ho permeti el planejament urbanístic.

En els casos de reconstrucció de l'edifici, tal com disposa la mateixa lletra b en el primer paràgraf, pel que fa a l'alçada, aquesta podrà arribar a la que ja tenia l'edifici que es reconstrueix, o ser superior si ho permet el planejament.

Disposició transitòria novena

Pòlissa d'assegurança d'habitatges objecte de comercialització turística i habitatges turístics de vacances

En el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor d'aquest Decret serà necessari, per poder comercialitzar els habitatges turístics de vacances; els habitatges objecte de comercialització turística inscrits de conformitat amb la derogada Llei 2/2005, de 22 de març, així com els habitatges objecte de comercialització d'estades turístiques, ja inscrits sota la vigència de la Llei 8/2012, que l'empresa comercialitzadora hagi subscrit la pòlissa d'assegurança esmentada en l'article 107.4 d'aquest Decret.

Disposició transitòria desena

Activitats d'entreteniment i restauració en embarcacions

Les empreses esmentades en l'article 147 d'aquest Decret que ja exerceixin la seva activitat disposen de sis mesos per presentar la declaració responsable a l'Administració turística insular competent en matèria d'ordenació turística.

Disposició transitòria onzena

Període transitori per a fulls de queixes i reclamacions

Les empreses poden emprar, durant el termini d'un any des de l'entrada en vigor del present Decret, els models de fulls de queixes i reclamacions d'usuaris turístics emparats en normes anteriors.

Disposició transitòria dotzena

Personal especialitzat

En els mateixos termes que ja es recollien en la disposició transitòria segona del Decret 112/1996, de 21 de juny, pel qual es regulava l'habilitació de guia de turisme de les Illes Balears, el personal especialitzat que, fins a l'entrada en vigor de la Llei 8/2012 hagi exercit de





manera legal la professió consistent en la prestació de serveis d'informació i interpretació del patrimoni històric i natural, dels béns d'interès cultural, dels béns catalogats i de la resta dels recursos turístics de les Illes Balears pels quals sigui en principi necessària la presència de guia en els termes de la Llei 8/2012 i d'aquest Decret, sense percebre per aquest concepte cap remuneració a part del seu salari, i no faci publicitat de l'activitat esmentada, estarà exempt de disposar de l'habilitació preceptiva de guia turístic, pel que fa només a aquesta exclusiva activitat, atès que aquest exercici de la professió acredita els coneixements suficients, tant patrimonials com lingüístics, relatius al bé cultural o catalogat, o al recurs turístic en concret, objecte de la concreta activitat.

Disposició transitòria tretzena

Període transitori per a la presentació de la DRIAT corresponent als centres turístics recreatius, esportius, culturals o lúdics

Els centres esmentats en l'article 119 d'aquest Decret que estiguin en l'actualitat en funcionament disposen del termini d'un any des de la publicació d'aquest mateix Decret per presentar la DRIAT a l'administració turística competent.

Disposició derogatòria única

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que contradiguin el que disposa aquest Decret, i en particular:

- El Decret 147/2001, de 21 de desembre, de creació i regulació del Consell Assessor de Turisme de les Illes Balears.
- El Decret 98/2011, de 30 de setembre, pel qual es regula la Comissió Interdepartamental de Turisme.
- El Decret 112/1996, de 21 de juny, pel qual es regula l'habilitació de guia de turisme a les Illes Balears.
- L'Ordre del conseller de Turisme de 26 de maig de 1997 per la qual es desenvolupen alguns dels aspectes del Decret 112/1996, de 21 de juny.
- L'Ordre del conseller de Turisme de 15 de novembre de 1989 sobre la publicitat de preus en els establiments d'allotjament turístic.
- El Decret 4/2007, de 2 de febrer, pel qual es regula el procediment que ha de seguir la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a la tramitació de queixes d'usuaris de serveis turístics.
- El Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística.
- El Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears.
- Així mateix, es deixa sense efecte la Resolució de la consellera de Turisme i Treball de 20 d'abril de 2011 per la qual es va aprovar el qüestionari d'autoavaluació i la informació que ha de subministrar l'allotjament turístic.

Disposició final primera

Aplicació i desplegament

1. Periòdicament, el Govern de les Illes Balears ha de revisar els criteris establerts en aquest Decret per adaptar-los, si escau, a la modernització i millora de la competitivitat del sector turístic i, especialment, s'autoritza el conseller o consellera de Turisme i Esports a actualitzar, mitjançant una ordre, els diferents criteris de classificació de les empreses i establiments turístics determinats en aquest Decret, així com els models de plans de modernització i criteris exigibles als habitatges objecte de comercialització d'estada turística de vacances, l'actualització de l'annex relatiu a les activitats orientatives de turisme actiu i la convocatòria de proves per habilitació de guies a l'illa de Mallorca.

Per a aquesta tasca ha de comptar amb les entitats empresarials i socials més representatives del sector i els consells insulars.

2. Es faculta el conseller de Turisme i Esports perquè dicti les disposicions necessàries per aplicar i desplegar aquest Decret, en l'àmbit de les seves competències, al marge de les que també corresponen als consells insulars.





Disposició final segona

Entrada en vigor

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 17 d'abril de 2015

El president

José Ramón Bauzá

El conseller de Turisme i Esports

Jaime Martínez Llabrés



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 turísticoresidencial	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



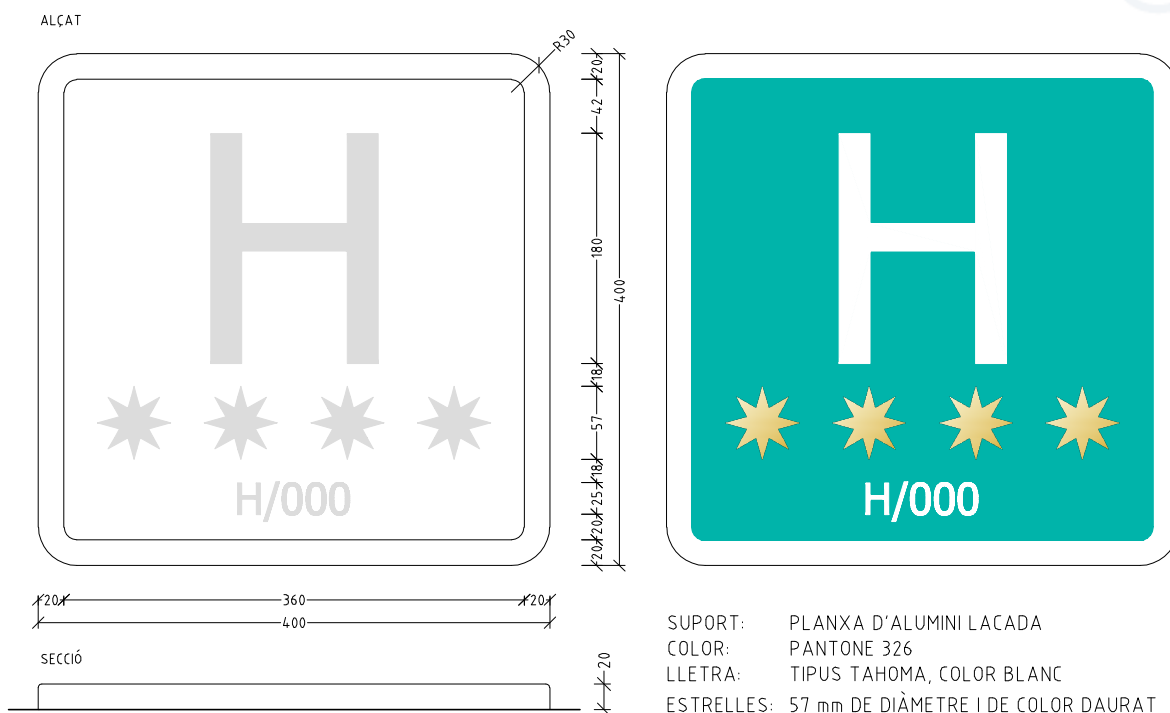


		mm, amb fons color gris Pantone 432 i lletra: tipus Tahoma color blanc.
Sala de ball	Sense categoria	SB, caràcters en blanc SALA DE BALL, amb núm. d'inscripció en placa de 200x200 mm, amb fons color gris Pantone 432 i lletra tipus Tahoma color blanc.
Discoteca	Sense categoria	D, caràcters en blanc DISCOTECA, 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).

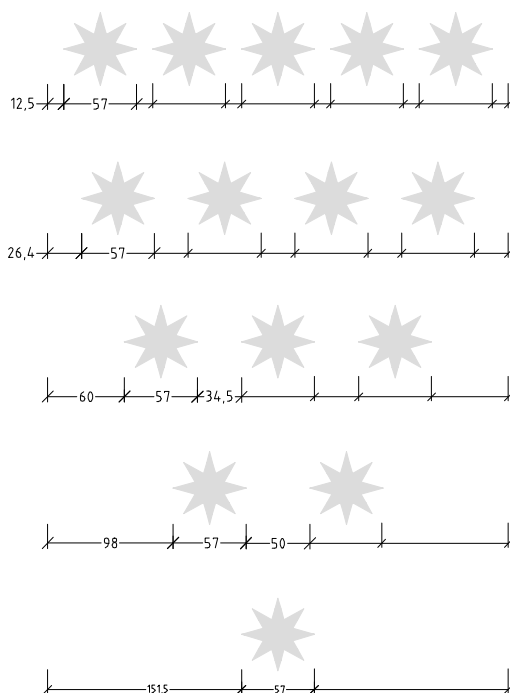


HOTELS

MESURES EN mm.

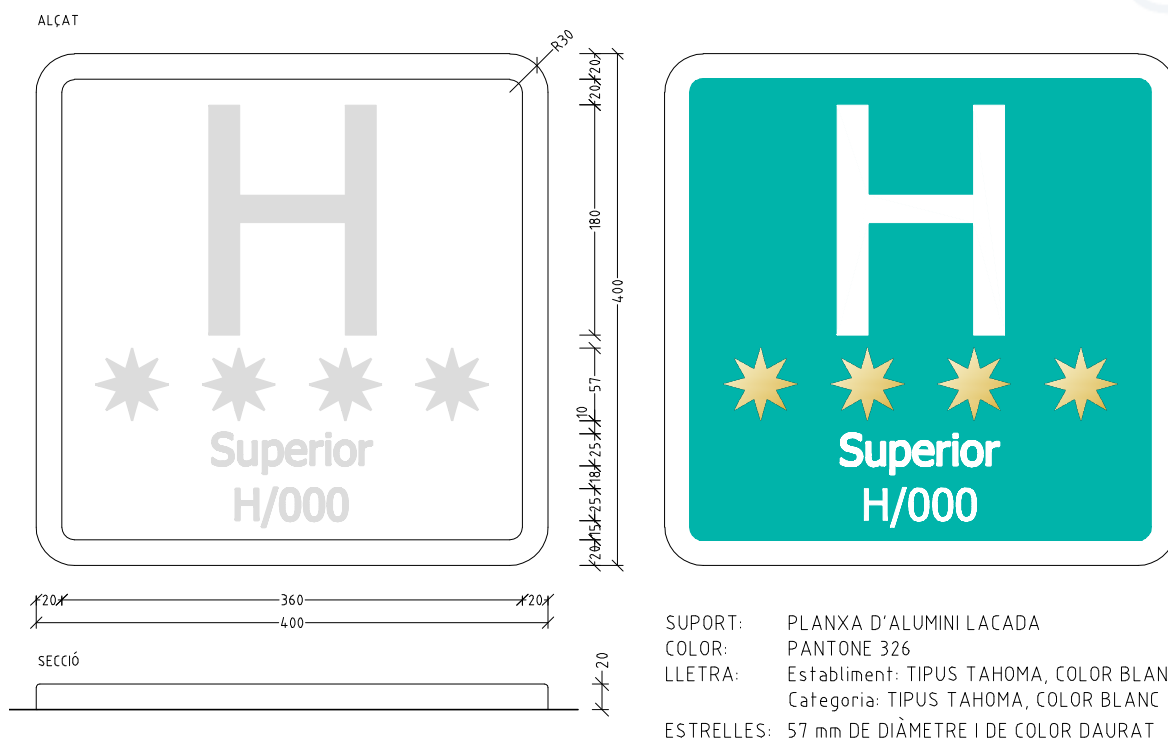


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

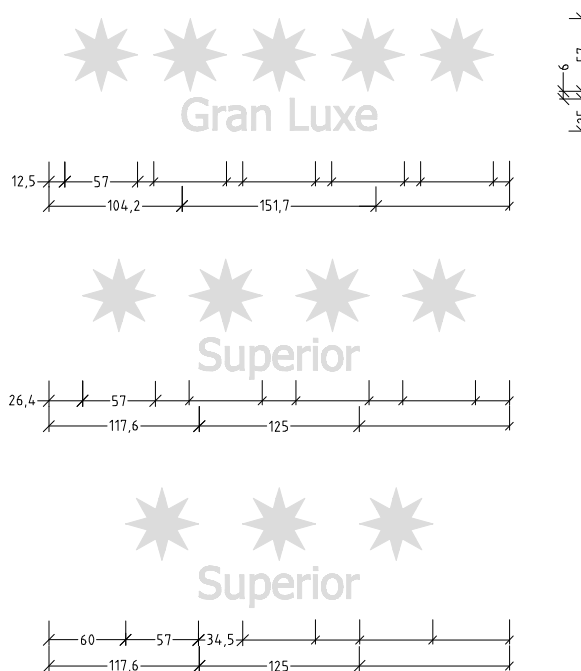


HOTELS GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.

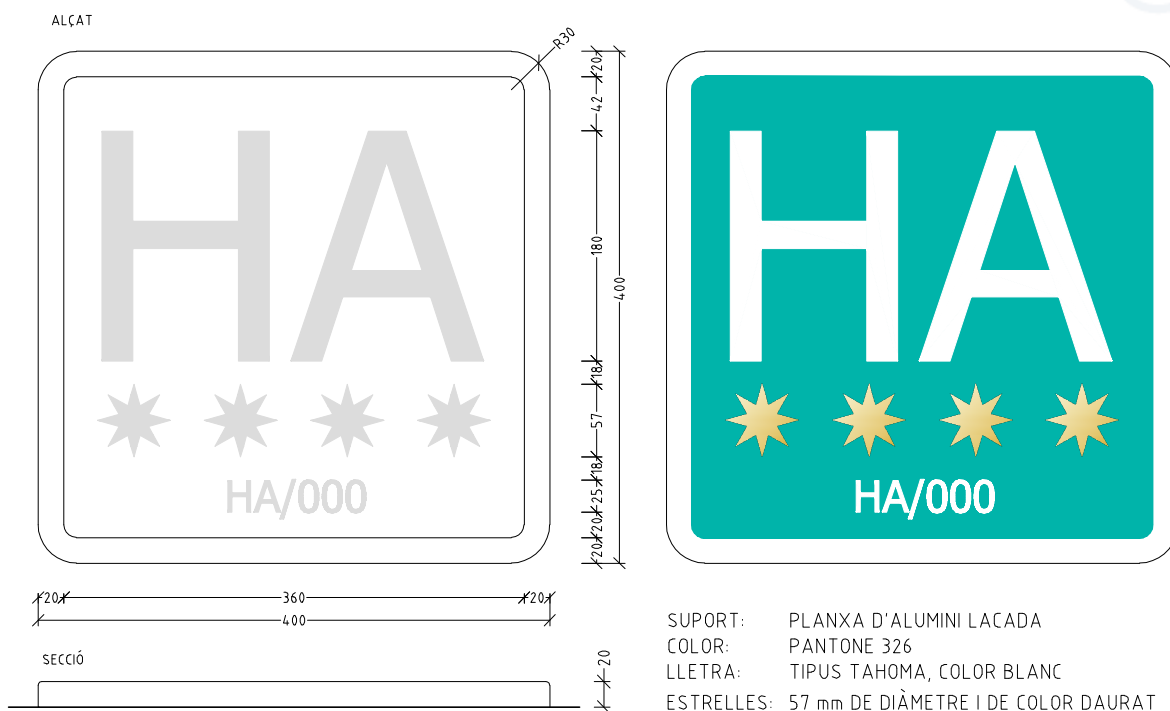


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

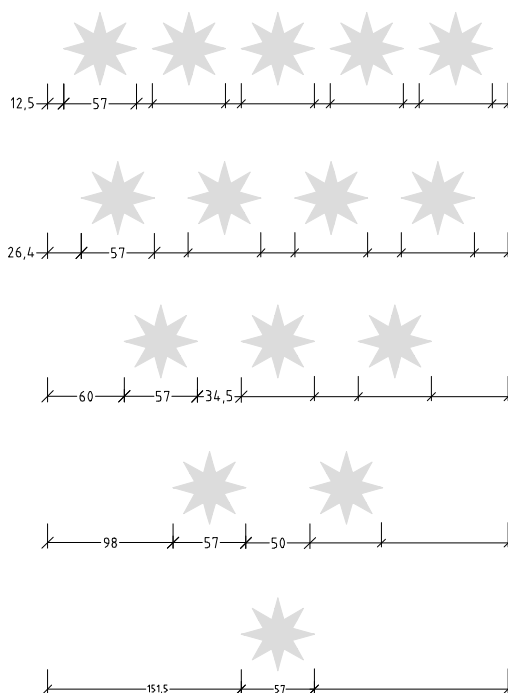


HOTELS- APARTAMENTS

MESURES EN mm.



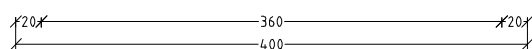
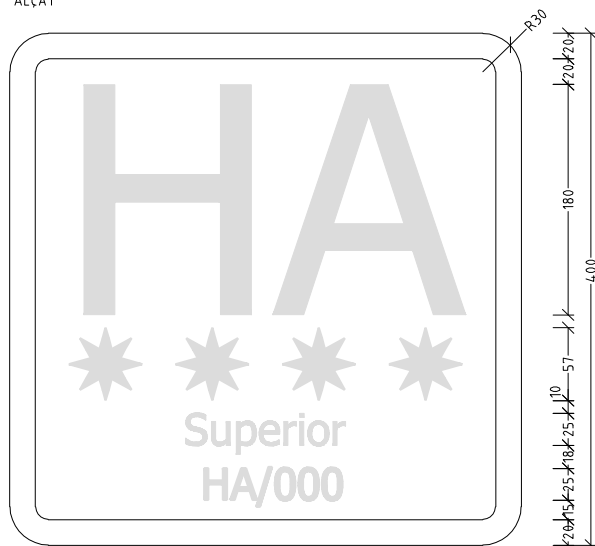
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CÀS:



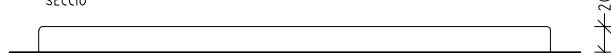
HOTELS- APARTAMENTS GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.

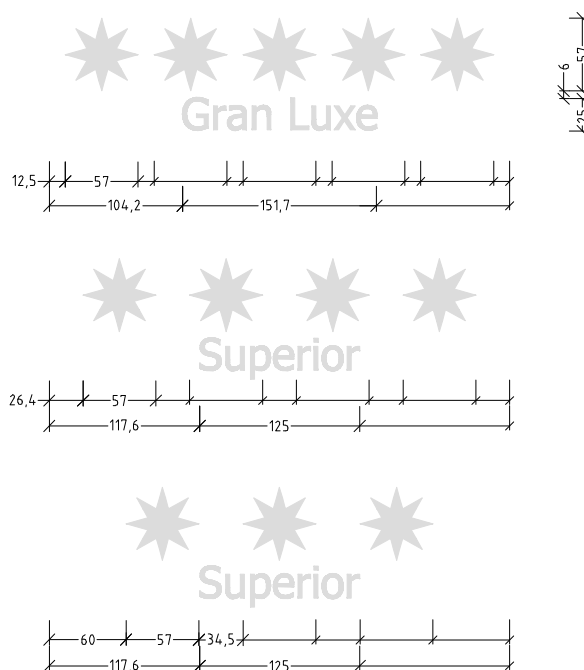
ALÇAT



SECCIÓ

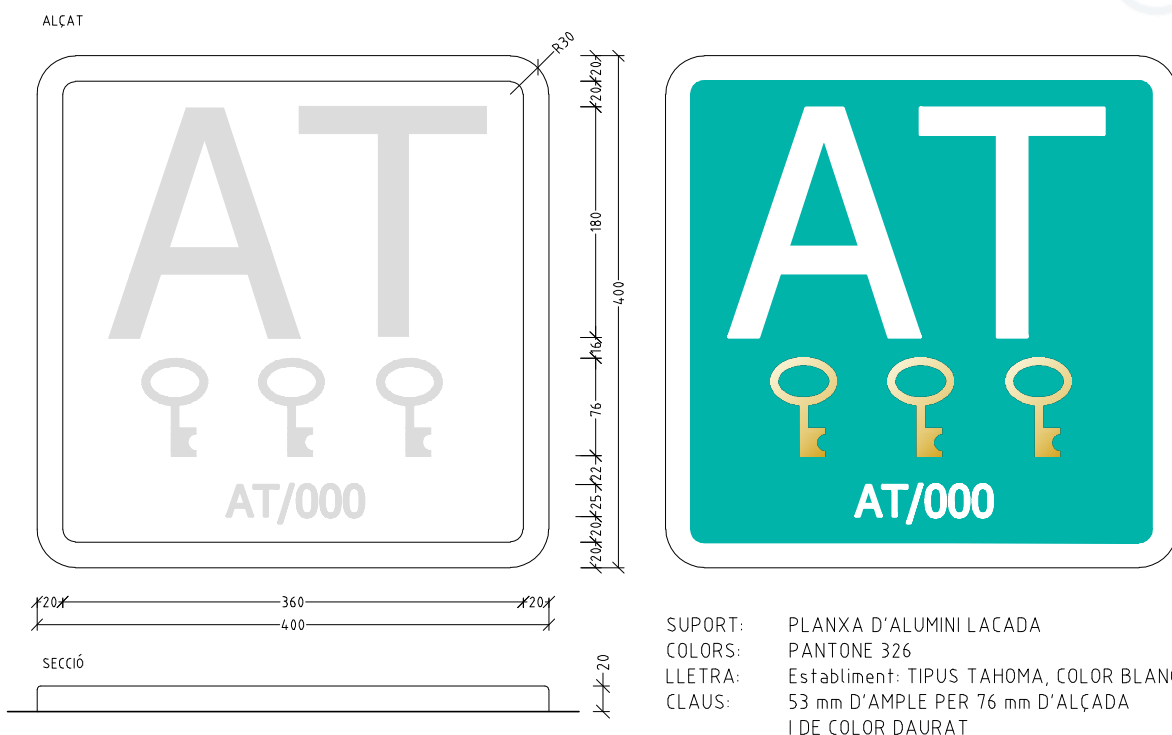


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

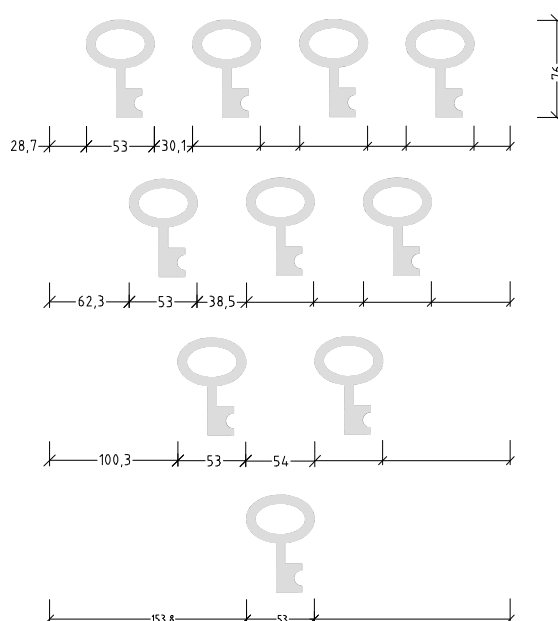
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

APARTAMENTS TURÍSTICS

MESURES EN mm.

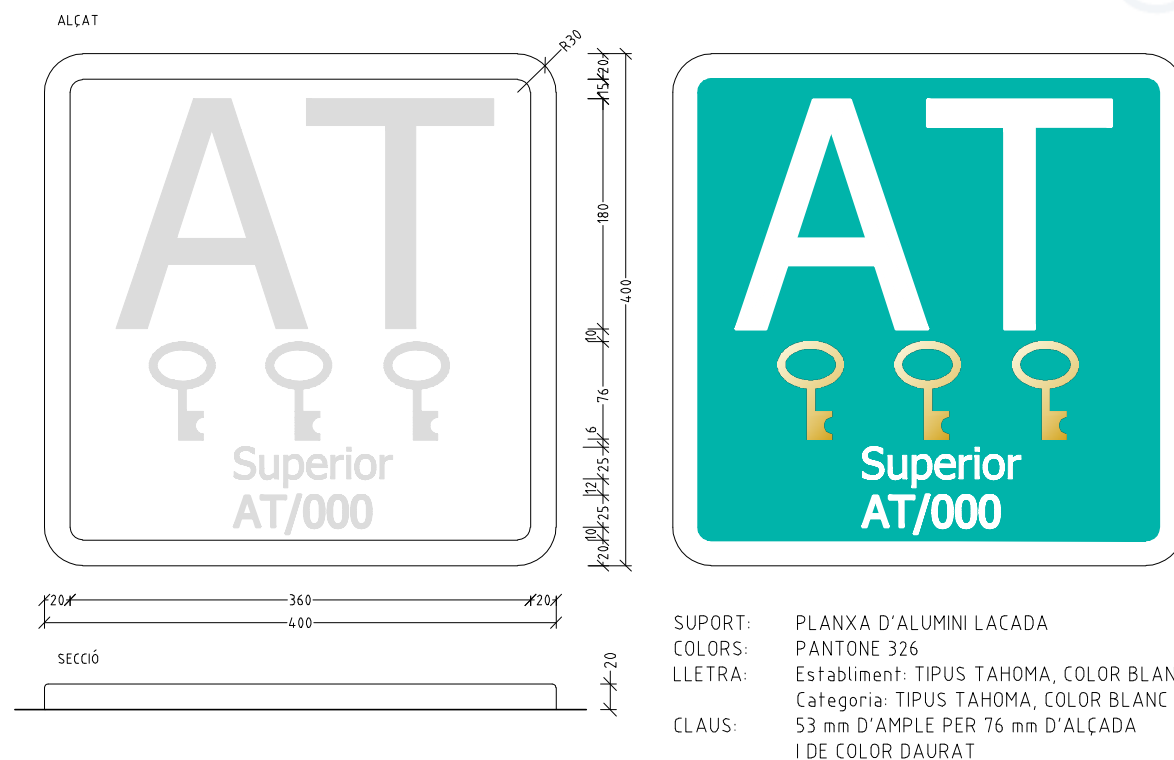


DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:

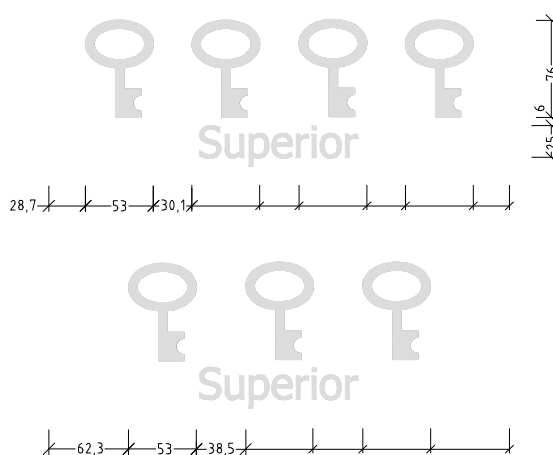


APARTAMENTS TURÍSTICS SUPERIOR

MESURES EN mm.



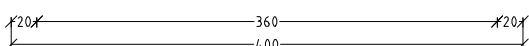
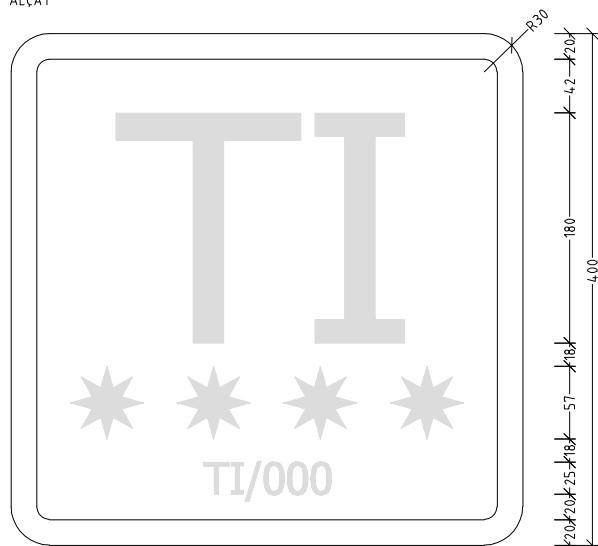
DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:



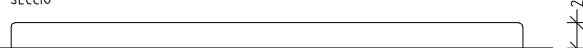
TURISME D'INTERIOR

MESURES EN mm.

ALÇAT

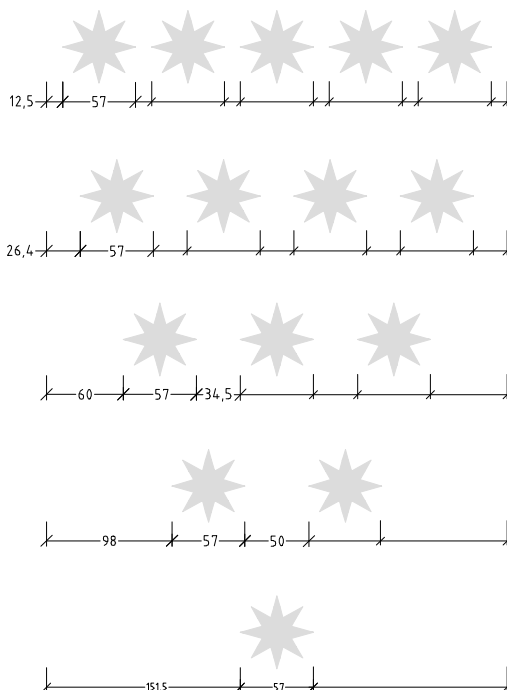


SECCIÓ



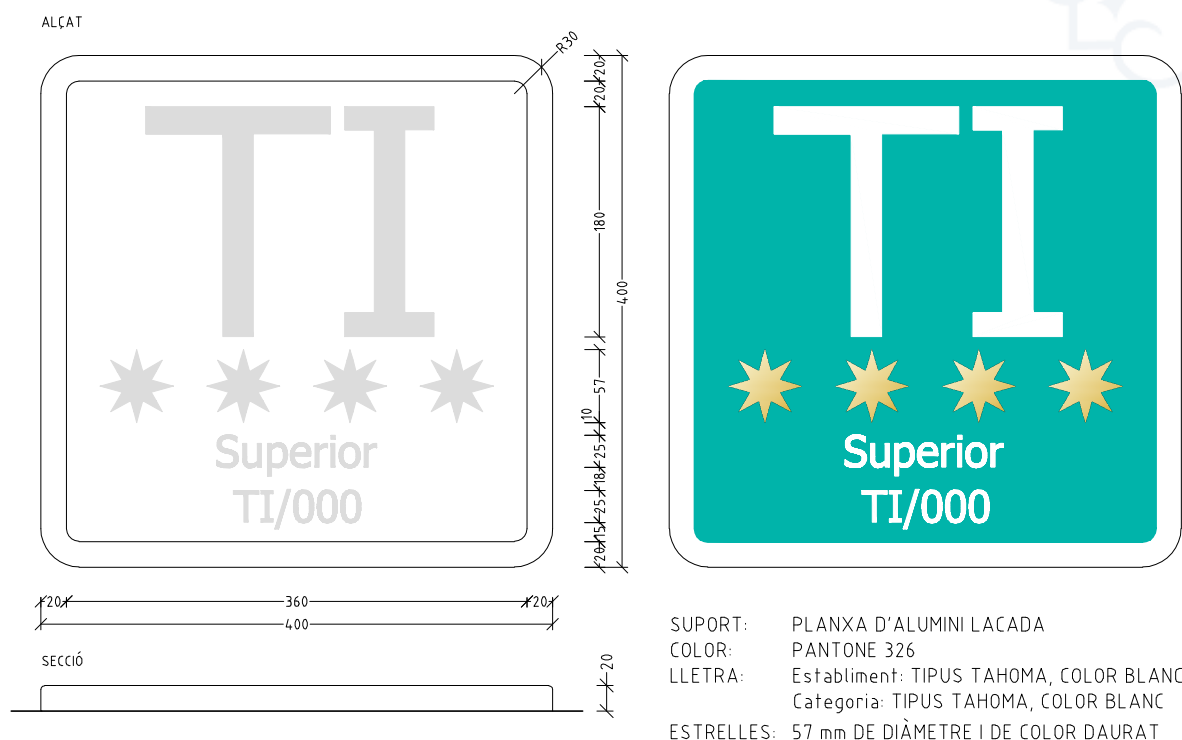
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

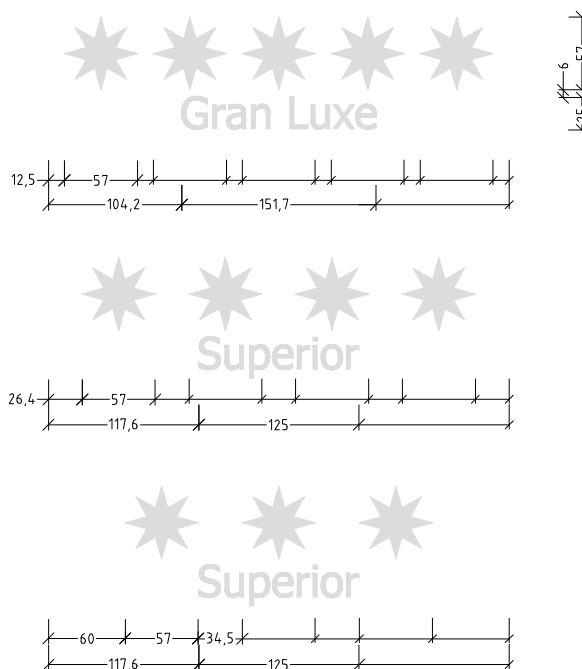


TURISME D'INTERIOR GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.



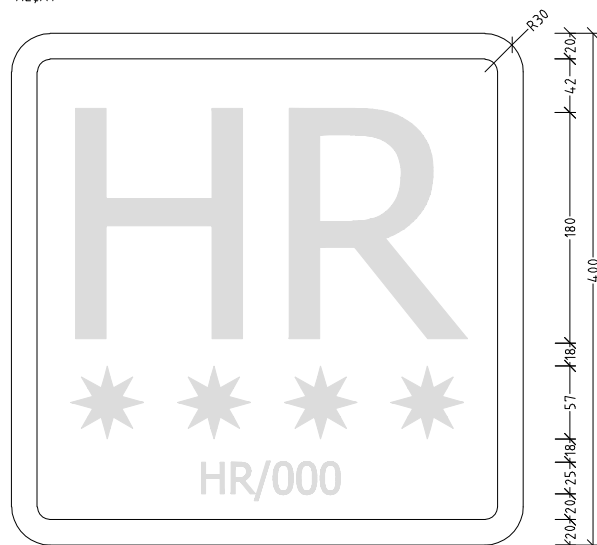
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



HOTELS RURALS

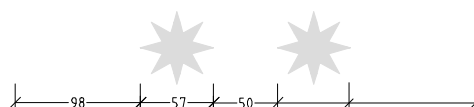
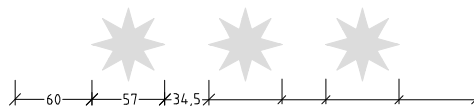
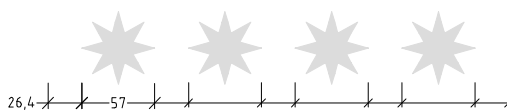
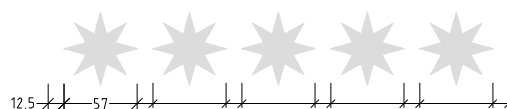
MESURES EN mm.

ALÇAT



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

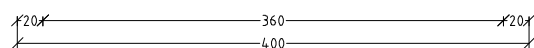
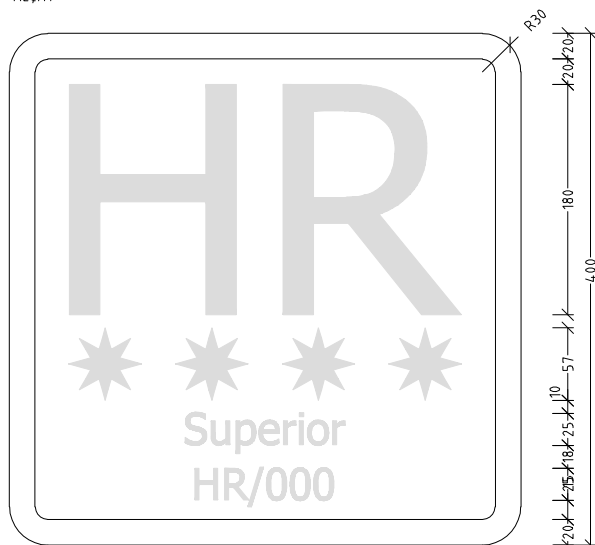
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



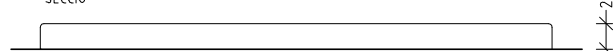
HOTELS RURALS GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.

ALÇAT

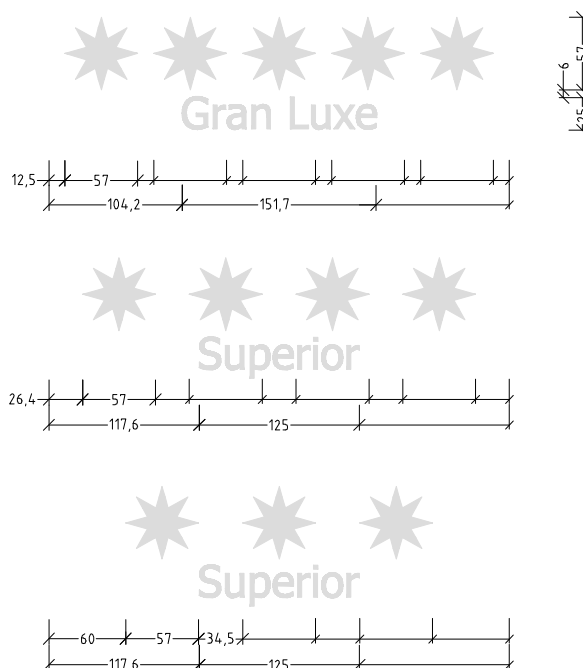


SECCIÓ



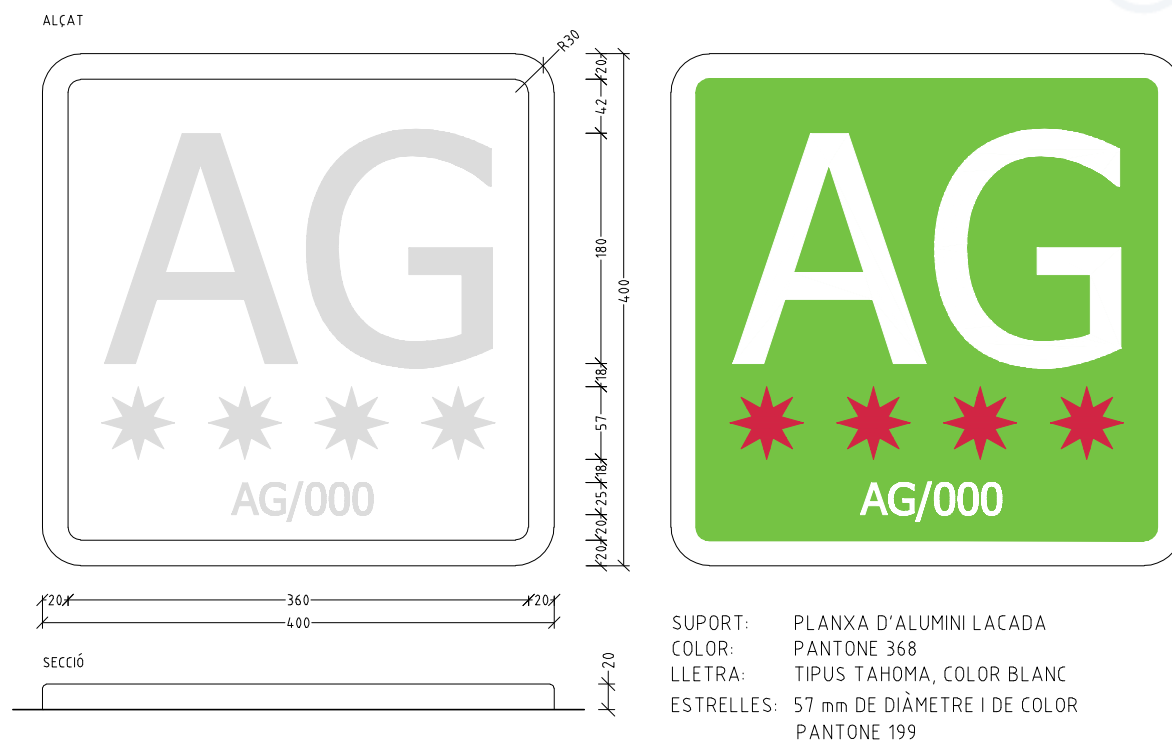
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
 COLOR: PANTONE 368
 LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
 Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
 ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR PANTONE 199

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

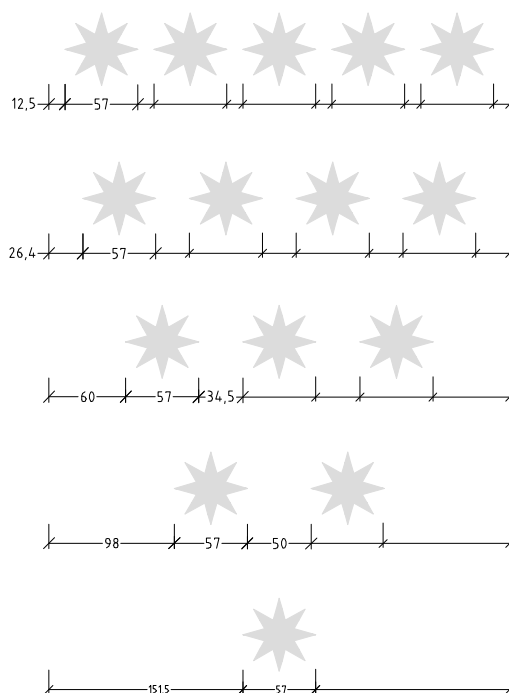


AGROTURISMES

MESURES EN mm.

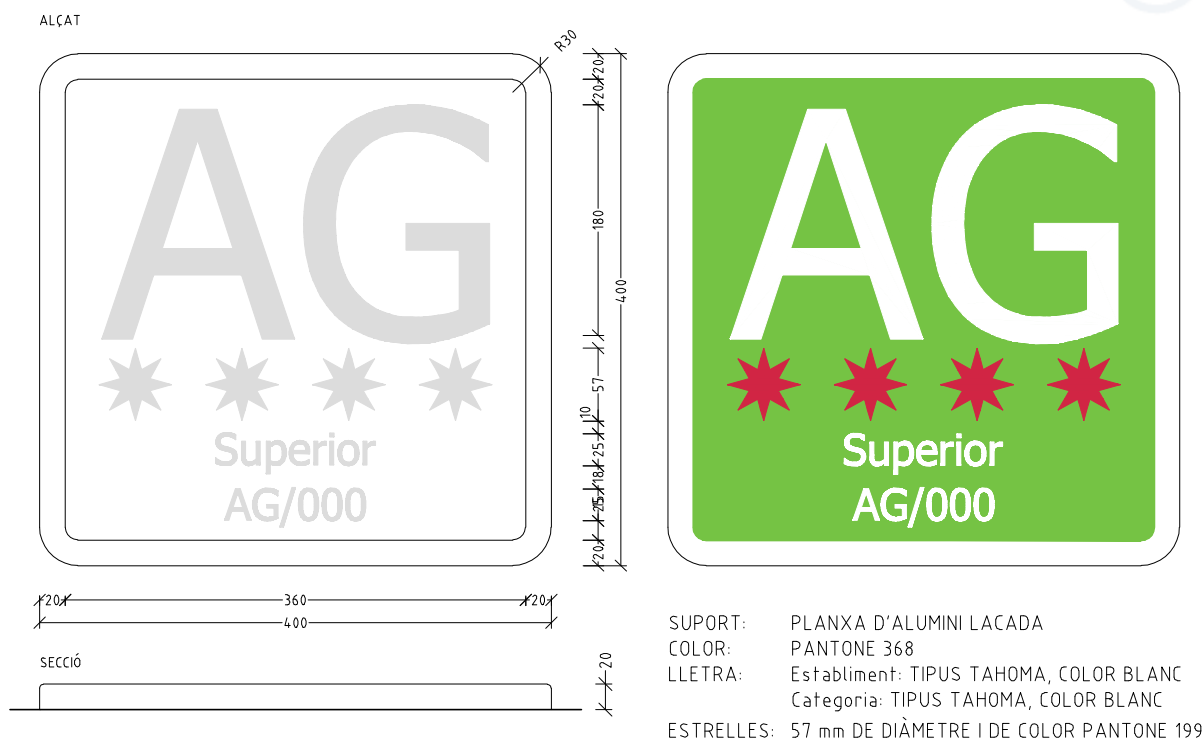


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

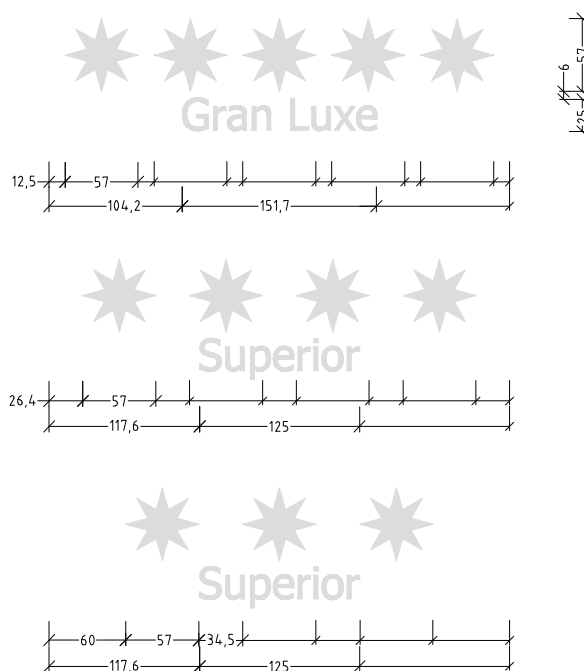


AGROTURISMES GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.



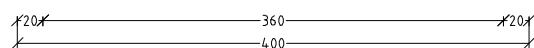
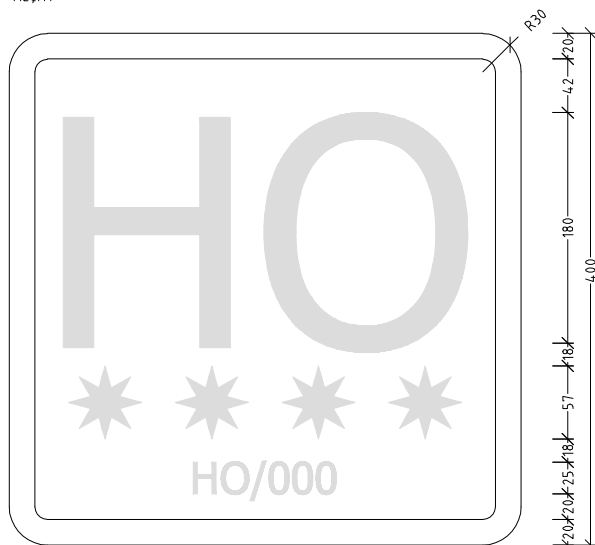
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



HOSTATGERIES

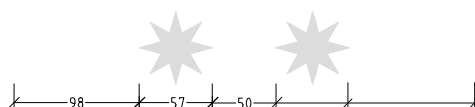
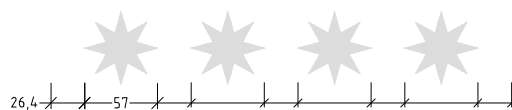
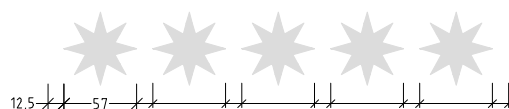
MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

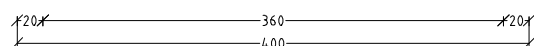
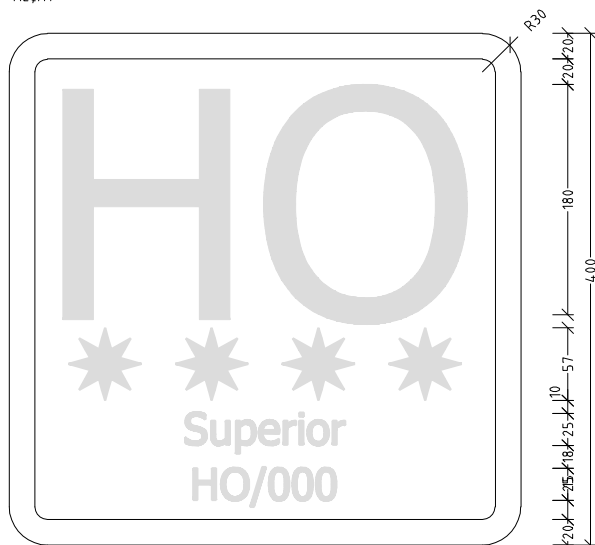
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

HOSTATGERIES GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.

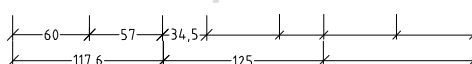
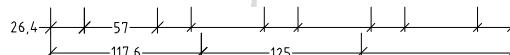
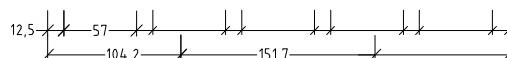
ALÇAT



SECCIÓ

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

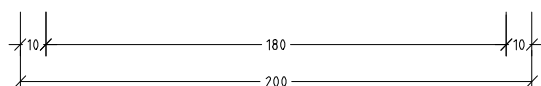
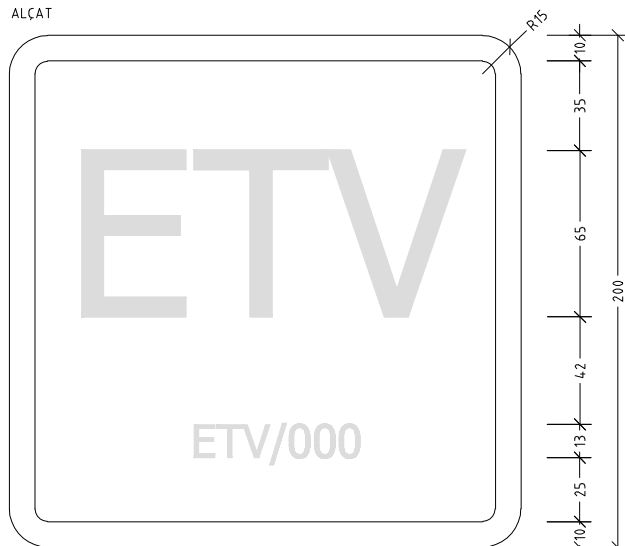
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



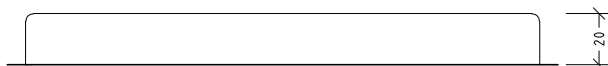
ESTÀNCIES TURÍSTIQUES

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



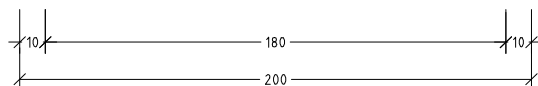
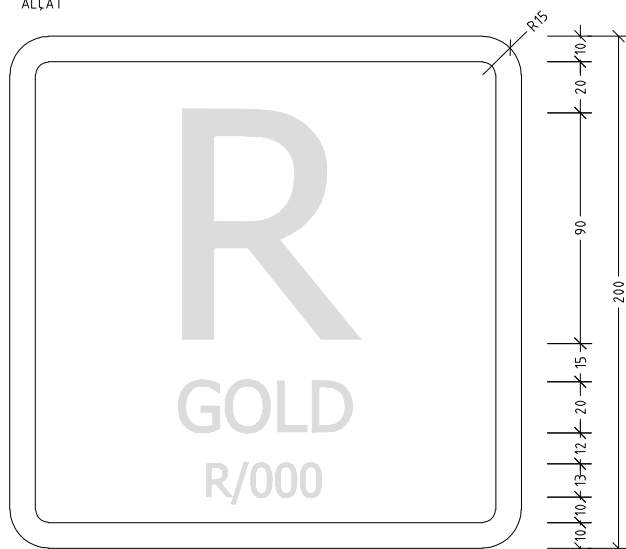
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



RESTAURANT GOLD

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

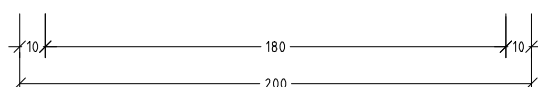
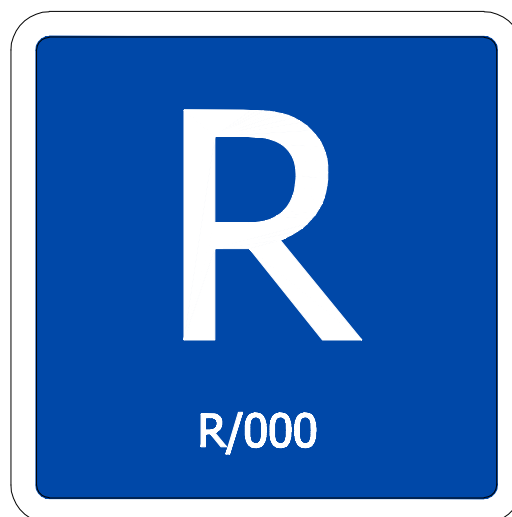
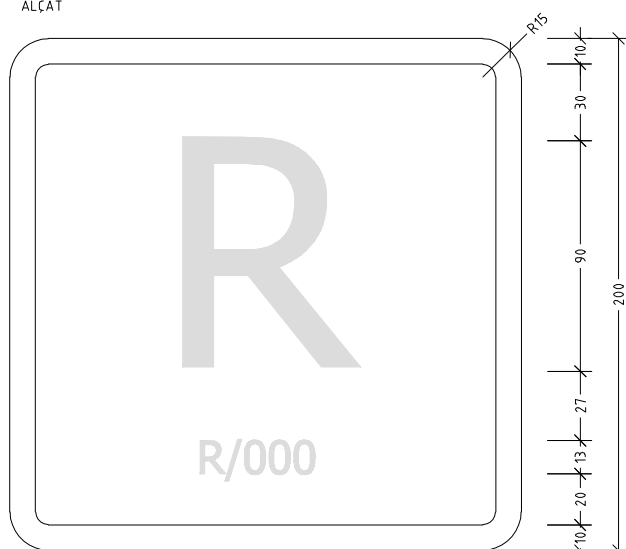


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

RESTAURANT

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



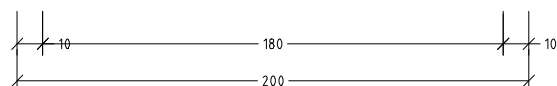
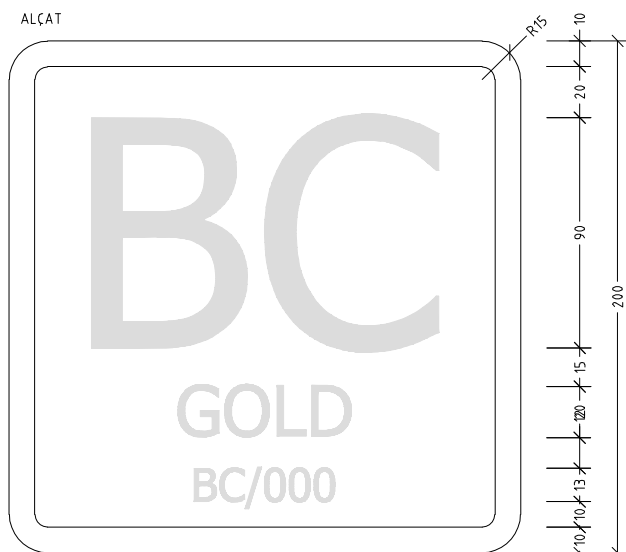
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



BAR-CAFETERIA GOLD

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

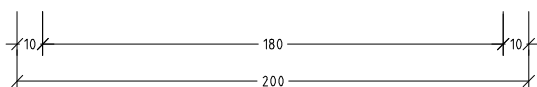
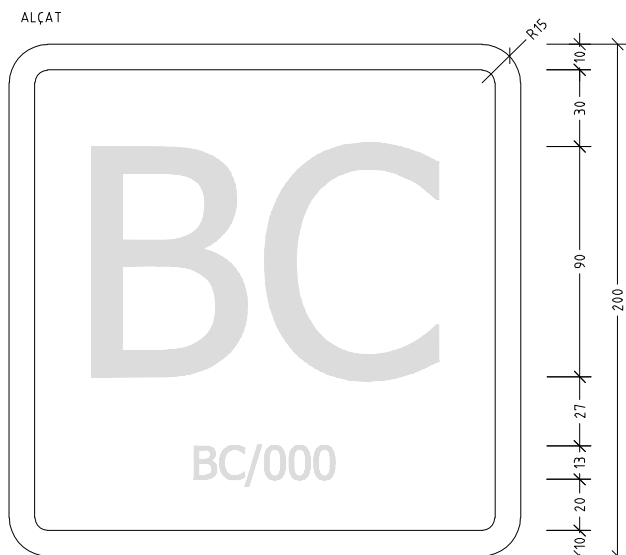


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

BAR-CAFETERIA

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



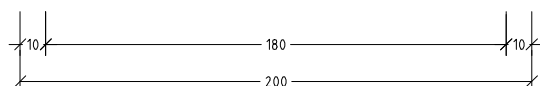
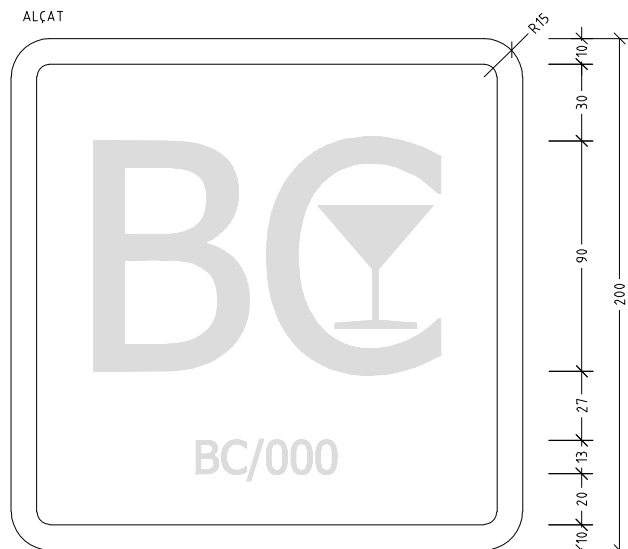
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



BAR DE COPES

MESURES EN mm.

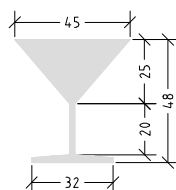
ALÇAT



SECCIÓ



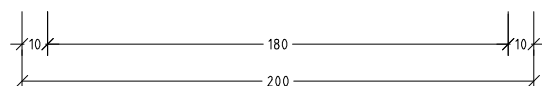
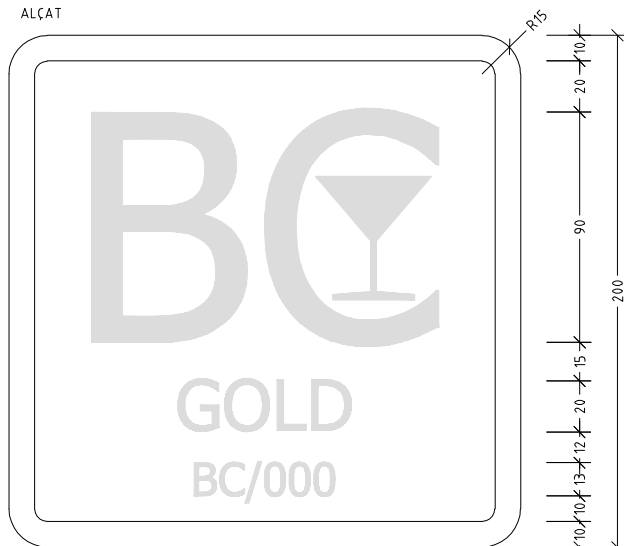
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



BAR DE COPES GOLD

MESURES EN mm.

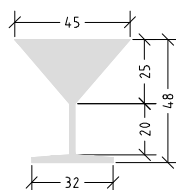
ALÇAT



SECCIÓ



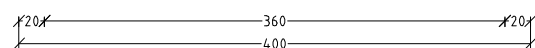
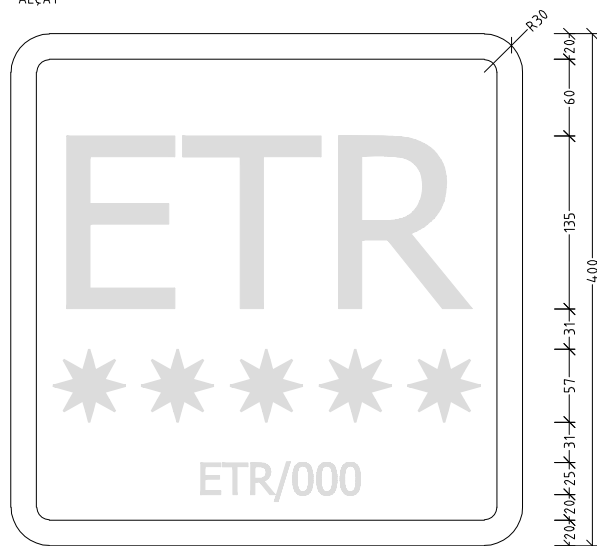
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT



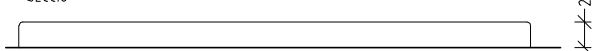
EMPRESSES TURÍSTIC-RESIDENCIALS

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



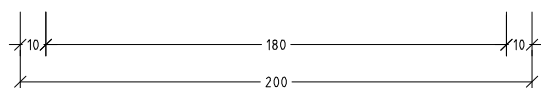
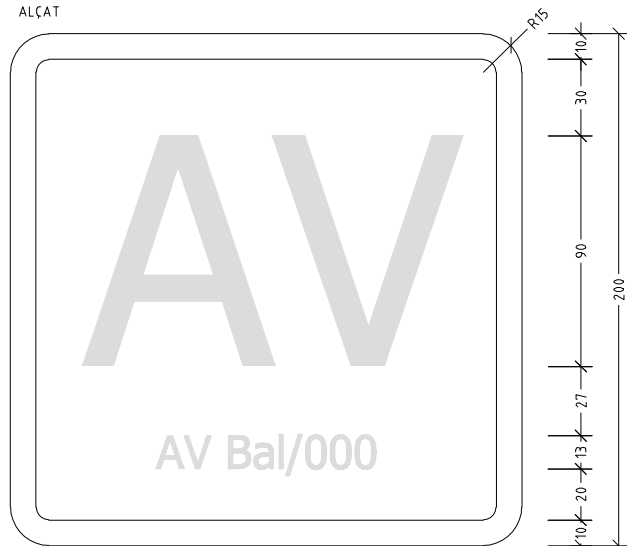
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

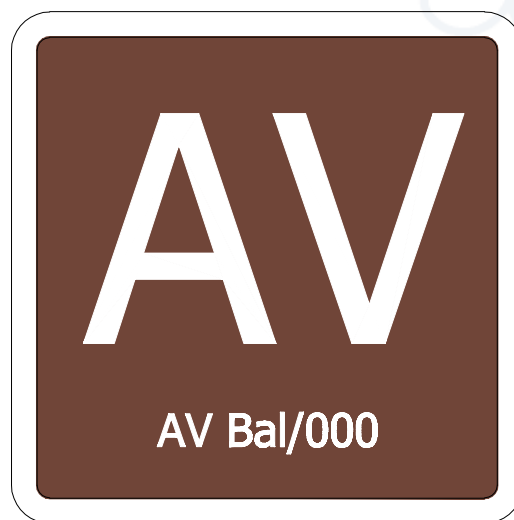
AGÈNCIES DE VIATGES

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

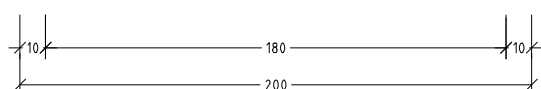
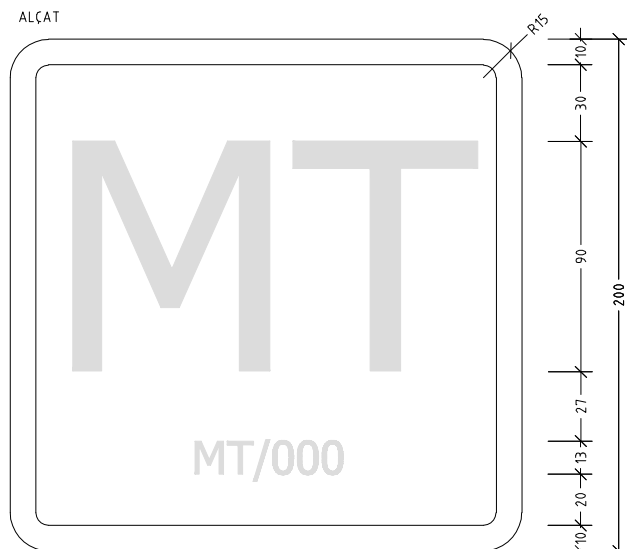


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

MEDIADORS TURÍSTICS

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



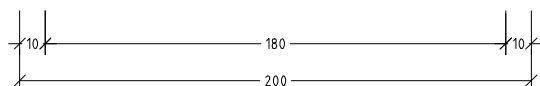
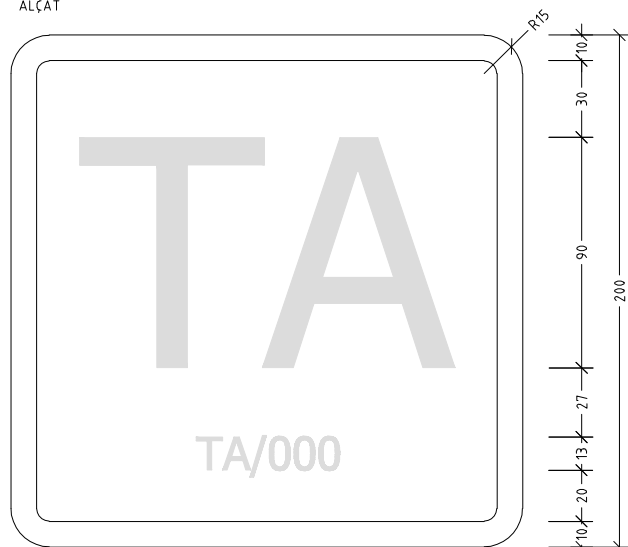
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



TURISME ACTIU

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

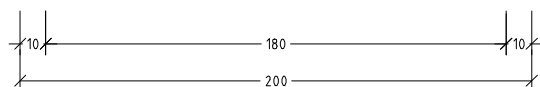
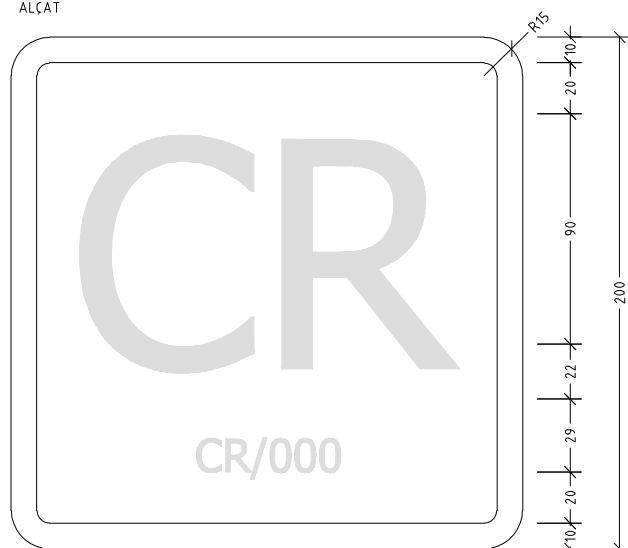


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

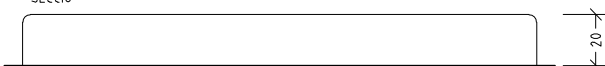
CENTRALS DE RESERVES

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



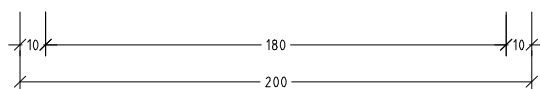
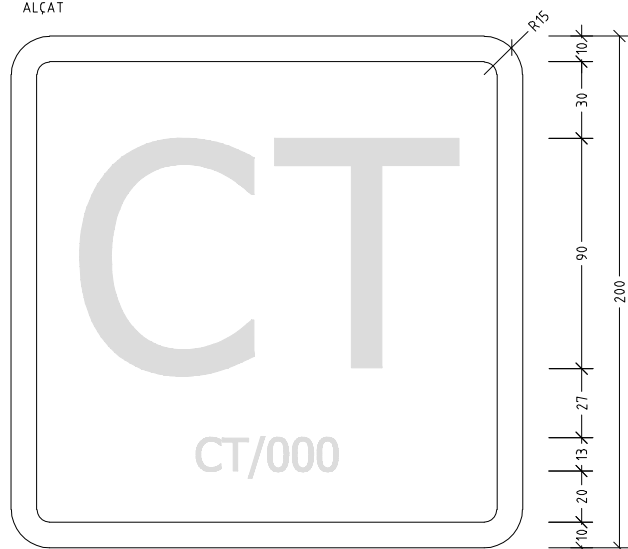
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



CÀTERING

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



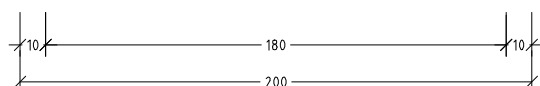
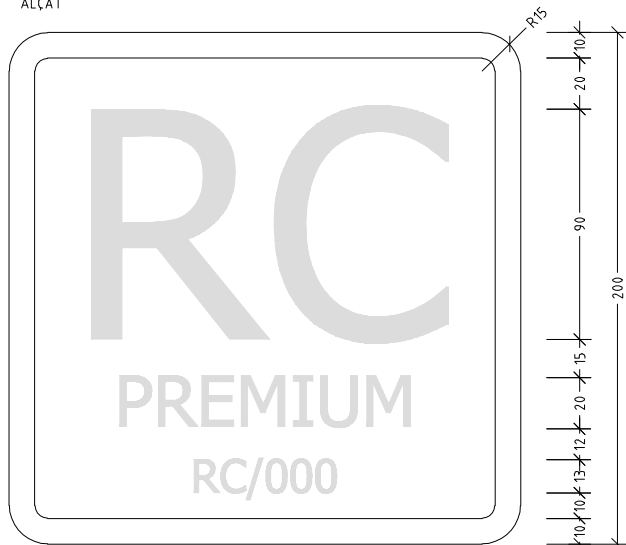
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



LLOGUER DE VEHICLES PREMIUM

MESURES EN mm.

ALÇAT



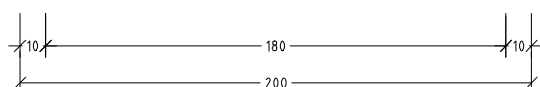
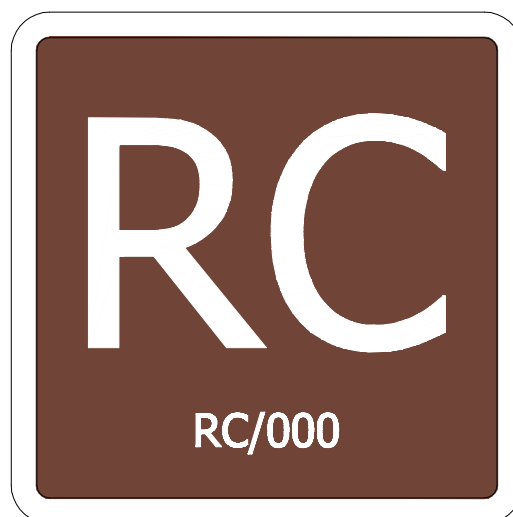
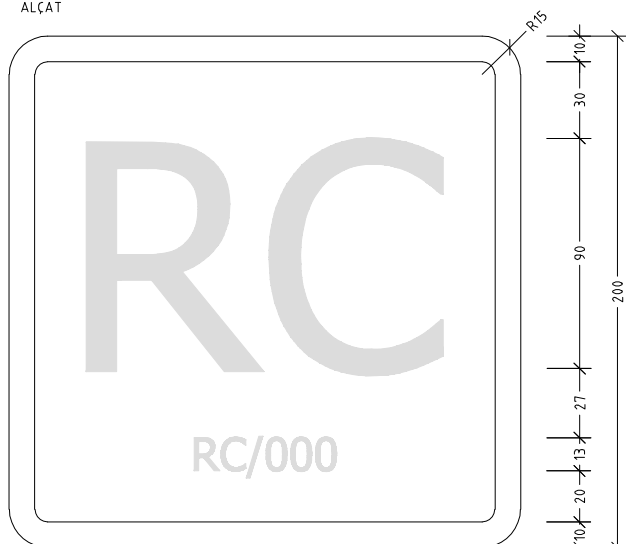
SECCIÓ

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

LLOGUER DE VEHICLES

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

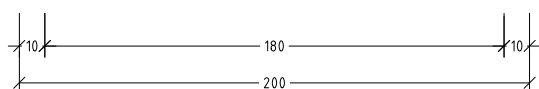
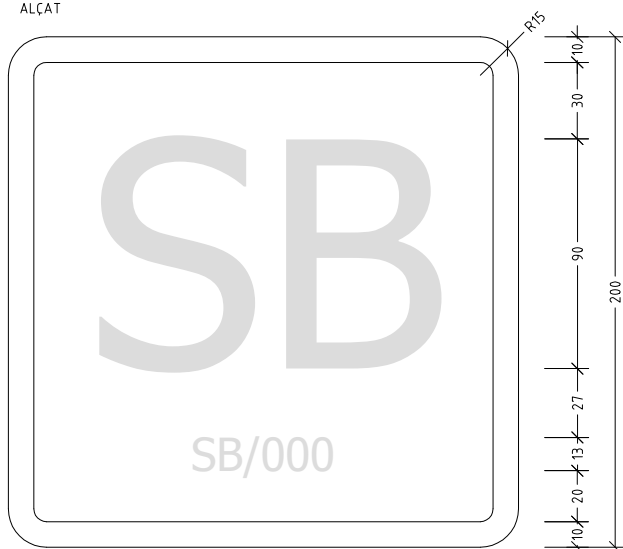
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



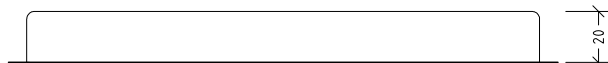
SALES DE BALL

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

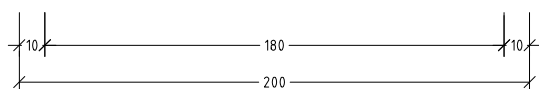
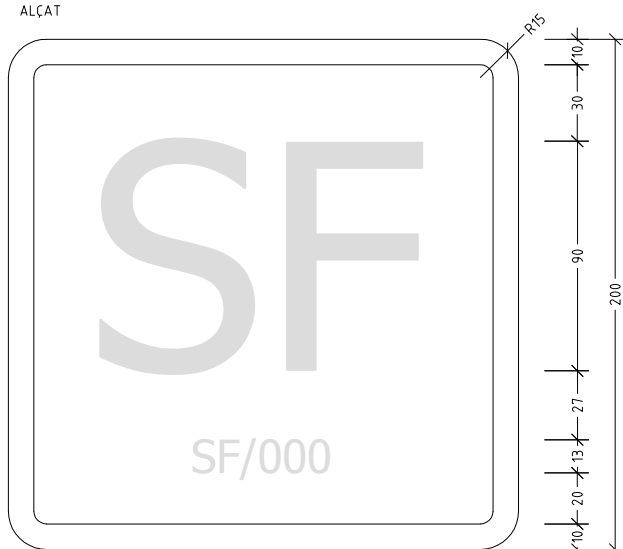


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

SALES DE FESTES

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



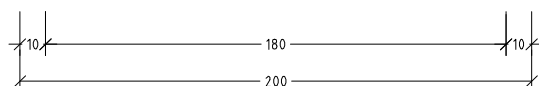
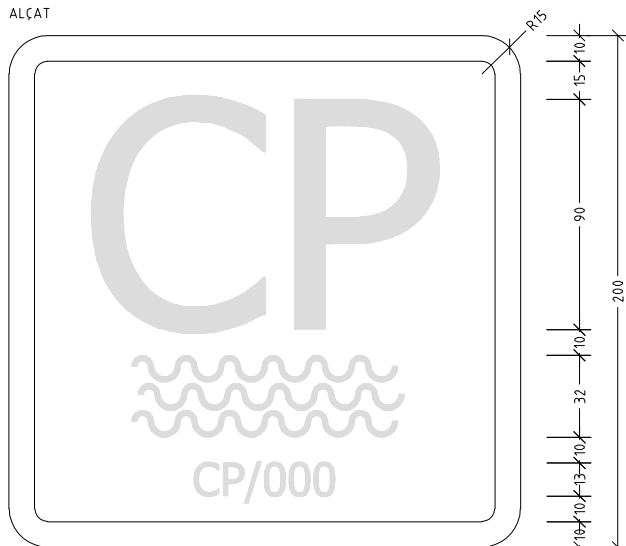
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



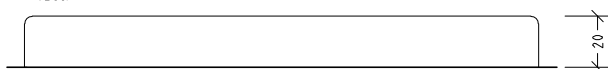
CLUBS DE PLATJA

MESURES EN mm.

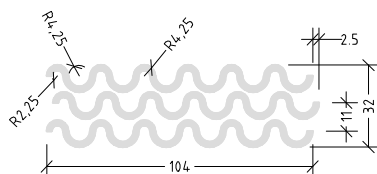
ALÇAT



SECCIÓ



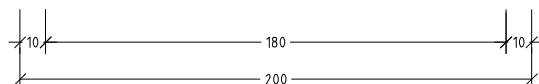
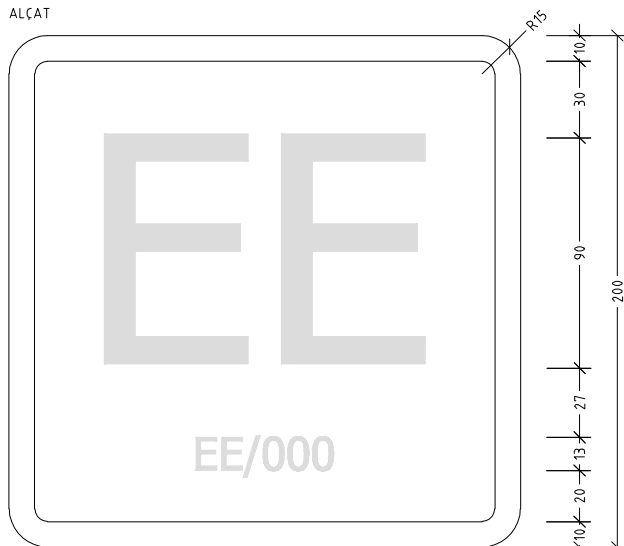
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



EMBARCACIONS AMB ACTIVITAT D'ENTRETENIMENT

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



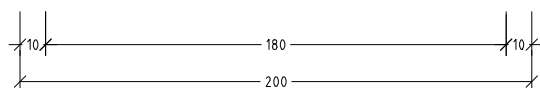
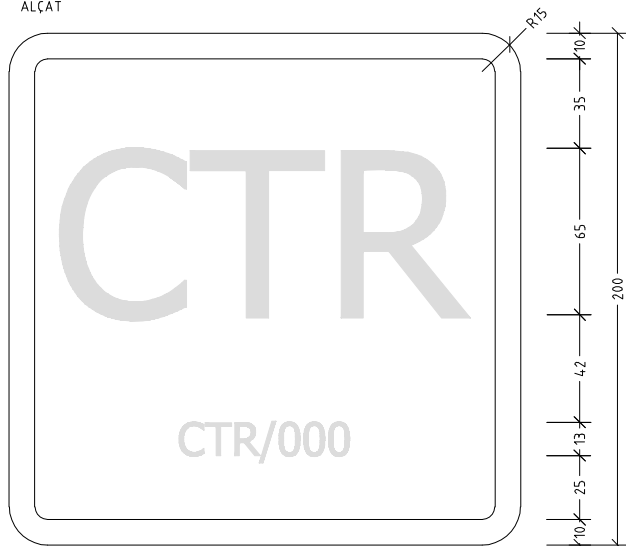
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



CENTRE TURÍSTIC RECREATIU

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

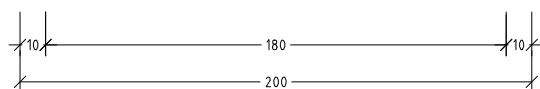
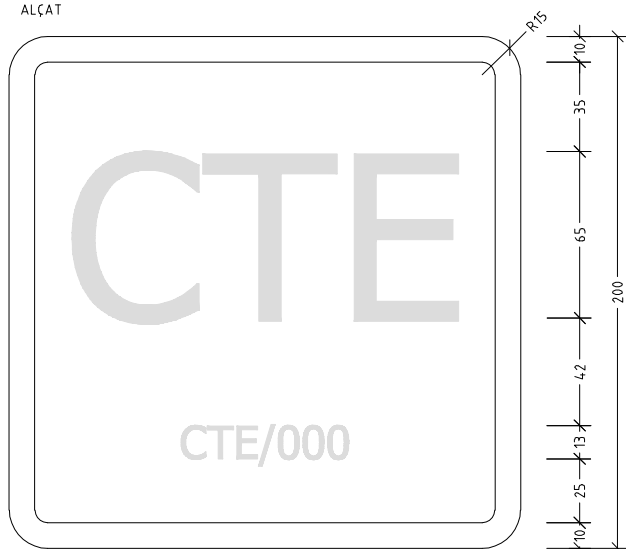


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

CENTRE TURÍSTIC ESPORTIU

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ



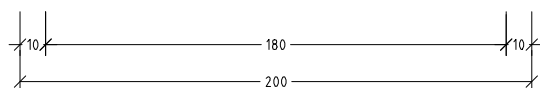
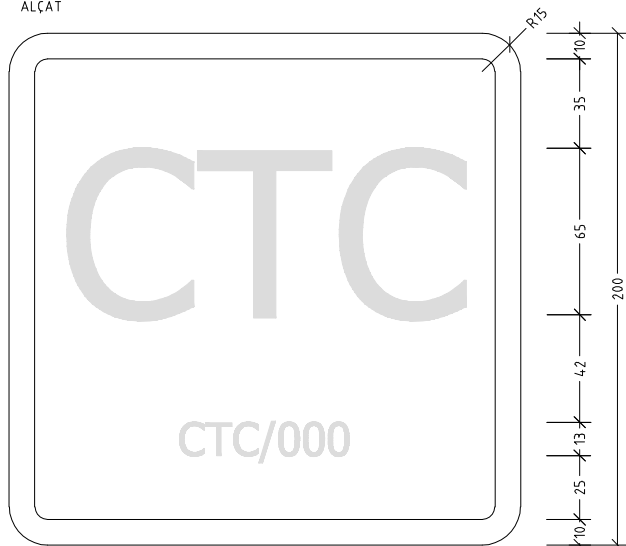
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



CENTRE TURÍSTIC CULTURAL

MESURES EN mm.

ALÇAT



SECCIÓ

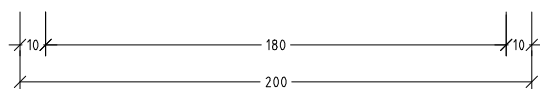
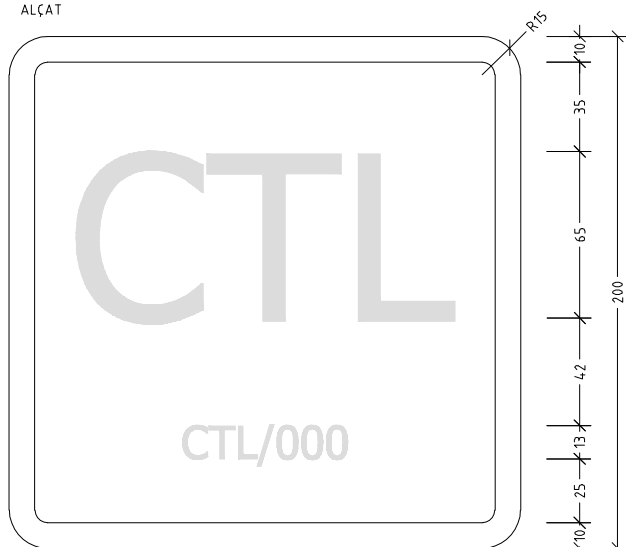


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

CENTRE TURÍSTIC LÚDIC

MESURES EN mm.

ALÇAT



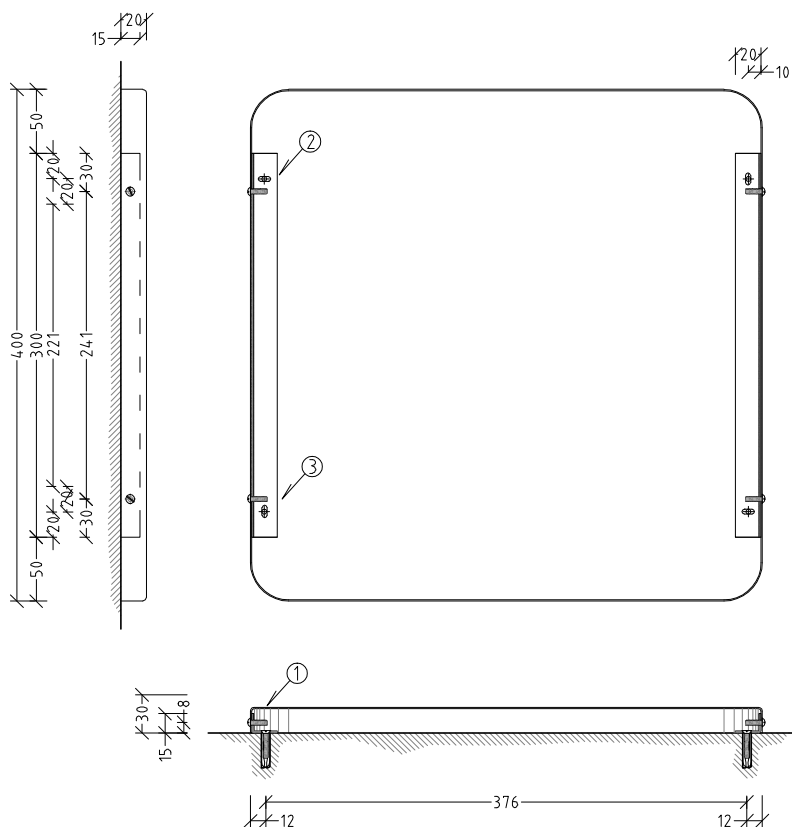
SECCIÓ



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

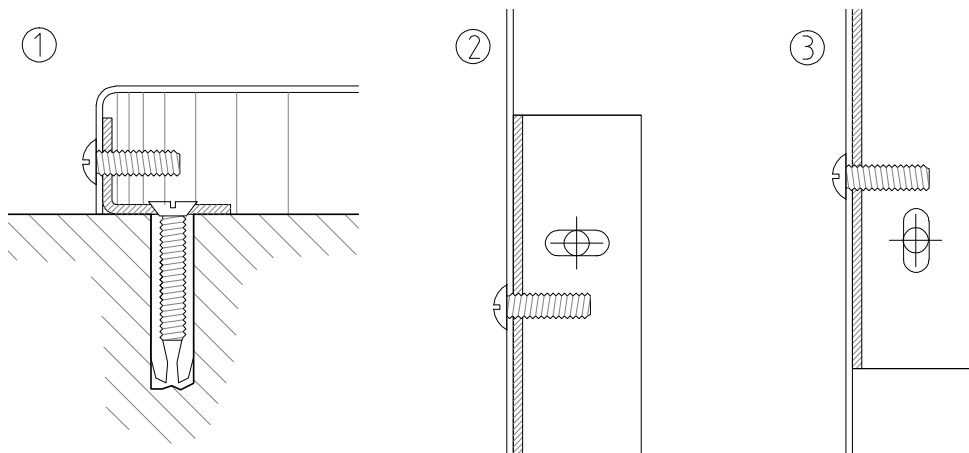


PLACA, SISTEMA ANCLATGE A MUR.



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/ÁREES COMUNES CONDICIONES GENERALES/ÁREAS COMUNES									
Condicions generals <i>Condiciones generales</i>	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>Atmosfera 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 en el centre de la ciutat <i>Ubicación del establecimiento en el centro de la ciudad</i>		4					
	7	Establiment amb vista panoràmica <i>Establecimiento con vista panorámica</i>		4					
	8	Ubicació de l'establiment en edifici antic o singular <i>Ubicación del establecimiento en edificio antiguo o singular</i>		10					
	9	Ubicació de l'establiment en edifici catalogat <i>Ubicación del edificio en edificio catalogado</i>		20					
	10	Ubicació de l'establiment declarat com a bé d'interès cultural <i>Ubicación del establecimiento en edificio declarado bien de interés cultural</i>		30					
	11	Béns catalogats a la finca o edifici <i>Bienes catalogados en la finca o edificio</i>		10					
Entrada		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
	12*	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 <i>Áreas públicas</i>	13*	Climatització a les àrees públiques de l'establiment (restaurant, vestibul, entrada, sala d'esmorzar...) <i>Climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno...)</i>		4		M	M	M	M
		Serveis higièncs separats independents per a homes i dones <i>Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres</i>	A	3	M	M	M	M	M
	14*	Manquen serveis higièncs 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 <i>Terminal de Internet accesible para clientes</i>		5			M	M	M
	24*	Accés a Internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, Wi-Fi) <i>Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, wifi)</i>		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					
		Bar (integrat amb la sala de clients) <i>Bar (integrado con la sala de clientes)</i>	A	4				M	-
	27	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>Àrea separada: Àrea 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 Depósito	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 Instalaciones para personas minusválidas	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 Aparcamiento	49	Aparcament d'ús de l'establiment (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)	A	3					
		Aparcament d'ús l'establiment (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)	B	5					
		Aparcament d'ús l'establiment (per al 100 % de les unitats d'allotjament) Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100 % de las unidades de alojamiento)	C	10					
	50	Possibilitat d'aparcament per a autobusos Posibilidad de aparcamiento para autobuses		1					
	51	Garatge (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) Garaje (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)	A	5					
		Garatge (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) Garaje (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)	B	8					
		Garatge (per al 100 % de les unitats d'allotjament) Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento)	C	10					
	52	Ascensor		15					
	53	Escala de servei Escalera de servicio		3					
	54	Ascensor de servei Ascensor de servicio		3					
Pagament Pago	55	Publicitat clara dels mitjans de pagament Publicidad clara de los medios de pago		2	M	M	M	M	M
	56	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'establiment Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento		3					
Serveis Servicios	57*	Servei de despertador Servicio de despertador		1	M	M	M	M	M
	58	Paraigües a la recepció / habitació Paraguas en la recepción / habitación		1					
	59	Revistes actualitzades i gratuïtes Revistas actualizadas y gratuitas		1					M
	60	Prensa diària local gratuïta Prensa diaria local gratuita		2					
	61	Prensa diària nacional i/o internacional Prensa diaria nacional y/o internacional		2					
	62	Servei de costura Servicio de costura		2					M
	63	Servei de transport Servicio de transporte		2					
	64	Servei de neteja de sabates Servicio de limpieza de zapatos	A	3					M
		Màquina netejadora de sabates a l'establiment Máquina limpiadora de zapatos en el establecimiento	B	2					
	65	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar...) Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse...)		2					
	66	WC / Dutxa de cortesia per a sortides retardades WC / Ducha de cortesía para salidas tardías		5					
	67	Habitació de cortesia per a entrades i sortides (únicament per a aquest ús) Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		7					
	68	Detall de benvinguda per als clients Detalle de bienvenida para los clientes		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) Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la televisión)		6					M
	70	Servei de lloguer de cadires de rodes Servicio de alquiler de sillas de ruedas		2					
	71	Servei de pesatges de maletes (bàscules) Servicio de peso de maletas (básculas)		2					
	72	Plantes i/o flors naturals a les habitacions Plantas y/o flores naturales en las habitaciones		6					
	73	Servei d'horabaixa addicional (segon servei) per a la revisió de les habitacions (canvi de tovallols, obertura de cobertor, neteja de papereres, etc.) Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)		10					M
	74	Servei de camarerera de guàrdia (mínim de les 15.00 h a les 22.00 h) Servicio de camarera de guardia (mínimo de las 15.00 h a las 22.00 h)		4					
	75	Servei de planxa (tornada en una hora) Servicio de plancha (devolución en una hora)		2					





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Serveis <i>Servicios</i>	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					
		Servei de canvi de moneda <i>Servicio de cambio de moneda</i>		1					
	77	Servei de floristeria <i>Servicio de floristería</i>		1					
	78	Servei de metge <i>Servicio de médico</i>		2					
	79	Servei de lloguer de cotxes <i>Servicio de alquiler de coches</i>		2					
	80	Servei de lloguer de cotxet per a infants <i>Servicio de alquiler de cochecito para niños</i>		2					
	81								

II. HABITACIONES: MOBILIARI / EQUIPAMENTS

HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

Habitacions <i>Habitaciones</i>	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 19 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 *
Equipaments cuina 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 (vaixelles, coberteria, cristalleria...) <i>Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería...)</i>		5	M	M	M	M	M
Equipaments cuina apartamentos Equipamientos cocina apartamentos	96	Refrigerador		2	M	M	M	M	M
	97	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremadora...) <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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	99	Rentavaixelles <i>Lavavajillas</i>		10					
	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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	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		
	103	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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	104	Banyera hidromassatge <i>Bañera hidromasaje</i>		8					
	105	Columna de dutxa d'hidromassatge <i>Columna de ducha de hidromasaje</i>		4					
	106	Lavabo		1	M	M	M	M	M
Equipaments de bany Equipamientos de baño	107	Bidet <i>Bidet</i>		4					
	108	Doble lavabo en las habitacions 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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	113	Mirall de tocador <i>Espejo de tocador</i>	A	1					-
	113	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					
Equipaments de bany Equipamientos de baño	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					
Equipaments de bany Equipamientos de baño	118	Tovalloler amb calefacció inclosa <i>Toallero con calefacción incluida</i>		6					
	119	Altaveus al bany <i>Altavoces en el baño</i>		2					
	120	Telefon supletori al bany <i>Teléfono supletorio en los baños</i>		2					M
Equipaments de bany Equipamientos de baño	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
Equipaments de bany Equipamientos de baño	124	Productes addicionals (articles d'acollida o gentilezes) <i>Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)</i>		1 per ítem, màx. 5 punts				M Míni m 2	M Míni m 3





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					
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	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					
	140	Bressol, a petició del client <i>Cuna, a petición del cliente</i>		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 <i>Almohada adicional, a petición del cliente</i>		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	Flasxada addicional, a petició del client Manta adicional, a petición del cliente		2	M	M	M	M	M
	149	Possibilitat d'enfosquir l'habitació Posibilidad de oscurecer la habitación		1	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació Equipamiento de la habitación	150	Cortineta Visillo		1					
	151	Catifa Alfombra		1					
	152	Penjador Colgador		1					
	153	Galant de nit Galán de noche		1					
	154	Armari adequat o lloc destinat a la roba Armario adecuado o lugar destinado a la ropa		1	M	M	M	M	M
	155	Prestatgeria / baldes per a la roba Estantería / repisas para la ropa		1	M	M	M	M	M
	156	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación		1	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació Equipamiento de la habitación	157	Control apropiat del renou de les finestres Control apropiado del ruido de las ventanas		8				M	M
	158	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles Puertas que absorben el ruido o puertas dobles		8				M	M
	159	Ventiladors de sostre o paret Ventiladores de techo o pared		2					
	160*	Habitacions amb aire condicionat central ajustable Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	A	8			M	M	M
		Habitacions amb aire condicionat amb termosta regulable dins l'habitació Habitaciones con aire acondicionado con termostato regulable dentro de la habitación	B	15					
	161	Un seient Un asiento	A	1	M	M	M	-	-
		Un seient per plaça Un asiento por plaza	B	2				M	-
		Un seient confortable per plaça amb una taula Un asiento confortable por plaza con una mesa	C	4					M
	162	Un seient confortable extra (una cadira o una butaca entapissades) a les habitacions dobles Un asiento confortable extra (una silla o una butaca tapizadas) en las habitaciones dobles		4					M
	163*	Taula o escriptori Mesa o escritorio	A	1	M	M	-	-	-
		Taula, escriptori o secrete i llum adequat Mesa, escritorio o secreter y luz adecuada	B	5			M	M	M
	164	Endoll de corrent a l'habitació Enchufe de corriente en la habitación		1	M	M	M	M	M
	165*	Endoll addicional vora la taula, l'escriptori o el secrete Enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio o el secreter		2			M	M	M
	166	Adequada il·luminació a l'habitació Adecuada iluminación en la habitación		1	M	M	M	M	M
	167	Tauleta de nit Mesilla de noche		2			M	M	M
	168	Llum de lectura vora el llit Luz de lectura cerca de la cama		2				M	M
	169	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació a l'entrada Un Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada		3					
	170	Interruptor del llum de l'habitació vora el llit Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama		2			M	M	M
	171	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació vora el llit Un Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		3					
	172	Endoll de corrent vora el llit Enchufe de corriente cerca de la cama		1			M	M	M
	173*	Mirall Espejo	A	2			M	M	M
		Mirall addicional de cos sencer Espejo adicional de cuerpo entero	B	3					
	174	Lloc destinat a l'equipatge / les maletes Lugar destinado al equipaje / las maletas		1			M	M	M
	175	Paperera Papelería		2			M	M	M
	176	Reproductors CD / DVD / MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos		2					
		Televisió en color amb comandament a distància Televisión en color con mando a distancia	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 <i>Teléfono móvil, a petición del cliente, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe</i>		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 <i>PC con Internet en la habitación, a petición del cliente</i>	B	3					M
		PC amb Internet a l'habitació <i>PC con Internet en la habitación</i>	C	10					
		Caixa de seguretat / caixa forta a l'habitació <i>Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación</i>	A	6			M	M	M
	186	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					
		Nevera <i>Nevera</i>	A	3					
	187	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					
Neteja de l'habitació / canvi de roba <i>Limpieza de la habitación / cambio de ropa</i>	189	Xemeneia a l'habitació <i>Chimenea en la habitación</i>		2					
	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 <i>Cambio diario de las toallas, a petición del cliente</i>		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 <i>Cambio diario de la ropa de cama, a petición del cliente</i>	C	4					M
		Canvi diari de la roba de llit <i>Cambio diario de la ropa de cama</i>	D	6					
Miscel·lània <i>Miscelánea</i>	193	Prensa diària a l'habitació <i>Prensa diaria en la habitación</i>		3					
	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 <i>Plancha, a petición del cliente</i>		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 <i>Juego de costura, a petición del cliente</i>	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 <i>Utensilios de limpieza de zapatos, a petición del cliente</i>	A	2				-	-





ÀREA/ ÀREA	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	Espióll 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 Bebidas	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	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 Tiempo de comida de dos horas como mínimo		3					
	212	Temps de sopar de dues hores i mitja com a mínim Tiempo de cena de dos horas y media como mínimo		4					
	213	esmorzar primerenc Desayuno temprano		4					
	214	Sopar fred per a arribades retardades a l'establiment Cena fría para llegadas tardías al establecimiento		4					
	215	Menú amb servei a la carta Menú con servicio a la carta		5					M
Menjador Comedor	216	Oferta de menjar per a servei d'habitacions fins a les 22.00 h Oferta de comida para servicio de habitaciones hasta las 22.00 h	A	6					-
		Oferta de menjar per a servei d'habitacions 24.00 h Oferta de comida para servicio de habitaciones 24.00 h	B	10					M
	217*	Àrees de restauració amb capacitat per al 50 % dels clients Áreas de restauración con capacidad para el 50 % de los clientes	A	6	M	M	M	M	-
		Àrees de restauració amb capacitat per al 70 % dels clients Áreas de restauración con capacidad para el 70 % de los clientes	B	9					M
		Àrees de restauració amb capacitat per al 100 % dels clients Áreas de restauración con capacidad para el 100 % de los clientes	C	15					
	218	Restaurant temàtic individual independent del principal Restaurante temático individual independiente del principal		5 (3 per unitat extra), màx. 14 punts					
	219	Menjador amb terrassa exterior per a esmorzar i sopars Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas		4					
	220	Servei d'snack Servicio de snack		3					
	221	Cuina en directe (show cooking) Cocina en directo (show cooking)		8					
	222	Tast de vins de les Illes, almenys 1 dia a la setmana Cata de vinos de las Islas, al menos 1 día a la semana		5					
	223	Tast d'olis de les Illes, almenys 1 dia a la setmana Cata de aceites de las Islas, al menos 1 día a la semana		5					
	224	Menús especials (menú infantil, vegetarià, per a celiacs, etc.) Menús especiales (menú infantil, vegetariano, para celiacos, etc.)		8					
	225	Menús temàtics o sopars de gala, almenys dos per setmana Menús temáticos o cenas de gala, al menos dos por semana		2					
	226	Menú a mida del client Menú a medida del cliente		8					
	227	Menú amb productes ecològics i/o de les Illes Menú con productos ecológicos y/o de las Islas		10					
	228	Menú amb productes propis de la finca Menú con productos propios de la finca		10					





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
IV. EQUIPAMENTS, INSTAL·LACIONS I ALTRES SERVEIS								
EQUIPAMIENTOS, INSTALACIONES Y OTROS SERVICIOS								
Equipaments, instal·lacions i altres serveis Equipamientos, instalaciones y otros servicios	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 Equipamientos, instalaciones y otros servicios	244	Nombre d'hamacs per al 100 % de places <i>Número de hamacas para el 100 % de plazas</i>	A 10					
		Nombre d'hamacs ≥ 75 % de places <i>Número de hamacas ≥ 75 % de plazas</i>	B 8					
		Nombre d'hamacs ≥ 50 % de places <i>Número de hamacas ≥ 50 % de plazas</i>	C 5					
		Nombre d'hamacs 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					
Balnearis (spa/cures de bellesa) Balnearios (spa/curas de belleza)	267	Atenció/consulta per metge hidròleg <i>Atención/consulta para médico hidrólogo</i>		6					
	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 concertado</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 spinning <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 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>Projector, como complemento para cada sala de conferencias</i>		2					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació <i>Telecomunicaciones / medios 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 / Tecnología <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>Possibilidad 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/ ÀREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Contra incendis Contra incendios	336	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) 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)	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 pulsador o pulsador 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 hídic 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 <i>Piscinas</i>	361	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					

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

TOTAL HOTELS APARTAMENT <i>TOTAL HOTEL</i> <i>APARTAMENTOS</i>	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA <i>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA</i>	141	225	330	535	740
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR <i>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR</i>			480	685	
	PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE GRAN LUXE <i>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE GRAN LUJO</i>					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 <i>Condiciones generales</i>	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 <i>Áreas públicas</i>	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 higièncs separats independents per a homes i dones <i>Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres</i>	A	3	M	M	M
		Manquen serveis higièncs 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			
Recepció <i>Recepción</i>	14	Dependència (espai habilitat) per a canvi de bebès <i>Dependencia (espacio habilitado) para cambio de bebés</i>		2			
	15	Àrea separada: <i>Área separada:</i> Àrea funcionalment independent per al servei <i>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
		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 minúsvales <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				
		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				
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 de 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				
Altres <i>Otros</i>	38	Ascensor <i>Ascensor</i>		15				
		Escala de servei <i>Escalera de servicio</i>		3				
		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 diaria 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 Apartamentos	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 Estudios	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				
	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 $\geq 5 \text{ m}^2$						
		Sala independent $\geq 12 \text{ m}^2$ <i>Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$</i>	B	2	M	M	-	-
		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 $\geq 5 \text{ m}^2$						
		Sala independent $\geq 14 \text{ m}^2$ <i>Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$</i>	D	4			M	M
	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	Telefon 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 gentileses) <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/ ÀREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Comoditats sanitàries <i>Comodidades sanitarias</i>	97	Una tovallola de bany per persona <i>Una toalla de mano por persona</i>	2	M	M	M	M
	98	Tovallols 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				
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	103	Paperera de bany <i>Papelera de baño</i>	1	M	M	M	M
	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>Limpeza 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 <i>Cuna, a petición del cliente</i>	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 <i>Almohada adicional a petición del cliente</i>	1			M	M
	116	Dos coixins per persona <i>Dos almohadas por persona</i>	4				
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	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 <i>Manta / nórdico adicional, a petición del cliente</i>	2	M	M	M	M
	119	Possibilitat d'enfosquir l'apartament (per exemple, cortines i foscurit) <i>Possibilidad 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 <i>Equipamiento del apartamento</i>	125	Apartaments amb aire condicionat central ajustable <i>Apartamentos con climatización central ajustable</i>	A	8			M	M
		Apartaments amb aire condicionat amb termostats 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	Tèlèfon mòbil, a petició del client, a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe <i>Teléfono móvil, a petición del cliente, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe</i>	A	8			-	-
		Tèlèfon 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, wifi)</i>		8			M	M
	148	PC amb Internet a l'apartament, a petició del client <i>PC con Internet en el apartamento, a petición del cliente</i>	A	3				
		PC amb Internet a l'apartament <i>PC con Internet en el apartamento</i>	B	10				
Equipament de l'apartament <i>Equipamiento del apartamento</i>	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/ ÀREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Apartament	156	Estris de cuina i menjador (vaixel·la, coberteria, cristalleria...) <i>Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cuberteria, 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 <i>Cambio diario de las toallas, a petición del cliente</i>		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				
	163	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				
Miscel·lània <i>Miscelánea</i>	164	Canvi diari de la roba de llit, a petició del client <i>Cambio diario de la ropa de cama, a petición del cliente</i>		10				
	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 <i>Plancha, a petición del cliente</i>		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 <i>Juego de costura, a petición del cliente</i>	A	1				
	171	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 <i>Utensilios de limpieza de zapatos, a petición del cliente</i>	A	2				
	173	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>Minilla 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	Solàrium		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/ ÀREA	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, servicio concertado</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 spinning <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 cooperadores.		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 áreas 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 electrónico.</i>		5				
	256	Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet <i>Plano de situación / croquis de la dirección, a petición del cliente o por Internet</i>		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 desconexió 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	Luminàries 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 luminica 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 autònoms <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 funcionen 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 pulsador o pulsador 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





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

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

Documentació general

SÍ NO N/A

☐	☐	☐	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)
☐	☐	☐	Llicència o presentació DRIAT Administració turística	L'establiment està inscrit en el Registre General d'Empreses Turístiques.	Comprovació per part de l'Administració
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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)
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	Enllumenat	L'establiment disposa de detectors de presència en l'enllumenat dels banys i passadissos.	Adjuntar imatge detectors
☐	☐	☐	Lampisteria	Té sistemes d'aeradors a l'aixeteria i sistema de doble descàrrega en les cisternes.	Adjuntar imatge
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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





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

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
Hotels / Apartaments

SÍ NO N/A

☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	Accés	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies.	Imatge / document acreditatiu
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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 llençeria de llit una vegada a la setmana com a mínim.	Imatge / document acreditatiu Document acreditatiu
☐	☐	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
☐	☐	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





☐	Restauració	Àrea de restauració amb capacitat per al 60 % dels clients (com a mínim). Oferta de begudes a l'hotel. Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques. Ha d'ofrir 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/servis 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.	Documentació / imatge justificant
☐	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
☐	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

☐	Pensió completa integral	S'ha d'ofrir pensió completa amb tres àpats diaris (en un o diversos punts de l'hotel amb horaris visibles). Hi ha una roda de menús per a les pensions completes i pels aperitius disponibles (rotació de plats quinzenal).	Document justificatiu Roda de menús
☐	Identificació clients pensió completa integral	S'identifica el client de pensió completa integral mitjançant una polsera o altres mètodes.	Identificació clients
☐	Serveis clients pensió completa integral	Vaixella i cristalleria a tots els serveis (única excepció a la zona de la piscina per seguretat). 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 (show cooking). 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").	Documents justificatius compliment
☐	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
☐	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 MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
TURISME D'INTERIOR

SÍ	NO	N/A			
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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. 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).	Imatge / document acreditatiu compliment
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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). 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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
AGROTURISME**

SÍ	NO	N/A			
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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

SÍ	NO	N/A			
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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. 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.	Imatge / document acreditatiu
☐	☐	☐	Climatització (si hi obliga la normativa turística)	Totes les àrees públiques han d'estar climatitzades.	Imatge / document acreditatiu
☐	☐	☐	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. 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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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. Neteja diària de les habitacions. Canvi de tovalloles diari a petició del client. Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.	Imatge / document acreditatiu compliment
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
HOSTATGERIA

SI NO N/A

☐	☐	Reserves	Es disposa d'un formulari que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
			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.	Document règim admissió i normes de comportament
☐	☐	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
☐	☐	La llista de preus està exposada	La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Aquesta inclou el preu total (amb impostos).	Imatge exposició llista preus
☐	☐	Recepció	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
☐	☐	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. Com a mínim el 60 % 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 (cuina inclosa), 12 m ² si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 m ² (bany inclòs). Com a mínim el 60 % de les habitacions han de disposar de lavabo, vàter i dutxa (o banyera). Han de disposar d'algun sistema per enfosquir el dormitori.	Imatge / document acreditatiu compliment
☐	☐	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
☐	☐	Serveis higiènics	S'ha de disposar de banys generals (quan la capacitat de l'establiment sigui superior a 30 places). Neteja diària de les habitacions, amb la possibilitat de pactar-ho amb l'hoste perquè la faci ell mateix. Canvi de tovalloles a petició del client. Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana.	Imatge / document acreditatiu compliment
☐	☐	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 del establiment).	Imatge cartells cabuda
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	Serveis	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.	Adjuntar document acreditatiu
☐	☐	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





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

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
RESTAURANTS / BARS / CAFETERIES

SÍ NO N/A

☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	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
☐	☐	Revisió instal·lació elèctrica	La instal·lació de baixa tensió és revisada quinquennalment per un organisme de control autoritzat (OCA)	Adjuntar document acreditatiu
☐	☐	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
☐	☐	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





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

PLA DE MODERNITZACIÓ 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.	





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

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
LLOGUER DE VEHICLES SENSE CONDUCTOR

SI NO

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Reserves	Es disposa d'un formulari de reserves estàndard conegut i aplicat per tot el personal.	Formulari de reserves
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

☐

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'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
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
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
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
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
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
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
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
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
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





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

PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
HOSTAL / HOSTAL RESIDÈNCIA / PENSIÓ / POSADA / CASA D'HOTES / CAMPAMENT DE TURISME
I CÀMPING (...)

SÍ NO N/A

☐	☐	☐	Reserves	Es disposa d'un formulari de reserves que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions.	Formulari petició de reserves
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	Recepció	S'ha d'habilitar un telèfon a disposició dels clients.	Imatge / document acreditatiu
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
☐	☐	☐	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
	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. Armari 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. Lliquadora
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 a 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 eqüestre: 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'établissement / 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.....

(1)

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINT
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'établissement / 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 PLAINT
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





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**

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 **serà 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 l'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 Iles 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.

