



Secció I. Disposicions generals

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA VICEPRESIDÈNCIA I CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA

6723

Correcció d'errates en l'edicta 6661 (BOIB 56 de data 18-04-2015) referit al “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”

Al Butlletí Oficial de les Illes Balears núm.56, de 18 d'abril de 2015, s'ha detectat una errata en la publicació del “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”, consistent l'error en què els annexes de la versió castellana s'han publicat en llengua catalana.

Per això, i de conformitat amb l'article 105.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, s'ha d'esmenar l'error per la qual cosa es publiquen els annexes en versió castellana.

Palma, 20 d'abril de 2015

La secretaria general
Catalina Ferrer Bover



ANEXO 1
Distintivos

1. Objeto: este anexo tiene por objeto establecer los distintivos correspondientes a las empresas y los establecimientos turísticos que desarrollan sus actividades en el ámbito territorial de la comunidad autónoma de las Illes Balears, de conformidad con las obligaciones contenidas en la Ley 8/2012 y en este decreto.
2. Característica del distintivo y técnica de reproducción: el distintivo estará constituido por unen placa cuadrada de plancha de aluminio lacado de 400x400x20 mm o 200x200x20 mm con esquinas redondeadas de radio de 30 y 15 mm respectivamente. En len placa figurarán los símbolos correspondientes a cada tipo y modalidad de empresa y establecimiento y, cuando proceda, las estrellas, llaves u otros distintivos correspondientes a la categoría del establecimiento; si procede, bajo las estrellas, aparecerá la leyenda de superior, lujo, gran lujo o similar. Abajo constará el número de inscripción.

Todo ello en la forma y con las dimensionas que se indican en este anexo.

3. Descripción:

ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	DISTINTIVO
Hotel	Estrellas (5 gran lujo, 4, 3 superior, 3, 2 y 1)	H, con estrellas en la parte inferior y leyenda, si procede, gran lujo o superior. Placa de 400x400 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326), estrellas doradas y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Hotel apartamento	Estrellas (5 gran lujo, 4, 3 superior, 3, 2 y 1)	HA, con estrellas en la parte inferior y leyenda, si procede, gran lujo o superior. Placa de 400x400 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326), estrellas doradas y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Apartamento turístico	Llaves (4, 3 superior, 3, 2 y 1)	AT, con llaves en la parte inferior y leyenda, si procede, superior. Placa de 400x400 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326). Llaves doradas y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Turismo de interior	Categoría voluntaria. Estrellas (5 gran lujo, 4, 3 superior, 3, 2 y 1)	TI, con estrellas en la parte inferior. Placa de 400x400 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326), estrellas doradas y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Hotel rural	Categoría voluntaria. Estrellas (5 gran lujo, 4, 3 superior, 3, 2 y 1)	HR, con estrellas en la parte inferior. Placa de 400x400 mm con fondo verde (Pantone 368), estrellas de color rojo (Pantone 199) y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Agroturismo	Categoría voluntaria. Estrellas (5 gran lujo, 4, 3 superior, 3, 2 y 1)	AG, con estrellas en la parte inferior. Placa de 400x400 mm con fondo verde (Pantone 368), estrellas de color rojo (Pantone 199) y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Hospedería	Clasificación voluntaria estrellas	LO en su interior. Placa de 400x400 mm, con fondo azul turquesa (Pantone 326) y con caracteres en color blanco. Número de inscripción.
Estancia turística en viviendas	Sin categoría	ETV en su interior. Placa de 200x200 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326) y con caracteres en color blanco. Número de inscripción.
Restaurante	Sin categoría	R en su interior. Placa de 200x200 mm, con fondo azul marino (Pantone 286) y con caracteres en color blanco. Número de inscripción.
Restaurante	Categoría Gold	R en su interior. Placa de 200x200 mm con fondo azul marino (Pantone 286), con caracteres en color dorado. Número de inscripción.
Bar cafetería	Sin categoría	BC en su interior. Placa de 200x200 mm, con fondo azul marino (Pantone 286) y con caracteres en color blanco. Número de inscripción.
Bar cafetería	Categoría Gold	BC en su interior. Placa de 200x200 mm, con fondo azul marino (Pantone 286) y con caracteres en color dorado. Número de inscripción.
Bar de copas	Sin categoría	BCp, silueta de copa en su interior. Placa de 200x200 mm, con fondo azul marino (Pantone 286) y con caracteres en color blanco. Número de inscripción.
Bar de copas	Categoría Gold	BCp, silueta de copa en su interior. Placa de 200x200 mm, con fondo azul marino (Pantone 286) y con caracteres en color dorado. Número de inscripción.
Empresa turisticoresidencial	Categoría única de cinco estrellas	ETR, con estrellas en la parte inferior, y leyenda, si procede, gran lujo. Placa de 400x400 mm con fondo azul turquesa (Pantone 326), estrellas doradas y caracteres de color blanco. Número de inscripción.
Agencia de viajes	Sin categoría	AV, nombre de la agencia, BAL y n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco.
Mediador turístico	Sin categoría	MT, nombre de la empresa y n.º de inscripción en placa de 200x200 mm con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco.
Turismo activo	Sin categoría	TA, nombre de la empresa y n.º de inscripción en placa de





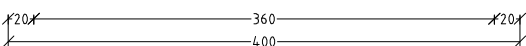
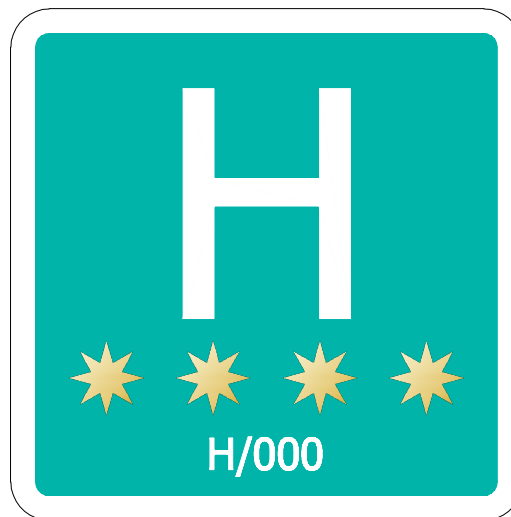
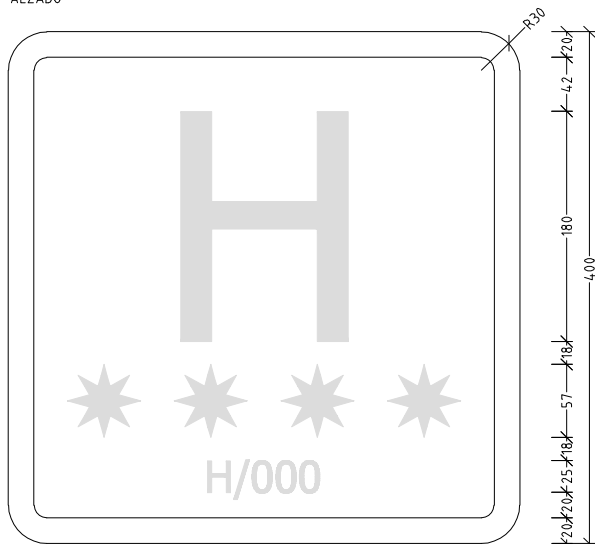
		200x200 mm, con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco.
Central de reserva	Sin categoría	CR, nombre de la empresa y n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco.
Catering	Sin categoría	CT, nombre de la empresa y n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco.
Rent a car / Alquiler de vehículos sin conductor	Sin categoría y/o categoría Premium	RC, nombre de la empresa y n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo marrón (Pantone 483) y caracteres en blanco. Premium: lo mismo, pero letras en color dorado.
Sala de fiesta	Sin categoría	SF, caracteres en blanco SALA DE FIESTA con n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo color gris Pantone 432 y letra: tipo Tahoma color blanco.
Sala de baile	Sin categoría	SB, caracteres en blanco SALA DE BAILE, con n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo color gris Pantone 432 y letra tipo Tahoma color blanco.
Discoteca	Sin categoría	D, caracteres en blanco DISCOTECA, con n.º de inscripción en placa de 200x200 mm, con fondo color gris Pantone 432 y letra tipo Tahoma color blanco.
Café concierto	Sin categoría	CC, caracteres en blanco CAFÉ CONCIERTO, con n.º de inscripción en placa de 200x200 mm con fondo color gris Pantone 432 y letra: tipo Tahoma color blanco.
Club de playa	Sin categoría	CP caracteres y silueta de olas en color blanco CLUB DE PLAYA en placa de 200x200 mm con n.º de inscripción con fondo color azul marino (Pantone 286).
Hostal, vivienda turística vacacional, hostal residencia, pensión y casa de huéspedes	Similar antigua categoría	Mantienen su distintivo anterior.
Embarcación con actividad de entretenimiento	Sin categoría	EE, caracteres en color blanco en placa de 200x200 mm, con n.º de inscripción y con fondo color azul marino (Pantone 286).
Centro turístico recreativo	Sin categoría	CTR, caracteres en color blanco en placa de 200x200 mm, con n.º de inscripción y con fondo color rojo (Pantone 199).
Centro turístico deportivo	Sin categoría	CTE caracteres en color blanco en placa de 200x200 mm con n.º de inscripción con fondo color rojo (Pantone 199).
Centro turístico cultural	Sin categoría	CTC caracteres en color blanco en placa de 200x200 mm con n.º de inscripción con fondo color rojo (Pantone 199).
Centro turístico lúdico	Sin categoría	CTL caracteres en color blanco en placa de 200x200 mm con n.º de inscripción con fondo color rojo (Pantone 199).



HOTELES

MEDIDAS EN mm.

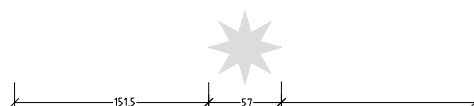
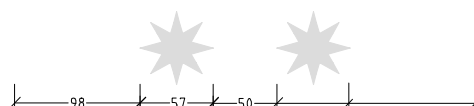
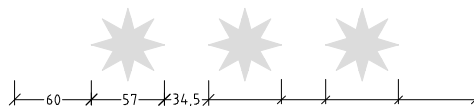
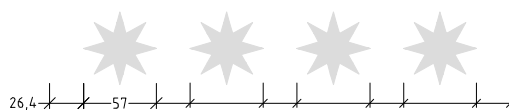
ALZADO



SECCIÓN

SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

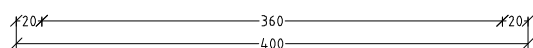
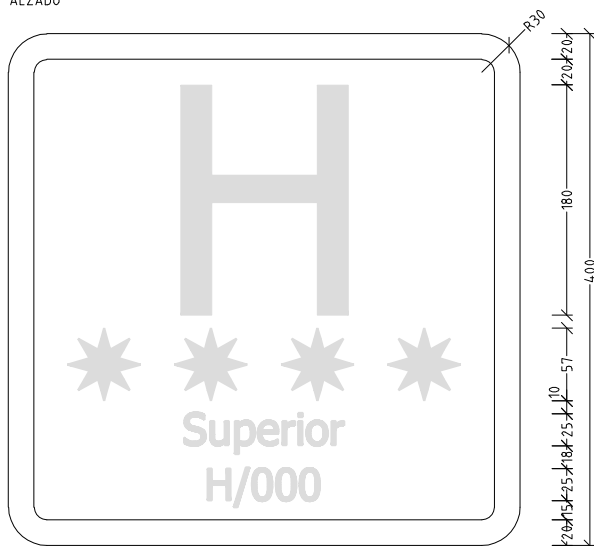
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



HOTELES GRAN LUXE Y SUPERIOR

MEDIDAS EN mm.

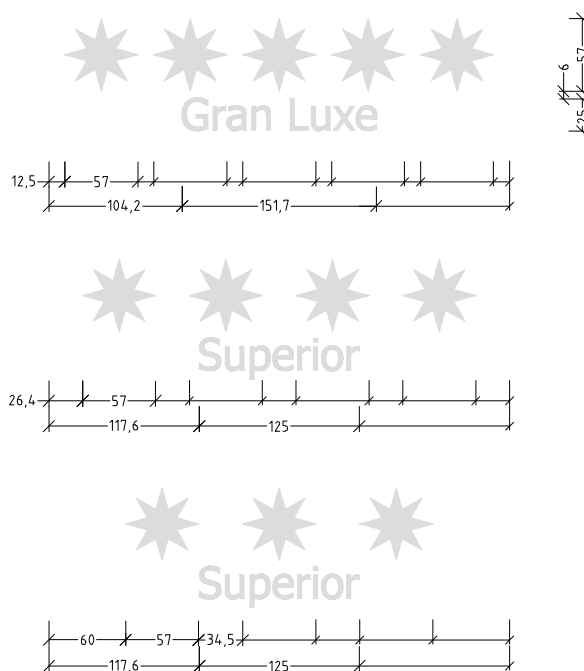
ALZADO



SECCIÓN

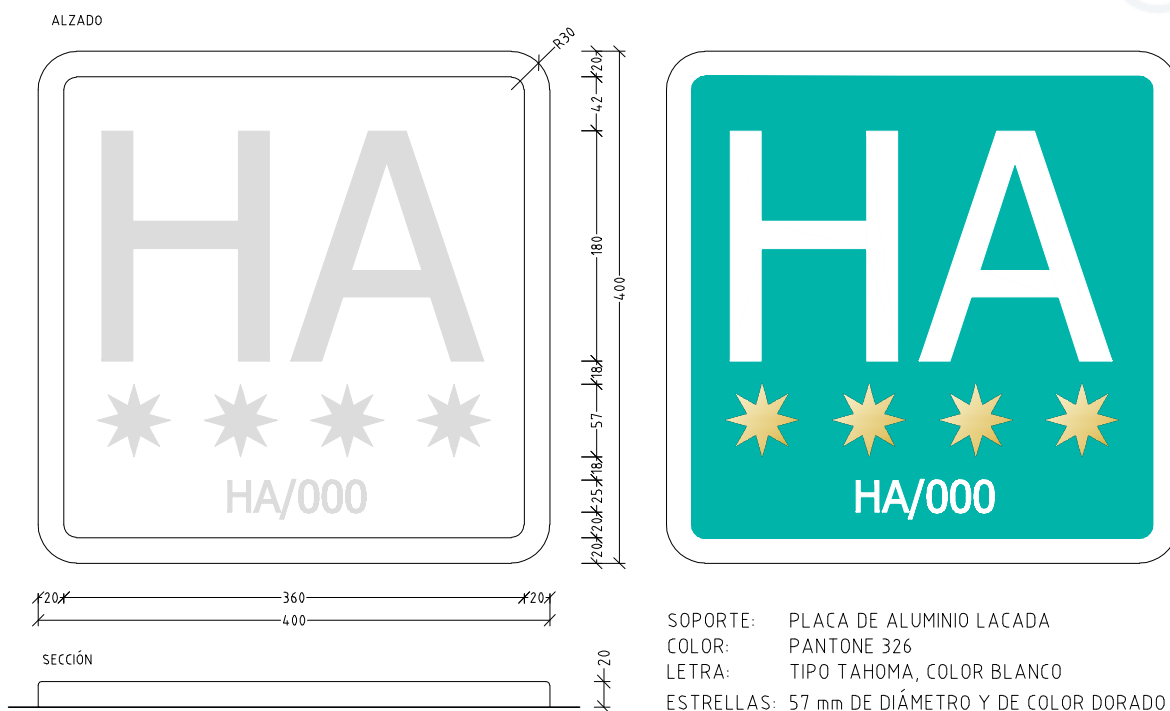
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:

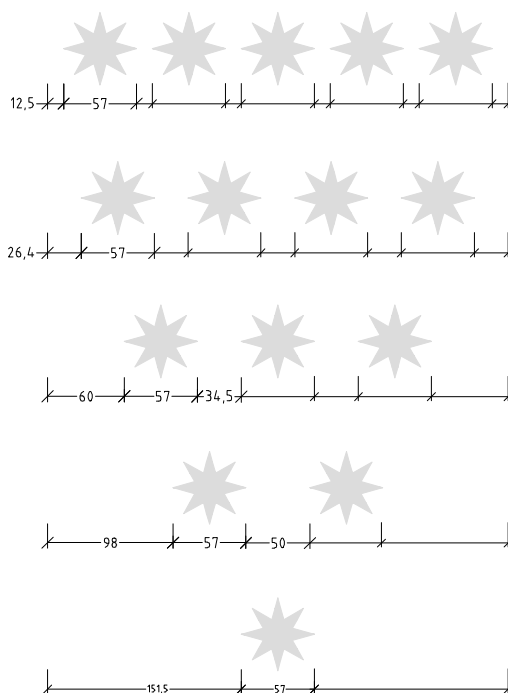


HOTELES- APARTAMENTOS

MEDIDAS EN mm.



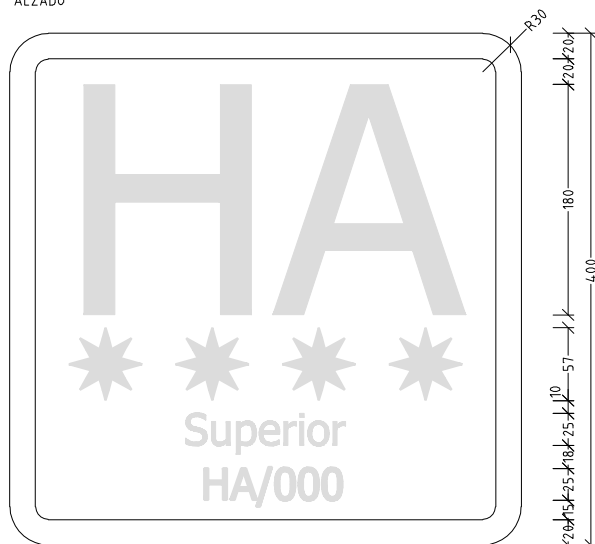
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



HOTELES- APARTAMENTOS GRAN LUXE Y SUPERIOR

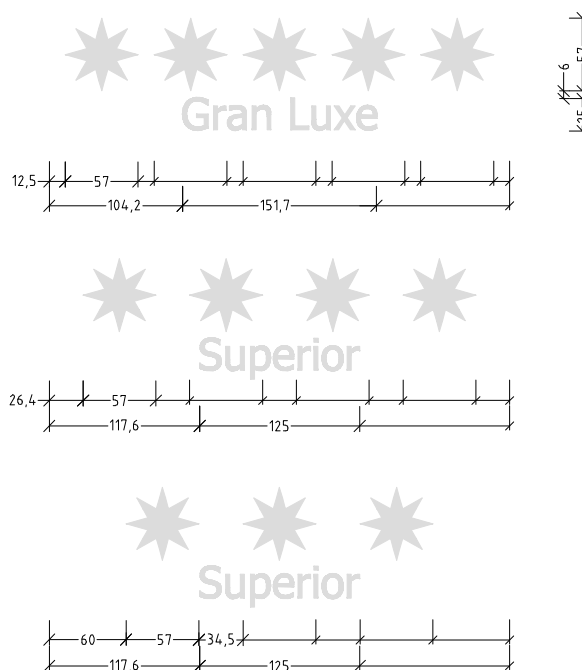
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



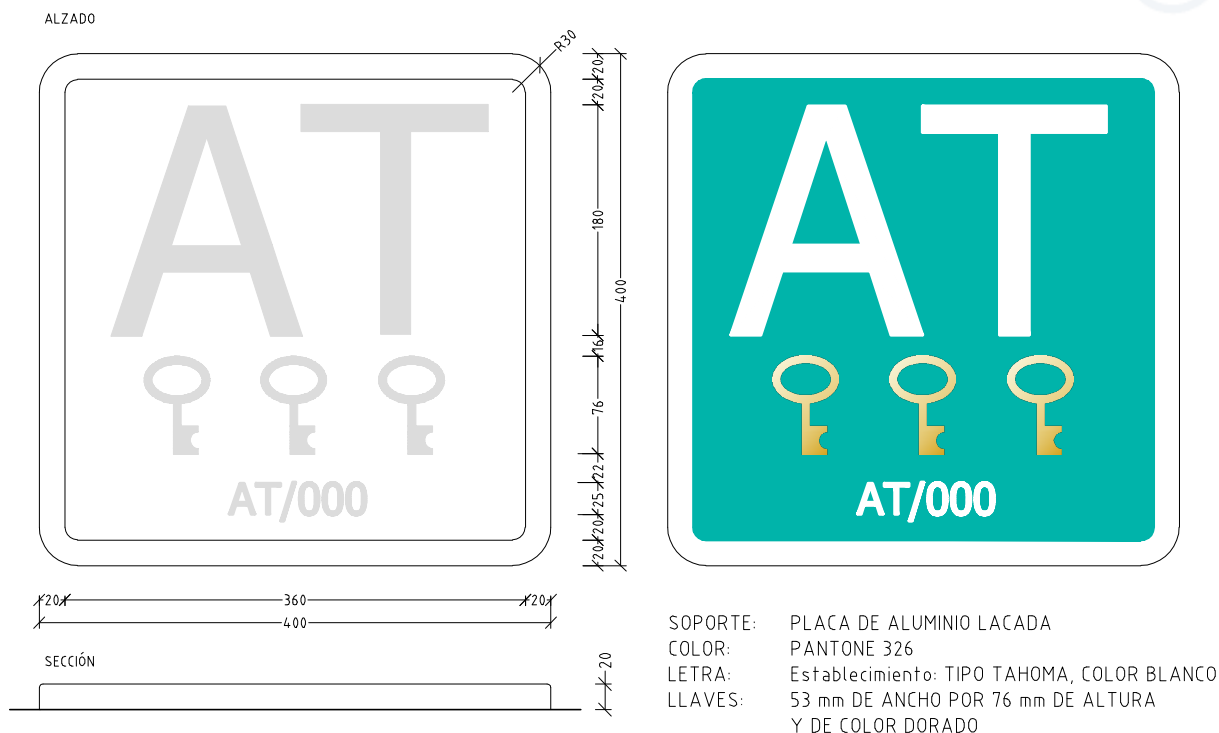
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:

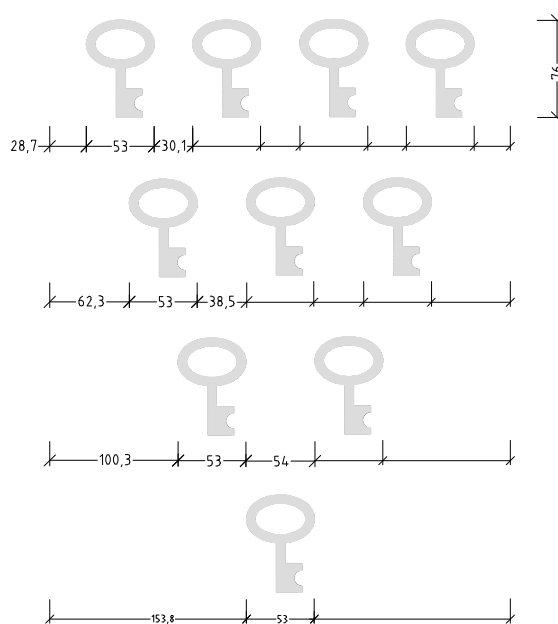


APARTAMENTOS TURÍSTICOS

MEDIDAS EN mm.



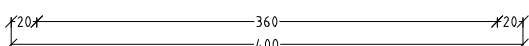
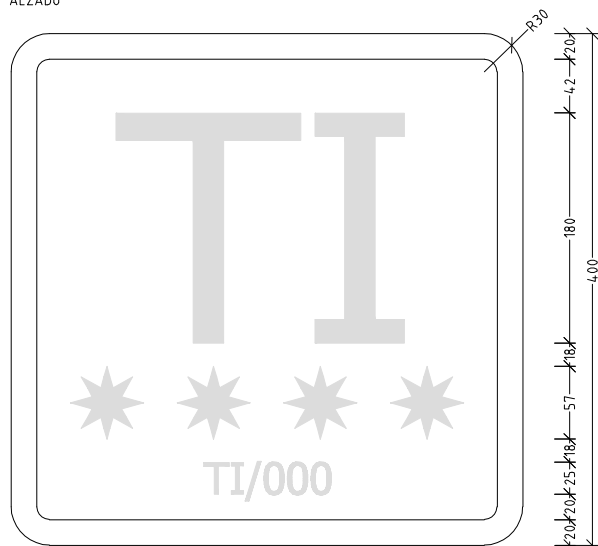
DISPOSICIÓN LLAVES SEGÚN CADA CASO:



TURISMO DE INTERIOR

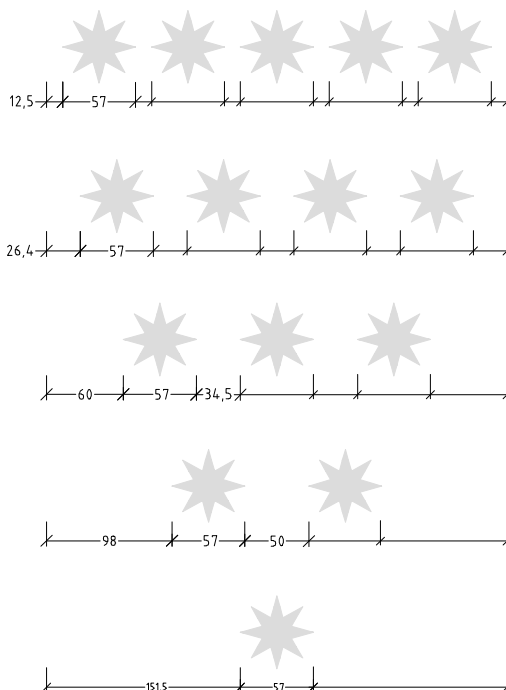
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



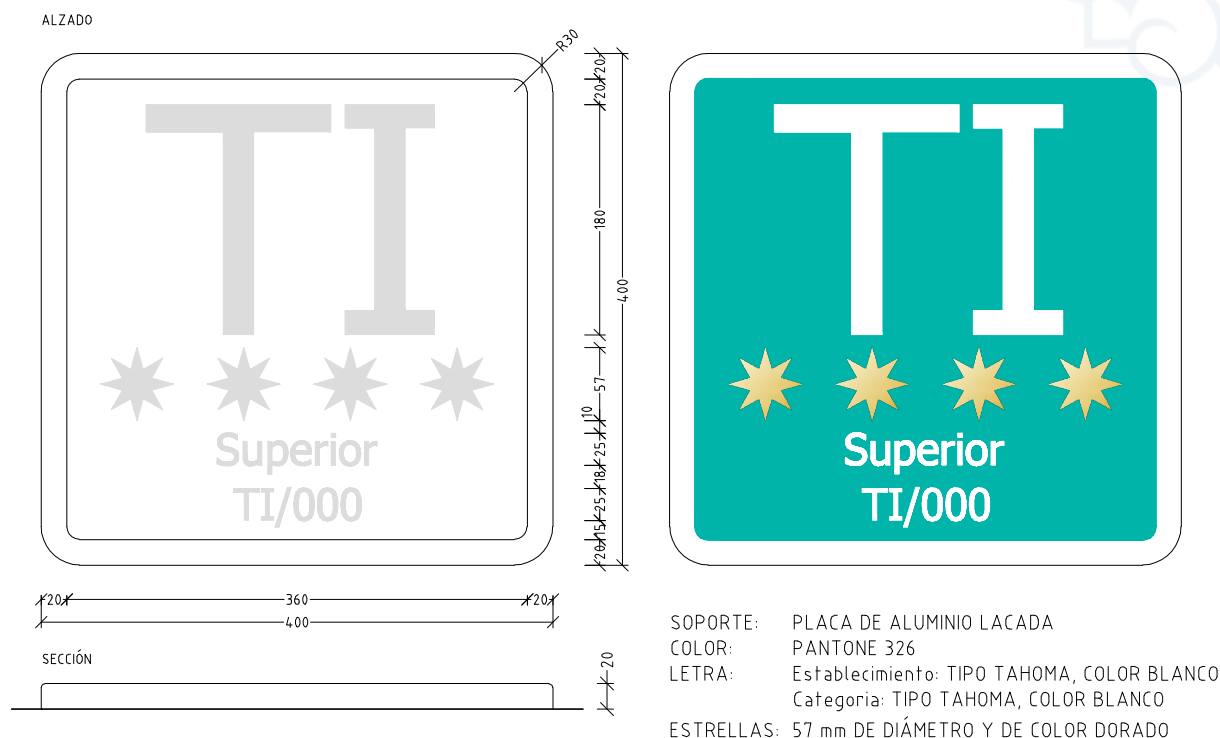
SECCIÓN

SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 326
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

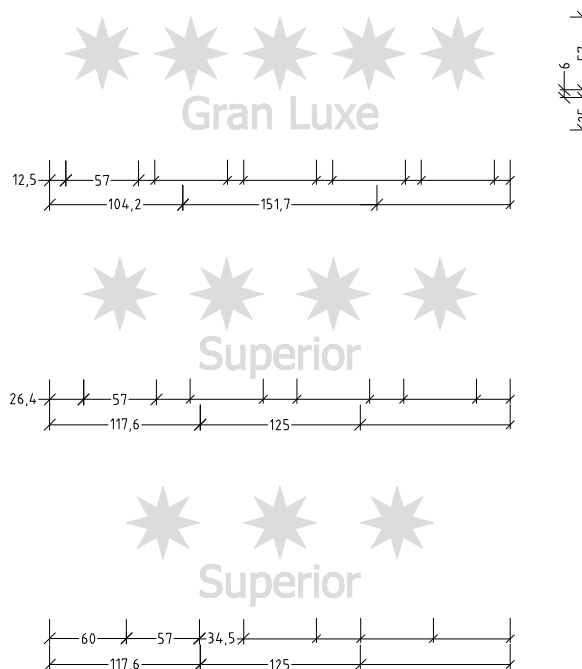
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:

TURISMO DE INTERIOR GRAN LUXE Y SUPERIOR

MEDIDAS EN mm.



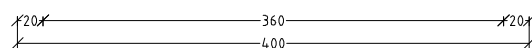
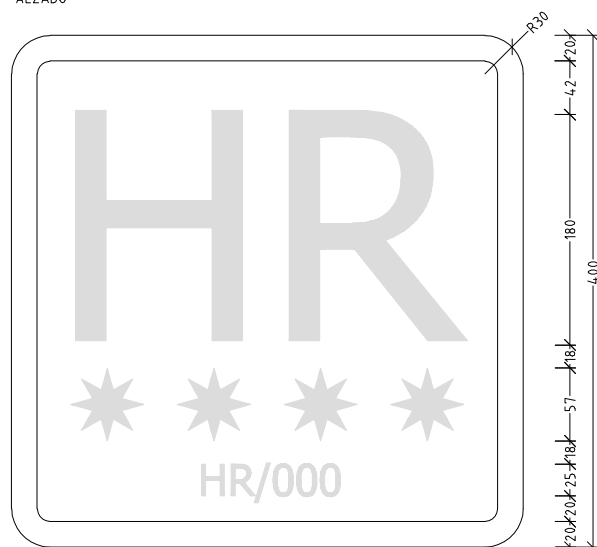
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



HOTELES RURALES

MEDIDAS EN mm.

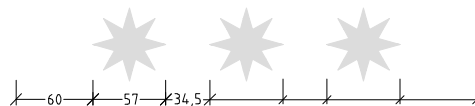
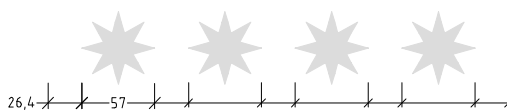
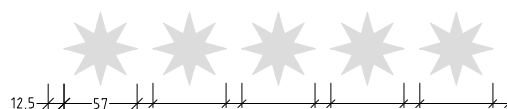
ALZADO



SECCIÓN

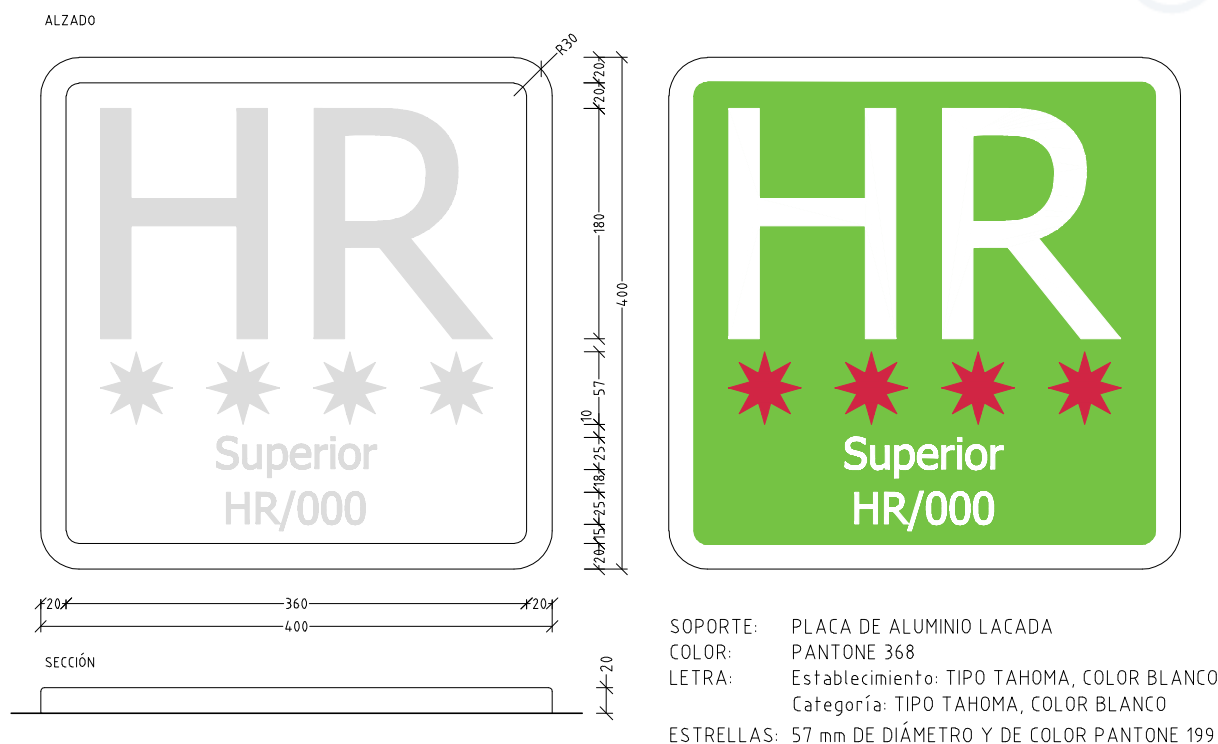
SOPORTE: PLANCA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 368
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR PANTONE 199

DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:

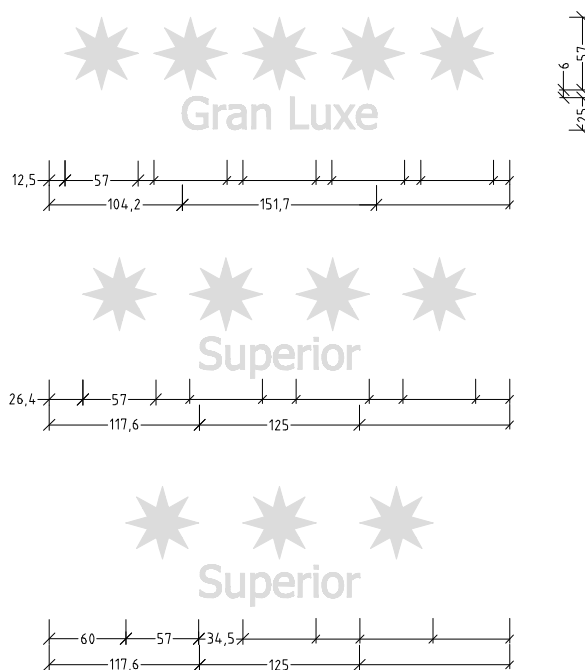


HOTELES RURALES GRAN LUXE Y SUPERIOR

MEDIDAS EN mm.

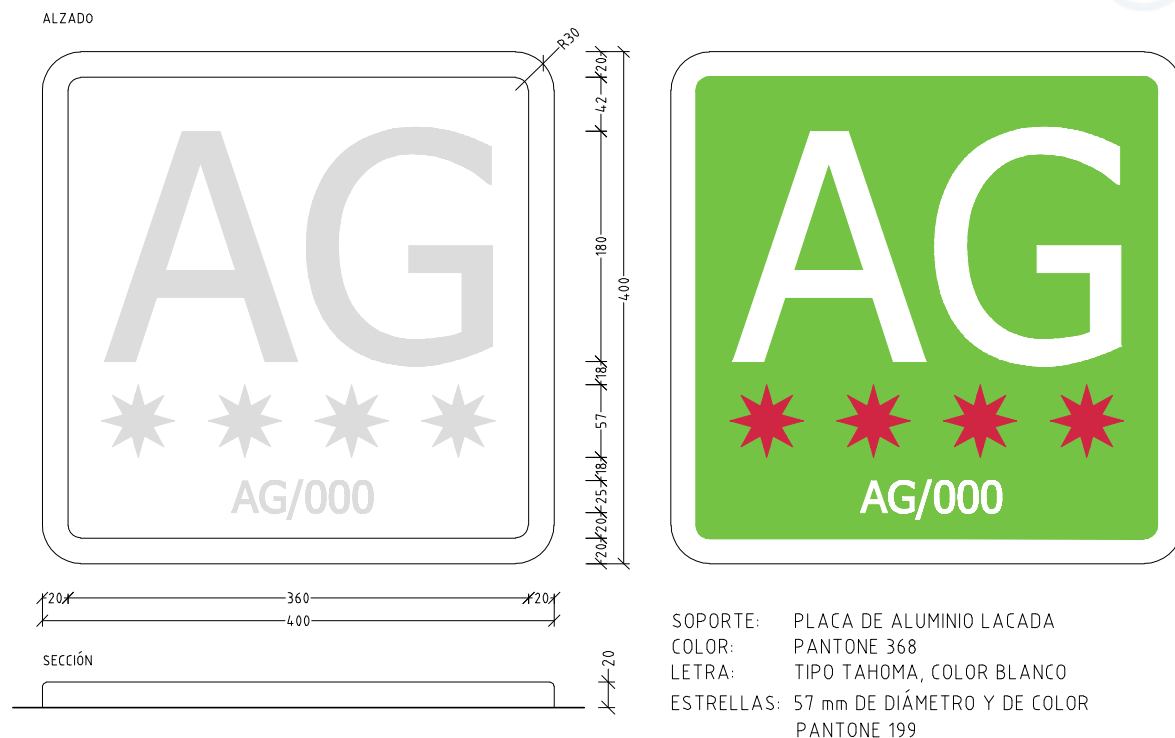


DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:

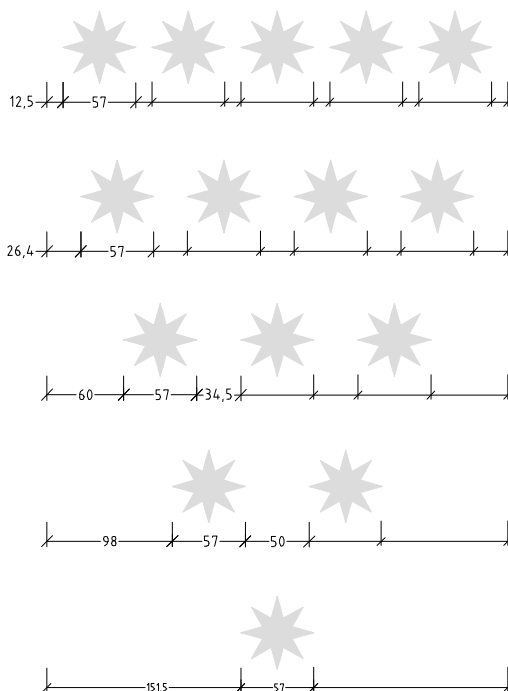


AGROTURISMOS

MEDIDAS EN mm.



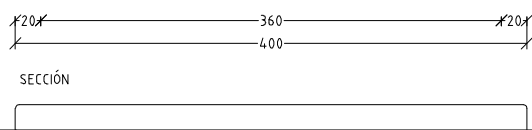
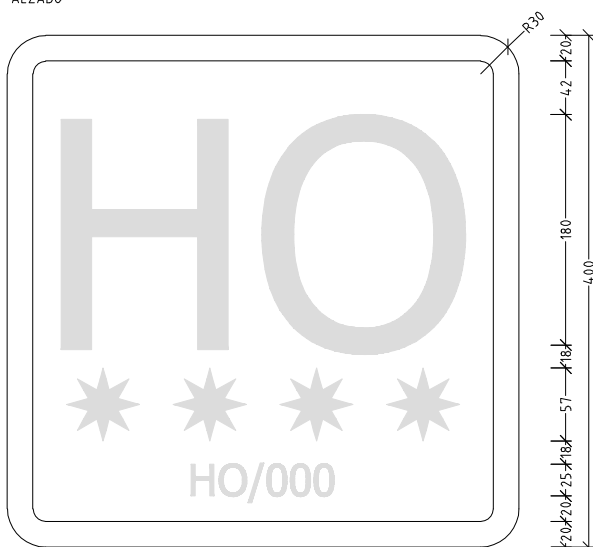
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



HOSPEDERÍAS

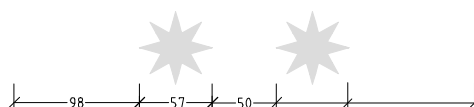
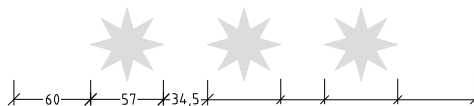
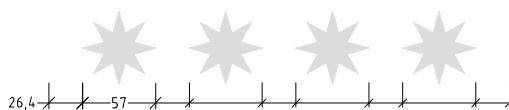
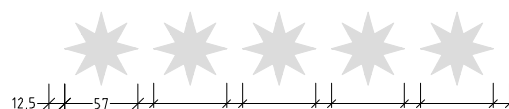
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

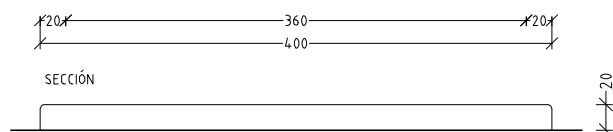
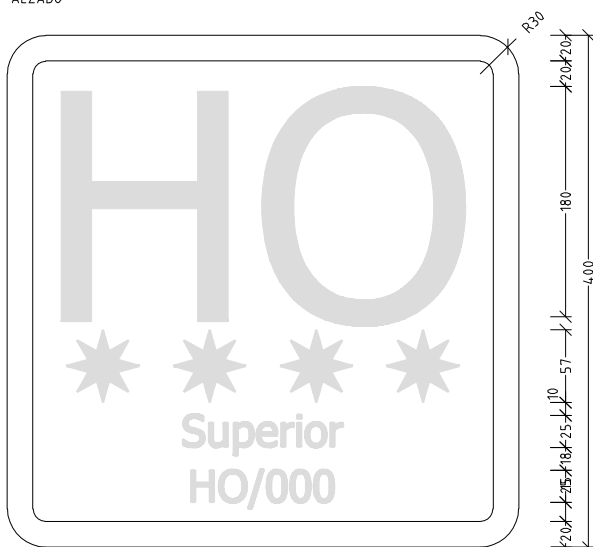
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



HOSPEDERÍAS GRAN LUXE Y SUPERIOR

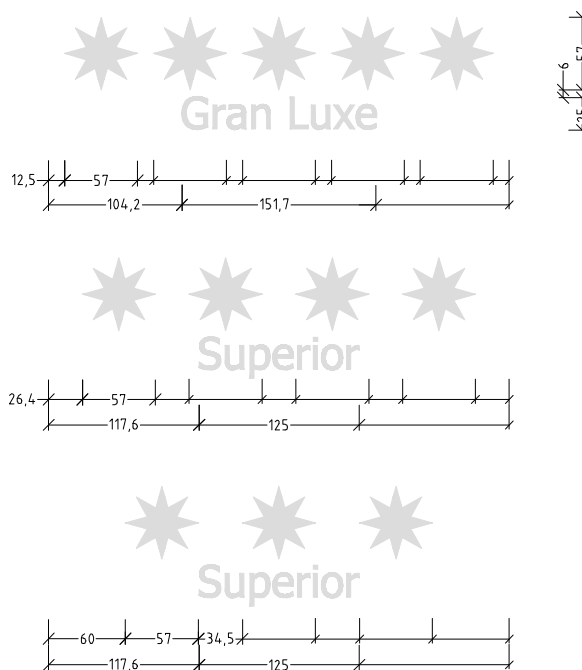
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
 COLOR: PANTONE 326
 LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

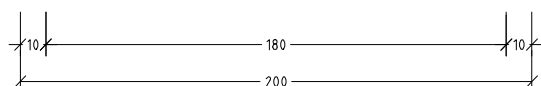
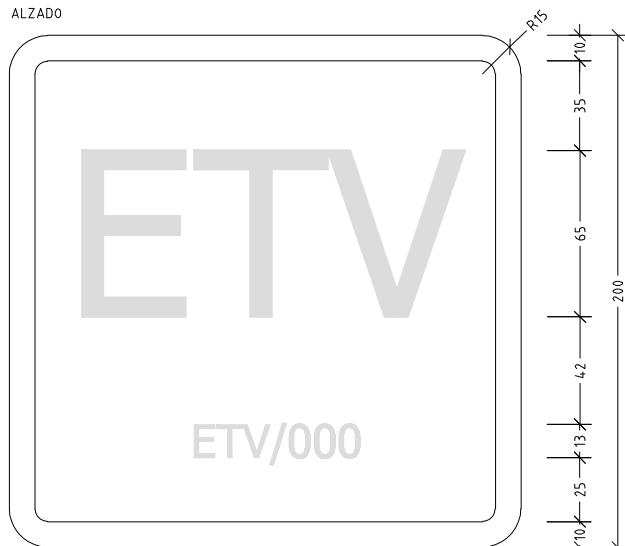
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



ESTANCIA TURÍSTICA

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

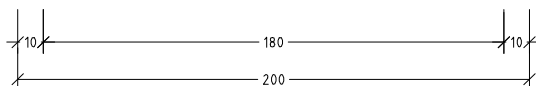
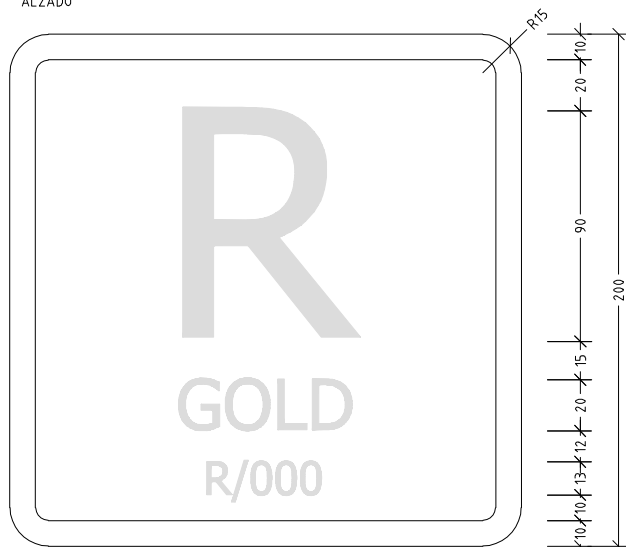
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 326
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



RESTAURANTE GOLD

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

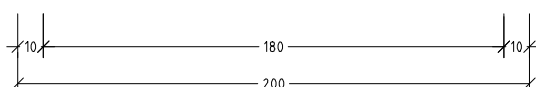
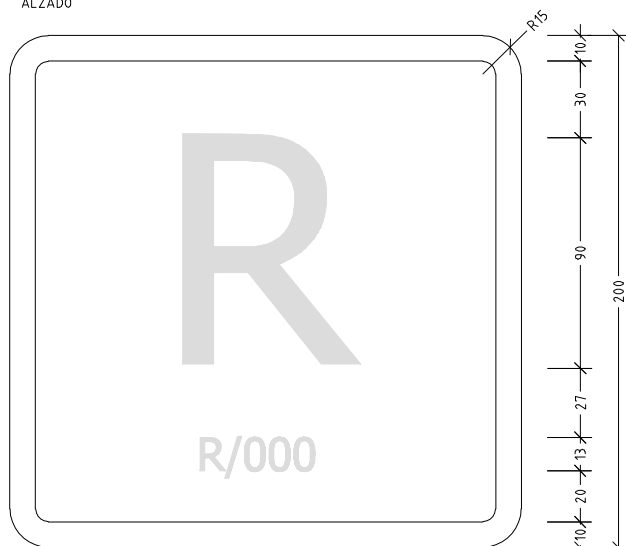


SOPORTE: PLANCA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO

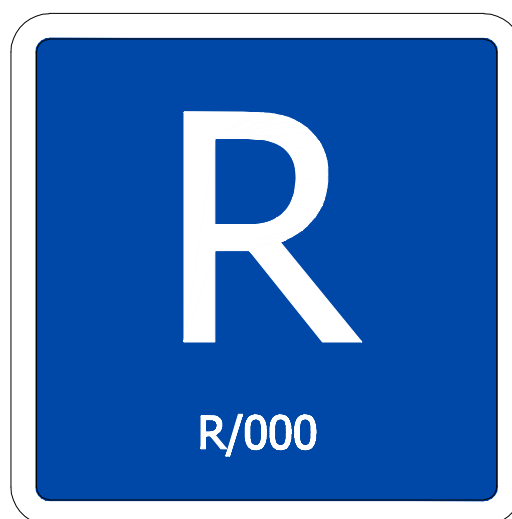
RESTAURANTE

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



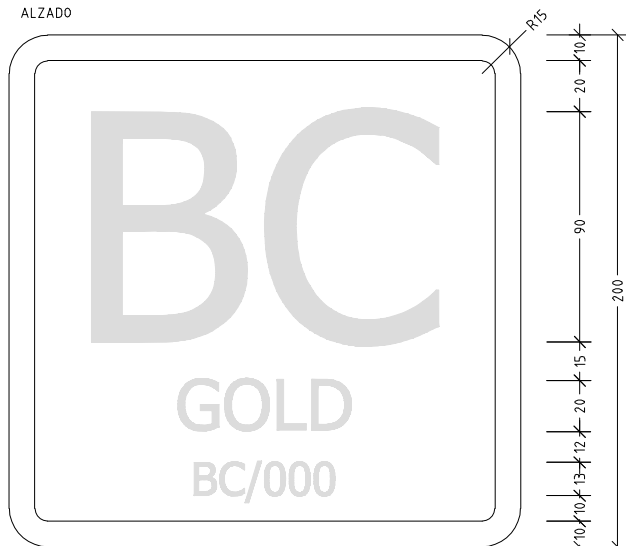
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



BAR-CAFETERÍA GOLD

MEDIDAS EN mm.

ALZADO

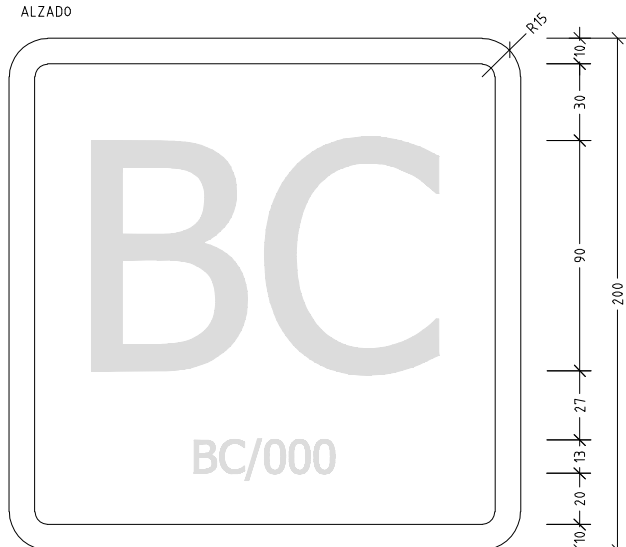


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO

BAR-CAFETERÍA

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



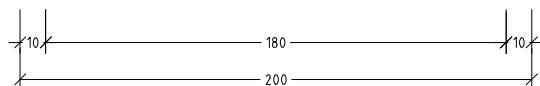
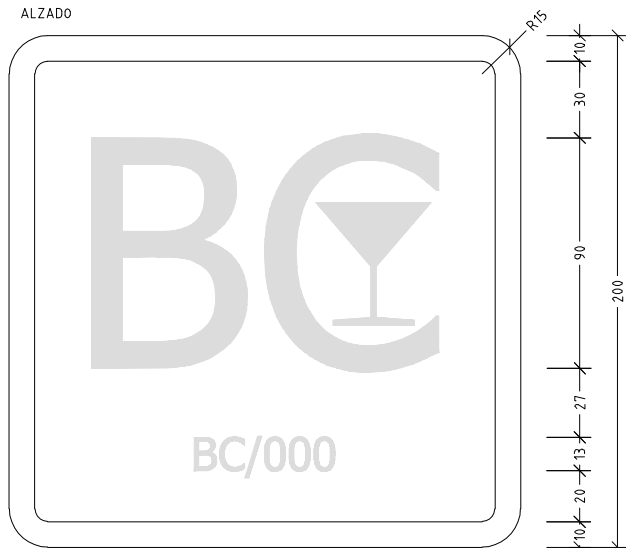
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



BAR DE COPAS

MEDIDAS EN mm.

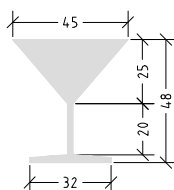
ALZADO



SECCIÓN



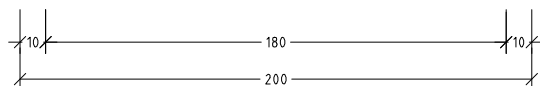
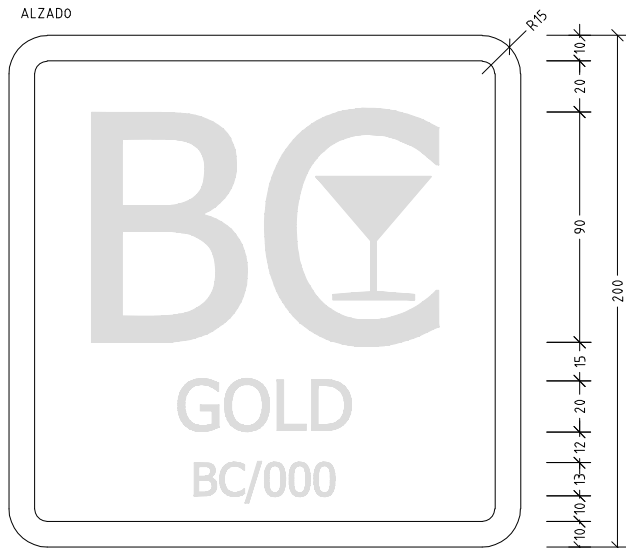
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



BAR DE COPAS GOLD

MEDIDAS EN mm.

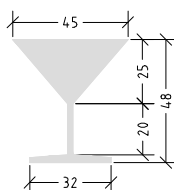
ALZADO



SECCIÓN



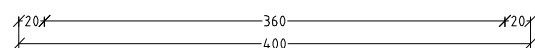
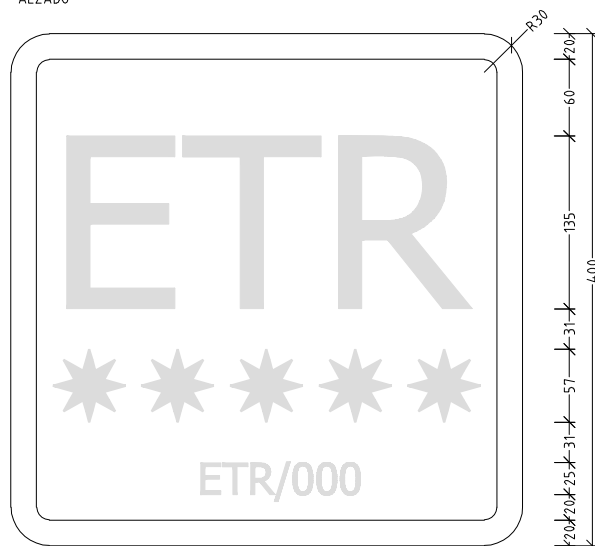
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO



EMPRESAS TURÍSTICO-RESIDENCIALES

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 326
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO
ESTRELLAS: 57 mm DE DIÁMETRO Y DE COLOR DORADO

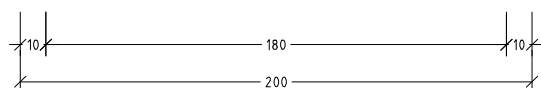
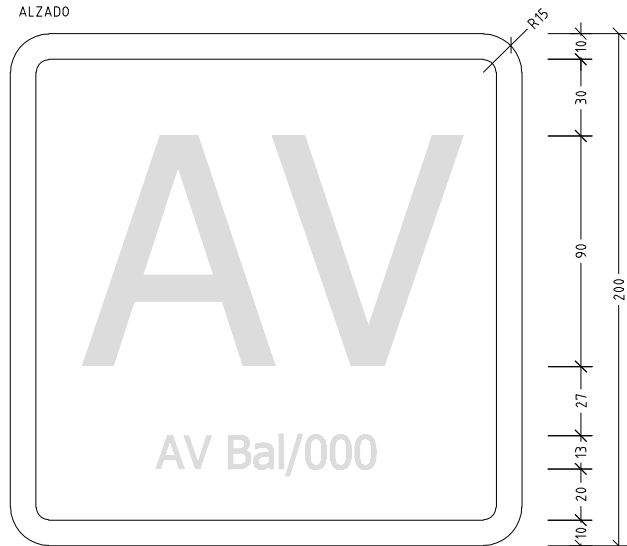
DISPOSICIÓN ESTRELLAS SEGÚN CADA CASO:



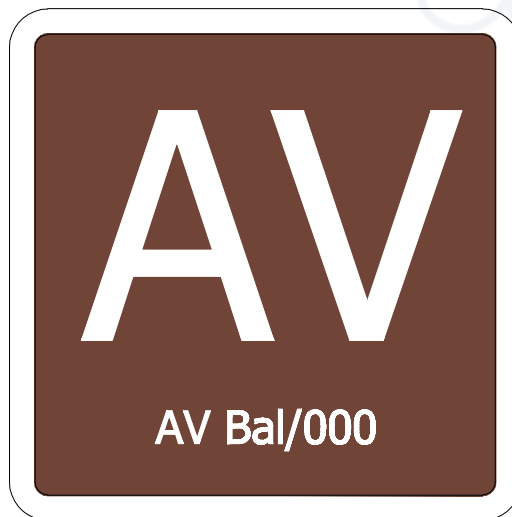
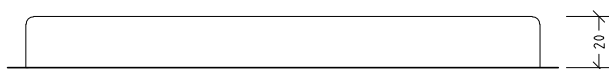
AGENCIA DE VIAJES

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

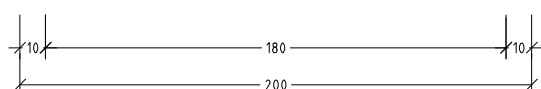
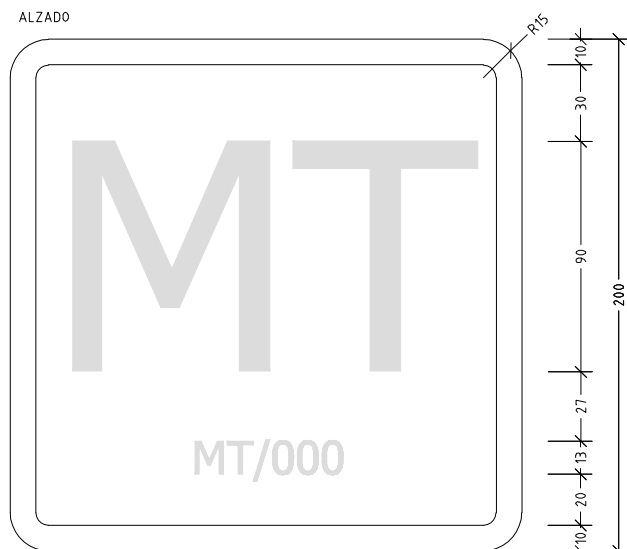


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO

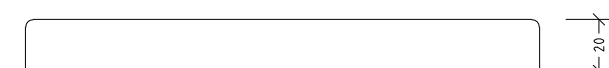
MEDIADORES TURÍSTICOS

MESURES EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



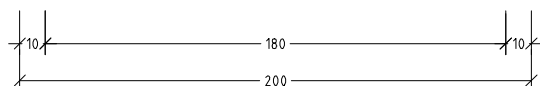
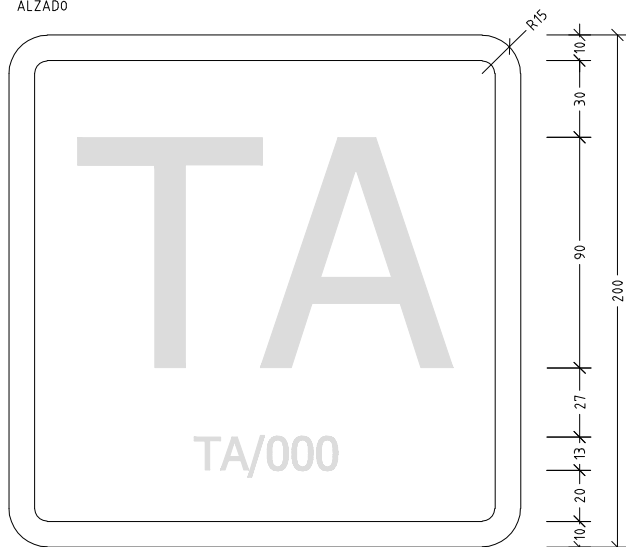
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



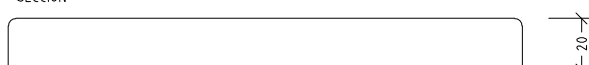
TURISMO ACTIVO

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

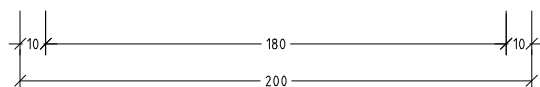
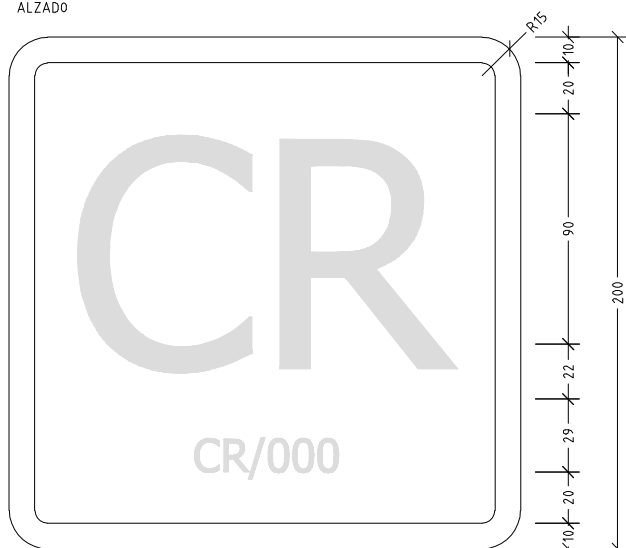


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO

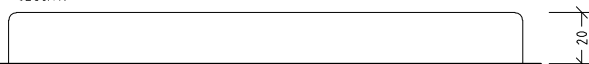
CENTRALES DE RESERVAS

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



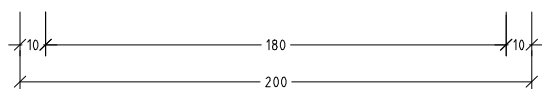
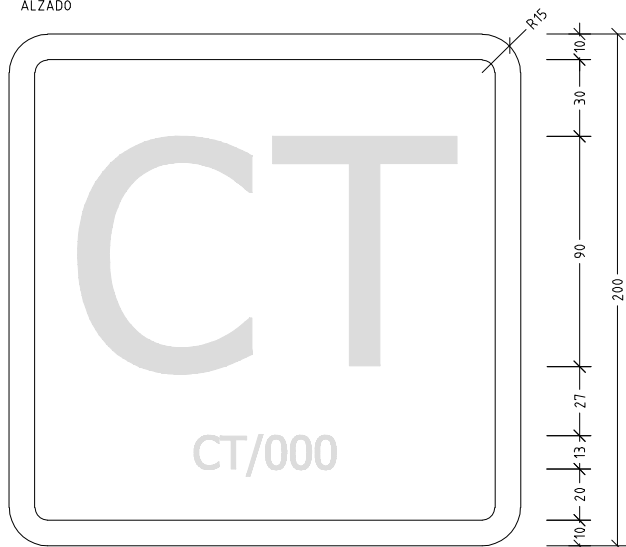
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



CATERING

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

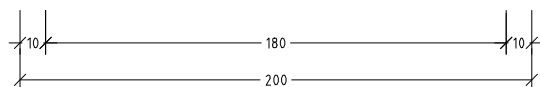
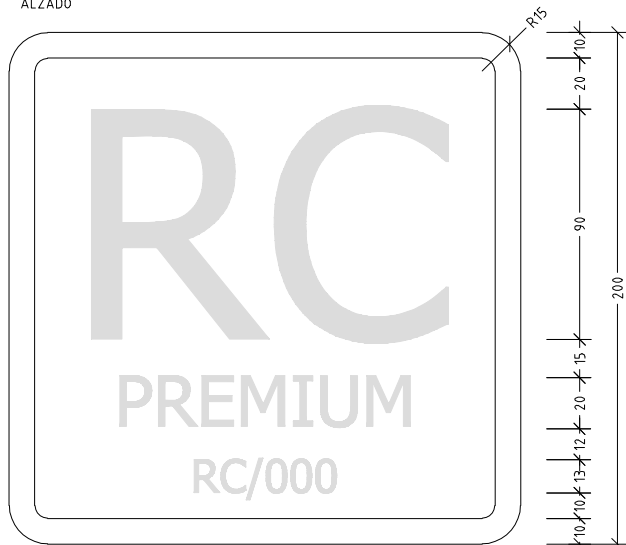
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



ALQUILER DE VEHÍCULOS PREMIUM

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

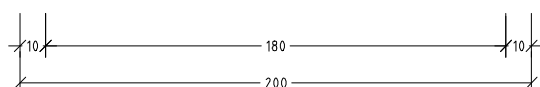
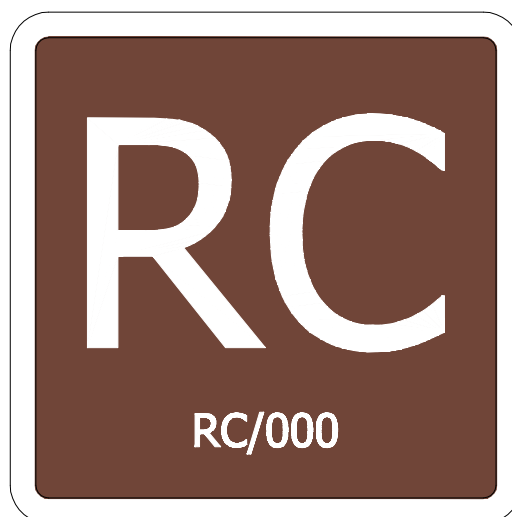
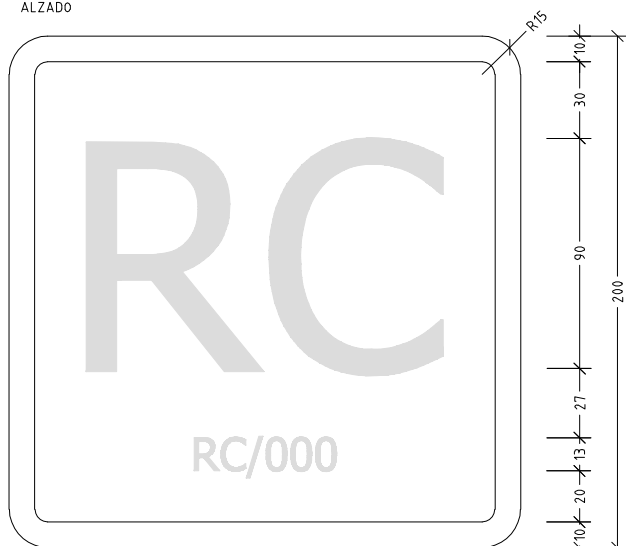


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO

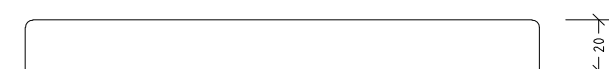
ALQUILER DE VEHÍCULOS

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



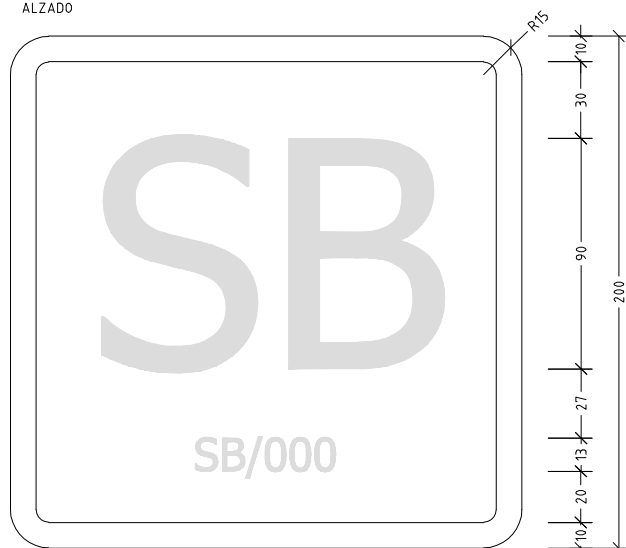
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 483
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



SALAS DE BAILE

MEDIDAS EN mm.

ALZADO

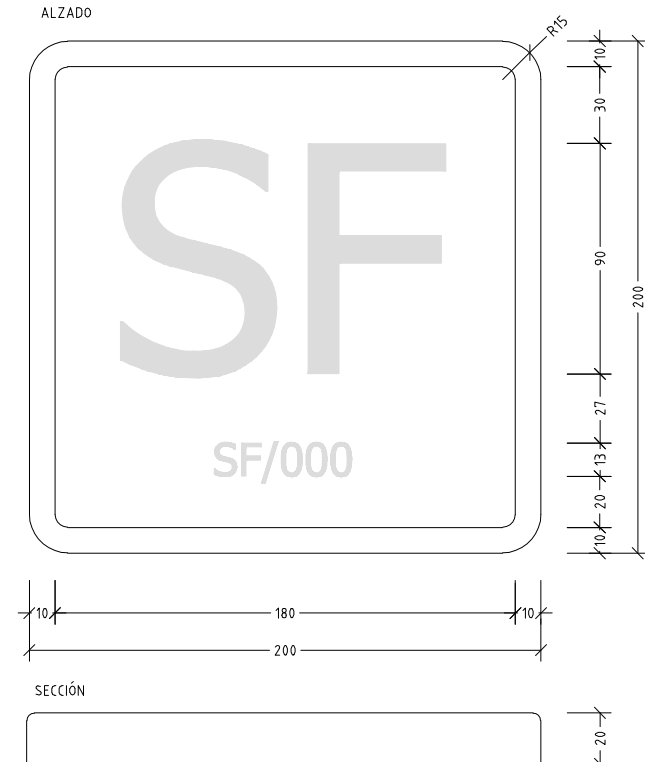


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 432
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO

SALAS DE FIESTAS

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



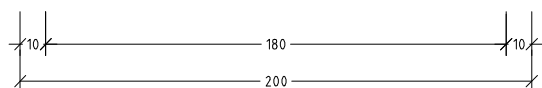
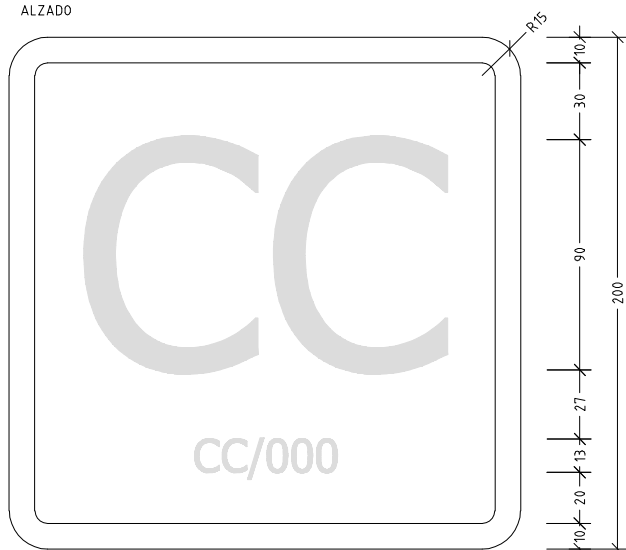
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 432
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



CAFÉ CONCIERTO

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

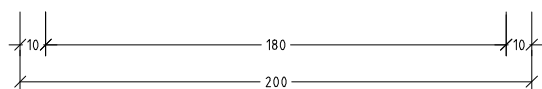
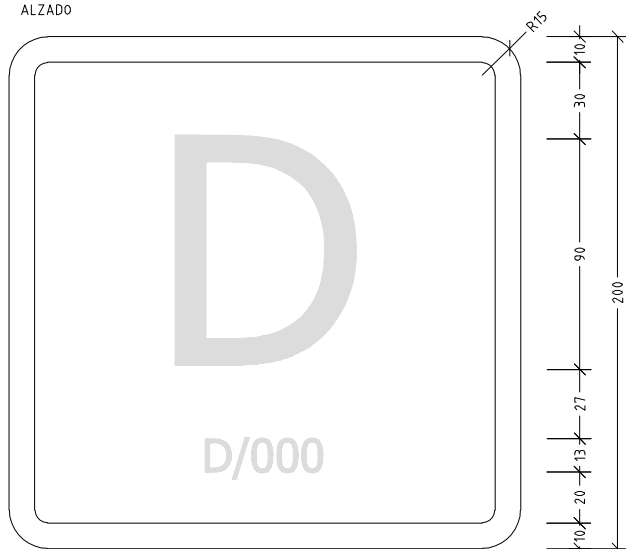


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 432
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO

DISCOTECA

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



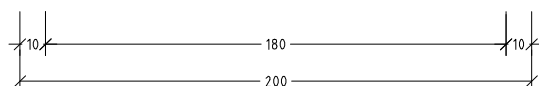
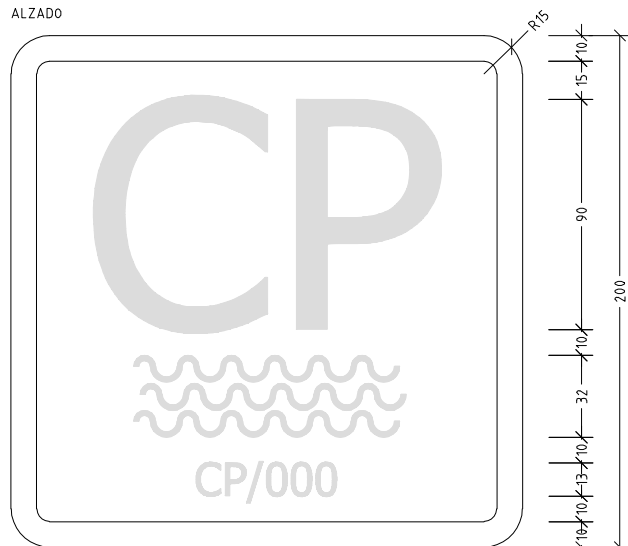
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 432
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



CLUB DE PLAYA

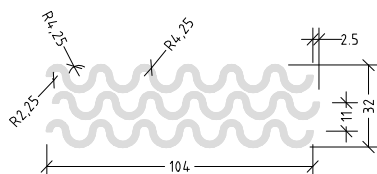
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

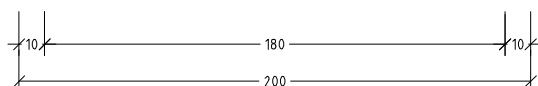
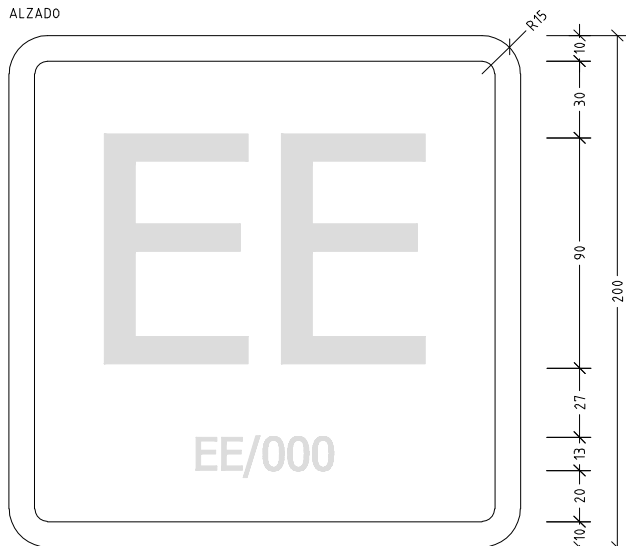
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



EMBARCACIONES CON ACTIVIDAD DE ENTRETENIMIENTO

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



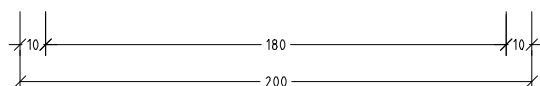
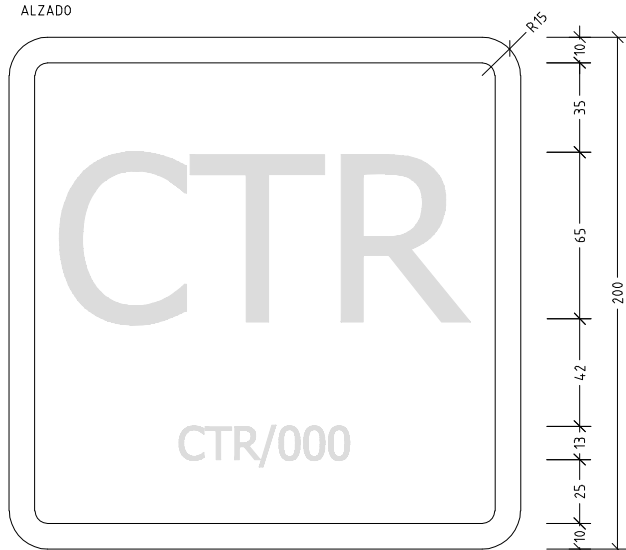
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 286
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



CENTRO TURÍSTICO RECREATIVO

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN

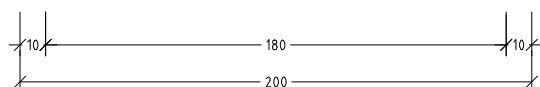
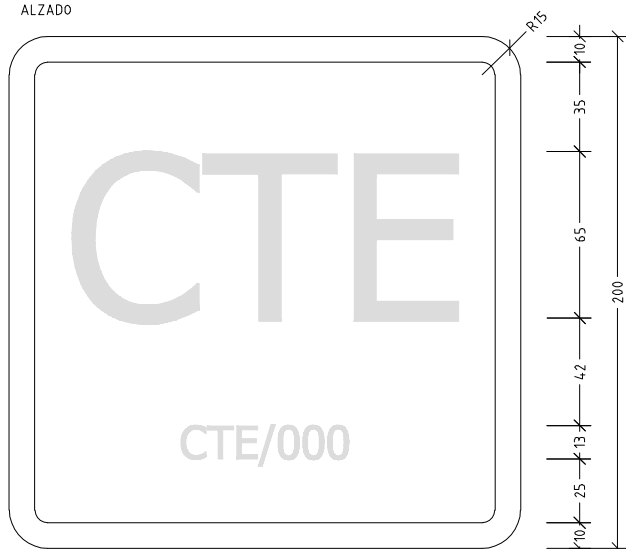


SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 199
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO

CENTRO TURÍSTICO DEPORTIVO

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



SECCIÓN



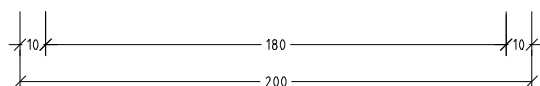
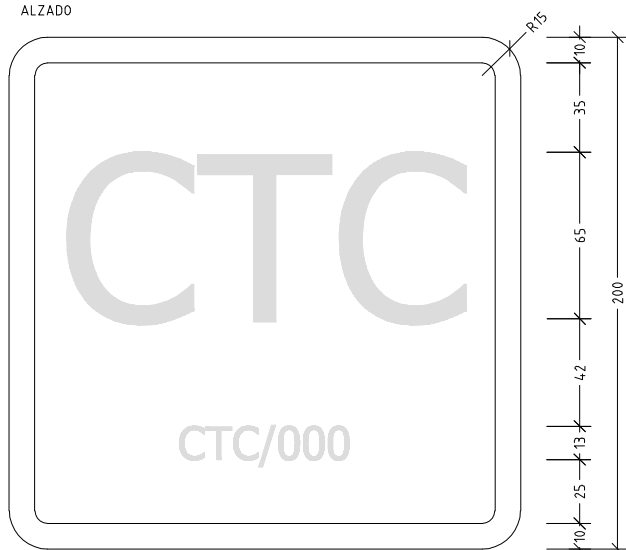
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 199
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



CENTRO TURÍSTICO CULTURAL

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



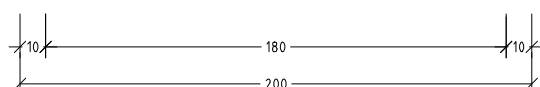
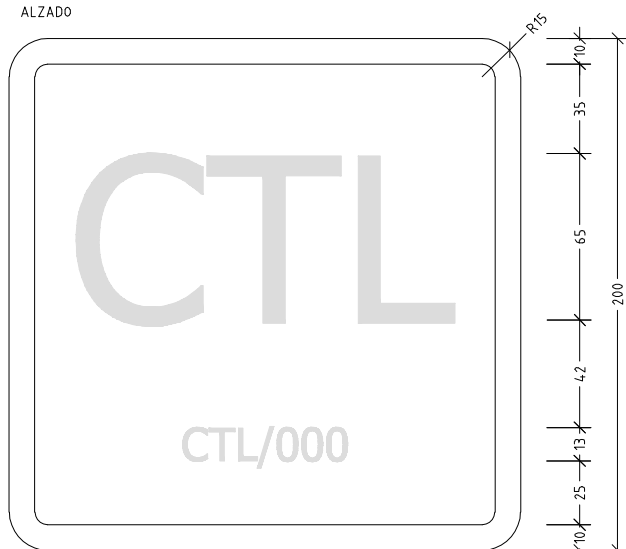
SECCIÓN

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

CENTRO TURÍSTICO LÚDICO

MESURES EN mm.

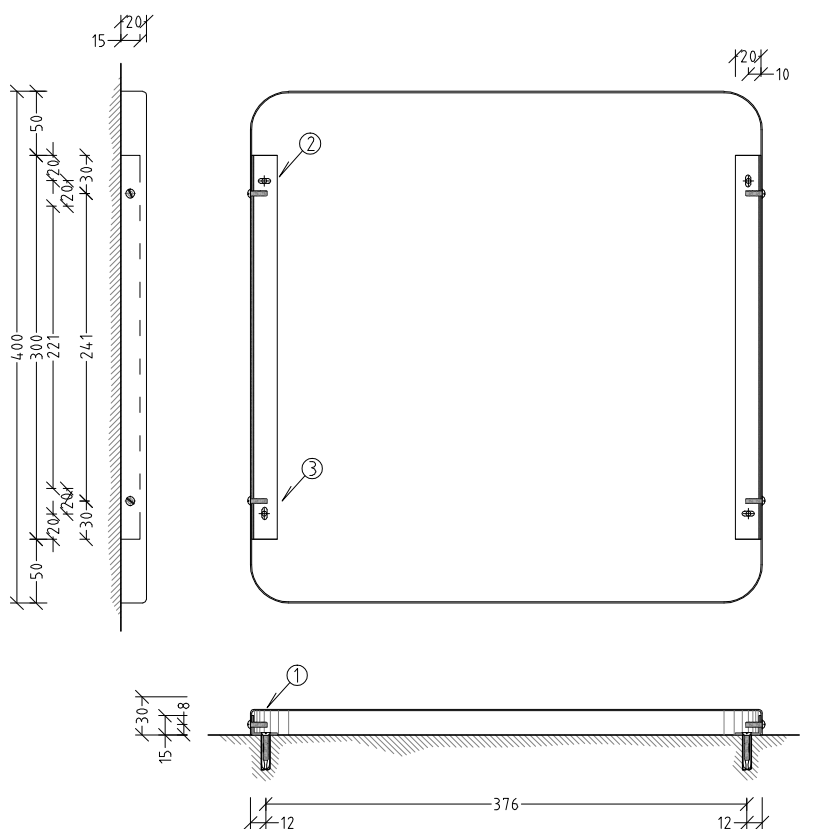
ALZADO



SECCIÓN

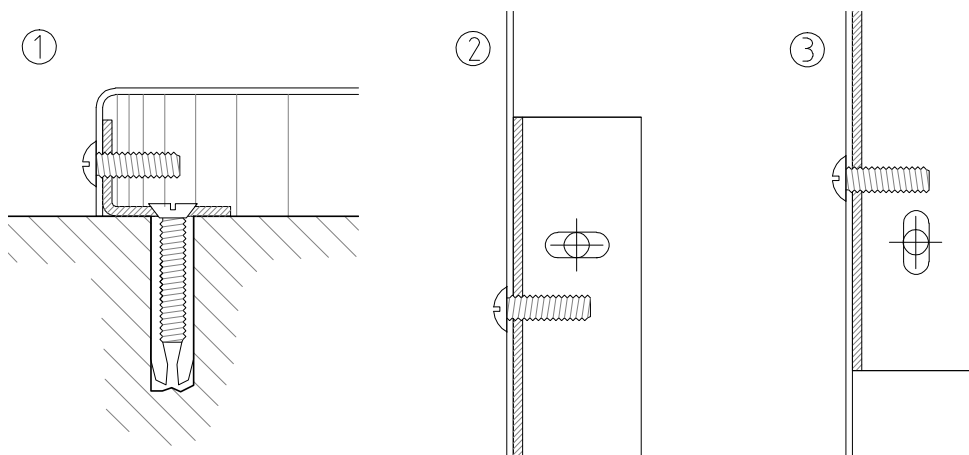
SOPORTE: PLACA DE ALUMINIO LACADA
COLOR: PANTONE 199
LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO



PLACA, SISTEMA ANCLAJE A MURO.

MEDIDAS EN mm. E 1:5

DETALLES ANCLAJE. E 1:1



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

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
I. CONDICIONS GENERALS/ÀREES COMUNES CONDICIONES GENERALES/ÁREAS COMUNES								
Condicions generals <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>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 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	12*	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies <i>Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías</i>	A	-	M	M	M	M
		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, vestíbul, entrada, sala d'esmorzar...) <i>Climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno...)</i>	4		M	M	M	M
	14*	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones <i>Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres</i>	A	3	M	M	M	M
		Manquen serveis higiènics separats independents per a homes i dones, atès que l'establiment té menys de 30 places o va ser autoritzat en el seu moment sense <i>Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin tener servicios higiénicos separados</i>	B	-				
	15	Capella <i>Capilla</i>	10					
	16	Sala de TV	3					
	17	Sala d'audiovisuals <i>Sala de audiovisuales</i>	3					
	18	Sala de lectura / jocs (separada) <i>Sala de lectura / juegos (separada)</i>	1					
	19	Biblioteca / llibreria (separada) <i>Biblioteca / librería (separada)</i>	2					
	20	Xemeneia a les zones comunes <i>Chimenea en las zonas comunes</i>	5					
	21	Obres d'art originals a les àrees comunes <i>Obras de arte originales en las áreas comunes</i>	10					
	22	Plantes i/o flors naturals <i>Plantas y/o flores naturales</i>	6					
	23*	Terminal d'Internet accessible per a clients <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					
	26	Servei de bar a la zona de piscina <i>Servicio de bar en la zona de piscina</i>	8					
27		Bar (integrat amb la sala de clients) <i>Bar (integrado con la sala de clientes)</i>	A	4			M	-
		Bar (independent) <i>Bar (independiente)</i>	B	10 (3 punts per extra), màx. 19 punts				M





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Recepció Recepción	28*	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei <i>Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio</i>	A	1	M	M	-	-	-
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei <i>Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio</i>	B	3			M	M	M
		Recepció amb àrea d'espera amb seients <i>Recepción con área de espera con asientos</i>	A	1			M	-	-
	29*	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
Dipòsit <i>Depósito</i>	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					
	44	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció) <i>Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción)</i>		1					
Instal·lacions per a persones minusvàlides <i>Instalaciones para personas minusválidas</i>	45	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría A: libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente (acreditación con certificado técnico)</i>	A	5					
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría B: libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesitan una silla de ruedas (acreditación con certificado técnico)</i>	B	8					
	46	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues o amb discapacitat visual (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría C: libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual (acreditación con certificado técnico)</i>		5					
	47	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría D: libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva (acreditación con certificado técnico)</i>		5					
	48	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría E: totalmente libre de barreras arquitectónicas (acreditación con certificado técnico)</i>		7					





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

II. HABITACIONES: MOBILIARI / EQUIPAMENTS

HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

Habitacions Habitaciones	82*	Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 14 \text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 14 \text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	A	10	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 18 \text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 18 \text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	B	15					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 22 \text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 22 \text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	C	20					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions $\geq 30 \text{ m}^2$ (bany inclòs) <i>Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones $\geq 30 \text{ m}^2$ (baño incluido)</i>	D	25					
	83	Almenys el 80 % dels banys / instal·lacions sanitàries $\geq 5 \text{ m}^2$ <i>Al menos el 80 % de los baños / instalaciones sanitarias $\geq 5 \text{ m}^2$</i>		10					
	84	Nombre d'unitats que sigui un conjunt de dues o més habitacions amb els seus banys corresponents i mínim una sala <i>Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala</i>		3 per unitat, màx. 12 punts					
	85	Doble amb sala <i>Doble con sala</i>		2 per doble amb saló, màx. 6 punts				M	M
	86	Habitacions comunicades <i>Habitaciones comunicadas</i>		2					
	87	Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 4 \text{ m}^2$ <i>Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 4 \text{ m}^2$</i>	A	10					
		Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 8 \text{ m}^2$ <i>Al menos el 50 % de las habitaciones con las terrazas $\geq 8 \text{ m}^2$</i>	B	12					
Apartaments (per afegir a les dimensions de les habitacions) Apartamentos (para añadir a las dimensiones de las habitaciones)	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 Equipamientos cocina apartamentos	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
	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 (vaixel·la, cobrateria, cristalleria...) <i>Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubrtería, cristalería ...)</i>		5	M	M	M	M	M





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





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Comoditats sanitàries	131	Eixugador de cabells, a petició del client <i>Secador de pelo, a petición del cliente</i>	A	1			-	-	-
		Eixugador de cabells <i>Secador de pelo</i>	B	2			M	M	M
Comodidades sanitarias	132	Tamboret de bany <i>Taburete de baño</i>		3					M
		Paperera de bany <i>Papelera de baño</i>		1	M	M	M	M	M
Comoditats a l'hora de dormir	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					
		Matalassos de làtex o similars <i>Colchón de látex o similares</i>	C	3					
	137	Funda nòrdica <i>Funda nórdica</i>		3					
	138	Funda per als matalassos <i>Fundas para colchones</i>	A	3	M	M	M	M	M
		Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirables, lliures d'àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics (no inclou un simple llençol moletó) <i>Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros i sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos (no incluye una simple sábana muletón)</i>	B	10					
	139	Neteja rigorosa dels matalassos cada dos anys com a mínim, enregistrada amb el certificat que ha de ser afegit a l'aplicació. Rentat tèrmic, no químic, amb una impregnació interna, sempre que no hi quedin residus d'humitat, els àcars hagin desaparegut i se n'hagi eliminat la propagació <i>Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación</i>		10					
Comoditats a l'hora de dormir	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
	148	Flassada addicional, a petició del client <i>Manta adicional, a petición del cliente</i>		2	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació	149	Possibilitat d'enfosquir l'habitació <i>Possibilidad de oscurecer la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	150	Cortineta <i>Visillo</i>		1					
	151	Catifa <i>Alfombra</i>		1					
	152	Penjador <i>Colgador</i>		1					
	153	Galant de nit <i>Galán de noche</i>		1					
	154	Armari adequat o lloc destinat a la roba <i>Armario adecuado o lugar destinado a la ropa</i>		1	M	M	M	M	M
	155	Prestatgeria / baldes per a la roba <i>Estantería / repisas para la ropa</i>		1	M	M	M	M	M





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	156	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació <i>Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	157	Control apropiat del renou de les finestres <i>Control apropiado del ruido de las ventanas</i>		8				M	M
	158	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles <i>Puertas que absorben el ruido o puertas dobles</i>		8				M	M
	159	Ventiladors de sostre o paret <i>Ventiladores de techo o pared</i>		2					
	160*	Habitacions amb aire condicionat central ajustable <i>Habitaciones con aire acondicionado central ajustable</i>	A	8			M	M	M
		Habitacions amb aire condicionat amb termostat regulable dins l'habitació <i>Habitaciones con aire acondicionado con termostato regulable dentro de la habitación</i>	B	15					
	161	Un seient <i>Un asiento</i>	A	1	M	M	M	-	-
		Un seient per plaça <i>Un asiento por plaza</i>	B	2				M	-
		Un seient confortable per plaça amb una taula <i>Un asiento confortable por plaza con una mesa</i>	C	4					M
	162	Un seient confortable extra (una cadira o una butaca entapissades) a les habitacions dobles <i>Un asiento confortable extra (una silla o una butaca tapizadas) en las habitaciones dobles</i>		4					M
	163*	Taula o escriptori <i>Mesa o escritorio</i>	A	1	M	M	-	-	-
		Taula, escriptori o secreter i llum adequat <i>Mesa, escritorio o secreter y luz adecuada</i>	B	5			M	M	M
	164	Endoll de corrent a l'habitació <i>Enchufe de corriente en la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	165*	Endoll addicional vora la taula, l'escriptori o el secreter <i>Enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio o el secreter</i>		2			M	M	M
	166	Adequada il·luminació a l'habitació <i>Adecuada iluminación en la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	167	Tauleta de nit <i>Mesilla de noche</i>		2			M	M	M
	168	Llum de lectura vora el llit <i>Luz de lectura cerca de la cama</i>		2				M	M
	169	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació a l'entrada <i>Un Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada</i>		3					
	170	Interruptor del llum de l'habitació vora el llit <i>Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama</i>		2			M	M	M
Equipament de l'habitació <i>Equipamiento de la habitación</i>	171	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació vora el llit <i>Un Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama</i>		3					
	172	Endoll de corrent vora el llit <i>Enchufe de corriente cerca de la cama</i>		1			M	M	M
	173*	Mirall <i>Espejo</i>	A	2			M	M	M
		Mirall addicional de cos sencer <i>Espejo adicional de cuerpo entero</i>	B	3					
	174	Lloc destinat a l'equipatge / les maletes <i>Lugar destinado al equipaje / las maletas</i>		1			M	M	M
	175	Paperera <i>Papelera</i>		2			M	M	M
	176	Reproductors CD / DVD / MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics <i>Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos</i>		2					
	177*	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 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





ÀREA/ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
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					
	186	Caixa de seguretat / caixa forta a l'habitació <i>Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación</i>	A	6			M	M	M
		Caixa de seguretat / caixa forta endoll elèctric integrat a l'habitació <i>Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en la habitación</i>	B	8					
		Caixes fortes a la recepció o en un espai adequat. <i>Caixas fuertes en la recepción o en un espacio adecuado</i>	C	6					
	187	Nevera <i>Nevera</i>	A	3					
		Nevera amb carta de begudes a petició dels clients <i>Nevera con carta de bebidas a petición de los clientes</i>	B	4				M	
		Minibar en les habitacions de l'establiment <i>Minibar en las habitaciones del establecimiento</i>	C	5					M
	188	Màquina de cafè o tetera amb els accessoris corresponents a l'habitació <i>Máquina de café o tetera con los accesorios correspondientes en la habitación</i>		4					
	189	Xemeneia a l'habitació <i>Chimenea en la habitación</i>		2					
Neteja de l'habitació / canvi de roba <i>Limpieza de la habitación / cambio de ropa</i>	190	Neteja diària de l'habitació <i>Limpieza diaria de la habitación</i>		1	M	M	M	M	M
	191	Canvi diari de les tovalloles, a petició del client <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					
	193	Prensa diària a l'habitació <i>Prensa diaria en la habitación</i>		3					
Miscel·lània <i>Miscelánea</i>	194	Revista per als clients a l'habitació <i>Revista para los clientes en la habitación</i>		1					
	195	Estris per escriure i bloc de notes a l'habitació <i>Utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación</i>		2					M
	196	Carpeta de correspondència <i>Carpeta de correspondencia</i>		2					
	197	Planxa, a petició del client <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				-	-
		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					
III. RESTAURACIÓ <i>RESTAURACIÓN</i>	203	Mecanisme de tancament / pany addicional a la porta de l'habitació <i>Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación</i>		3					
	204	Pany amb targeta electrònica <i>Cerradura con tarjeta electrónica</i>		5					

III. RESTAURACIÓ *RESTAURACIÓN*

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





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





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
IV. EQUIPAMENTS, INSTAL·LACIONS I ALTRES SERVEIS								
EQUIPAMIENTOS, INSTALACIONES Y OTROS SERVICIOS								
Equipaments, instal·lacions i altres serveis	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>Possibilidad 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					
Equipaments, instal·lacions i altres serveis	243	Jacuzzi exterior	6 (3 punts per extra, màx. 15 punts)					
	244	Nombre d'hamaques per al 100 % de places <i>Número de hamacas para el 100 % de plazas</i>	A 10					
		Nombre d'hamaques ≥ 75 % de places <i>Número de hamacas ≥ 75 % de plazas</i>	B 8					
		Nombre d'hamaques ≥ 50 % de places <i>Número de hamacas ≥ 50 % de plazas</i>	C 5					
		Nombre d'hamaques entre un 20 i un 50 % de places <i>Número de hamacas entre un 20 i un 50 % de plazas</i>	D 2					
	245	Tauleta devora hamaca <i>Mesita al lado de la hamaca</i>	2					
	246	Tovallola per a la piscina <i>Toalla para la piscina</i>	4					
	247	Parc aquàtic a la piscina <i>Parque acuático en la piscina</i>	8					
	248	Programa d'animació infantil <i>Programa de animación infantil</i>	3					
	249	Programa d'animació diürna <i>Programa de animación diurna</i>	3					
	250	Programa d'animació nocturna <i>Programa de animación nocturna</i>	3					
	251	Mainadera per als infants, a petició del client <i>Niñera para los niños, a petición del cliente</i>	1					
	252	Cura dels infants dins l'establiment (per a infants fins a tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños hasta tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>	10					
	253	Cura dels infants dins l'establiment (per a infants a partir de tres anys), com a mínim tres hores diàries, per personal especialitzat <i>Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños a partir de tres años), como mínimo tres horas diarias, por personal especializado</i>	10					
	254	Caseta mini club	8					
	255	Tovallola per a la platja <i>Toalla para la playa</i>	4					





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





ÀREA/ ÀREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Serveis i equipament turisme actiu <i>Servicios y equipamiento turismo activo</i>	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, servicio 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 <i>Servicios y equipamiento turismo activo</i>	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 <i>Servicios y equipamiento turismo activo</i>	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, buceo, etc. <i>Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.</i>	10					
	302	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					





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
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	Salas 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					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació <i>Telecomunicaciones / medios de comunicación</i>	307	Servei de conferències (amb departament separat, diferent personal) <i>Servicio de conferencias (con departamento separado, diferente personal)</i>		5					
	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					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació <i>Telecomunicaciones / medios de comunicación</i>	310	Projector, com a complement per a cada sala de conferències <i>Proyector, como complemento para cada sala de conferencias</i>		2					
	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					
Equips / Tecnologia <i>Equipos / Tecnología</i>	313	Un paperògraf per a cada sala de conferències <i>Un papelógrafo para cada sala de conferencias</i>		1					
	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'oscureir 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	Mystery guest ("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 ("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.</i>	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					
Contra incendis <i>Contra incendios</i>	336	Millores per sobre de la normativa contra incendis (especificant mesures tècniques que estan per sobre del codi tècnic d'edificació DEBSI quant a les mesures de detecció i automatismes d'incendis) <i>Mejoras por encima de la normativa de contra incendios (especificando medidas que estén por encima del código técnico de edificación DEBSI en cuanto a medidas de detección y automatismos de incendios)</i>	3					
	337	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					





ÀREA/ ÀREA	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 desconnexió 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 desconnexió 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	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					
	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 fuel·oil <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 desconnexió 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					
Piscines Piscinas	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					





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
TOTAL HOTELS TOTAL HOTELES		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA		120	200	300	500	700
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR				450	650	
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE GRAN LUXE PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE GRAN LUJO						950

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





ANNEX 3 CRITERIS DE CLASSIFICACIÓ CLAUS
ANEXO 3. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN LLAVES

ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO	Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
I. CONDICIONS GENERALS / ÀREES COMUNES CONDICIONES GENERALES / ÁREAS COMUNES							
Condicions generals <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			
	14	Dependència (espai habilitat) per a canvi de bebès <i>Dependencia (espacio habilitado) para cambio de bebés</i>		2			
Recepció <i>Recepción</i>	15	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei <i>Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio</i>	A	1	M	M	-
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei <i>Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio</i>	B	3		M	M
		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 minúsvàlides <i>Instalaciones para personas minusválidas</i>	31	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría A: libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente (acreditación con certificado técnico)</i>	A	5				
		Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría B: libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesitan una silla de ruedas (acreditación con certificado técnico)</i>	B	8				
	32	Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues o amb discapacitat visual (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría C: libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual (acreditación con certificado técnico)</i>		5				
	33	Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría D: libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva (acreditación con certificado técnico)</i>		5				
	34	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques (acreditació amb certificat tècnic) <i>Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas (acreditación con certificado técnico)</i>		7				
Aparcament <i>Aparcamiento</i>	35	Aparcament d'ús de l'establiment dins l'establiment (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) <i>Aparcamiento de uso del establecimiento (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)</i>	A	3				
		Aparcament d'ús 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				
		Garatge (per al 100 % de les unitats d'allotjament) <i>Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento)</i>	C	10				
Altres <i>Otros</i>	38	Ascensor		15				
	39	Escala de servei <i>Escalera de servicio</i>		3				
	40	Ascensor de servei <i>Ascensor de servicio</i>		3				
Pagament <i>Pago</i>	41	Publicitat clara dels mitjans de pagament <i>Publicidad clara de los medios de pago</i>		2	M	M	M	M
	42	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'establiment <i>Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento</i>		3				
	43	Servei de despertador <i>Servicio de despertador</i>		1				M





ÀREA/ ÁREA	NÚM.	CRITERI / CRITERIO		Punts / Puntos	1 CLAU / 1 LLAVE	2 CLAUS / 2 LLAVES	3 CLAUS / 3 LLAVES	4 CLAUS / 4 LLAVES
Serveis Servicios	44	Paraigües a la recepció / a l'apartament <i>Paraguas en la recepción / en el apartamento</i>		1				
	45	Revistes actualitzades i gratuïtes <i>Revistas actualizadas y gratuitas</i>		1				
	46	Prensa diària gratuïta <i>Prensa diaria gratuita</i>		2				
	47	Prensa diària nacional i/o internacional <i>Prensa 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>Alfombra 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>	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				
		Neteja rigorosa dels matalassos cada dos anys com a mínim, enregistrada amb el certificat que ha de ser afegit a l'aplicació. Rentat tèrmic, no químic, amb una impregnació interna, sempre que no hi quedin residus d'humitat, els àcars hagin desaparegut i se n'hagi eliminat la propagació <i>Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo registrada con el certificado que tiene que ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación</i>		10				
	110	Bressol, a petició del client <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				
	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
Comoditats a l'hora de dormir <i>Comodidades a la hora de dormir</i>	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, cristaleria...)</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>Espejo 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'exercici 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) Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 m ² /plaza)	D	5				
		Zones enjardinades pròpies de l'establiment superiors a 250 m ² Zonas ajardinadas propias del establecimiento superiores a 250 m ²	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 Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja		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. 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.		7				M
	249	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes		5				
	250	Mystery guest ("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. Mystery guest ("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 Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED		14				
	252	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q") Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")		18				
	253	Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS		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 Página web propia con fotografías del edificio de apartamentos realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de los apartamentos		5			M	M
	255	Possibilitat de reserves en línia mitjançant un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic. Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico.		5				
	256	Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet Plano de situación / croquis de la dirección, a petición del cliente o por Internet		1		M	M	M
	257	Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web Invitación a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o a la página web		5				
	258	Publicació del qüestionari d'autoavaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento		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 Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento		3				
	260	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones		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) 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				
	262	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				
	263	Optimització de la contractació d'energia Optimización de la contratación de energía		2				
	264	Instal·lació elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente		2				
	265	Sistemes centralitzats de connexió i desconexió elèctrica de les unitats allotjament Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades alojamiento		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



ANEXO 4**Instrucciones y modelo de autoevaluación**

Instrucciones y modelo de cuestionario de autoevaluación de acuerdo con los criterios fijados en el capítulo II del título V de este decreto

1. Instrucciones generales de aplicación en todos los establecimientos turísticos sujetos a autoevaluación, sea con carácter obligatorio o voluntario

- a) La primera página del cuestionario incluirá, como mínimo, las indicaciones identificativas del tipo de establecimiento, el tipo de clasificación, la referencia a este decreto, la identificación del establecimiento en el que se efectúa la autoevaluación y el nombre de su responsable. En relación con este punto, en el apartado 4 a de este anexo se indica el contenido mínimo.
- b) El cuestionario incluirá todos los criterios previstos para el grupo de establecimiento correspondiente (hoteles, hoteles apartamento, apartamentos turísticos, agroturismos, hotel rural o turismo de interior) y las características previstas en los anexos 2 y 3 de este decreto, de manera que se puedan marcar o señalar adecuadamente los criterios que cumple el establecimiento y la puntuación que para este hecho le corresponde.
- c) La última página del cuestionario incluirá el número total de puntos obtenidos y la declaración del titular/responsable o representante sobre la veracidad del contenido de la autoevaluación, así como la manifestación expresa de la categoría en la cual se quiere incluir el establecimiento, dado que cumple los requisitos de puntuación y los mínimos obligatorios, en relación con el apartado 4 b de este anexo.
- d) En el cuestionario se pueden incluir las instrucciones necesarias sobre las reglas para realizar la autoevaluación, de acuerdo con este decreto, y la manera de cumplimentar el cuestionario. A título orientativo, se publica un modelo de instrucciones en el apartado 4 c de este anexo.
- e) Siempre que se cumplan los términos anteriores, el modelo de cuestionario podrá ampliar las casillas a efectos de las especificaciones con respecto al cumplimiento de los criterios por parte del establecimiento. En ningún caso, estas especificaciones pueden tener por objeto desvirtuar o justificar el incumplimiento de los parámetros establecidos en los criterios previstos en este decreto. A título orientativo, las especificaciones pueden referirse a:
 - Lugar de localización de las instalaciones, inventario de servicios, etc., a efectos de justificar o aclarar el cumplimiento de los ítems en los criterios donde estos son un factor de multiplicación de puntos o similar.
 - Presentación de servicios de carácter alternativo por parte del establecimiento con indicación de los meses del año de cada uno de los servicios, siempre que no afecten a los mínimos de la categoría declarada y que no afecten a la puntuación requerida, durante todo el tiempo en el que el establecimiento permanezca abierto. En este supuesto, en la declaración se hará constar que la variación de los servicios que prestan según los meses se hace de acuerdo con el artículo 98.3 de este decreto y que en todo caso se informa a los consumidores.

2. Obligaciones de la Consejería de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Balears

- a) En el sitio web <www.caib.es> se publicarán los modelos documentales del cuestionario de autoevaluación, en los términos de este anexo, para facilitar la autoevaluación de los establecimientos y que sea efectivo, además, para ser presentado ante los órganos competentes en materia de turismo de los consejos insulares.
- b) En el mismo sitio web se publicará la aplicación o el programa informático adecuado al efecto de que la autoevaluación pueda hacerse, además, utilizando medios informáticos que, como mínimo, proporcionen las operaciones matemáticas y lógicas necesarias para obtener el resultado de la autoevaluación de manera automática como consecuencia de la señalización de los criterios conseguidos por el establecimiento en la autoevaluación.
- c) Se facilitarán a los consejos insulares los modelos y las herramientas informáticas descritas con anterioridad, así como los enlaces a los documentos publicados en el sitio web mencionado, al efecto de que puedan incluirlos en los sitios web propios, si lo consideran oportuno.
- d) Se difundirán entre las asociaciones y entidades relacionadas con las empresas objeto de clasificación los modelos de cuestionario de autoevaluación.
- e) Se tomarán las medidas adecuadas al efecto de que la autoevaluación se pueda presentar ante la Consejería de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Balears o ante los consejos insulares de Menorca, de Ibiza y de Formentera, a través de medios telemáticos.

3. Información al consumidor o cliente

Los responsables del establecimiento informarán por medio de su página web o de manera documental de la autoevaluación realizada, que en todo caso estará actualizada, y, a este efecto, se permite que, sin afectar a la categoría, pueda tener alguna diferencia con la declaración presentada ante la Administración turística en los términos establecidos en este decreto. Esta información puede realizarse mediante:

- a) El mismo documento de autoevaluación presentado ante la administración competente.



- b) Un documento de elaboración propia que, de manera clara, informe del resultado del cuestionario de autoevaluación de categoría, como mínimo, con los datos siguientes:
- Nombre del decreto
 - Denominación del establecimiento, dirección, localidad
 - Tipo de establecimiento
 - Categoría conseguida
 - Fecha de la autoevaluación
 - Relación de criterios que cumple para conseguir la categoría, que se indicarán en los mismos términos de los criterios de los anexos 2 y 3 de este decreto, además de la sección y el área en que se halla el criterio en los anexos.

En este supuesto se puede prescindir de la puntuación parcial y total obtenida y de las casillas que indican los mínimos que se deben conseguir para cada una de las categorías de los anexos mencionados.

En relación con el documento de elaboración propia y a título orientativo, en el apartado 4 d) se publica una propuesta de documento con la información mínima a efectos del cumplimiento de la obligación de información a consumidores y usuarios.

4. Contenido mínimo y modelos

- a) Contenido mínimo de la portada de los modelos de cuestionario de autoevaluación:
- Cuestionario de autoevaluación
 - Clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico de las Illes Balears: hoteles / hoteles apartamentos / apartamentos turísticos / agroturismos / hoteles rurales / turismo de interior (según el caso)
 - Normativa aplicable: referencia a este decreto
 - Nombre del establecimiento:
 - Nombre y apellidos del declarante
- b) Contenido mínimo del resultado final y la declaración de la categoría de los modelos de cuestionario de autoevaluación:
- Resultado de la autoevaluación
 - Número de puntos totales obtenidos a consecuencia de los criterios conseguidos
 - Nombre y apellidos del declarante
 - DNI
 - Dirección
 - Localidad
 - Código postal
 - Provincia
 - Titular del establecimiento
 - DNI o CIF
 - Nombre del establecimiento
 - Número de registro
 - Dirección
 - Localidad
 - Código postal
 - Isla
 - Declaración:

En nombre del titular del establecimiento, declaro que el establecimiento tiene los requisitos mínimos (M) de carácter común, así como el conjunto de condiciones de infraestructuras y de servicios para obtener los puntos necesarios para la categoría de

En consecuencia, de acuerdo con los términos establecidos en este Decreto, manifiesto la elección de clasificar el establecimiento en la categoría de

Fecha

Firma del declarante

- c) Modelo orientativo de instrucciones para cumplimentar el cuestionario de autoevaluación
- Procedimiento de autoevaluación: para conseguir una categoría, las infraestructuras y los servicios tendrán todas las condiciones mínimas indicadas en el cuestionario con la letra M. Asimismo, el número total de condiciones



establecidas como 'criterios' tiene que ser suficiente para sumar el número mínimo de puntos para obtener la categoría.

- Libre elección de la categoría del establecimiento: la clasificación en una de las categorías establecidas es obligatoria para todos los establecimientos de los grupos hotel, hotel apartamento y apartamentos turísticos, y voluntaria para los grupos de turismo de interior, agroturismo y hotel rural. No obstante, de acuerdo con el principio de libre elección de los titulares de los establecimientos de la categoría en que se incluirá el establecimiento, el titular del establecimiento puede optar por declarar e informar de la categoría del establecimiento en la 'máxima' categoría conseguida o en otra 'inferior' respecto de la que también tiene las condiciones mínimas.
- Normas que se tendrán en cuenta en la autoevaluación y a la hora de rellenar el cuestionario, al margen de las que se establecen en el articulado de este decreto:
 - 1) En caso de que en la casilla de una categoría aparezca la letra M, el cumplimiento de este criterio es obligatorio para obtener la categoría. Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada, que se suma, a efectos de la autoevaluación, con independencia de que el criterio sea obligatorio a efectos de conseguir la categoría o sea de libre elección del titular.
 - 2) No obstante, hay supuestos que tienen criterios 'alternativos' (señalados con letras alfabéticamente A, B, C...). En estos supuestos solo se puede optar por una de las alternativas y sumar la puntuación correspondiente a esta.
 - 3) En los supuestos de criterios alternativos que tienen un mínimo obligatorio (M) solo en una de las alternativas, la alternativa señalada con la letra M resulta ser la condición mínima. Por esta razón, si el establecimiento cumple alguna de las alternativas establecidas (de carácter 'superior'), se considera que cumple también el mínimo obligatorio. En algunos supuestos los criterios alternativos solo son aplicables a las categorías inferiores. Por esta razón, el mínimo obligatorio para las categorías superiores se encuentra en una alternativa diferente.
 - 4) En determinados supuestos los puntos se pueden 'incrementar' de acuerdo con el número de unidades vinculadas al criterio. De este hecho se informa en la casilla de puntuación, así como de si hay un número máximo para el criterio en su conjunto. En alguna ocasión estos criterios pueden estar vinculados con un mínimo que se debe conseguir en una determinada categoría.

d) Modelo orientativo con el contenido mínimo de información de la autoevaluación por el establecimiento

Contenido mínimo

- Resultado del Cuestionario de autoevaluación de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico de las Illes Balears
- Normativa aplicable: Decreto...
- Nombre del establecimiento
- Dirección
- Localidad (isla)
- Tipo de establecimiento: hotel / hotel apartamento / apartamentos turísticos / agroturismo / hotel rural / turismo de interior (según el caso)
- Categoría conseguida
- Fecha de la autoevaluación
- Condiciones establecidas por este decreto que posee el establecimiento para conseguir esta categoría

Modelo orientativo de la relación de condiciones conseguidas:

I. Condiciones generales / áreas comunes

Condiciones generales

Todo el establecimiento debe estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina...) funcionan impecablemente.

Entrada

Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías

Áreas públicas





**Govern
de les Illes Balears**

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

ANEXO 5. Modelos plan de modernización y seguridad

Nombre del establecimiento:

Número de registro:

Dirección:

Localidad:

Código postal:

Municipio:

Provincia:

Teléfono:

Fax:

Dirección electrónica:

Latitud/ longitud (formato decimal):

Web:

Referencia catastral (20 dígitos):

NIF empresa:

Sistema/s de calidad certificado/s:

Sistema/s de medio ambiente certificado/s:

Licencia de apertura:



Autorización apertura:



Propietario:

DNI o NIF:

Explotador:

Explotador:

DNI o NIF:

Clasificación:

Categoría:

Modalidad:

Estado:

Unidades:

Plazas:

Pertenece a la/s siguiente/s asociación/ones

Descripción establecimiento:

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

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y
DEPORTES ILLES BALEARS 1. Documentación general

SÍ NO N/A

☐	☐	☐	Conoce y cumple la normativa legal vigente que aplica	La empresa turística cumple lo dispuesto en la normativa que aplica a su oficio, dispone de una lista de esta y tiene la posibilidad de consultarla, ya sea en papel o informáticamente.	Lista de la normativa que es aplicable al establecimiento (copia informática o en papel)
☐	☐	☐	Licencia o presentación DRIAT Administración turística	El establecimiento está inscrito en el Registro General de Empresas Turísticas.	Comprobación por parte de la Administración
☐	☐	☐	Licencia de apertura del ayuntamiento correspondiente	El establecimiento dispone de la licencia de apertura sellada por el ayuntamiento correspondiente.	Adjuntar copia de licencia o declaración responsable
☐	☐	☐	La empresa dispone de señalización posicional	El nombre de la empresa aparece indicado en la entrada del establecimiento y dispone de la placa reglamentaria con su grupo y categoría.	Imagen señalización exterior
☐	☐	☐	Instalaciones contra incendios	El establecimiento dispone de las instalaciones adecuadas contra incendios, extintores, etc., y dispone de un contrato de mantenimiento de estas instalaciones.	Adjuntar copia de contrato mantenimiento de las instalaciones contra incendios
☐	☐	☐	La empresa dispone de un plan de prevención de riesgos laborales (no se aplica a empresas unipersonales)	La dirección dispone de un plan de prevención de riesgos laborales que conoce todo el equipo de trabajo. El personal sabe cómo actuar en caso de accidente.	Adjuntar copia del contrato PRL o registro de su cumplimiento
☐	☐	☐	Se exhiben los medios de pago	Se exponen los indicadores de las tarjetas de crédito o formas de pago aceptados por la empresa, para que el cliente los identifique de manera rápida y clara.	Imagen o documento formas de pago (o copia de estos)
☐	☐	☐	Barreras arquitectónicas	El establecimiento dispone de todas las zonas comunes accesibles, mediante recorridos libres de barreras arquitectónicas y, si procede, de baños adaptados según la normativa vigente.	Adjuntar proyecto o documento verificativo
☐	☐	☐	Ley de Protección de Datos	El establecimiento cumple con la normativa de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.	Documento verificativo del cumplimiento
☐	☐	☐	Hay hojas oficiales de reclamación a disposición del cliente y se informa claramente de su disponibilidad	Hay hojas oficiales de reclamación. La empresa tiene instalado un cartel o similar para informar al cliente de la disponibilidad de hojas oficiales de reclamación.	Imagen de cartel informativo reclamaciones
☐	☐	☐	La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio	La empresa dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente, en soporte físico o digital (Internet), y realiza un seguimiento de este para la mejora del servicio.	Adjuntar cuestionario / web
☐	☐	☐	El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente (obligatorio en establecimientos con más de dos empleados)	Están definidas determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que el equipo de trabajo conoce y se utilizan al prestar el servicio, especialmente incluyen el saludo y la bienvenida, el ofrecimiento de ayuda y la despedida.	Documento fórmulas de cortesía
☐	☐	☐	Hay un plan de formación para el personal y se ofrece, como mínimo, un curso anual para los trabajadores	Una vez al año se realiza una planificación de potenciales cursos formativos para que asista el personal, atendiendo al perfil de cada puesto de trabajo. Se imparte, como mínimo, un curso anual especializado por puesto de trabajo (p. ej., manipulación de alimentos, atención al cliente, satisfacción del cliente, calidad, medio ambiente, fórmulas de cortesía, seguridad alimentaria, etc.).	Adjuntar plano de formación
☐	☐	☐	Hay un botiquín de primeros auxilios	La empresa / servicio turístico tiene un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente. El botiquín contiene un stock mínimo de productos, descritos en un documento, junto al botiquín. Periódicamente (mínimo cada año), se revisa su fecha de caducidad.	Documento stock mínimo botiquín
☐	☐	☐	Se controla la limpieza de las instalaciones y el equipamiento	Se dispone de un plan de limpieza documentado, en el que se identifican las instalaciones y el equipamiento. El plan prevé: - Todas las áreas de cocina y restaurante - Las áreas o el equipamiento susceptibles de limpieza - La frecuencia y periodicidad de limpieza Hay un espacio ordenado y cerrado en el que guardar el equipamiento de limpieza.	Plan de limpieza documentado
☐	☐	☐	Iluminación	El establecimiento dispone de detectores de presencia en la iluminación de baños y pasillos.	Adjuntar imagen detectores
☐	☐	☐	Lampistería	Tiene sistemas de aireadores en la grifería y sistema de doble descarga en las cisternas.	Adjuntar imagen
☐	☐	☐	Separación selectiva de residuos	Los residuos generados por la actividad se clasifican atendiendo a su origen, de manera selectiva, siempre que los servicios municipales lo permitan (tanto internamente como en cuanto a los clientes).	Adjuntar imagen contenedores internos y contrato/s con empresas recogida selectiva
☐	☐	☐	Se utilizan criterios de gestión medioambiental	La empresa dispone de un manual de buenas prácticas medioambientales en el que se identifica la normativa ambiental que aplica el establecimiento, así como las buenas prácticas medioambientales que desarrollan.	Adjuntar manual de buenas prácticas medioambientales





**Govern
de les Illes Balears**

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

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

2. Hoteles / Apartamentos

SÍ NO N/A

☐

Hay un registro de petición de reservas

Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.

Formulario petición de reservas

☐

Las facturas tienen un formato estándar

El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.

Remitir una copia de una factura

☐

La lista de precios está expuesta

La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).

Imagen exposición lista de precios

☐

Acceso

Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercaderías.

Imagen / documento acreditativo

☐

Recepción

Dispone de fax.

Dispone de teléfonos públicos para los clientes.

Dispone de manual de servicios A-Z multilingüe y material de información regional.

Tiene la posibilidad de depósito (no obligatoriamente en la recepción).

El establecimiento debe ofrecer servicio de despertador.

Imagen / documento acreditativo

☐

Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas

El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.

Declaración responsable

☐

Está expuesto el aforo del establecimiento

El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).

Imagen carteles aforo

☐

Habitaciones/Apartamentos

En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.

Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.

Hay un armario adecuado (o espacio destinado a la ropa) con estantes (o ménsulas), mínimo 12 perchas (no de alambre) y manta adicional (a petición del cliente).

La habitación / apartamento dispondrá de mesa o escritorio, silla (o asiento), enchufe de corriente, teléfono, iluminación adecuada en la habitación y televisión en color con mando a distancia.

Las dimensiones mínimas de las camas (con colchón moderno y bien conservado de 18 cm mínimo) son: 0,90 x 1,9 m (individual) y 1,5 x 1,9 m (doble). Dispondrán de mantas, fundas para almohadas y almohadas bien conservadas.

HOTEL: Al menos el 80 % de las habitaciones tienen una dimensión mayor o igual a 14 m² (baño incluido).

HOTEL APARTAMENTO: Al menos el 80 % de los apartamentos tienen una cocina con dimensiones superiores a 5 m² y sala independiente superior a 17 m². La cocina dispondrá de extractor de humos (o campana), fregadero, cafetera o tetera (y accesorios), utensilios de cocina y comedor, nevera y utensilios de limpieza.

Imagen / documento acreditativo cumplimiento

APARTAMENTOS: Con dormitorio independiente: el 80 % debe tener más de 16 m². Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio deben tener 24 m² (mínimo). Todos los apartamentos deben tener: cocina, con campana extractora, fregadero, cafetera o tetera, y accesorios, utensilios de cocina y comedor y nevera, utensilios de limpieza y mesa de comedor con sillas (mínimo una por plaza). Cerca de la cama se dispondrá de interruptor de luz, luz de lectura y mesilla de noche.

Imagen / documento acreditativo cumplimiento

☐

Baños habitación / apartamento

Todas las habitaciones/apartamentos disponen de baño con ducha o bañera y WC separados (mediante cortina o construcción).





☐		El baño debe tener: lavabo con luz apropiada, alfombrilla de baño, espejo con enchufe de corriente, barra o colgador para las toallas, jabón de manos, gel de ducha, recambios de papel higiénico, una toalla de mano y una de baño por persona y papelería de baño.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	Servicios higiénicos	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres.	Imagen / documento acreditativo
		Limpieza diaria de las habitaciones.	Documento acreditativo
		Cambio de toallas diario a petición del cliente.	
		Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
☐	Restauración	Área de restauración con capacidad para el 60 % de los clientes (como mínimo). Oferta de bebidas en el hotel. Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas. Ofrecerá servicio de desayuno que contienen (como mínimo): una bebida caliente (café o té), frutas o ensalada de frutas, variedad de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso y cereales. La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Documentación / imagen justificante
☐	Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
☐	Animación (si la hay)	La animación (sea propia o subcontratada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas

Establecimientos con pensión completa integral

☐	Pensión completa integral	Se ofrecerá pensión completa con tres comidas diarias (en uno o diversos puntos del hotel con horarios visibles)	Documento justificativo
		Hay una rueda de menús para las pensiones completas y para los aperitivos disponibles (rotación de platos quincenal).	Rueda de menús
☐	Identificación clientes pensión completa integral	Se identifica al cliente de pensión completa integral mediante una pulsera u otros métodos.	Identificación clientes
☐	Servicios clientes pensión completa integral	Vajilla y cristalería en todos los servicios (única excepción en la zona de la piscina por seguridad). Las bebidas se servirán en la mesa en el caso de los establecimientos de 3*, 4* y 5* / o 4 Para establecimientos de 5* es obligatorio ofrecer cocina en vivo (show cooking). Bebidas de marcas reconocidas. No se permiten productos a chorro, botellas sin dosificador ni sin el precinto correspondiente. Guardería infantil mínimo 5 días a la semana (excepto establecimientos modalidad "solo adultos").	Documentos justificativos cumplimiento
☐	Extracción alimentos y bebidas en pensión completa integral	Se debe impedir la extracción de alimentos y bebidas del establecimiento (art. 37 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears).	Medidas tomadas para su cumplimiento
☐	Información al cliente de pensión completa integral	El establecimiento dispondrá de paneles informativos sobre los servicios y horarios de la pensión completa integral en el establecimiento, en los paneles se debe especificar qué productos están exentos de este régimen y el coste adicional que comporten.	Imagen o documento informativo





Govern
de les Illes Balears

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

PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARS

2. TURISMO DE INTERIOR

SÍ NO N/A

☐	☐	☐	Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
☐	☐	☐	Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
☐	☐	☐	La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
☐	☐	☐	Recepción (si obliga la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior. Se habilitará un teléfono a la disposición de los clientes.	Imagen / documento acreditativo
☐	☐	☐	Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino. Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² , 12 m ² si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio. Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera).	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
☐	☐	☐	Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas). Limpieza diaria de las habitaciones. Cambio de toallas diario a petición del cliente. Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
☐	☐	☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	☐	☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
☐	☐	☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
☐	☐	☐	La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad. Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Imagen carta expuesta Documentación / imagen justificante
☐	☐	☐	Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
☐	☐	☐	Animación (si la hay)	La animación (sea propia o subcontratada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas



**PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARS**

SÍ	NO	N/A		
☐	☐	☐	Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones. Formulario petición de reservas
☐	☐	☐	Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado. Remitir copia de una factura
☐	☐	☐	La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos). Imagen exposición lista de precios
☐	☐	☐	Recepción (si obliga la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior. Se habilitará un teléfono a la disposición de los clientes. Imagen / documento acreditativo
☐	☐	☐	Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino. Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² , 12 m ² si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio. Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera). Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación. Declaración responsable
☐	☐	☐	Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas). Limpieza diaria de las habitaciones. Cambio de toallas diario a petición del cliente. Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo. Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento). Imagen carteles aforo
☐	☐	☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc. Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	☐	☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente. Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
☐	☐	☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria. Presentar declaración responsable
☐	☐	☐	La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad. Imagen carta expuesta
☐	☐	☐		Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas. Documentación / imagen justificante
☐	☐	☐	Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 60 % de los clientes. Adjuntar document acreditatiu
☐	☐	☐	Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado. Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
☐	☐	☐	Animación (si hay)	La animación (sea propia o subcontratada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.). Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas





PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

2. HOTEL RURAL

SÍ	NO	N/A		
☐	☐	☐	Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones. Formulario petición de reservas
☐	☐	☐	Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado. Remitir copia de una factura
☐	☐	☐	La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos). Imagen exposición lista de precios
☐	☐	☐	Recepción (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios si así se deriva de la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior. Se habilitará un teléfono a disposición de los clientes. El acceso de los clientes se hará por accesos independientes de los utilizados por los proveedores y el servicio. Imagen / documento acreditativo
☐	☐	☐	Climatización (si obliga la normativa turística)	Todas las áreas públicas estarán climatizadas. Imagen / documento acreditativo
☐	☐	☐	Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino. Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² , 12 m ² si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio. Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera). Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación. Declaración responsable
☐	☐	☐	Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas). Limpieza diaria de las habitaciones. Cambio de toallas diario a petición del cliente. Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo. Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento). Imagen carteles aforo
☐	☐	☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc. Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	☐	☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente. Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
☐	☐	☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria. Presentar declaración responsable
☐	☐	☐	La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad. Imagen carta expuesta
☐	☐	☐	Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 60 % de los clientes. Documentación / imagen justificante
☐	☐	☐	Piscinas	El establecimiento dispondrá de piscina exterior de dimensiones adecuadas a la capacidad del establecimiento y de configuración integrada en el entorno. Preferentemente será cuadrada o rectangular con azulejos blancos o verdes. La empresa dispondrá del libro registro de piscinas convenientemente cumplimentado. Adjuntar documentos acreditativos
☐	☐	☐	Animación (si hay)	La animación (sea propia o subcontratada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.). Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas





PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS
2. HOSPEDERÍA

SI	NO	N/A			
☐	☐	☐	Reservas	Se dispone de un formulario que incluye: datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
☐	☐	☐		La hospedería puede disponer de un régimen de admisión y de normas de comportamiento adecuadas a los estatutos de su orden religiosa, que se tienen que poner claramente en conocimiento a los posibles huéspedes.	Documento régimen admisión y normas de comportamiento
☐	☐	☐	Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
☐	☐	☐	La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
☐	☐	☐	Recepción	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior. Se habilitará un teléfono a disposición de los clientes.	Imagen / documento acreditativo
☐	☐	☐	Habitaciones	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino. Como mínimo, el 60 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² , 12 m ² si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m ² (baño incluido). Como mínimo el 60 % de las habitaciones dispondrán de lavabo, váter y ducha (o bañera). Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
☐	☐	☐	Servicios higiénicos	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas). Limpieza diaria de las habitaciones, con la posibilidad de pactar con el huésped para que la haga él mismo. Cambio de toallas a petición del cliente. Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
☐	☐	☐	Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
☐	☐	☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	☐	☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
☐	☐	☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
☐	☐	☐	La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad. Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Imagen carta expuesta Documentación / imagen justificante
☐	☐	☐	Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 50 % de los clientes.	Adjuntar documento acreditativo
☐	☐	☐	Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispondrá del libro registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro





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

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES
BALEARS
2. RESTAURANTES / BARES / CAFETERÍAS

SÍ NO N/A

☐	☐	Las facturas/tiques tienen un formato estándar	El formato de la factura/tique que emite el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura/tique se organiza por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura o tique
☐	☐	Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
☐	☐	Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
☐	☐	La carta está expuesta en el interior	La carta está expuesta en el interior y dispone de una iluminación adecuada. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el interior
☐	☐	La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior y dispone de una iluminación adecuada. En su exposición se utiliza un soporte limpio y bien conservado. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el exterior
			Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
☐	☐	Los horarios están expuestos	En la entrada del establecimiento se exhibe su horario, de manera que es visible desde el exterior.	Imagen horario de servicio
☐	☐	Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia de la resolución
☐	☐	Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable del cumplimiento
☐	☐	Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
☐	☐	Revisión instalación eléctrica	La instalación de baja tensión es revisada quinquenalmente por un organismo de control autorizado (OCA)	Adjuntar documento acreditativo
☐	☐	Claves de paso	El establecimiento dispone de dos llaves de paso generales (una de agua fría y una de agua caliente) en un lugar accesible.	Adjuntar documento y/o imágenes
☐	☐	Mantenimiento instalaciones térmicas	El establecimiento tiene contratado el mantenimiento de estas instalaciones según el reglamento de instalaciones térmicas en vigor.	Adjuntar contrato/s instalaciones de climatización





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

PLA DE MODERNIZACIÓ I SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES
BALEARS
2. INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

SÍ NO

☐☐☐☐☐☐

Reservas	Se dispone de un formulario de reservas estándar que conoce y aplica todo el personal.	Formulario de reservas
	Hay una ficha por cada cliente y viaje contratado.	Fichas de cliente y viaje (soporte papel o digital)
Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura
Dossier	Se entrega al cliente un dossier o similar con toda la información del viaje, como mínimo: bonos, información del viaje, datos de proveedores y teléfonos de urgencia.	Documento acreditativo
Material publicitario	La información mínima que incluye el material promocional cumple todo lo especificado en la Ley de Viajes Combinados.	Declaración responsable
Incidencias	Hay un teléfono de atención al cliente 24 horas para poder atender cualquier incidencia surgida durante el viaje.	Teléfono 24 horas
Condiciones especiales	El cliente es informado siempre por escrito y sin que se pueda inducir a error de cualquier condición especial en su reserva (anticipos, gastos de anulación, plazos de anulación, penalizaciones, etc.).	Declaración responsable
	Se informa al cliente de cuestiones relativas a seguridad, atención médica, etc., en la destinación, en caso de ser necesario.	





**PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARS**

2. ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN

SI NO

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Reservas	Se dispone de un formulario de reservas estándar conocido y aplicado por todo el personal.	Formulario de reservas
Contrato	El contrato de alquiler debe contener: condiciones generales, conceptos de cobro, condiciones del seguro, recargos, fianzas, condiciones de entrega y de prolongación imprevista del contrato.	Contrato
Entrega del vehículo	Hay un documento donde se detalla el proceso de entrega del vehículo: entrega de documentación y llaves, revisión de daños, estado general del vehículo, combustible (con el precio del sobreprecio de carburante) y equipamiento, así como zona de aparcamiento y lugar de entrega al finalizar el uso. En presencia del cliente se comprueban los posibles daños del vehículo y se anulan o destruyen los posibles resguardos abiertos de tarjetas de crédito.	Documento entrega
	Una vez entregado el vehículo, y antes de su entrega al cliente siguiente, se limpia y se repone el equipamiento estándar. Estas operaciones se verifican visualmente y se anotan las posibles incidencias.	Documento incidencias
Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los elementos informativos siguientes: identificación completa de la agencia, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes gastos, recargos y fianzas. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura
Dossier	Se entrega al cliente un dossier o similar con toda la información relativa al alquiler: guía de actuación en caso de accidente (con teléfonos de emergencia), mapa de situación de la agencia y del destino, etc.	Documento acreditativo
Se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente	Con la documentación se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente, que incluye teléfonos de emergencia y aviso, hojas para croquis, hojas para reflejar daños producidos y condiciones generales de la cobertura de los seguros contratados.	Documento acreditativo
La documentación entregada incluye un mapa de situación y turístico de la zona	Con la documentación del vehículo se entrega un mapa de situación de la agencia y de las principales carreteras y atractivos del destino.	Documento acreditativo
Se indican al cliente los datos básicos de operación del vehículo	En el momento de la entrega se orienta el cliente sobre la operación de luces, elevallas, tipo de gasolina, cambio...	Declaración responsable
Se indica al cliente el precio definitivo que se debe pagar	Desde la contratación hasta la facturación definitiva, el cliente debe tener claro el uso de las fianzas depositadas, bonos u otros instrumentos de pago. En el momento de la facturación final (o la factura definitiva) se especifican claramente las cantidades abonadas, las compensaciones y el precio final que se cobrará por el servicio. Se anulan o destruyen en presencia del cliente los resguardos abiertos de crédito una vez compensados.	Declaración responsable
Se comprueban y reponen los equipamientos estándar del vehículo	Durante o después del proceso de limpieza se comprobará la existencia de todos los equipamientos estándar del vehículo (recambios, herramientas básicas y otros elementos de seguridad incluidos). Se repondrán los que falten y se notificará la incidencia a efectos de reposición de stocks.	Declaración responsable
Se asegura que cualquier vehículo por entregar está limpio y en orden de marcha	En todo caso el responsable de limpieza, de recepción de servicios externos o el personal que entrega el vehículo realizan una inspección ocular que asegure que todas las tareas de limpieza han sido realizadas y que no se entregan al cliente vehículos no conformes. Las incidencias observadas se deben documentar.	Documento incidencias





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

**PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARIS**

10. ENTRETENIMIENTO

SÍ NO N/A

☐

Las facturas/tiques tienen un formato estándar	El formato de la factura o tique que emita el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura/tique se organiza por epígrafes, de forma que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento que se haya realizado.	Remitir una copia de una factura o tique
Todos los elementos del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio se encuentran en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
Los horarios están expuestos	En la entrada al establecimiento se exhibe el horario del establecimiento, de manera que es visible desde el exterior.	Imagen horario de servicio
Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en el caso de las empresas que manipulan o sirven alimentos	Se dispone de la copia de la inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB o copia del libro de visitas de comedores colectivos (si el establecimiento ofrece el servicio de restauración).	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
Servicio responsable	Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas, así como de su publicidad en el local.	Documentación / imagen justificante
	Establecimiento de criterios documentados sobre las consumiciones alcohólicas, que deben incluir: recipientes (tipo y material), métodos de servicio (temperatura, hielo, cantidad de alcohol, etc.), posibles restricciones (a los que hayan hecho un consumo excesivo de alcohol), etc.	Criterios documentados servicio responsable
Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentaria	Existe una base de datos de proveedores (con su núm. de registro sanitario).	Adjuntar documento acreditativo de cumplimiento
	Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa.	Adjuntar portada contrato empresa acreditada
	Debe existir un procedimiento para la correcta limpieza de vajilla y cristalería del establecimiento.	Procedimiento
Existe un plan de mantenimiento preventivo	Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptibles de un mantenimiento periódico. En dicho documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
La carta se encuentra expuesta en el interior	La carta se encuentra expuesta en el interior y dispone de una iluminación adecuada. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y que no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el interior.
Ruidos y vibraciones	El establecimiento debe actuar sobre los ruidos generados por su actividad, tomando medidas para cumplir con los niveles de emisión e inmisión acústicas contemplados en la legislación.	Adjuntar documento acreditativo





☐	Revisión instalación eléctrica	La instalación de baja tensión se encuentra revisada quinquenalmente por un organismo de control autorizado (OCA).	Adjuntar documento acreditativo
☐	Seguridad	El establecimiento debe disponer de un protocolo de actuación ante robos y pérdidas.	Adjuntar protocolo
		Las salidas de emergencia y las vías de evacuación deben estar debidamente señalizadas, permanentemente libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior.	
		El establecimiento debe tener definido y documentado un plan de emergencia conforme a los requisitos de la legislación vigente que también contemple medidas de evacuación para personas con discapacidad. Igualmente se debe disponer de los documentos necesarios y convenientemente actualizados que faciliten la intervención de los equipos auxiliares tales como bomberos, protección civil, etc., en casos de emergencia.	Adjuntar documento acreditativo e imagen
		El establecimiento de ocio debe informar al cliente sobre cómo actuar en casos de emergencia y evacuación.	
☐	Limpieza	La empresa debe garantizar (durante todo el horario de apertura) la limpieza de los baños con reposición de papel, jabón, etc.	Adjuntar documento acreditativo
		La empresa debe garantizar (durante todo el horario de apertura) la limpieza al momento de líquidos derramados, cristales rotos, etc.	
☐	Acceso	La dirección del establecimiento de ocio debe definir de forma clara y objetiva las condiciones de acceso del público al local de acuerdo con la legislación vigente.	Adjuntar documento acreditativo
		Las condiciones de acceso al local deben estar debidamente publicitadas en la zona de acceso al local.	Adjuntar documento acreditativo/ imagen
		El personal de admisión debe estar claramente identificado y controlar el cumplimiento del aforo del local.	
☐	Formación	Todo el personal se encuentra formado para el puesto que desempeña según la legislación vigente (personal de seguridad, manipuladores de alimentos, etc.).	Adjuntar documento acreditativo



ANEXO 6**Requisitos mínimos para la inscripción de viviendas objeto de comercialización turística. Modelo de plan de modernización y calidad para viviendas turísticas de vacaciones, como también para viviendas objeto de estancias turísticas**

A continuación se disponen dos listas de requisitos: unos indispensables y, por lo tanto, de cumplimiento obligatorio, y de otros evaluables. Con respecto a los segundos, la persona interesada tiene que otorgar la puntuación que considere adecuada a cada uno de los aspectos, con el máximo de puntos que se indica en la lista. El total de puntos obtenido no puede ser menor en 70.

1. Requisitos de carácter general**Indispensables**

1. Vivienda aislada o unifamiliar pareada
2. Vivienda unifamiliar (máximo 6 dormitorios y 12 plazas)
3. Tiene la dotación mínima de cuarto de baño
4. Tiene agua caliente en el baño y en la cocina
5. Dispone de suministro de agua
6. Dispone de suministro de energía eléctrica
7. Dispone de instalación de evacuación de aguas residuales
8. Lavadora
9. Mobiliario de terraza adecuado
10. Tendedero con pinzas sobradamente
11. Plancha y tabla de planchar
12. Botiquín
13. Velas / linternas / iluminación de emergencia
14. Manual de usuario de la vivienda, en las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma de las Islas Baleares y mínimo en una lengua extranjera, que incluya teléfono 24 horas, teléfono servicio atención en horario comercial e instrucciones de uso emergencias
15. Menaje e iluminación interior y exterior: de calidad y en buen estado de conservación
16. Mantenimiento general de la vivienda correcto en interior y exteriores
17. Limpieza general de la vivienda correcta
18. Extintores con revisión periódica e instrucciones en caso de incendio
19. Hoja de reclamaciones

Evaluables

1. Piscina, utensilios específicos de limpieza y mantenimiento
2. Barbacoa, elementos de barbacoa
3. Jardín: mantenimiento
4. Existencia de porches, velas, cierres acondicionados
5. Elementos de juego / ocio
6. Puerta de seguridad
7. Alarma antiintrusos
8. Garaje / zona habilitada para aparcamiento
9. Teléfono
10. Secadora
11. Conexión a Internet
12. Materiales, instalaciones, equipamiento extra
13. Tareas de desinsectación o desratización
14. Aparato música / radio
15. Manual de usuario en más idiomas e información de los electrodomésticos y ubicación de las llaves de paso
16. Encuesta de satisfacción
17. Inventario de muebles y utensilios
18. Calidad / equipamiento superior

TOTAL

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





2. Requisitos comedor / sala de estar

Indispensables

1. Mobiliario adecuado: número suficiente y en buen estado
2. Menaje y lencería: número suficiente y en buen estado
3. Televisión

Evaluable

1. Aire acondicionado
2. TV satélite
3. Calefacción
4. Reproductor de DVD
5. Chimenea
6. Silla para niño / trona
7. Superior nivel de calidad / equipamiento
8. Internet con *wifi*
9. Calidad / equipamiento superior

	5
	2
	4
	2
	1
	2
	4
	2
	3
	25

TOTAL

3. Requisitos cuarto de baño / lavabo

Indispensables

1. Presión de agua adecuada
2. Ventilación
3. Sanitarios en buen estado
4. Accesorios baño: papel higiénico, escobilla y papellera con tapa
5. Espejo
6. Toallas suficientes y estera en buen estado
7. Toma de corriente (enchufe)
8. Cortina de baño
9. Lavabo en buen estado
10. Ducha o bañera
11. Percha para toallas

Evaluables

1. Mueble bajo el lavabo
2. Mampara de baño / ducha
3. *Jacuzzi* / hidromasaje
4. Secador de pelo
5. Espejo de aumento
6. Detalles perfumería
7. Calidad / equipamiento superior

	4
	5
	3
	2
	1
	1
	4
	20

TOTAL

4. Requisitos dormitorios

Indispensables

1. Mobiliario adecuado: número adecuado y en buen estado de conservación
2. Armario con cajones y perchas suficientes
3. Persianas o foscurit con cortinas
4. Sábanas de recambio, almohadas y mantas en buen estado
5. Espejo
6. Disponibilidad de cuna
7. Mesilla/s de noche

Evaluables

1. Aire acondicionado
2. Calefacción
3. Ventilación en el techo
4. Interruptores y tomas de corriente suficientes
5. Puntos de luz devora la cama
6. Espejo de cuerpo entero
7. Armarios forrados
8. TV
9. Cama de dimensiones superiores a la estándar
10. Calidad / equipamiento superior

	3
	1
	2
	2
	2
	2
	2
	1
	2
	3
	20

TOTAL





5. Requisitos cocina

Indispensables

1. Mobiliario adecuado y en buen estado
2. Nevera
3. Fogones
4. Campana extractora
5. Horno convencional / microondas
6. Ollería, cristalería, cubiertos, juego de café / té, batería utensilios de cocina adecuados y suficientes
7. Tetera / hervidor de agua
8. Cafetera
9. Utensilios y productos de limpieza. Trapos de cocina
10. Cubos para la basura que permitan reciclaje
11. Utensilios de bar: sacacorchos, jarra de agua, abridor de botellas cubitera, exprimidor
12. Bandejas para servir, aceiteras, ensaladera

Evaluables

1. Cafetera eléctrica
2. Lavaplatos
3. Exprimidor eléctrico
4. Licuadora
5. Tostador
6. Horno + microondas
7. Batidora
8. Potabilizadora de agua /osmosis
9. Calidad / equipamiento superior

TOTAL

	1
	2
	1
	1
	2
	2
	1
	2
	3
	15

6. Requisitos zona exterior

Indispensables

1. En caso de tener piscina: ducha exterior y un juego toallas / persona
2. Vivienda perfectamente identificada con placa, nombre y número de la calle

Evaluables

1. Lavandería y pica
2. Calidad / equipamiento superior

TOTAL

	3
	2
	5

7. Póliza de seguro por responsabilidad civil por importe mínimo de 300.000 euros en los términos del decreto

TOTAL PUNTOS.....



ANEXO 7

Actividades de turismo activo

A efectos de este decreto, las actividades de turismo activo, a título orientativo, son:

1. Bicicleta todoterreno: especialidad de ciclismo de progresión en espacios naturales, que utiliza las técnicas y la maquinaria características del ciclismo de montaña.
2. Descenso de barrancos: práctica que consiste en el descenso de un barranco mediante el empleo de técnicas de descenso utilizadas en montañismo, escalada, espeleología y natación.
3. Escalada: actividad que consiste en subir o trepar por paredes verticales naturales o artificiales.
4. Esquí acuático: práctica de esquí en el medio acuático.
5. Espeleología: actividad de exploración y progresión en cavidades subterráneas sorteando los obstáculos inherentes a estas mediante el empleo de las técnicas y materiales característicos de la espeleología.
6. Globo aerostático: modalidad de vuelo que se realiza mediante el empleo de un globo.
7. Heliexcursión: excursión en helicóptero con finalidades deportivas o de ocio.
8. Montañismo: actividad de desplazamiento en montaña, caminando, que tiene como objetivo el ascenso a montañas sin utilizar en ningún caso las técnicas y materiales de escalada, alpinismo o esquí.
9. Moto acuática: actividad que se realiza en aguas abiertas o interiores en motos de agua, donde no esté prohibido por la normativa vigente.
10. Navegación a vela: navegación en embarcaciones de vela propulsadas fundamentalmente por la fuerza del viento.
11. Paracaidismo: práctica que consiste en lanzarse desde un avión, helicóptero, globo o avioneta en vuelo y descender hasta el suelo frenando y dirigiendo la caída en paracaídas.
12. Piragüismo: actividad náutica que consiste en navegar con piragua.
13. Quads: actividad que se realiza en circuitos cerrados o itinerarios permitidos, en vehículo especial, todoterreno de cuatro ruedas y máximo de dos plazas, variante de la motocicleta.
14. Turismo ecuestre: excursión organizada en equino siguiendo un recorrido determinado previamente.
15. Salto con elástico: práctica que consiste en lanzarse desde un lugar alto, sujeto por una goma elástica que hace subir y bajar al saltador diversas veces.
16. Senderismo: expedición excursionista de cortos o largos recorridos a través de veredas, en la cual se puede pernoctar o no.
17. Surf y windsurf: práctica de desplazamiento en la superficie del agua mediante la ocupación de una tabla a vela o tabla especial según la modalidad.
18. Todoterreno a motor: actividad que consiste en hacer recorridos en vehículos todoterreno en circuito cerrado o itinerarios permitidos.
19. Travesía: expedición excursionista de largo recorrido y medio recorrido a través de regiones de montaña, durante la cual se pernocta en refugio o acampada.
20. Vuelo libre: actividad que consiste en desplazarse por aire utilizando aparatos y medios que no estén propulsados por motores: veleros, parapentes, paracaídas y ala delta.
21. Vuelo con ultraligero: actividad de progresión aérea que utiliza una aeronave de características determinadas, dotada de motor. Utilizan las técnicas y los materiales característicos de esta modalidad.
22. Vuelo sin motor: modalidad de vuelo que se hace con un aeroplano ligero y sin motor (velero).
23. *Paintball*: guerra de pintura desarrollada en el medio rural.
24. Turismo de naturaleza: actividades de divulgación científicotécnica de la biodiversidad de las Islas Baleares llevadas a cabo en parajes naturales.





ANEXO 8: Modelo de hoja de quejas y reclamaciones



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports

C/ de Montenegro, 5
07012 Palma



CONSELL INSULAR DE MENORCA

Plaça de la Biosfera, 5
07703 Maó



Consell d'Eivissa

Av. d'Espanya, 49
07800 Eivissa

Consell Insular de Formentera

Plaça de la Constitució, 1
07860 Sant Francesc Xavier

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

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

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

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

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT

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

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

TEL/e-mail.....

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

(1)

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'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.....

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

(1)

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 Beschwerdwed.....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 **és de TRES MESOS, comptadors des de la data en què es produïren els fets que motiven la queixa**, i ha d'adjuntar-se la documentació que acrediti, si escau, la condició de persona usuària turística i aquella que estigui relacionada amb la queixa, que es pot lliurar en els llocs següents:
 - Les oficines d'informació turística.
 - Els registres de l'administració turística competent.
 - Els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de 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 plus 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 motivan 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.

