

**DECRET 20/2011, DE 18 DE MARÇ, PEL QUAL S'ESTABLEIXEN
LES DISPOSICIONS GENERALS DE CLASSIFICACIÓ DE LA CATEGORIA
DELS ESTABLIMENTS D'ALLOTJAMENT TURÍSTIC EN HOTEL, HOTEL APARTAMENT I
APARTAMENT TURÍSTIC DE LES ILLES BALEARS¹**

(BOIB núm.46, de 30 de març de 2011)

[DEROGAT]

Els articles 20 i 22 de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, estableixen la classificació dels establiments d'allotjament. A aquest efecte, els establiments hotelers es classifiquen en cinc categories, identificades amb el símbol d'una estrella, i els apartaments turístics en quatre categories, identificades amb el símbol d'una clau. L'article 15.3 estableix l'obligació dels establiments turístics d'exhibir les plaques identificadores corresponents a cada grup i categoria i l'article 2 de la mateixa Llei estableix que les activitats turístiques s'han de classificar i regular mitjançant reglament. D'acord amb l'article 28 de la Llei 2/1999, els requisits, les característiques i les condicions s'han d'establir reglamentàriament.

Malgrat tenir competències, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no en regulà la classificació; per tant, s'aplicà, supletòriament, la normativa aprovada per a l'Estat: el Reial decret 1634/1983, de 15 de juny, pel qual s'estableixen les normes de classificació dels establiments hotelers; el Reial decret 2877/1982, de 15 d'octubre, sobre ordenació d'apartaments i habitatges de vacances, i l'Ordre de 17 de gener de 1967 per la qual s'aprova l'ordenació dels apartaments bungalows i altres allotjaments similars de caràcter turístic.

Des de l'any 2009, la legislació relacionada amb la transposició de la Directiva 2006/123/CE, relativa als serveis en el mercat interior, ha generat la modificació de la regulació que afecta, entre d'altres, les empreses turístiques. Dins aquesta conjuntura normativa, l'Estat ha derogat les normes reglamentàries en matèria de turisme que eren vigents, però sobre les quals no podia fer cap modificació, atès que les competències pertanyen a les comunitats autònomes. Així, el Reial decret 39/2010, de 15 de gener, pel qual es deroguen diverses normes estatals sobre l'accés a les activitats turístiques i l'exercici d'aquestes, derogà, entre d'altres, el Reial decret 1634/1983, el Reial decret 2877/1982 i l'Ordre de 17 de gener de 1967. Per tant, en l'àmbit territorial de les Illes Balears s'ha produït un buit en la regulació reglamentària pel que fa a la classificació dels establiments, que afecta el dret a la informació dels consumidors i la relació de qualitat exigible, d'acord amb l'article 40 de la Llei 2/1999, i dificulta la necessària classificació dels

¹ Aquest decret va ser modificat pel Decret Llei 1/2013, de 7 de juny, de mesures urgents de caràcter turístic i d'impuls de les zones turístiques madures ([BOIB núm. 82, de 8 de juny de 2013](#)). Posteriorment, ha estat **derogat** pel 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 ([BOIB núm. 56, de 18 d'abril de 2015](#)).

establiments a l'efecte de la declaració responsable i la inscripció de les empreses en els registres turístics corresponents.

Amb anterioritat al Reial decret 39/2010, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears aprovà el Decret 60/2009, de 25 de setembre, pel qual s'estableixen la unificació dels procediments i la simplificació dels tràmits en matèria turística, com també la declaració responsable de l'inici de les activitats turístiques. Aquesta norma també derogà un ampli nombre de reglaments autonòmics.

El Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística, que derogarà el Decret 60/2009, no en regula específicament la classificació, atesa la importància d'establir els requisits mínims que donaran la categoria als establiments, i que demana una norma específica de desenvolupament, a l'empara de l'article 2 de la Llei 2/1999.

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

En aquest sentit, en aquest Decret s'ha considerat transcendent la participació de les organitzacions més representatives del sector a l'efecte de considerar les seves aportacions i la valoració del sistema establert com a adient per a la consecució d'aquests objectius vinculats a la modernització i la competitivitat.

Ateses totes les circumstàncies anteriors i d'acord amb la Llei 2/1999, aquest Decret estableix el sistema de qualificació dels establiments d'allotjament en hotel, hotel apartament o apartament turístic, a l'efecte d'establir-ne la categoria que els correspon. A més, s'aprofita per establir un sistema de qualificació nou que permet tenir en compte, d'una banda, les infraestructures i el compliment d'uns mínims obligatoris per a tots els establiments de la mateixa categoria i, de l'altra, els serveis prestats pels establiments, oferts a lliure elecció dels titulars dels establiments. En aquest nou sistema s'han valorat la importància de la percepció de la qualitat que tenen els consumidors i usuaris i els requisits mínims que s'han de complir a tot el territori de les Illes Balears adequats als estàndards generals del sector, i la possibilitat de millorar la competitivitat del sector mitjançant un sistema flexible de la classificació, amb un espai que permeti la innovació empresarial a les Illes Balears.

La Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, estableix en l'article 30.11 la competència exclusiva de la Comunitat Autònoma en matèria de 'Turisme. Ordenació i planificació del sector turístic. Promoció turística. Informació turística. Oficines de promoció turística a l'exterior. Regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics. Regulació de les línies públiques pròpies de suport i promoció del turisme'. En aquest sentit, la competència exclusiva de la Comunitat Autònoma amb relació a la 'Regulació i classificació de les empreses i dels

establiments turístics', a més de la competència en matèria de 'Defensa del consumidor i usuari' prevista en l'article 30.47, són el fonament de l'habilitació competencial de la Comunitat Autònoma respecte de la matèria regulada en aquest Decret, tal com recull la disposició addicional única, sens perjudici de les competències dels consells insulars amb relació a la seva capacitat d'autoorganització, tal com estableix la mateixa disposició.

Per tot això, a proposta de la consellera de Turisme i Treball, vist el dictamen previ del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, oït el Consell Consultiu de les Illes Balears, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 18 de març de 2011,

DECRET

CAPÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Aquest Decret té per objecte desplegar la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, amb relació a les condicions mínimes exigibles per establir la classificació, en les diverses categories, dels establiments d'allotjament turístic de les Illes Balears dels grups previstos en l'article 15 d'aquesta Llei, denominats establiments hotelers i apartaments turístics.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Les disposicions d'aquest Decret s'apliquen als establiments d'allotjament turístic que desenvolupen o exerceixen l'activitat amb relació als grups a i b establerts en l'article 15 de la Llei 2/1999, és a dir, en hotel, hotel apartament i apartament turístic.

2. A fi d'establir-ne la categoria i la classificació corresponent, els establiments previstos en l'apartat anterior i els serveis que prestin han de complir les obligacions o els requisits derivats de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears, i del Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística. Així mateix, han de complir les obligacions o els requisits establerts en les normes d'habitabilitat, accessibilitat, higiene, seguretat i en la resta de normes de protecció del consumidor i usuari.

3. Aquest Decret s'aplica a l'Administració turística de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i a la resta de les administracions competents en matèria turística, sens perjudici de les competències pròpies dels consells insulars amb relació a l'ordenació turística.

Article 3. Principis generals

Les administracions públiques competents en matèria de turisme han d'adequar l'activitat als principis següents:

- a) La classificació, com a element essencial de la informació al consumidor i usuari, amb relació a les condicions que presenta l'establiment i els serveis que presta, s'ha d'ajustar a uns mínims assolits per la tradició i el costum pel que fa a la prestació de serveis del sector turístic de les Illes Balears i la percepció del consumidor i usuari en relació amb les categories dels establiments.
- b) La recerca de la millora de les prestacions del sector turístic de les Illes Balears, mitjançant la millora de la categoria dels establiments com a element de modernització, en un mercat competitiu i en constant innovació, que dóna llibertat a les empreses per establir nous productes i signes d'identitat.
- c) La lliure elecció dels titulars dels establiments de la categoria en què incloure l'establiment, dins l'escala de categories respecte de les quals té les condicions i els requisits mínims d'homogeneïtzació del sistema de classificació establert en aquest Decret.
- d) La classificació de l'establiment d'acord amb el que estableix la legislació turística és compatible amb l'accés a altres qualificacions de l'establiment d'entitats públiques o privades que reconeguin la qualitat, com a valor afegit a la responsabilitat empresarial, amb relació als serveis turístics.
- e) En cap cas l'accés a una categoria de l'establiment requereix l'autorització de les administracions turístiques, n'hi ha prou amb una declaració responsable i una comunicació en els termes prevists en aquest Decret.
- f) L'obligació del titular o responsable d'efectuar l'autoavaluació de l'establiment, d'acord amb el sistema establert en aquest Decret, així com de donar-ne publicitat a l'efecte d'informar el consumidor i usuari. Així, les administracions han de posar a disposició de les empreses els qüestionaris d'autoavaluació corresponents.
- g) La consideració de la correcta autoavaluació i la publicitat per l'empresa, i la comprovació de les dades i la publicitat en els registres per l'administració competent, com a element essencial de la transparència del mercat turístic, que facilita l'impuls de la contractació tant pels operadors turístics, les agències de viatges i d'altres intermediaris, com pel consumidor final.

Article 4. Categories

1. D'acord amb l'article 20 de la Llei 2/1999, els establiments hotelers es classifiquen en dos grups: hotels i hotels apartament i, aquests, en cinc categories identificades per una, dues, tres, quatre i cinc estrelles.

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

2. D'acord amb l'article 22 de la Llei 2/1999, els apartaments turístics es classifiquen en quatre categories, identificades amb una, dues, tres i quatre claus.

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

Article 5. Obligació de classificació dels establiments

1. La classificació en una de les categories establertes és obligatòria per a tots els establiments esmentats en l'article anterior i, d'acord amb el principi establert en l'apartat

c de l'article 3, és de lliure elecció pel titular de l'establiment, en les diverses categories respecte de les quals té les condicions i els requisits mínims.

2. L'adequació dels establiments autoritzats i en funcionament a alguna de les categories establertes en aquest Decret requereix la qualificació suficient prevista en els annexos 1 i 2.

3. En el supòsit de nous establiments, d'acord amb la disposició addicional cinquena de la Llei 2/1999, els hotels i els hotels apartament han de tenir la qualificació mínima de quatre o cinc estrelles, o de tres estrelles, si es tracta d'hotels de ciutat, i, si es tracta d'apartaments turístics, han de tenir una qualificació mínima de tres o quatre claus.

CAPÍTOL II

NORMES SOBRE EL SISTEMA DE QUALIFICACIÓ DE LA CATEGORIA

Article 6. Sistema de qualificació

1. A l'efecte d'obtenir la categoria corresponent, els establiments han de tenir els requisits mínims de caràcter comú per a tots els establiments de la mateixa categoria i, si escau, altres condicions o serveis de lliure elecció pels titulars dels establiments, fins a arribar al conjunt de condicions d'infraestructures i de serveis que obtinguin una qualificació suficient per accedir a la categoria.

2. Els requisits, condicions o serveis que es poden tenir en compte a l'efecte de la qualificació dels hotels i els apartaments turístics són els establerts en els annexos 1 i 2, respectivament.

Article 7. Normes d'aplicació del sistema

Per aplicar el sistema de qualificació, amb relació a les prescripcions dels annexos 1 i 2, s'han de tenir en compte les normes següents:

1. Els requisits mínims -assenyalats amb la lletra M a cada categoria- i les condicions o els serveis de lliure elecció s'indiquen amb la denominació de criteris.

2. Els criteris s'agrupen en diverses seccions: àrees comunes, mobiliari i equipaments de les habitacions o apartaments, restauració, mediambiental, oci i temps lliure, entre d'altres.

3. Cada criteri té assignada una puntuació determinada i única, a excepció d'uns supòsits determinats en què els criteris són alternatius (assenyalats amb lletres alfabèticament correlatives) i, en conseqüència, la puntuació no es pot acumular.

4. La puntuació final resulta de la suma de la puntuació de tots els criteris assolits per l'establiment i els serveis i en determina la categoria que li correspon.

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

a) Hotels:

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

4 estrelles 'superior':	650 punts
5 estrelles:	700 punts
5 estrelles 'gran luxe':	950 punts
b) Hotels apartament: s'afegeix a la puntuació corresponent dels hotels allò que és propi de la tipologia d'apartaments:	
1 estrella: $120 + 21 =$	141 punts
2 estrelles: $200 + 25 =$	225 punts
3 estrelles: $300 + 30 =$	330 punts
3 estrelles 'superior': $450 + 30 =$	480 punts
4 estrelles: $500 + 35 =$	535 punts
4 estrelles 'superior': $650 + 35 =$	685 punts
5 estrelles: $700 + 40 =$	740 punts
5 estrelles 'gran luxe': $950 + 40 =$	990 punts
c) Apartaments turístics:	
1 clau:	90 punts
2 claus:	150 punts
3 claus:	230 punts
3 claus 'superior':	340 punts
4 claus:	380 punts
4 claus 'superior':	500 punts

Article 8. Autoavaluació

Per facilitar a les persones interessades un model d'autoavaluació referent a la qualificació de les categories establertes en aquest Decret, les administracions competents en matèria de turisme han de publicar en els seus portals informàtics els qüestionaris adequats que recullin els criteris i la puntuació dels annexos 1 i 2.

CAPÍTOL III

NORMES SOBRE ELS DRETS DELS CONSUMIDORS I USUARIS RESPECTE DE LA QUALITAT I ELS SERVEIS DELS ESTABLIMENTS

Article 9. Drets del consumidor i usuari quant a la categoria de l'establiment

1. D'acord amb l'article 40 de la Llei 2/1999, qualsevol usuari de serveis turístics té dret que els béns i els serveis que adquireixi siguin de la categoria i els requeriments legals contractats o, si no hi ha pacte, de la qualitat que tenguin proporció directa amb la categoria de l'empresa o de l'establiment turístic. A aquest efecte, complir les condicions establertes per a l'accés a la categoria, tant de mínims com de criteris de lliure elecció per l'establiment, que constin en l'autoavaluació i assoleixin la qualificació corresponent a la categoria, es consideren els mínims requerits a l'efecte de la proporció exigible prevista en l'article esmentat.

2. D'acord amb l'article 15 de la Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, les empreses turístiques han de complir les exigències determinades en la normativa sobre presentació

i publicitat dels productes i serveis, a l'efecte d'oferir una informació correcta pel que fa a la qualitat i a la categoria dels establiments i serveis, a més de la informació prevista en l'article següent.

Article 10. Informació al consumidor quant als establiments d'allotjament turístic

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

1. Els establiments d'allotjament turístic han d'exhibir a l'entrada principal de l'establiment, en un lloc destacat i visible, la placa distintiva en què ha de constar la modalitat i la categoria, d'acord amb el model de l'annex 3.

2. El reconeixement de qualitats o d'especialitats dels establiments per les entitats oficials o de reconegut prestigi permet col·locar el distintiu corresponent vora la placa distintiva. Recíprocament, si en la documentació o en la publicitat de l'establiment consten aquests reconeixements, s'hi ha d'indicar el grup i la categoria de l'establiment previst en aquest Decret, la qual cosa no ha de donar lloc a confusió sobre l'origen de les diferents qualificacions.

3. Les empreses turístiques d'allotjament han d'informar a través de la pàgina web o documentalment de l'autoavaluació realitzada per obtenir la categoria assolida. En tot cas, la informació al consumidor ha de ser actualitzada pel responsable de l'establiment, tot i que, sense minvar la categoria, pugui tenir qualche diferència amb relació a la declarada inicialment davant l'administració competent, d'acord amb el que estableix l'apartat 3 de l'article 12.

4. Les empreses turístiques d'allotjament han de proporcionar als consumidors informació clara, correcta i completa de les característiques dels serveis inclosos. En qualsevol cas, s'ha de proporcionar al consumidor informació sobre el servei complet.

CAPÍTOL IV

PROCEDIMENT DE DECLARACIÓ DE LA CATEGORIA, LA INSCRIPCIÓ EN ELS REGISTRES I LA COMPROVACIÓ

Article 11. Declaració i comunicació de la categoria

Per tal que els consells insulars inscrivin la categoria en el Registre d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics insular corresponent, els titulars dels establiments han d'indicar-ne la categoria en la declaració responsable d'inici de l'activitat (DRIAT) establerta en l'article 18 del Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable, i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística.

A l'efecte de la declaració de la categoria, els interessats han de fer la classificació dels establiments mitjançant una autoavaluació i el qüestionari esmentat en l'article 8, per adjuntar-lo a la declaració.

Pel que fa a la declaració de la categoria, conjuntament amb la DRIAT o les comunicacions de la modificació de categoria, és d'aplicació el procediment d'inscripció en els registres previst en el Decret esmentat.

Article 12. Manteniment i modificació de la categoria o de les prestacions

1. La categoria declarada davant l'Administració turística es manté sempre que es compleixin les condicions establertes en els apartats 1 i 2 de l'article 5.

2. Totes les dependències, les unitats d'allotjament, les instal·lacions, el mobiliari i l'equipament han d'estar en tot moment en les condicions de qualitat establertes en els criteris que s'han tingut en compte a l'efecte d'obtenir la categoria, en perfectes condicions de netedat i funcionament, i s'ha d'arreglar immediatament qualsevol desperfecte o avaria que hi hagi.

3. La modificació de les condicions o els serveis de l'establiment obliga els titulars a fer l'autoavaluació una altra vegada i, si escau, a modificar-ne la categoria. Si les modificacions només afecten les condicions o els serveis de lliure elecció dels titulars dels establiments, sense efecte de rebaixa de la categoria registrada, no és obligatori comunicar-ho al consell insular competent, i és suficient informar els consumidors de la nova autoavaluació en la forma prevista en l'article 11.3.

4. En tot cas, atesos l'apartat anterior i l'article 11.3, les comprovacions i les inspeccions que es facin als establiments han de tenir en compte les autoavaluacions informades, mitjançant la pàgina web o d'altres, del dia de la inspecció. En el supòsit que manqui aquesta informació, sens perjudici de les conseqüències sancionadores d'aquest fet, s'ha de tenir en compte la categoria de l'establiment que consti en el registre corresponent.

Article 13. Comprovació i inspecció

1. El règim de comprovació de la declaració i la veracitat d'aquesta, així com de la comprovació de l'establiment i els serveis declarats, és el que estableix el capítol V del Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística.

2. L'Administració turística competent pot en qualsevol moment revisar d'ofici o a instància de la persona interessada la classificació dels establiments, a l'efecte de comprovar la veracitat de les dades indicades en l'autoavaluació prevista en l'article 8. No obstant això, només pot instar la modificació de la categoria declarada quan aquesta sigui superior a la qualificació mínima que s'obté, d'acord amb els requisits, les condicions o els serveis realment prestats per l'establiment. En el supòsit contrari, s'ha d'aplicar el principi de lliure elecció de la categoria pel titular de l'establiment, d'acord amb l'apartat c de l'article 3.

3. Les administracions turístiques han de vetlar perquè els establiments d'allotjament compleixin els requisits, les condicions i els serveis de la seva categoria. Per això, a més de la visita d'inspecció com a conseqüència de la DRIAT, prevista en el Decret esmentat, els consells insulars poden establir plans d'inspecció específics pel que fa a la categoria dels

establiments, així com l'obligació de la renovació periòdica de la categoria, mitjançant l'autoavaluació dels establiments i la presentació d'aquesta a l'Administració turística competent.

DISPOSICIO ADDICIONAL

Disposició adicional única. Habilitació competencial

1. El que disposa aquest Decret es dicta en virtut de la competència exclusiva de la Comunitat Autònoma en matèria de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, prevista en l'article 30.10 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears; amb l'excepció dels preceptes del capítol III d'aquest Decret, que es dicten en virtut de la competència exclusiva de la Comunitat Autònoma en matèria de defensa dels consumidor i dels usuaris, prevista en l'article 30.47 de la Llei orgànica 1/2007.

2. A l'efecte de l'exercici de les competències pròpies en matèria de procediment administratiu, els consells insulars poden establir les disposicions que considerin adients amb relació al que estableixen l'apartat 3 de l'article 13 i la disposició transitòria primera.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Disposició transitòria primera. Expedients en tramitació

1. En els expedients que es trobin en tramitació a l'entrada en vigor d'aquest Decret, en el termini de dos mesos comptadors des de l'entrada en vigor, els sol·licitants han d'aportar la documentació que estableix el Decret, segons la categoria que desenvolupi.

2. L'administració competent ha d'informar d'aquesta circumstància els sol·licitants que es trobin en la situació de l'apartat anterior.

Disposició transitòria segona. Competències del Consell Insular de Mallorca

Fins que el Consell Insular de Mallorca no assumeixi les funcions i els serveis amb relació a les competències en matèria d'ordenació del turisme que li corresponen, d'acord amb la Llei orgànica 1/2007, el Govern i l'Administració de les Illes Balears han de continuar exercint les funcions a què es refereix aquest Decret.

Disposició transitòria tercera. Adaptació dels establiments amb categoria registrada a l'entrada en vigor del Decret

1. En el termini d'un any, des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, els establiments d'allotjament turístic inscrits en el Registre d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics han de fer l'autoavaluació d'acord amb aquest Decret. Si la qualificació de l'autoavaluació no coincideix amb la categoria que tenen assignada actualment, han d'adaptar-se als nous criteris, fer l'autoavaluació una altra vegada i presentar-la a l'administració competent. El termini d'un any començarà el dia de la publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears de la resolució establerta en l'apartat 3 de la disposició final primera d'aquest Decret.

2. En el supòsit que l'adaptació no es pugui fer en el termini de l'apartat anterior, han d'informar l'administració competent. En aquest cas, tenen un termini màxim de 6 anys per adaptar-se al compliment dels requisits i les condicions d'aquest Decret. No obstant això, els establiments d'allotjament hotel·ler d'una i dues estrelles i els apartaments turístics d'una i dues claus ubicats en zones turístiques declarades madures disposen d'un termini màxim de 3 anys.²

3. Fins que l'establiment no s'adapti a aquest Decret, ha de complir els requisits i les condicions aplicables de la legislació vigent en el moment de la inscripció en el registre corresponent i, si escau, en els terminis de l'autorització. En aquest supòsit i fins que no s'adapti, no pot informar ni ha d'informar el consumidor en els termes específics de l'article 10.3, sens perjudici de l'aplicació de l'article 22.4 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre lliure accés a les activitats de serveis i l'exercici d'aquestes, i de la resta de la legislació en matèria de drets d'informació al consumidor i usuari.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Disposició derogatòria

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que contradiguin el que disposa aquest Decret.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. Aplicació i desenvolupament

1. Periòdicament, el Govern de les Illes Balears ha de revisar els criteris establerts en aquest Decret per adaptar-los, si escau, a la modernització i millora de la competitivitat del sector turístic i, especialment, actualitzar els annexos 1 i 2. Per a aquesta tasca ha de comptar amb les entitats empresarials i socials més representatives del sector i els consells insulars.

2. Es faculten les conselleries de Turisme i Treball i de Salut i Consum perquè dictin les disposicions necessàries per aplicar i desplegar aquest Decret, en l'àmbit de les seves competències.

3. En un termini no superior a un mes, des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, la consellera de Turisme i Treball ha d'aprovar un model de qüestionari d'autoavaluació, d'acord amb l'article 8 d'aquest Decret. Aquest qüestionari, juntament amb l'aplicació o el programa informàtic adient que faciliti l'autoavaluació i quantificació de les puntuacions i la conversió del document resultant adient, es facilitarà als consells insulars a l'efecte del compliment pels responsables dels establiments del que estableixen l'apartat 3 de l'article 10 i l'article 11. En tot cas, la resolució d'aprovació del model s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i, a més, el model de qüestionari esmentat i l'accés a l'aplicació o el programa informàtic d'autoavaluació s'ha de facilitar a les persones interessades

² Apartat modificat pel Decret Llei 1/2013, de 7 de juny, esmentat en la nota 1.

mitjançant el portal informàtic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i dels consells insulars.

Disposició final segona. Entrada en vigor

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

ANNEX 1. SISTEMA DE QUALIFICACIÓ DE LA CATEGORIA DELS HOTELS I HOTELS APARTAMENT

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. CONDICIONS GENERALS/ ÀREES COMUNES									
Condicions generals	1	Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de netedat i higiene		-	M	M	M	M	M
	2	Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement		-	M	M	M	M	M
	3	Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria		-	M	M	M	M	M
	4	Atmosfera harmoniosa (llum, olor, música, color, etc.) a les àrees públiques		4					
Entrada	5	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies	A	-	M	M	M	M	M
		Manca accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies, atès que l'establiment té menys de 30 places	B	-					
Àrees Públiques	6	Climatització a les àrees públiques de l'hotel (restaurant, vestíbul, entrada, sala de berenar...)		4					
	7	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones	A	3					
		Manquen serveis higiènics separats independents per a homes i dones, atès que l'establiment té menys de 30 places	B	-					
	8	Sala de TV		3					
	9	Sala d'audiovisuals		3					
	10	Sala de lectura/jocs (separada)		1					
	11	Biblioteca/libreria (separada)		2					
	12	Obres d'art originals a les àrees comunes		10					
	13	Plantes i/o flors naturals		6					
	14	Terminals d'internet accessibles per a clients	A	5			M	M	M
		Manquen terminals d'internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	0					
	15	Accés a internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)	A	2			M	M	M
		Manquen terminals d'internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
	16	Autoservei de begudes a la piscina		2					
	17	Bar piscina		8					
	18	Bar (integrat amb la sala de clients)	A	4				M	-
		Bar (independent)	B	10 (3 punts x extra Max.19 punts)					M
	19	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei	A	1	M	M	-	-	-

Recepció		Mostrador de recepció separat i independent per al servei	B	3			M	M	M
	20	Recepció amb àrea d'espera amb seients	A	1			M	-	-
		Vestíbul amb seients i serveis de begudes	B	5				M	-
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★
Recepció	20	Recepció espaiosa amb bastants seients i servei de beguda	C	10					M
	21	Fax a la recepció	A	1	M	M	M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
Recepció	22	Telèfons públics per a clients	A	1	M	M	M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
	23	Servei d'impressora		2					
	24	Manual de serveis A-Z multilingüe		3	M	M	M	M	M
	25	Material d'informació regional disponible a la recepció		1	M	M	M	M	M
	26	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon a l'hotel i fora d'aquest	A	3	M	M			
		Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores a l'hotel i fora d'aquest	B	4			M	M	M
	27	Servei de porteria o mosso a l'aparcament		4					M
	28	Mosso d'aparcament (amb personal separat)		8					
	29	Porter (amb personal separat)		8					
	30	Conserge (amb personal separat)		8					
	31	Grum (amb personal separat)		8					
	32	Servei d'equipatges, si es demana	A	2				M	-
		Servei d'equipatges (entrega i recollida a l'habitació)	B	5					M
	33	Servei de guarda d'equipatge per a clients que hi arriben o se'n van		5			M	M	M
	34	Servei de relacions públiques, independent del servei de recepció i consergeria		5					
Dipòsit	35	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció)		1	M	M	M	M	M
Instal·lacions per a persones minusvàlides	36	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent. Mesures de practicabilitat d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	A	5					
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	B	8					
	37	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues amb discapacitat visual. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5					
	38	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5					
	39	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques, Reuneix les condicions de les categories B,C,D anteriors.		7					
Aparcament	40	Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 10% de les unitats d'allotjament)	A	3					
		Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 50% de les unitats d'allotjament)	B	5					
	41	Possibilitat d'aparcament per a autobusos		1					
Aparcament	42	Garatge (per a un mínim del 10% de les unitats d'allotjament)	A	5					

		Garatge (per a un mínim del 50% de les unitats d'allotjament)	B	8					
Altres	43	Ascensor		15					
	44	Escala de servei		3					
	45	Ascensor de servei		3					
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★★ ★★
Pagament	46	Publicitat clara dels mitjans de pagament		2	M	M	M	M	M
	47	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'hotel		3					
Serveis	48	Servei despertador		1	M	M	M	M	M
	49	Paraigües a la recepció/a l'habitació		1					
	50	Revistes actualitzades		1					M
	51	Prensa diària		2					M
Serveis	52	Servei de costura		2					
	53	Serveis de transport o limusina		2					
	54	Serveis de neteja de sabates	A	3					M
	55	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar)		2					
	56	WC/Dutxa de cortesia per a entrades i sortides		5					
	57	Habitació de cortesia per a entrades i sortides		7					
	58	Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'habitació (no només un missatge de benvinguda a la televisió)		6					M
	59	Plantes i/o flors naturals a les habitacions		6					
	60	Serveis d'horabaixa addicional (segon servei) per a la revisió de les habitacions (canvi de tovalloles, obertura de cobertor, neteja de papereres, etc)		10					M
	61	Servei de planxa (tornada en una hora)		2					
	62	Bugaderia i servei de planxa (tornada segons acord)	A	1			M	-	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9,00 h, tornada en 24 hores, llevat del cap de setmana)	B	2				M	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9,00, tornada en 12 hores)	C	4					M
	63	Servei de canvi de moneda		1					
	64	Servei de floristeria		1					
	65	Servei de metge		2					
	66	Servei de lloguer de cotxes		2					
	67	Servei de lloguer de cotxet per a infants		2					
	68	Detall de benvinguda per als clients		2					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★★ ★★
II. HABITACIONS: MOBILIARI / EQUIPAMENTS									
Habitacions	69	Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 14 m ² (bany inclòs)	A	10	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 18 m ² (bany inclòs)	B	15					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 22 m ² (bany inclòs)	C	20					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 30 m ² (bany inclòs)	D	25					
	70	Almenys el 80% dels banys/instal·lacions sanitàries ≥ 5 m ²		10					
	71	Nombre d'unitats que sigui un conjunt de dues o més habitacions amb els seus banys corresponents i mínims una sala		3x unitatm àx. 12 punts					M
		Dobles amb sala		2x doble amb					

	72			saló màx. 6 punts				M	
	73	Habitacions comunicades		2					
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Habitacions	74	Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 4 \text{ m}^2$	A	10					
		Almenys 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 8 \text{ m}^2$							
		Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses $\geq 8 \text{ m}^2$	B	12					
Apartaments (per afegir a les dimensions de les habitacions)	75	Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 14 m^2	A	2	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 19 m^2	B	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 22 m^2	C	10					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m^2 i sala independent superior a 14 m^2	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	E	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m^2 i sala independent superior a 20 m^2	F	10					
Equipaments cuina apartaments	76	Cuina		2	M	M	M	M	M
	77	Forn		6					
	78	Campana extractora o extractor de fums		2	M	M	M	M	M
	79	Pica		2	M	M	M	M	M
	80	Cafetera o tetera amb els accessoris correspon		4	M	M	M	M	M
	81	Microones		2				M	M
	82	Estris de cuina i menjador (vaixelles, coberteria, cristalleria...)		5	M	M	M	M	M
	83	Refrigerador		2	M	M	M	M	M
	84	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, expremedora)		2 x ítem (màxim de 10 punts)				M	M
	85	Estris de neteja		2	M	M	M	M	M
	86	Rentavaixelles		10					
Equipaments de bany	87	Almenys el 50% dels banys amb llum natural		2					
	88	El 100% d'elles habitacions tenen dutxa/WC o banyera/WC		1	M	M	M	M	M
	89	El 80% de les habitacions tenen dutxa i banyera separades		10					
	90	Banyera i/o dutxa amb cortina, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC.	A	1	M	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.	B	2					
	91	Banyera d'hidromassatge		7					
	92	Columna de dutxa d'hidromassatge		3					
	93	Lavabo		1	M	M	M	M	M
	94	Bidet		3					
	95	Doble lavabo a les habitacions dobles		5					
	96	Estora de bany		1	M	M	M	M	M
	97	Llum apropiat per al lavabo		1	M	M	M	M	M
	98	Mirall		1	M	M	M	M	M
	99	Endoll de corrent prop del mirall		1	M	M	M	M	M
	100	Mirall de tocador	A	1					-
		Mirall de tocador orientable	B	2					M
	101	Mirall de tocador il·luminat		1					
	102	Barra o penjador per a les tovalloles		1	M	M	M	M	M
	103	Instal·lació de calefacció al bany		3					M

Equipaments de bany	104	Tovalloler		1					
	105	Tovalloler amb calefacció inclosa		6					
	106	Altaveus al bany		2					
	107	Telefons al bany		2					M
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Comoditats sanitàries	108	Sabó de mans		1	M	M	M	M	M
	109	Gel de dutxa		1	M	M	M	M	M
	110	Xampú		1			M	M	M
	111	Productes addicionals (articles d'acollida o gentileses)		1x ítem, màx. 5 punts				M Mínim2	M Mínim3
	112	Recanvis de paper higiènic		1	M	M	M	M	M
	113	Una tovallola de mà per persona		1	M	M	M	M	M
	114	Una tovallola de bany per persona		2	M	M	M	M	M
	115	Tovallols extres		1					
	116	Barnús		4					M
	117	Sabatilles		3					M
	118	Eixugador de cabells, si es demana	A	1			-	-	-
		Eixugador de cabells	B	2			M	M	M
	119	Tamboret de bany		3					M
	120	Paperera de bany		1	M	M	M	M	M
Comoditats a l'hora de dormir	121	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	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	B	10					M
		Llits individuals de dimensions mínimes de 1,00 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes de 2,00 m x 2,00m	C	20					
	122	10% dels llits amb una llargària mínima de 2,10		5					
	123	Matalassos moderns i ben conservats d'un mínim de 18 cm de gruix	A	1	M	M	M	M	M
		Matalassos de gruix Matalassos de gruix ≥ 25cm	B	3					
	124	Funda nòrdica		3					
	125	Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirable, lliure d'àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics que s'obren per la banda superior. (No inclou un simple llençol moletó)		10					
	126	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.		10					
	127	Bressol si es demana		3			M	M	M
	128	Dispositiu despertador en l'habitació		2					
	129	Flassades ben conservats		1	M	M	M	M	M
	130	Coixins ben conservats		1	M	M	M	M	M
	131	Fundes higièniques per als coixins		1	M	M	M	M	M
	132	Coixí addicional, si es demana		1			M	M	
	133	Dos coixins per persona		4					M
	134	Els clients poden elegir entre diferents tipus de coixins		4					M
	135	Flassada addicional, si es demana		2	M	M	M	M	M
Equipaments de l'habitació	136	Possibilitat d'enfosquir l'habitació (per exemple, cortines i foscurit)		1	M	M	M	M	M
	137	Cortineta		1					
	138	Catifa		1					
	139	Penjador		1					
	140	Galant de nit		1					
	141	Armari adequat o lloc destinat a la roba		1	M	M	M	M	M
	142	Prestatgeria/ baldes per a la roba		1	M	M	M	M	M
Equipaments de l'habitació	143	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació		1	M	M	M	M	M

	144	Control apropiat del renou de les finestres		8					
	145	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles		8					
	146	Habitacions amb climatització central ajustable	A	8			M	M	M
		Habitacions amb aire condicionat individual ajustable	B	15					
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Equipament de l'habitació	147	Una cadira	A	1	M	M	M	-	-
		Un seient per plaça	B	2				M	-
		Un seient confortable per plaça (una cadira o una butaca entapissades), amb una taula	C	4					M
	148	Un seient confortable extra (una cadira o una butaca entapissades)a les habitacions dobles o a les suites		4					M
	149	Taula o escriptori	A	1	M	M	-	-	-
	149	Taula o escriptori o secreter amb un espai mínim de feina de 0,5 m² i llum adequat	B	5			M	M	M
	150	Endoll de corrent a l'habitació		1	M	M	M	M	M
	151	Endoll addicional vora la taula, l'escriptori o el secreter		2			M	M	M
	152	Adequada il·luminació a l'habitació		1	M	M	M	M	M
	153	Taula de nit		2			M	M	M
	154	Llum de lectura vora el llit		2		M	M	M	M
	155	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació a l'entrada		3					
	156	Interruptor del llum de l'habitació vora el llit		2			M	M	M
	157	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació vora el llit		3					
	158	Endoll de corrent vora el llit		1			M	M	M
	159	Mirall		2			M	M	M
	160	Mirall cos sencer		3					
	161	Lloc destinat a l'equipatge/les maletes (moble maleter)		1			M	M	M
	162	Paperera		2					
	163	Reproductors CD/DVD/MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics		2					
	164	Televisió de color amb comandament a distància	A	2	M	M	-	-	-
		Televisió de color de dimensions adequades a l'habitació amb comandament a distància, amb una relació de la configuració de canals i programació	B	6					
	165	Televisió de color addicional segons les dimensions de l'habitació		8					
	166	Satèl·lit amb canals nacionals i internacionals		2			M	M	M
	167	Televisió de pagament o videojocs amb la possibilitat de bloqueig per als nins		5					
	168	Obres d'art originals a les habitacions		10					
	169	Telèfon mòbil si es demanen, a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	A	8					
		Telèfon a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	B	3	M	M	M	M	M
	170	Accés a Internet a l'habitació (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)	A	8				M	M
		Manquen accessos a Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B						
	171	PC a l'habitació	A	2					-
		PC amb internet a l'habitació, si es demana	B	3					M
		PC amb internet a l'habitació	C	10					
		Manquen PC a les habitacions atès que no hi ha cobertura telefònica	D	-					
	172	Caixa de seguretat/ caixa forta a l'habitació	A	6			M	M	M
		Caixa de seguretat/caixa forta endoll elèctric integrat a l'habitació	B	8					
	173	Minibar en les habitacions d'hotel (s'exclou dels hotels apartament)		5				M	M
	174	Màquina de cafè o tetera amb els accessoris corresponents a l'habitació		4					
Neteja de l'habitació / canvi	175	Neteja diària de l'habitació		1	M	M	M	M	M
	176	Canvi diari de les tovalloles, si es demana		1	M	M	M	M	M

de roba	177	Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim	A	1	M	M	M	-	-
		Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim	B	2				M	M
	178	Canvi diari de la roba de llit, si es demana		4					M
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★	★★★★
Miscel·lània	179	Prensa diària a l'habitació		3					
	180	Revista dels clients a l'habitació		1					
	181	Estris per escriure i bloc de notes a l'habitació		2					M
	182	Carpeta de correspondència		2					
	183	Planxa, si es demana		2					
	184	Bossa de bugaderia		1			M	M	M
	185	Joc de costura, si es demana	A	1					
Miscel·lània		Joc de costura a l'habitació	B	2					
	186	Calçador a l'habitació		1					M
	187	Estris de neteja de sabates, si es demana	A	2				-	-
		Estris de neteja de sabates a l'habitació	B	3				M	M
	188	Espiell a la porta		2					
	189	Mecanisme de tancament/ pany addicional a la porta de l'habitació		3					
	190	Pany amb targeta electrònica		5					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★	★★★★
------	------	---------	--	-------	---	----	-----	-----	------

III. RESTAURACIÓ									
Begudes	191	Oferta de begudes a l'hotel		1	M	M	M	M	M
	192	Dispensador de begudes o centre de begudes a l'hotel		1					
	193	Oferta de begudes a l'habitació. Com a mínim de 5 tipus de begudes		3					M
	194	16 hores de servei de begudes per a servei d'habitacions	A	2					-
		24 hores de servei de begudes per a servei d'habitacions	B	4					
Menjador	195	Berenar ampli: inclou, com a mínim, una beguda calenta (per exemple, cafè o té), un suc de fruita, fruites o ensalada de fruites, varietats de pans i panets amb pernil, embotits, formatge i musli	A	1	M	M			
		Berenar tipus bufet o menú a la carta equivalent: inclou, com a mínim, la mateixa varietat de productes que l'ampli berenar més ou o plat d'ou i brioixeria o cereals	B	2			M	-	-
		Berenar amb ampli bufet amb servei o menú a la carta equivalent, amb productes de les Illes	C	5				M	M
	196	Menú de berenar a la carta equivalent per a servei d'habitacions		2					M
	197	Temps de berenar de tres hores com a mínim		4					
	198	Temps de dinar de dues hores com a mínim		3					
	199	Temps de sopar de tres hores com a mínim		4					
	200	Desdejuní primerenc		4					
	201	Sopar fred per arribades tardanes a l'hotel		4					
	202	Menú amb servei a la carta		5					M
	203	Oferta de menjar per a servei d'habitacions fins a les 22.00 hores	A	6					-
		Oferta de menjar per a servei d'habitacions 24.00 hores	B	10					M
	204	Àrees de restauració amb capacitat per al 60% dels clients	A	6	M	M	M	M	M
		Àrees de restauració amb capacitat per al 80% dels clients	B	9					M
		Àrees de restauració amb capacitat per al 100% dels clients	C	15					
		Àrees de restauració de capacitats inferiors o sense, atès que no ofereix el servei	D	-					
	205	Restaurant temàtic individual independent del principal		5 (3x					

Piscines	236	Jacuzzi exterior		6 (3 punts x extra) Max.15 punts					
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Piscines	237	Nombre d'hamaques per al 100% de les places	A	10					
		Nombre d'hamaques ≥ 75 % de les places	B	8					
		Nombre d'hamaques ≥ 50% de les places	C	5					
		Nombre d'hamaques < 50% de les places	D	2					
	238	Tauleta devora hamaca		2					
	239	Tovallola per a la piscina		4					
	240	Parc aquàtic a la piscina		8					
Miscel·lània / diversos	241	Programa d'animació infantil		3					
	242	Programa d'animació diürna		3					
	243	Programa d'animació nocturna		3					
	244	Mainadera per als infants, si es demana		1					
Miscel·lània / diversos	245	Cura dels nins dins l'hotel (per a nins fins a tres anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat.		10					
	246	Cura dels nins dins l'hotel (per a nins a partir de quatre anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat.		10					
	247	Caseta mini club		8					
	248	Servei d'equips esportius		2					
	249	Servei de bicicletes		3					
	250	Zones enjardinades pròpies de l'hotel (50 m²/plaça)	A	20					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (20 m²/plaça)	B	15					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (10 m²/plaça)	C	10					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (5 m²/plaça)	D	5					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel superiors a 250 m²	E	1					
Instal·lacions esportives	251	Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa		15					
	252	Pista multiús esportiva (bàsquet, voleibol, futbol sala, etc)		8					
	253	Minigolf		8					
	254	Camp de golf en el mateix hotel		10					
	255	Facilitats per a la pràctica de golf		8					
	256	Esquaix independent		8					
	257	Pista de tennis independent		8					
	258	Pista de pàdel independent		8					
	259	Pista de voleibol independent		8					
	260	Pista de futbol sala independent		8					
	261	Pista de bàsquet independent		8					
	262	Tennis taula		2					
	263	Taula de billar		2					
	264	Petanca		3					
	265	Garatge per a bicicletes		6					
	266	Centre de ciclisme interior <i>spinning</i>		8					
	267	Centre de ciclisme professional		15					
	268	Esport nàutics (propis de l'hotel: vela, surf, windsurf, etc)		10					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
-------------	-------------	----------------	--	--------------	----------	-----------	------------	-------------	--------------

V. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L'OFERTA									
Instal·lacions esportives	269	Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa		5	M	M	M	M	M
	270	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		7	M	M	M	M	M

	271	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients		5					
	272	Mystery guest ("client misteriós"): duita a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de		15					
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Instal·lacions esportives	272	l'hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d'amagat) com, per exemple, controls de la cadena d'hotel o de cooperadors							
	273	Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED		14					
	274	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q")		18					
	275	Sistema de gestió mediambientals ISO 14001, EMAS		18					
	276	Pàgina web pròpia amb fotografies de l'hotel realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i de les habitacions		5					
	277	Possibilitat de reserves en línia a través d'un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic		5					
	278	Plànol de situació/esbós de la direcció, si es demana o per Internet		1		M	M	M	M
	279	Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web		5					
	280	Publicació del qüestionari d'autoevaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment		5					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
-------------	-------------	----------------	--	--------------	----------	-----------	------------	-------------	--------------

VI INSTAL·LACIONS PER A CONGRESSOS / CONFERÈNCIES									
Sales	281	Sala/es de conferències de 36 m² a 100 m² com a mínim i amb altura del sostre d'un mínim de 2,50 m	A	5					
		Sala/es de conferències, més gran de 100 m² amb una altura del sostre d'un mínim de 2,75 m	B	8					
		Sala/es de conferències, més gran de 250 m² amb una altura del sostre d'un mínim de 3,00 m	C	10					
	282	Oficina de conferències / sala de juntes. Servei de mecanografia, com a complement d'una sala de conferències		1					
	283	Sales de grups de treball, com a complement d'una sala de conferències		4					
	284	Servei de secretaria (amb oficina separada i personal disponible)		3					
	285	Servei de conferències (amb departament separat, diferent personal)		5					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació	286	Telèfon, com a mínim per a cada sala de conferències		1					
	287	Accés a Internet (per exemple, banda ampla, WLAN ...), com a mínim per a cada sala de conferències		2					
	288	Projector, com a complement per a cada sala de conferències		2					
	289	Material per a a workshops com a complement per a cada sala de conferències		1					
	290	Taulers d'anuncis com a complement per a cada sala de conferències		1					
	291	Un paperògraf per a cada sala de conferències		1					
Equips tecnologia	292	Pantalla de projecció (apropiada a l'altura del sostre i les dimensions de la sala, com a mínim, 1,50 m x 1,50 m) com a complement d'una sala de conferències		1					
	293	Penjador, armari o consigna per a les jaquetes com a complement per a cada sala de conferències		1					
	294	Taula de l'orador o ponent com a complement per a cada sala de conferències		1					

	295	Endolls de corrent suficients, allargador i distribuïdor de corrent, com a complement per a cada sala de conferències	5					
	296	Llum natural a la sala de conferències i possibilitat	5					
ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★
Equips tecnologia /	296	d'obscurir la sala, com a complement per a cada sala de conferències						
	297	Il·luminació apropiada amb un llum artificial regulable o segmentat per bandes, com a complement per a cada sala de conferències	2					
	298	Aire condicionat individual i ajustable, com a complement per a cada sala de conferències						

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★
-------------	-------------	----------------	--------------	----------	-----------	------------	-------------------	-------------------

VII. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA								
General	299	Software de control que gestioni des d'un servidor central de les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment	3					
	300	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions	2					
Energia	301	Optimització de la contractació d'energia	2					
	302	Instal·lacions elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent	2					
	303	Sistemes centralitzats de connexió i de desconnexió elèctrica de les unitats d'allotjament	3					
	304	Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica	2					
	305	Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en els zones de pas infreqüent	1					
	306	Reguladors de potència	1					
Il·luminació	307	Sistemes de connexió de desconnexió basats en la detecció del nivell d'il·luminació natural als jardins exteriors	2					
	308	Lluminàries de vapor de mercuri o sodi a les zones d'il·luminació nocturna permanent	2					
	309	Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica	2					
Energies renovables	310	Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible	2					
	311	Utilització d'energia solar per generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació	3					
	312	Utilització d'energia solar per a l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaiques i autònomes	1					
Instal·lacions tèrmiques	313	Utilització de combustible líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil	2					
	314	Dispositius de desconnexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres	2					
	315	Termòstat a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització	2					
Aigua	316	Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabdal	2					
	317	Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors	2					
	318	Aixetes de la cuina amb tancament electrònic pel rentat d'estrís	2					
	319	Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors	2					

Jardins exteriors	320	Èspècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric en el jardí	2					
	321	Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota						
ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Jardins exteriors	321	Subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada	2					
Residus	322	Recollida selectiva de residus	2					
	323	Facilitació de la classificació de residus als clients	2					
Piscines	324	Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor						

TOTAL HOTELS		puntuació màxima	1375					
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		120	200	300	500	700
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "SUPERIOR"				450	650	
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "GRAN LUXE"						950

TOTAL HOTELS APARTAMENT		Puntuació màxima per afegir a la puntuació anterior. Puntuació màxima	+57 1432					
		Puntuació mínima per afegir a la puntuació anterior i ASSOLIR LA CATEGORIA		+21	+25	+30	+35	+40
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		141	225	330	535	740
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "SUPERIOR"				480	685	
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "GRAN LUXE"						990

ANNEX 2.

SISTEMA DE QUALIFICACIÓ DE LA CATEGORIA DELS APARTAMENTS TURÍSTICS

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
------	------	---------	-------	---	---	---	---

I. CONDICIONS GENERALS/ ÀREES COMUNES							
Condicions generals	1	Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de neteja i higiene	-	M	M	M	M
	2	Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement	-	M	M	M	M
	3	Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria	-	M	M	M	M
	4	Atmosfera harmoniosa (llum, olor, música, color, etc.) a les àrees públiques	4				
Entrada	5	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies	-	M	M	M	M
Àrees Públiques	6	Climatització a les àrees públiques de l'hotel (restaurant, vestíbul, entrada, sala de berenar...)	4		M	M	M
	7	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones	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	B -				
	8	Terminals d'internet accessibles per a clients	5			M	M
	9	Accés a internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)	2			M	M
	10	Bar piscina	8				

	11	Bar (integrat amb la sala de clients)	A	4				
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Àrees públiques		Bar (independent)	B	10 (3 punts x extra9 Màx. 19 punts)				
	12	Dependència per a canvi de bebés		2				
Recepció	13	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei	A	1	M	M	-	-
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei	B	3			M	M
	14	Recepció amb àrea d'espera amb seients	A	1			M	M
		Vestíbul amb seients i serveis de begudes	B	5				
		Recepció espaiosa amb bastants seients i servei de beguda	C	10				
	15	Fax a la recepció	A	1	M	M	M	M
		Manca fax atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-				
	16	Telèfons públics per a clients	A	1	M	M	M	M
		Manquen telèfons públics per a clients atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-				
	17	Servei d'impressora		2				
	18	Manual de serveis A-Z multilingüe		3	M	M	M	M
	19	Material d'informació regional disponible a la recepció		1	M	M	M	M
	20	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon a l'establiment i fora d'aquest	A	3	M	M		
		Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores a l'establiment i fora d'aquest	B	4			M	M
	21	Servei de porteria o mosso a l'aparcament		4				
	22	Mosso de pàrquing (amb personal separat)		8				
	23	Porter (amb personal separat)		8				
	24	Conserge (amb personal separat)		8				
	25	Grum (amb personal separat)		8				
	26	Servei d'equipatges, si es demana	A	2				M
		Servei d'equipatges (entrega i recollida a l'apartament)	B	5				
	27	Servei de guarda d'equipatge per a clients que hi arriben o se'n van		5			M	M
Dipòsit	28	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció)		1	M	M	M	M
Instal·lacions per a persones minusvàlides	29	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent. Mesures de practicabilitat d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	A	5				
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	B	8				
	30	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues amb discapacitat visual. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5				
	31	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5				
	32	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques, Reuneix les condicions de les categories B,C,D anteriors.		7				

Aparcament	33	Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 10% de les						
ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Aparcament	33	unitats d'allotjament	A	3				
		Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 50% de les unitats d'allotjament)	B	5				
	34	Possibilitat d'aparcament per a autobusos		1				
	35	Garatge (per a un mínim del 10% de les unitats d'allotjament)	A	5				
		Garatge (per a un mínim del 50% de les unitats d'allotjament)	B	8				
Altres	36	Ascensor		15				
	37	Escala de servei		3				
	38	Ascensor de servei		3				
Pagament	39	Publicitat clara dels mitjans de pagament		2	M	M	M	M
	40	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'hotel		3				
Serveis	41	Servei de despertador		1				M
	42	Paraigües a la recepció/a l'habitació		1				
	43	Revistes actualitzades		1				
	44	Prensa diària		2				
	45	Servei de costura		2				
	46	Serveis de transport o de limusina		2				
	47	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar)		2				
	48	WC/Dutxa de cortesia per a sortides retardades		5				
	49	Apartament de cortesia per a entrades i sortides		7				
	50	Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'apartament (no només un missatge de benvinguda a la televisió)		6				
	51	Servei de planxa (tornada en una hora)		2				
	52	Bugaderia i servei de planxa (tornada segons acord)	A	1				
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9,00 h, tornada en 24 hores, llevat del cap de setmana)	B	2				
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9,00, tornada en 12 hores)	C	4				
	53	Servei de canvi de moneda		1				
	54	Servei de floristeria		1				
	55	Servei de metge		2				
	56	Servei de lloguer de cotxes		2				
	57	Servei de lloguer de cotxet per a infants		2				
	58	Servei de lloguer de cadira de rodes		2				
	59	Detall de benvinguda per als clients		2				

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
-------------	-------------	----------------	--	--------------	---	---	---	---

II. APARTAMENTS: MOBILIARI / EQUIPAMENTS								
Apartaments	60	Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 16 \text{ m}^2$	A	10	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 20 \text{ m}^2$	B	15				
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 24 \text{ m}^2$	C	20				
		Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent $\geq 26 \text{ m}^2$	D	25				
		Almenys el 80% dels apartaments amb dormitori, estar i cuina en un sol espai $\geq 24 \text{ m}^2$	E	10	M	M	M	M
		Almenys el 80% dels apartaments amb dormitori, estar i	F	15				

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Apartaments	60	i cuina en un sol espai $\geq 28 \text{ m}^2$						
		Almenys el 80% dels apartaments amb dormitori, estar i cuina en un sol espai $\geq 32 \text{ m}^2$	G	20				
		Almenys el 80% dels apartaments amb dormitori, estar i cuina en un sol espai $\geq 36 \text{ m}^2$	H	25				
Apartaments	61	Almenys el 80 % dels apartaments amb bany/instal·lacions sanitàries de dimensions $\geq 4 \text{ m}^2$		5				
	62	Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions $\geq 4 \text{ m}^2$	A	10				
		Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions $\geq 8 \text{ m}^2$	B	12				
	63	Sala amb cuina $\geq 14 \text{ m}^2$	A	1	M	M		
		Cuina independent $\geq 5 \text{ m}^2$						
		Sala independent $\geq 12 \text{ m}^2$	B	2	M	M		
		Sala amb cuina $\geq 16 \text{ m}^2$	C	3			M	M
Equipaments de bany		Cuina independent $\geq 5 \text{ m}^2$	D	4			M	M
		Sala independent $\geq 14 \text{ m}^2$						
	64	El 100% dels apartaments tenen dutxa/WC o banyera/WC		1	M	M	M	M
	65	Almenys el 80% dels apartament tenen dutxa i banyera separades		10				
	66	Almenys el 80% dels apartaments amb bany auxiliar complet		10				
		Banyera i/o dutxa amb cortina.	A	1	M	M	M	M
	67	Banyera i/o dutxa amb mampara, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC.	B	2				
	68	Lavabo		1	M	M	M	M
	69	Doble lavabo		5				
	70	Estora de bany		1	M	M	M	M
	71	Llum apropiat per al lavabo		1	M	M	M	M
	72	Mirall		1	M	M	M	M
	73	Bidet		3				
	74	Banyera d'hidromassatge		7				
	75	Columna de dutxa d'hidromassatge		3				
	76	Almenys el 50% dels banys amb llum natural		2				
	77	Endoll de corrent prop del mirall		1	M	M	M	M
	78	Mirall de tocador	A	1				
		Mirall de tocador orientable	B	2				
	79	Mirall de tocador il·luminat		1				
	80	Barra o penjador per a les tovalloles		1	M	M	M	M
Comoditats sanitàries	81	Instal·lació de calefacció al bany		3				M
	82	Tovalloler amb calefacció inclosa		6				
	83	Altaveus al bany		2				
	84	Telèfons al bany		2				
	85	Sabó de mans		1	M	M	M	M
	86	Gel de dutxa		1			M	M
	87	Xampú		1			M	M
	88	Productes addicionals (articles acollida o gentileses)		1x ítem, màx. 5 punts				M (2 ítems)
	89	Recanvis de paper higiènic		1	M	M	M	M
	90	Una tovallola de mà per persona		1	M	M	M	M
	91	Una tovallola de bany per persona		2	M	M	M	M
	92	Tovalloles extres		1				
	93	Barnús		4				
	94	Sabatilles		3				
	95	Eixugador de cabells, si es demana	A	1			-	-
		Eixugador de cabells	B	2			M	M
	96	Tamboret de bany		3				
	97	Paperera de bany		1	M	M	M	M

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Comoditats a l'hora de dormir	98	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	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	B	10				M
		Llits individuals de dimensions mínimes de 1,00 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes de 2,00 m x 2,00m	C	20				
	99	10% dels llits amb una llargària mínima de 2,10		5				
	100	Matalassos moderns i ben conservats d'un mínim de 18 cm de gruix	A	1	M	M	M	M
		Matalassos de gruix Matalassos de gruix ≥ 25 cm	B	3				
	101	Funda nòrdica		3				
	102	Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirable, lliure d'àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics que s'obrin per la banda superior. (No inclou un simple llençol moletó)		10			M	M
	103	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.		10				
	104	Bressol si es demana		3			M	M
	105	Dispositiu despertador (per al servei despertador, vegeu-ne núm.41)		2				
	106	Flassades ben conservats		1	M	M	M	M
	107	Coixins ben conservats		1	M	M	M	M
	108	Fundes higièniques per als coixins		1	M	M	M	M
	109	Coixí addicional, si es demana		1			M	M
Equipament de l'apartament	110	Dos coixins per persona		4				
	111	Els clients poden elegir entre diferents tipus de coixins		4				
	112	Flassada addicional, si es demana		2	M	M	M	M
	113	Possibilitat d'enfosquir l'apartament (per exemple, cortines i foscurit)		1	M	M	M	M
	114	Armari adequat o lloc destinat a la roba		1	M	M	M	M
	115	Prestatgeria/ baldes per a la roba		1	M	M	M	M
	116	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació		1	M	M	M	M
	117	Control apropiat del renou de les finestres		8				
	118	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles		8				
	119	Apartaments amb climatització central	A	8				
		Apartament amb aire condicionat amb comandament independent	B	15			M	M
	120	Ventiladors de sostre o paret a dormitori i saló		2				
	121	Un seient confortable per plaça (una cadira o una butaca entapissades)		4				
	122	Taula menjadors amb cadires (mínim una per plaça)		1	M	M	M	M
	123	Taula escriptori o secreter amb un espai mínim de feina de 0,5 m ² i llum adequat		5				
	124	Endoll de corrent a l'apartament i saló menjador		1	M	M	M	M
	125	Endoll addicional		2				
	126	Adequada il·luminació		1	M	M	M	M
	127	Tauleta de nit		2	M	M	M	M
	128	Llum de lectura vora el llit		2	M	M	M	M
	129	Un interruptor per a tot el llum de l'apartament a l'entrada		3			M	M
	130	Interruptor del llum del dormitori vora el llit		2	M	M	M	M
	131	Mirall		2			M	M
	132	Mirall cos sencer		3				
	133	Lloc destinat a l'equipatge/les maletes (moble maletger)		1			M	M

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Equipament de l'apartament	134	Paperera		2			M	M
	135	Reproductors CD/DVD/MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics		2				
	136	Televisió de color amb comandament a distància	A	2	M	M	-	-
		Televisió de color de dimensions adequades amb comandament a distància, amb una relació de la configuració de canals i programació	B	6				
	137	Televisió de color addicional		8				
	138	Satèl·lit amb canals nacionals i internacionals		2			M	M
	139	Televisió de pagament o videojocs amb la possibilitat de bloqueig per als nins		5				
	140	Telèfon mòbil, si es demanen, a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	A	8				
		Telèfon a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	B	3			M	M
	141	Accés a Internet a l'apartament (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)		8			M	M
	142	PC amb internet a l'apartament, si es demana	A	3				
		PC amb internet a l'habitació	B	10				
	143	Caixa de seguretat/ caixa forta a l'apartament	A	6			M	M
		Caixa de seguretat/caixa forta endoll elèctric integrat a l'habitació	B	8				
	144	Cuina		2	M	M	M	M
	145	Forn		6				
	146	Campana extractora		2	M	M	M	M
	147	Pica		2	M	M	M	M
	148	Cafetera o tetera amb els accessoris corresponents		4	M	M	M	M
	149	Microones		2		M	M	M
	150	Estris de cuina i menjador (vaixel·la, cobrateria, cristalleria...)		5	M	M	M	M
	151	Gelera		2	M	M	M	M
	152	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...)		2 per ítem fins a un màxim de 10 punts			M (2 ítems)	M (2 ítems)
	153	Estris de neteja		2	M	M	M	M
	154	Rentavaixel·les		10				
Neteja de l'apartament / canvi de roba	155	Neteja diària		10				
	156	Canvi diari de les tovalloles, si es demana		10				
	157	Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim	A	2				
		Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim	B	4				
Miscel·lània	158	Canvi diari de la roba de llit, si es demana		4				
	159	Prensa diària a l'apartament		3				
	160	Revista dels clients a l'apartament		1				
	161	Estris per escriure i bloc de notes a l' apartament		2				
	162	Carpeta de correspondència		2				
	163	Planxa		3				
	164	Bossa de bugaderia		1				
	165	Joc de costura, si es demana	A	1				
		Joc de costura a l'apartament	B	2				
	166	Calçador a l'habitació		1				
	167	Estris de neteja de sabates, si es demana	A	2				
		Estris de neteja de sabates a l'apartament	B	3				
	168	Espiell a la porta		2				
	169	Mecanisme de tancament/ pany addicional a la porta de l'habitació		3				
	170	Pany amb targeta electrònica		5				
	171	Plantes i/ o flors naturals als apartaments		6				

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
------	------	---------	-------	---	---	---	---

III. RESTAURACIÓ							
RESTAURANTS	172	Àrees de restauració amb capacitat per al 30% dels clients	A	6			
		Àrees de restauració amb capacitat per al 40% dels clients	B	9			
		Àrees de restauració amb capacitat per al 50 % dels clients	C	15			

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
------	------	---------	-------	---	---	---	---

IV. OCI / TEMPS LLIURE							
Equipaments i instal·lacions	173	Perruqueria		9			
	174	Tenda/boutique		3			
	175	Àrea infantil (sala de jocs, pati d'esbarjo)		4			
	176	Gimnàs, amb una dimensió mínima de 20 m² amb quatre tipus de màquines d'exercicis diferents com a mínim		4			
Balnearis (Spa/cures de bellesa)	177	Recepció atesa		5			
	178	Vestuaris per a homes i dones separats		1			
	179	Servei de begudes al Spa		2			
	180	Venda de productes de cosmètica		2			
	181	Solàrium		2			
	182	Massatges, amb cabines amb unes dimensions mínimes de 10 m² (per exemple, massatge corporal, drenatge limfàtic, shiatsu, reflexologia podal)		2 per cabina, màx.6 punts			
	183	Sala separada de relaxació, amb una dimensió mínima de 20 m²		3			
	184	Sala polivalent		3			
	185	Jacuzzi		3			
	186	Dutxa d'olis essencials		3			
	187	Sauna (amb un mínim de sis seients)		5 per tipus de sauna, màx.15 punts			
	188	Sala de bellesa, amb cabines de dimensions mínimes de 10 m², i oferta mínima de quatre tractaments de bellesa diferents (com, per exemple, manicura, pedicura, piling, massatge antiestrès...)		5			
Piscines	189	Zona de banys/piscines, amb cabines de dimensions mínimes de 10m², on s'ofereixen quatre tractaments diferents com a mínim (per exemple, banys, hidroteràpia, banys turcs, kneipp, moor...)		5			
	190	Gruta de gel		5			
	191	Piscina exterior. Obligatori per a establiments de vacances segons normativa		10		M	M
	192	Piscina interior. La piscina interior ha de ser climatitzada i d'unes dimensions mínimes de 40 m²		15			
	193	Piscina infantil		10			
	194	Jacuzzi exterior		6 (3 punts x extra) Max.15 punts			
	195	Nombre d'hamaques per al 100% de les places	A	10			
		Nombre d'hamaques ≥ 75 % de les places	B	8			
		Nombre d'hamaques ≥ 50% de les places	C	5			
		Nombre d'hamaques < 50% de les places	D	2			
	196	Tauleta devora hamaca		2			
	197	Tovallola per a la piscina		4			

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS				
Piscines	198	Parc aquàtic a la piscina		8				
Miscel·lània / diversos	199	Programa d’animació infantil		3				
	200	Programa d’animació diürna		3				
	201	Programa d’animació nocturna		3				
	202	Mainadera per als infants, si es demana		1				
	203	Cura dels nins dins l’apartament (per a nins menors de tres anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat.		10				
	204	Cura dels nins dins l’apartament (per a nins majors de quatre anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat.		10				
	205	Caseta mini club		8				
	206	Servei d’equips esportius		2				
	207	Servei de bicicletes		3				
	208	Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa		15				
	209	Zones enjardinades pròpies de l’establiment (50 m²/plaça)	A	20				
		Zones enjardinades pròpies de l’hotel (20 m²/plaça)	B	15				
Zones enjardinades pròpies de l’hotel (10 m²/plaça)		C	10					
Zones enjardinades pròpies de l’hotel (5 m²/plaça)		D	5					
Zones enjardinades pròpies de l’hotel superiors a 250 m²		E	1					
Instal·lacions esportives	210	Pista multiús esportiva (bàsquet, voleibol, futbol sala, etc)		8				
	211	Minigolf		8				
	212	Camp de golf en el mateix hotel		10				
	213	Facilitats per a la pràctica de golf		8				
	214	Esquaix independent		8				
	215	Pista de tennis independent		8				
	216	Pista de pàdel independent		8				
	217	Pista de voleibol independent		8				
	218	Pista de futbol sala independent		8				
	219	Pista de bàsquet independent		8				
	220	Tennis taula		2				
	221	Taula de billar		2				
	222	Petanca		3				
	223	Garatge per a bicicletes		6				
	224	Esport nàutics (propis de l’hotel: vela, surf, windsurf,etc)		10				

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
------	------	---------	-------	---	---	---	---

IV. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L'OFERTA							
	225	Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa	5	M	M	M	M
	226	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	7				M
	227	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients	5				
	228	Mystery guest ("client misteriós"): duita 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.	15				
	229	Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED	14				

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
	230	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q")	18				
	231	Sistema de gestió mediambientals ISO 14001, EMAS	18				
	232	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	5			M	M
	233	Possibilitat de reserves en línia a través d'un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic	5				
	234	Plànol de situació/esbós de la direcció, si es demana o per Internet	1		M	M	M
	235	Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web	5				
	236	Publicació del qüestionari d'autoevaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment	5				

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
------	------	---------	-------	---	---	---	---

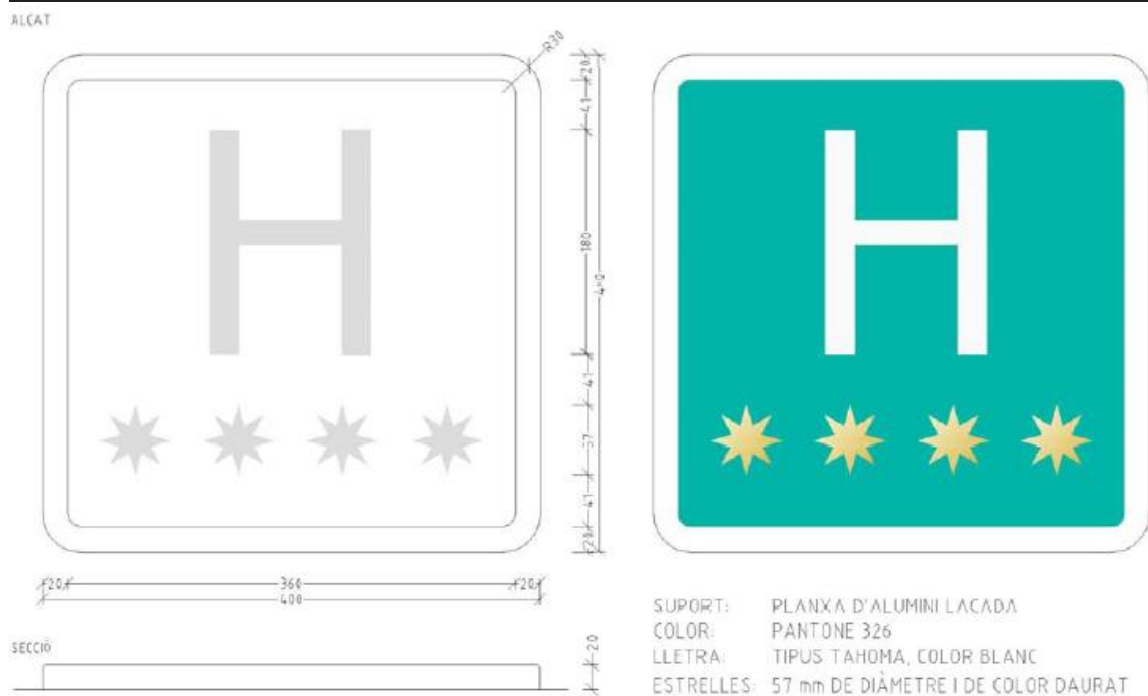
V. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA							
General	237	Software de control que gestioni des d'un servidor central de les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment	3				
	238	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions	2				
Energia	239	Optimització de la contractació d'energia	2				
	240	Instal·lacions elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent	2				
	241	Sistemes centralitzats de connexió i de desconnexió elèctrica de les unitats d'allotjament	2				
	242	Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica	2				
	243	Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en els zones de pas infreqüent	1				
	244	Reguladors de potència	1				
	245	Sistemes de connexió de desconnexió basats en la detecció del nivell d'il·luminació natural als jardins exteriors	2				
Il·luminació	246	Lluminàries de vapor de mercuri o sodi a les zones d'il·luminació nocturna permanent	2				
	247	Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica	2				
	248	Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible	2				
Energies renovables	249	Utilització d'energia solar per generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació	3				
	250	Utilització d'energia solar per a l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaïques i autònomes	1				
	251	Utilització de combustible líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil	2				
Instal·lacions tèrmiques	252	Dispositius de desconnexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres	2				
	253	Termòstat a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització	2				

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
Aigua	254	Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabdal	2				
	255	Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors	2				
	256	Aixetes de la cuina amb tancament electrònic pel rentat d'estrís	2				
	257	Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors	2				
Jardins extérieurs	258	Espècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric en el jardí	1				
	259	Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada	2				
Residus	260	Recollida selectiva de residus	2				
	261	Facilitació de la classificació de residus als clients	2				
Piscines	324	Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor	2				

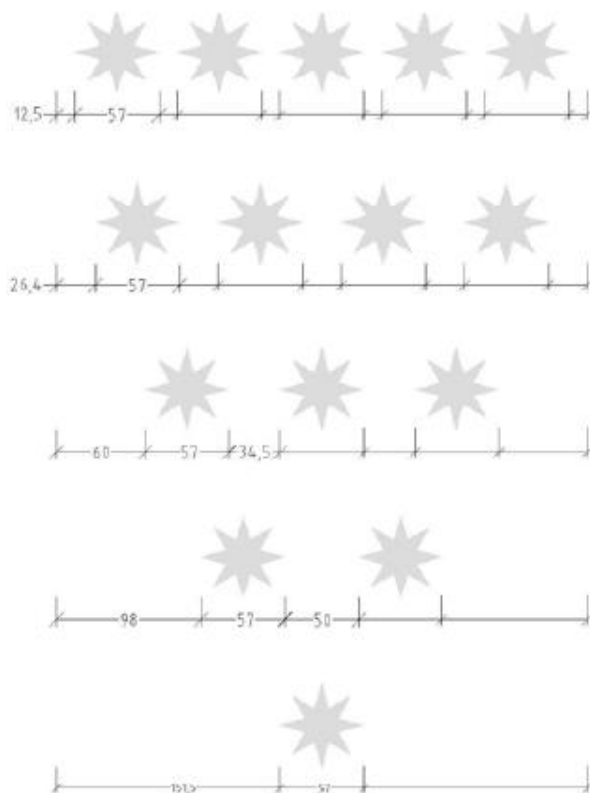
ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS				
TOTAL APARTAMENTS TURÍSTICS		Puntuació màxima	1183				
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		90	150	230	380
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "SUPERIOR"				340	500

ANNEX 3. CARACTERÍSTIQUES DE LA PLACA DISTINTIVA

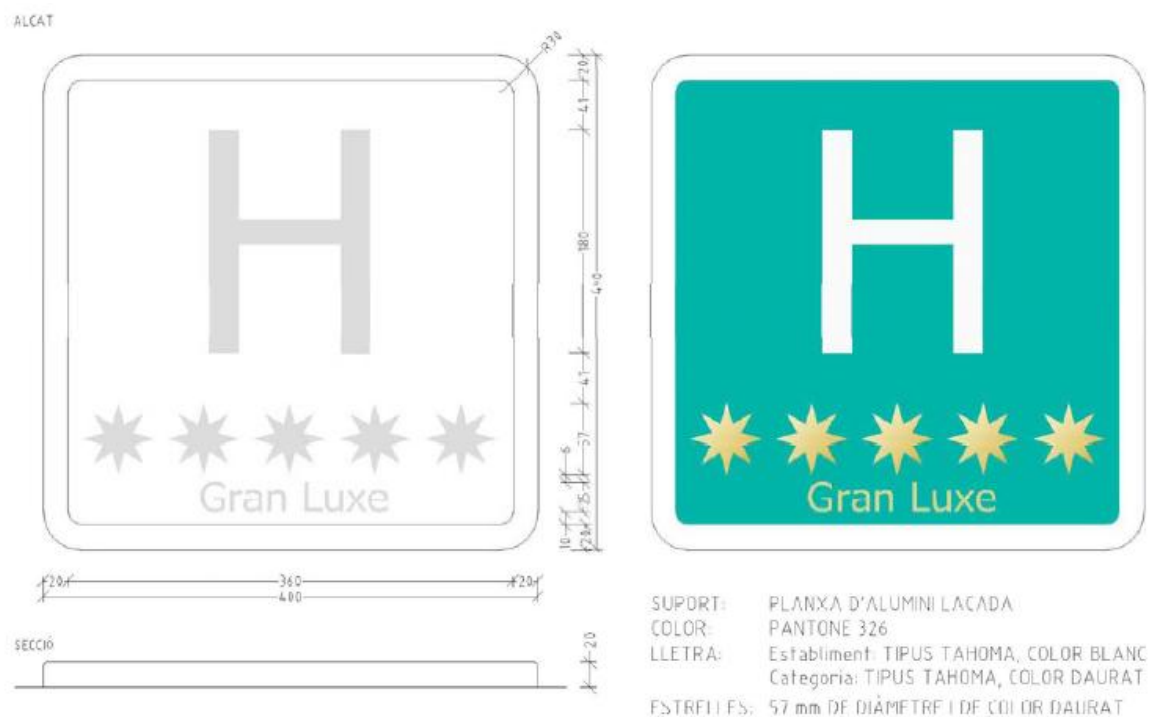
PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: HOTEL 1. (MESURES EN mm)



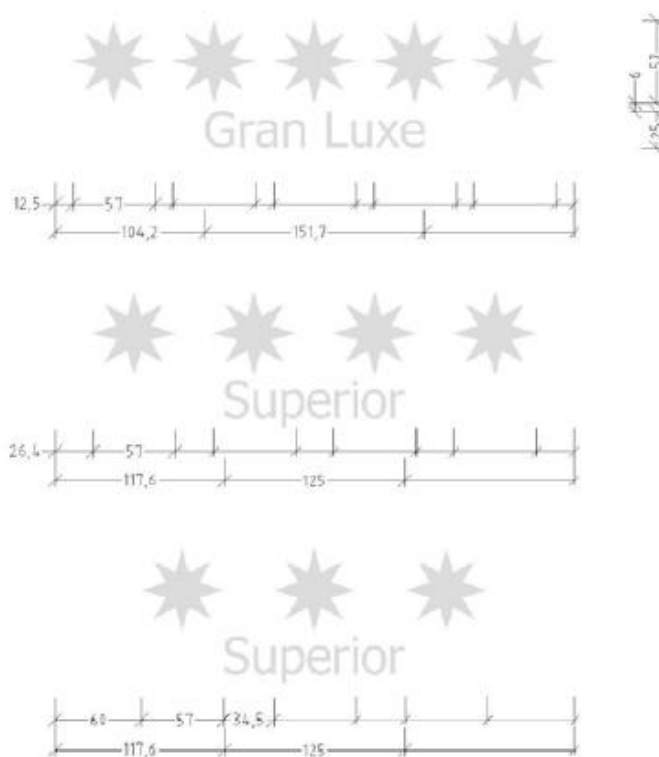
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: HOTEL 2. (MESURES EN mm)

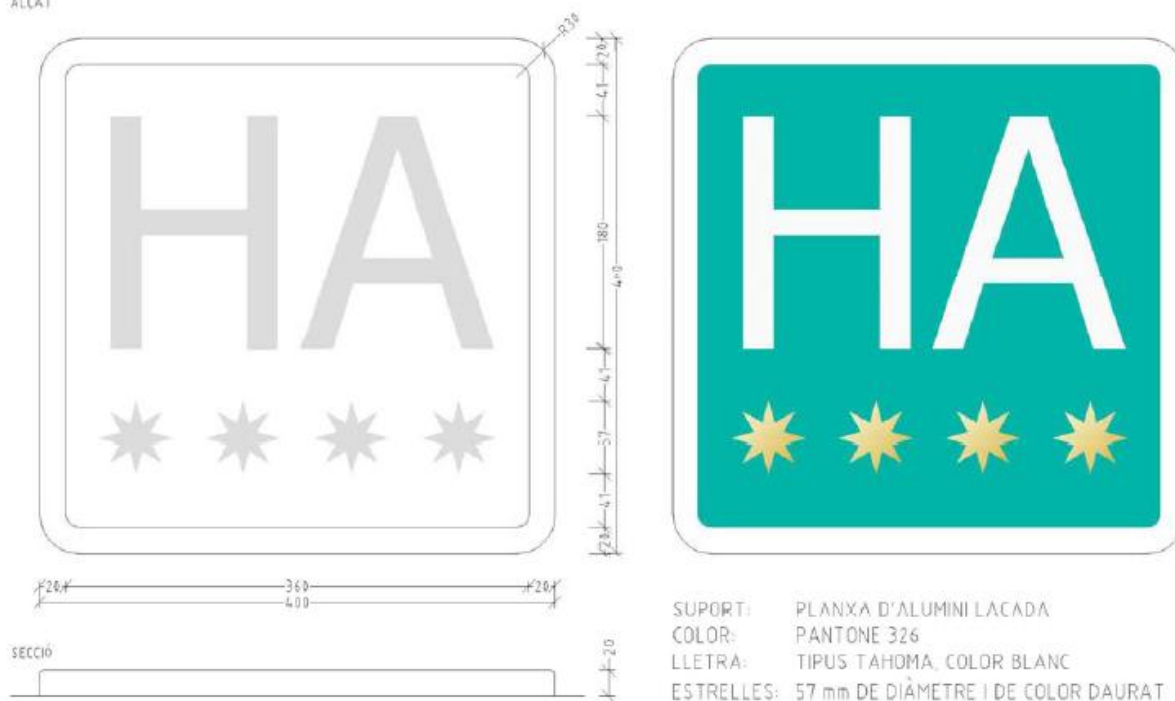


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGON CADA CAS:

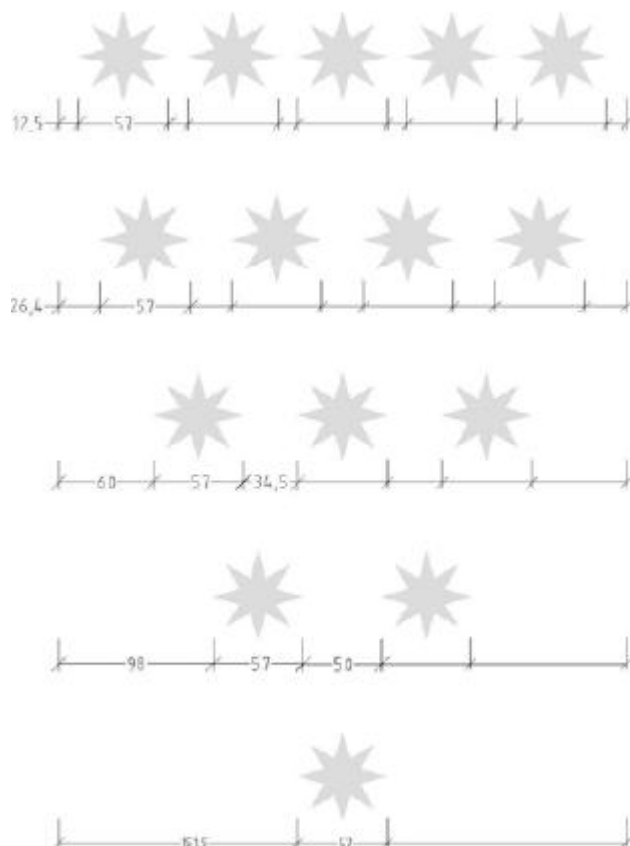


PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: HOTEL APARTAMENT 1
(MESURES EN mm)

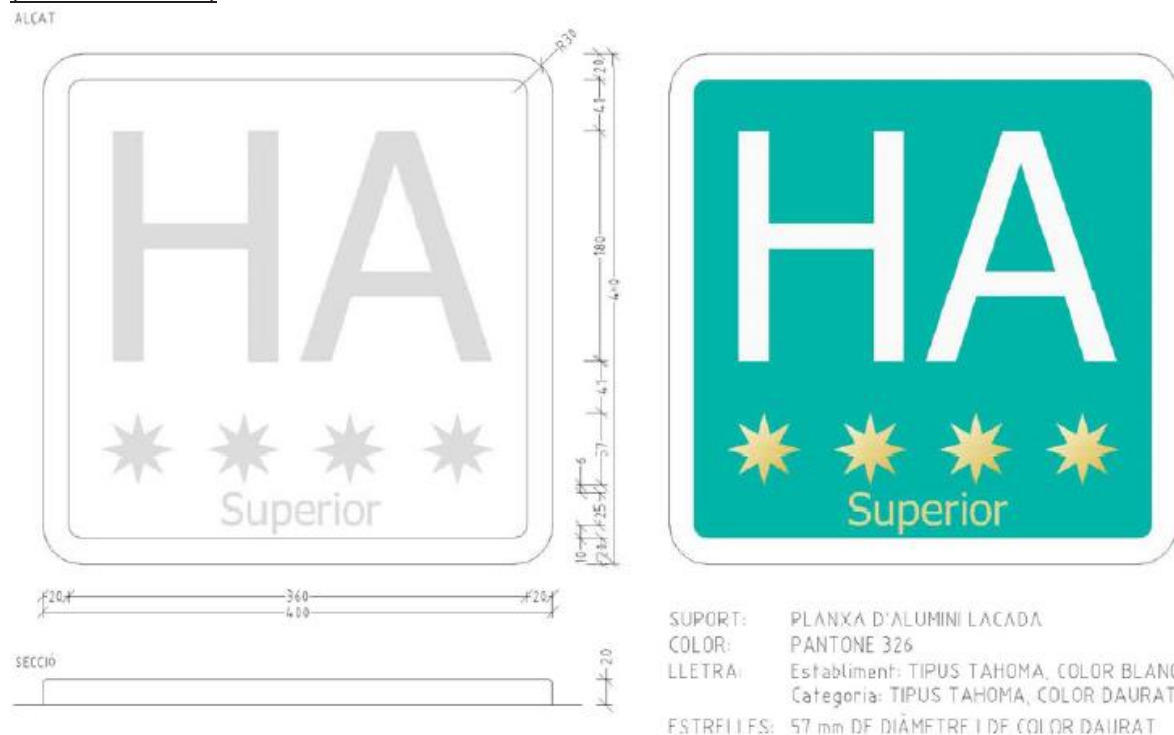
ALÇAT



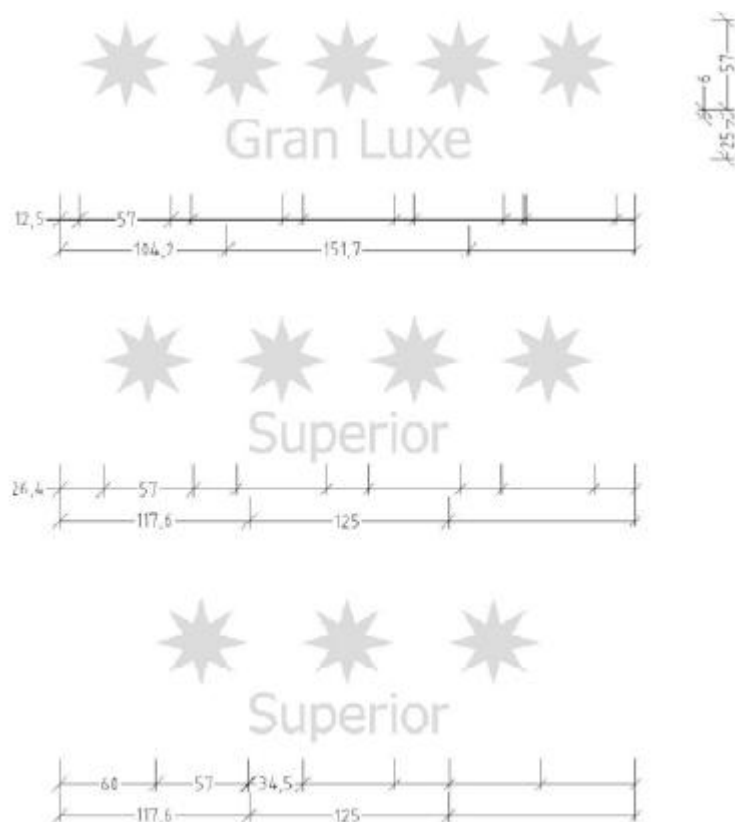
DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: HOTEL APARTAMENT 1
(MESURES EN mm)

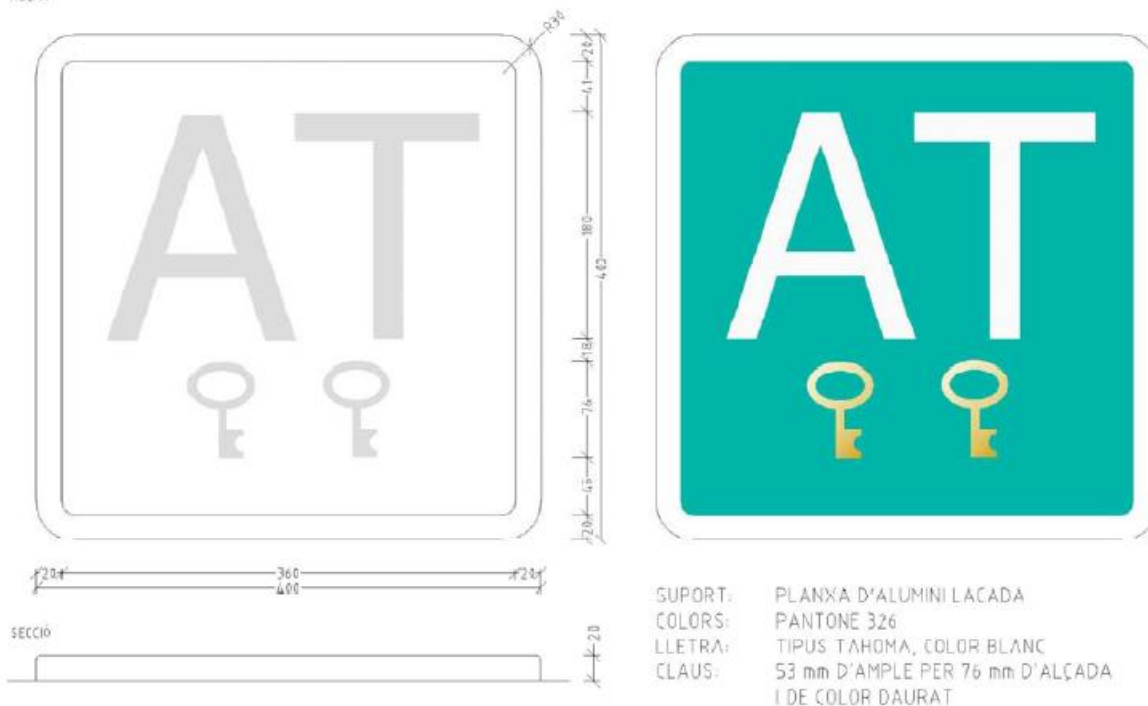


DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

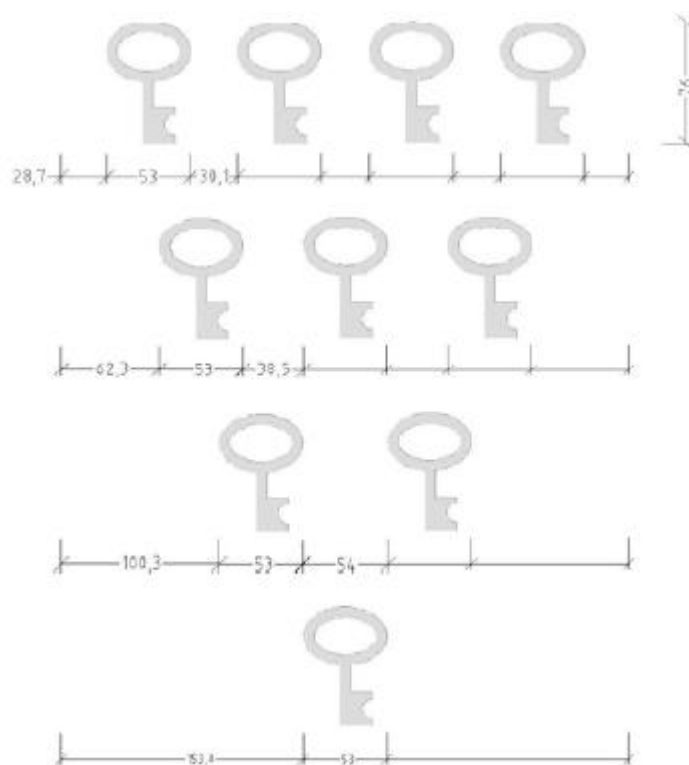


PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: APARTAMENT TURÍSTIC 1.
(MESURES EN mm)

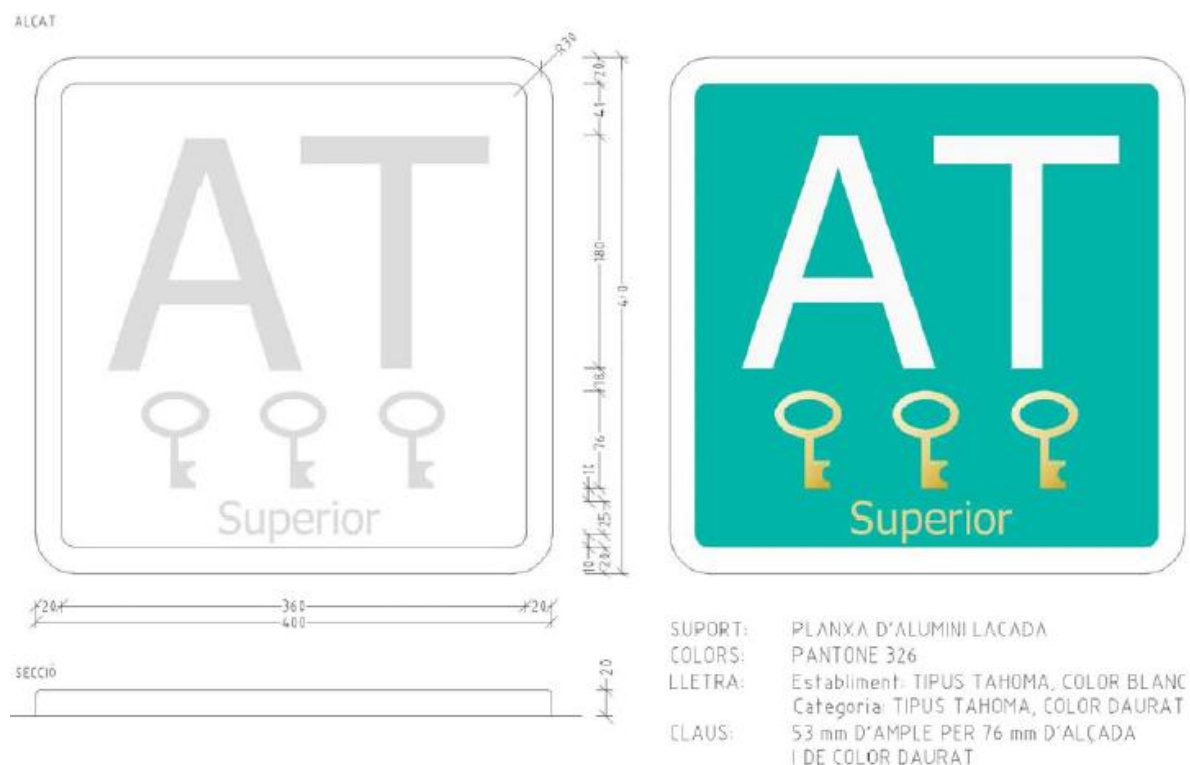
ALÇAT



DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:



PLACA DISTINTIU EMPRESES TURÍSTIQUES D'ALLOTJAMENT: APARTAMENT TURÍSTIC 2.
(MESURES EN mm)



DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:

