



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A. DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO

DECRETO 65/2015, de 8 de octubre, por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León.

La ordenación de los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero debe realizarse de acuerdo con una regulación menos intervencionista que facilite las libertades de establecimiento y prestación de servicios como motores del crecimiento económico y creación de empleo, y teniendo en cuenta, además, la relevancia del sector de alojamientos hoteleros dentro del producto turístico en su conjunto, y todo ello sin menoscabo de la protección de los intereses de los turistas.

En un marco de actividad turística creciente, con el fin de conseguir que la oferta de los servicios sea diversa, es preciso promover la calidad y la excelencia del turismo como estrategia de futuro, tal y como propugna la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León. Con la aprobación de esta Ley, se introdujeron modificaciones en la ordenación del sector como ha sido la de abrir la posibilidad de que los alojamientos hoteleros pudieran especializarse de acuerdo con los requisitos y condiciones que se determinaran reglamentariamente, lo que exigía la correspondiente modificación normativa para adaptarse y desarrollar las previsiones de esta Ley.

La regulación actual de la ordenación de los alojamientos hoteleros se recoge en el Decreto 77/1986, de 12 de junio, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León.

Asimismo, la nueva ordenación propuesta se adecua a los programas y actuaciones previstos en el actual Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León, que pretende favorecer la iniciativa, la innovación y la competitividad del tejido turístico empresarial de la región, y contribuir a elevar la confianza del cliente en la oferta, reforzando sus derechos y elevando la calidad de los servicios turísticos.

En el decreto se han seguido las recomendaciones del Consejo Español de Turismo que propone implantar un sistema de clasificación hotelera similar al adoptado por la Hotel Stars Union, seguido ya por algunos países europeos, con el fin de buscar una solución a la problemática que plantean las divergencias entre las regulaciones hoteleras de las Comunidades Autónomas.

El presente decreto se dicta en el ejercicio de la competencia exclusiva que tiene atribuida la Comunidad de Castilla y León en materia de *Promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad*, de acuerdo con lo establecido en el artículo 148.1.18.^a de la Constitución Española, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo. 70.1.26.º del Estatuto de Autonomía.

De acuerdo con la disposición final octava de la citada Ley 14/2010, de 9 de diciembre, *Habilitación normativa*, se ha facultado a la Junta de Castilla y León para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de la ley, y se ha considerado conveniente la elaboración de un decreto, en lugar de la modificación del vigente, por entender que es más idóneo para afrontar los novedosos cambios introducidos en este ámbito.

El decreto se estructura en seis capítulos, 44 artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y dos finales.

En el Capítulo I, *Disposiciones generales*, se regula el objeto y el ámbito de aplicación del decreto, partiendo del concepto de servicio de alojamiento turístico que establece el artículo 29 de la citada Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

El Capítulo II, *Establecimientos de alojamiento hotelero*, recoge su concepto, clasificación, y especialización. Así, se entiende por tales los establecimientos turísticos que ocupando uno o varios edificios próximos, o parte de ellos, se dedican a dar hospedaje al público en general.

La especialización es una de las novedades que se recogieron en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y que se desarrollan en este decreto, propiciando una diversificación de la oferta y adaptándola a la nueva demanda en este sector. Además de las especializaciones previstas en la citada ley, Hotel Familiar, Hotel Gastronómico, Hotel Balneario y Hotel con Historia, este decreto recoge la especialización en Hotel de Congresos y Eventos, Hotel Enoturístico y Hotel de Salud. Por otra parte, se recoge la única especialización de los Hostales que es Hostal con Historia.

El Capítulo III, *Categorías y Sistema de categorización de los establecimientos de alojamiento hotelero*, regula los dos sistemas de categorización que se aplican en función del tipo de alojamiento: uno para los hoteles, hoteles-apartamento, y moteles; y otro para hostales y pensiones. Para los primeros, hoteles, hoteles-apartamento, y moteles, se ha seguido la clasificación más generalizada elaborada por Hotel Stars Unión para el ámbito europeo, lo que permite contar con criterios uniformes que garanticen a todos los clientes unas prestaciones similares en alojamientos de idénticas categorías. Como novedad a destacar, dentro del sistema de categorización, podemos reseñar que se da más peso a los servicios de los establecimientos, que a las instalaciones y equipamientos, respondiendo a las nuevas demandas de los usuarios. Para los hostales y pensiones se continúa con el sistema vigente exigiendo el cumplimiento de todos los criterios que resulten aplicables.

Asimismo podemos destacar otra novedad, como es que el sistema de categorización de hoteles, hoteles-apartamento y moteles se basa en la autovaloración de las instalaciones, equipamientos y servicios del establecimiento a partir de las áreas valorables y de los criterios que se establecen en los siguientes Anexos: el Anexo I para hoteles; el Anexo II para hoteles-apartamento, el cual, además de exigir el cumplimiento de los criterios del Anexo I, añade otros específicos para este tipo de alojamiento derivados de su propia naturaleza, como son los de cocina y comedor; y el Anexo III para los moteles, donde se contempla las particularidades derivadas de este tipo de establecimiento.

A efectos de la obtención de la categoría correspondiente, los hoteles, hoteles-apartamentos y moteles, deben contar con los criterios que aparecen indicados como obligatorios que no se puntúan al considerarse criterios mínimos. El resto de criterios, con independencia de que en algún supuesto sean obligatorios según la categoría, tienen

asignada una puntuación determinada y única. La suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las áreas valorables será la puntuación total del establecimiento a los efectos de obtener la categoría que le corresponda como establecimiento de alojamiento hotelero.

El Capítulo IV *Especialidades de los establecimientos de alojamientos hoteleros correspondientes a Hoteles y Hostales*, regula las especialidades a las que pueden acceder los Hoteles, como son el familiar, gastronómico, balneario y con historia; que están previstos en la ley, y además se incorporan las especialidades de Hotel de Salud, Hotel de Congresos y Eventos y Hotel enoturístico. Se establecen una serie de requisitos que definen cada una de las especialidades y que deben concurrir para que se pueda considerar el establecimiento de alojamiento hotelero especializado en esa materia.

En el Capítulo V, *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero*, se recogen aspectos que son comunes a estos establecimientos, como son la dispensa de requisitos, la declaración responsable o la modificación, cese o cambio de titularidad en esta específica actividad turística. Este capítulo refleja además las previsiones del Título III de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, al suponer una clara reducción de las trabas y de las cargas administrativas, mediante los instrumentos jurídicos antes referidos.

El Capítulo VI, y último, *Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero*, regula el contenido común a todos los establecimientos de alojamiento hotelero, incluyendo el sistema de reservas, precio y facturación, así como el acceso a la información de los usuarios y régimen de publicidad. Este capítulo se divide en dos secciones: la sección primera, que recoge la prestación de servicios, y la sección segunda, que contempla las normas de funcionamiento.

Asimismo, el decreto incluye dos disposiciones adicionales una sobre la aplicación de otras normativas, y la otra referida a la posibilidad de que los titulares de dos establecimientos turísticos utilicen las instalaciones comunes cuando se ofrezca un servicio de restauración separado, una disposición transitoria relativa a la adaptación de los establecimientos de alojamientos turístico con categoría registrada antes de la entrada en vigor de este decreto; una disposición derogatoria que deroga el Decreto 77/1986, de 12 de junio, y la Orden de 17 de marzo de 1987, entre otras; así como del Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turística de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en aplicación de la normativa europea relativa a los servicios en el mercado interior. Y dos disposiciones finales, referida, la primera, a la facultad de la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de este decreto, y la segunda, referida a la entrada en vigor de este decreto, en el plazo de un mes de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

El presente decreto ha sido informado por el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León y por el Consejo Económico y Social de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Cultura y Turismo de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 8 de octubre de 2015

DISPONE**CAPÍTULO I***Disposiciones generales**Artículo 1. Objeto.*

El presente decreto tiene por objeto regular los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León a los que se refiere el artículo 31 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este decreto será de aplicación a los establecimientos de alojamiento hotelero que se encuentren ubicados en la Comunidad de Castilla y León, a las empresas que ofrecen sus servicios de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León y a sus titulares.

Asimismo, este decreto será de aplicación a las personas a las que se presta el servicio de alojamiento turístico en los citados establecimientos de alojamiento hotelero.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto:

- a) Los arrendamientos de fincas urbanas que se destinen a vivienda para residencia permanente, tal y como aparecen definidos en la normativa sobre arrendamientos urbanos, el subarriendo parcial de la vivienda, el derecho de habitación y el arrendamiento para usos distintos del de vivienda.
- b) Las actividades de alojamiento a las que se refiere el artículo 29.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

Artículo 3. Régimen de explotación

El régimen de explotación para cualquier tipo de establecimiento de alojamiento hotelero puede ser:

- a) General: cuando faciliten conjuntamente los servicios de alojamiento y manutención.
- b) Específico de alojamiento: en este caso estarán exentos del cumplimiento de las normas generales y requisitos específicos relativos a las instalaciones de comedor y cocina para cada tipo o categoría.

CAPÍTULO II*Establecimientos de alojamiento hotelero**Artículo 4. Concepto.*

1. De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los alojamientos hoteleros son un tipo de establecimientos turísticos que cumpliendo los requisitos previstos

en el presente decreto, ocupen uno o varios edificios próximos o parte de ellos, dedicados a dar hospedaje al público en general.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los alojamientos hoteleros se clasifican en los siguientes tipos:

- a) Hotel.
- b) Hotel apartamento.
- c) Motel.
- d) Hostal.
- e) Pensión.

Artículo 5. Hotel.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hotel aquel establecimiento cuyas dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas y, en su caso, escaleras y ascensores de uso exclusivo.

2. Los hoteles deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I, en función de su categoría.

Artículo 6. Hotel Apartamento.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hotel Apartamento aquel establecimiento que cuenta con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad alojamiento.

2. Los hoteles apartamentos deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I y Anexo II, en función de su categoría.

Artículo 7. Motel.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Motel aquel establecimiento situado a menos de 500 metros del eje de la carretera, que facilita alojamiento en habitaciones con entradas independientes y que disponen de garaje o aparcamiento cubierto en número equivalente a las unidades de alojamiento.

2. Los moteles deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo III en función de su categoría.

Artículo 8. Hostal.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hostal, aquel establecimiento que reúne unos requisitos sobre dimensiones, estructura, características del establecimiento o servicios que no alcancen los niveles exigidos para los hoteles.

2. Los hostales deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV, en función de su categoría.

Artículo 9. Pensión.

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Pensión, aquel establecimiento que reúna unos requisitos sobre dimensiones, estructura, características del establecimiento o servicios que no alcancen los niveles exigidos para los hostales, y que cuenten con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV.

CAPÍTULO III

Categorías y sistemas de categorización de los establecimientos de alojamiento Hotelero

Artículo 10. Categorías.

Todos los establecimientos de alojamiento hotelero deberán tener una categoría, de acuerdo con el sistema que se describe en los artículos 11 y 12. La categoría para cada tipo de establecimiento de alojamiento hotelero será la siguiente:

- a) Los hoteles, los hoteles apartamentos y los moteles se categorizarán en cinco categorías, representadas, por una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, en función de las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I, en el Anexo I y II y en el Anexo III, respectivamente, de acuerdo con el sistema de categorización que se describe en el artículo 11.
- b) Los hostales se categorizarán en dos categorías, representados por una o dos estrellas, en función de las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV, de acuerdo con el sistema de categorización que se describe en el artículo 12.
- c) Las pensiones se categorizarán en una única categoría, siempre y cuando reúnan los requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV.

Artículo 11. Sistema de categorización de Hoteles, Hoteles apartamentos y Moteles. Aplicación del sistema

1. El sistema de categorización, se basa en la autovaloración de las instalaciones, equipamientos y servicios del establecimiento contemplados en cada una de las áreas valorables y de conformidad con los criterios que se prevén en los Anexos I, II y III.

2. A los efectos señalados en el apartado anterior:

- a) Las áreas valorables son los ámbitos de valoración sobre los que se articula el sistema de categorización y recogen las distintas instalaciones, equipamientos y servicios objeto de valoración obligatoria a los efectos de obtener la categoría correspondiente.

b) Los criterios relacionan las distintas instalaciones, equipamientos y servicios que se valoran en cada una de las áreas valorables, distinguiéndose entre criterios obligatorios y no obligatorios, entre alternativos y no alternativos.

3. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero deberán cumplir los criterios que aparecen como obligatorios de acuerdo con su categoría, con independencia de que se computen a efectos de su valoración.

4. Para obtener la categoría que corresponda, se valorarán todas las áreas y todos los criterios que las componen, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente.

5. La valoración se efectuará de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Los criterios obligatorios para todas las categorías, que aparecen identificados como tales en los Anexos I, II y III, son considerados como requisitos mínimos, y por tanto, no son objeto de puntuación.

b) Los criterios no alternativos que sólo son obligatorios para alguna o algunas categorías, se valorarán con la puntuación que corresponda.

c) Los criterios alternativos, que aparecen identificados como tales en los Anexos I, II y III con letras alfabéticamente consecutivas, se valorará sólo uno de ellos con la puntuación que tenga asignada.

6. De acuerdo con lo establecido en el apartado anterior, cada establecimiento obtendrá una puntuación en cada área valorable, que será el resultado de sumar los puntos obtenidos.

7. La suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las áreas valorables será la puntuación total a los efectos de obtener la categoría de acuerdo con la siguiente tabla:

ESTRELLAS	PUNTUACION		
	HOTELES	HOTELES APARTAMENTO	MOTEL
1	0-174	0-190	0-144
2	175-246	191-270	145-204
3	247-374	271-411	205-310
4	375-562	412-618	311-463
5	563-926	619-1016	464-764

Artículo 12. Sistema de categorización de Hostales y Pensiones. Aplicación del sistema.

1. La categoría de los hostales vendrá dada por el cumplimiento de los criterios que, dentro de cada área valorable y para cada categoría, se exigen a las instalaciones, equipamientos y servicios, y que se prevén en el Anexo IV.

2. La categoría única de las pensiones vendrá dada por el cumplimiento de los requisitos de las instalaciones, equipamientos y servicios, que se establecen en el Anexo IV.

Artículo 13. Distintivos.

1. Los establecimientos de alojamiento hotelero deberán exhibir en la parte exterior y junto a la entrada principal del establecimiento, una placa identificativa que contendrá los distintivos acreditativos de la clasificación, de la categoría y de la especialidad, o especialidades según los modelos que se determinan en el Anexo V.

2. La placa identificativa se colocará en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente al de la presentación de la correspondiente declaración responsable.

CAPÍTULO IV

Especialidades de los establecimientos de alojamiento hotelero: Hoteles y Hostales

Artículo 14. Especialización.

1. De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hoteles, podrán especializarse en una o varias de las especialidades que se relacionan a continuación, siempre que cuenten con una categoría mínima de tres estrellas y cumplan los requisitos que se prevén en el presente capítulo para cada especialidad:

- a) Hotel Familiar.
- b) Hotel Gastronómico.
- c) Hotel Balneario.
- d) Hotel con Historia.
- e) Hotel de Congresos y Eventos.
- f) Hotel Enoturístico.
- g) Hotel Salud.

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hostales, con independencia de su categoría y siempre que cumplan los requisitos previstos en el presente capítulo podrán especializarse como Hostal con historia.

3. Los hoteles y hostales deberán cumplir, en todo caso, los criterios de instalaciones, equipamientos y servicios que les corresponda en función de su categoría.

4. Los hoteles podrán disponer de varias especialidades siempre y cuando reúnan los requisitos y condiciones exigidos en cada una de ellas.

Artículo 15. Hotel Familiar.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el Hotel Familiar es un establecimiento que oferta unas instalaciones y servicios especialmente dirigidos a familias con niños, y que cuentan, como mínimo con:

- a) Zona exterior de esparcimiento, con una superficie mínimo de 200 metros cuadrados.
- b) Parque infantil con aparatos o instalaciones de recreo.
- c) Sala de juegos.
- d) Servicio de ludoteca.
- e) Servicio de proyección de audiovisuales-
- f) Servicio de animación con una programación específica de actividades para niños.
- g) 10% de plazas en habitaciones con capacidad para 4 o más personas.
- h) Oferta de actividades deportivas en el mismo establecimiento de alojamiento hotelero.
- i) Menús infantiles
- j) Cunas para bebés.
- k) Servicio de guardería, en horario a convenir con la persona usuaria.
- l) Piscina al aire libre.
- m) Zona de aparcamiento, propia o concertada, para clientes con una capacidad igual o mayor a un tercio de plazas del hotel.

Artículo 16. Hotel Gastronómico.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel gastronómico es el establecimiento con servicio de restauración abierto al público en general, con una oferta que representa la variedad de la cocina y de los vinos de la Comunidad de Castilla y León, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Servicio de catas y degustaciones, como mínimo, una vez al trimestre.
- b) Sistemas de conservación y almacenamiento de alimentos y bebidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.
- c) Carta con menús temáticos con una periodicidad mínima trimestral.
- d) Sumiller o persona responsable del servicio del vino que cuente con el reconocimiento y habilitación de la Unión de Asociaciones de Sumilleres de España (UAES) y con una experiencia profesional mínima de tres años.

- e) Oferta gastronómica vinculada al entorno comarcal y provincial., contando con cartas de, al menos, cinco platos representativos de la gastronomía de Castilla y León y tres vinos, como mínimo, de referencia de una denominación de origen.
- f) Carta de menús en castellano, inglés y otro idioma.
- g) Personal en sala con conocimientos en inglés, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- h) Jefe de cocina con el reconocimiento de algún premio o colaboración en revistas y publicaciones especializadas en gastronomía.
- i) Zona de aparcamiento, propia o concertada, para clientes con una capacidad igual o mayor a un tercio de plazas del comedor del hotel.

Artículo 17. Hotel balneario.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel balneario es un establecimiento que ofrece tratamientos con aguas mineromedicinales y/o termales, declaradas como tales por los órganos competentes, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Equipamiento médico-sanitario y fisioterapéutico.
- b) Sala o salones para la práctica de ejercicios físicos y de recuperación.
- c) Sala de lectura y/o juegos.
- d) Zona exterior de esparcimiento vinculada al propio establecimiento.

Artículo 18. Hotel con historia.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel con historia es un establecimiento situado en un inmueble que cumpla alguno de los siguientes requisitos:

- a) Haber sido declarado bien de interés cultural o inventariado de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre patrimonio cultural.
- b) Estar integrado en un Conjunto Histórico, siempre que ostente los valores que determinaron su declaración como bien de interés cultural.
- c) Haber sido escenario de un acontecimiento histórico relevante.

En los supuestos del apartado b) y c) deberá ser informado favorablemente por la Comisión de Patrimonio Cultural de Castilla y León, la cual en virtud de sus atribuciones, podrá recabar los informes académicos que considere necesarios.

2. Además los hoteles con historia deberán:

- a) Ofrecer información de las características y elementos específicos de la singularidad del inmueble y visitas a sus dependencias.
- b) Tener una decoración y mobiliario de calidad y armonizados con la tipología constructiva del inmueble.

Artículo 19. Hotel de Congresos y Eventos.

Los hoteles de congresos y eventos son establecimientos especializados en la organización de reuniones y de aquellos acontecimientos que por su importancia, complejidad y magnitud, requieran una estructura organizativa suficiente, y que cuentan con:

- a) Sala específica de reuniones, independiente del espacio para comedor o restaurante con una capacidad mínima de 70 personas.
- b) Despacho de conferencias para la organización de congresos y eventos.
- c) Aseos en la zona de la sala de reuniones.
- d) Sistema de calefacción y aire acondicionado independiente en las salas específicas de reuniones.
- e) Personal con experiencia en la organización de eventos con conocimientos de inglés, como mínimo, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- f) Equipamiento con mobiliario ergonómico para el desarrollo de los congresos y eventos.
- g) Medios personales y materiales adecuados para el desarrollo correcto de la actividad de congreso o evento.
- h) Aparcamiento propio o concertado para, al menos, 40 coches.
- i) Servicio concertado de intérpretes y traductores.

Artículo 20. Hotel Enoturístico.

Los hoteles enoturísticos son establecimientos que ofrecen un servicio específico de bodega y desarrollo de actividades dirigidas al conocimiento y divulgación de todo lo relacionado con el vino y la viña, su elaboración, crianza, cuidados, servicio, armonías, cata y degustación. Estos hoteles deben estar vinculados, con una bodega y con parte de sus viñedos, y deberá contar como mínimo con:

- a) Bodegas propias o acuerdos con bodegas donde se informe sobre el proceso de elaboración, crianza y conservación del vino,
- b) Las bodegas han de estar ubicadas, en las zonas de producción de las uvas pertenecientes a las denominaciones de origen del vino de Castilla y León.
- c) Servicio de catas con una periodicidad mensual.
- d) Profesionales especializados para la información de los procesos del vino con formación y experiencia acreditada de al menos tres años.
- e) Carta de vinos en castellano, inglés y en otro idioma.

- f) Personal en sala con conocimientos de inglés, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- g) Sumiller que cuente con el reconocimiento y habilitación de la Unión de Asociaciones de Sumilleres de España (UAES) y con una experiencia profesional mínima de tres años.
- h) Servicio de visitas a la bodega y/o viñedos dirigidas por profesionales especializados en el proceso de elaboración del vino y la bodega, con conocimientos de inglés, además de en castellano.
- i) Biblioteca especializada en temas relacionados con la cultura del vino.
- j) Información en las habitaciones sobre las rutas enoturísticas de la Comunidad Autónoma.
- k) Zona de aparcamiento para clientes, propia o concertada.

Artículo 21. Hotel de Salud.

El hotel de salud es un establecimiento, que ofrece tratamientos con aguas que no reúnen los requisitos mineromedicinales y/o termales para ser declaradas como tales por los órganos competentes, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Tratamientos de bienestar y salud ofrecidos por fisioterapeutas o por titulados especializados.
- b) Tratamientos de belleza ofrecidos por personal cualificado.
- c) Instalaciones:
 - 1.º Piscina climatizada de chorros.
 - 2.º Duchas: Al menos una ducha Vichí o escocesa o bitérmica
 - 3.º Pediluvio.
 - 4.º Saunas: finlandesa o turca.
 - 5.º Piveta de agua fría y nieve.
 - 6.º Bañeras de hidromasaje.
 - 7.º Baño de vapor.
 - 8.º Sala de reposo.
 - 9.º Cabinas de masajes y tratamientos estéticos.
 - 10.º Solarium.
 - 11.º Gimnasio.

Artículo 22. Hostal con historia.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.1 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hostales se pueden especializar en hostal con historia, con independencia de su categoría, siempre que reúnan los requisitos que se recogen en el artículo 18 de este decreto para los hoteles.

CAPÍTULO V*Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero**Artículo 23. Dispensa de requisitos.*

Excepcionalmente, a los establecimientos de alojamiento hotelero se les podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos que se relacionan a continuación cuando las circunstancias concurrentes permitan compensar el incumplimiento con la valoración conjunta de las instalaciones, servicios y de las mejoras que incorporen, en particular cuando se instalen en inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León:

- a) Los requisitos obligatorios de los establecimientos de alojamiento hotelero que constan en los Anexos I, II, y III de este decreto; así como los requisitos que se recogen en el Anexo IV, para Hostales y Pensiones.
- b) Los requisitos de especialización de los alojamientos hoteleros: Hoteles y Hostales, que constan en los artículos 14 a 22, ambos inclusive, de este decreto.

Artículo 24. Procedimiento de dispensa.

1. La solicitud de dispensa de alguno o algunos de los requisitos que se establecen en este decreto se presentará, con anterioridad a la declaración responsable, acompañada de los documentos que se estime oportunos.

2. En la solicitud se especificará el requisito o requisitos para los que se solicita la dispensa, de acuerdo con el tipo de establecimiento de alojamiento hotelero que pretende instalarse, así como las circunstancias que motivan la solicitud de dispensa y aquellas relativas a las instalaciones, servicios y mejoras que se incorporen y permitan compensar el incumplimiento, entre otros aspectos.

3. La solicitud se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, se dirigirá al órgano periférico competente en materia de turismo de la provincia (en adelante órgano periférico competente) y podrá presentarse:

- a) En las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León o en los lugares relacionados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- b) De forma electrónica, conforme establece el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través del Registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Para la presentación electrónica los interesados deberán disponer de e-DNI, o de un certificado digital de clase 2CA de firma electrónica emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, así como de aquellos otros certificados electrónicos que hayan sido previamente reconocidos por la Administración de la Comunidad de Castilla y León y sean compatibles con los diferentes elementos habilitantes y plataformas tecnológicas corporativas. Las entidades prestadoras del servicio reconocidas por la Administración de la Comunidad de Castilla y León, figuran en una relación actualizada publicada en la sede electrónica de esa Administración: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>

4. Cuando la solicitud se presente a través del Registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la documentación a la que se refiere el apartado 1 de este artículo se digitalizará y aportará como archivo Anexo a la solicitud.

5. El procedimiento se resolverá, previo informe técnico del órgano periférico competente, por la persona que ostente la titularidad de la Delegación Territorial de la provincia en la que vaya a ubicarse el establecimiento de alojamiento hotelero, en el caso de los requisitos obligatorios de esos establecimientos que constan en los Anexos I, II, y III de este decreto; así como los requisitos que se recogen en el Anexo IV, para Hostales y Pensiones.

Corresponde a la persona titular de la dirección general competente en materia de turismo resolver las dispensas que afecten a los requisitos de especialización de los alojamientos hoteleros: Hoteles y Hostales, que constan en los artículos 14 a 22, ambos inclusive, de este decreto, previo informe técnico del órgano periférico competente.

6. El plazo máximo para resolver el procedimiento será de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que haya dictado y notificado la resolución, los solicitantes podrán entender estimada su solicitud por silencio administrativo.

Artículo 25. Declaración responsable.

1. Los titulares de los establecimientos en los que pretenda ejercerse la actividad de alojamiento hotelero en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, deberán presentar, por cada establecimiento físico, con anterioridad al inicio de la misma, una declaración responsable, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto.

2. En la declaración responsable, el titular del establecimiento manifestará, que el establecimiento de alojamiento hotelero cumple con los requisitos previstos en este decreto, que dispone de los documentos que así lo acreditan y, que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo inherente al ejercicio de la actividad. Asimismo, en la declaración responsable se hará constar la clasificación del establecimiento, la categoría que le corresponde, basada en su autovaloración y de acuerdo con el sistema de categorización previsto en este decreto, y, en su caso, la especialidad o especialidades, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos a tales efectos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto.

3. La declaración responsable se cumplimentará en los formularios que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, se dirigirá al órgano periférico competente y podrá presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 24.3.

4. Una vez presentada la declaración responsable en los términos previstos, el órgano periférico competente inscribirá de oficio el establecimiento en el Registro de Turismo de Castilla y León. Asimismo, pondrá a disposición del titular del establecimiento, ejemplares normalizados de hojas de reclamación.

Artículo 26. Actuación administrativa de comprobación.

Corresponde al órgano periférico competente, en ejercicio de las facultades de control e inspección, comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto, con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable que faculta al titular para ejercer su actividad turística, y sin perjuicio de las inspecciones que puedan realizarse posteriormente durante el ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero.

Artículo 27. Modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se deberán comunicar al órgano periférico competente las siguientes circunstancias:

- a) La modificación de los datos incluidos en la declaración responsable y en los documentos aportados.
- b) Las modificaciones o reformas sustanciales que puedan afectar a la clasificación, categoría y especialización o especializaciones del establecimiento de alojamiento hotelero.
- c) El cambio de titularidad, sin perjuicio de que el nuevo titular deba presentar la correspondiente declaración responsable.
- d) El cese de la actividad.

La comunicación se realizará por el titular del establecimiento de alojamiento hotelero. En el caso de cese de la actividad por el fallecimiento del titular, la comunicación podrá ser realizada por sus derechohabientes o por la Inspección de turismo mediante la puesta en conocimiento de dicho hecho al órgano periférico competente.

2. El plazo para efectuar la comunicación en los supuestos contemplados en los párrafos a), c) y d) será de un mes a contar desde que aquellos se produzcan. El mismo plazo de un mes tendrá el nuevo titular para presentar la declaración responsable por cambio de titularidad, y siempre con anterioridad al inicio de la actividad. La comunicación relativa al caso previsto en el párrafo b) se efectuará con anterioridad a la reapertura del establecimiento de alojamiento hotelero o al reinicio de la actividad.

3. Las comunicaciones se realizarán en los formularios que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es> y podrán presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 24.3.

4. El órgano periférico competente, procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León de las circunstancias que se mencionan en el apartado 1, una vez presentada la comunicación o cuando haya tenido conocimiento de los hechos.

CAPÍTULO VI*Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero**Sección 1.ª Prestación de servicios**Artículo 28. Camas supletorias y cunas.*

1. En las habitaciones de los establecimientos de alojamiento hotelero se podrá instalar una cama supletoria, a solicitud del cliente, siempre que la superficie de la habitación exceda al menos en un 25% de la mínima exigida; y dos, cuando la superficie exceda al menos del 50% de la mínima exigida.

2. El número de plazas en camas supletorias no podrá superar al 50% de las plazas en camas fijas de la habitación. La cama doble se computará como dos plazas.

3. Los establecimientos de alojamiento hotelero que cuenten con cunas para bebés, podrán instalarlas en las habitaciones cuando así se solicite por el cliente.

Artículo 29. Limpieza.

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero deben poner las instalaciones a disposición de las personas usuarias en unas condiciones higiénicas adecuadas.

Artículo 30. Información a los clientes.

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero expondrán, de manera visible, en un tablón de anuncios que se instalará en la entrada del establecimiento, o bien a través de otro medio, la información relativa a los siguientes extremos:

- a) Número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.
- b) Aforo del establecimiento.
- c) Listado de los precios de los servicios ofertados por el establecimiento.
- d) Medios de pago admitidos.
- e) Información de la existencia de hojas de reclamación.
- f) Información sobre el régimen de salida previsto en el artículo 36.
- g) Información sobre el número de unidades de alojamiento accesibles.
- h) Anuncio de la existencia del reglamento de régimen interno, en su caso.
- i) Otra información que el titular del establecimiento considere de interés para el cliente.

*Sección 2.ª Normas de funcionamiento**Artículo 31. Reglamento de régimen interno.*

1. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero podrán elaborar un reglamento de régimen interno.

2. Este reglamento incluirá, entre otros aspectos, el horario de prestación de los servicios que ofrece el establecimiento, en su caso, las instrucciones de funcionamiento de alguna de las instalaciones y servicios, y de otros elementos que se dejen a disposición de las personas alojadas, así como las indicaciones para la utilización racional de los recursos y otras normas de uso y ocupación de los elementos o zonas comunes para la correcta convivencia de los usuarios. Asimismo, recogerá las reglas a las que debe ajustarse la admisión y estancia en el establecimiento, que en ningún caso podrán ser discriminatorias por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 32. Reservas.

1. A los efectos de este decreto, se entiende por reserva la petición de una o varias unidades de alojamiento al titular del establecimiento de alojamiento hotelero por parte del cliente con anterioridad al inicio de la prestación del servicio de alojamiento turístico.

Las reservas deberán ser confirmadas o denegadas por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de su comunicación.

2. En la comunicación de la confirmación de la reserva se hará constar, al menos, lo siguiente:

- a) Nombre, clasificación, categoría y, en su caso, especialidad o especialidades del establecimiento.
- b) Identificación del usuario y, en su caso, empresas de intermediación turística.
- d) Número de unidades de alojamiento reservadas.
- c) Número de personas que se alojarán.
- e) Fechas de entrada y salida.
- f) Servicios reservados y precio por persona o por unidades de alojamiento.
- h) Precio total de la estancia, especificando los servicios reservados.
- i) Información sobre la cancelación de la reserva y sus consecuencias.
- j) En su caso, condiciones pactadas entre el titular del establecimiento de alojamiento hotelero y el cliente.

3. A los efectos de este decreto se entiende por unidad de alojamiento la pieza independiente de un establecimiento de alojamiento hotelero para uso exclusivo y privativo del cliente, que contará como mínimo con las dependencias que se recogen en este decreto en función del tipo y categoría del establecimiento

Artículo 33. Anticipos.

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero podrán exigir a los clientes o a las agencias de viajes que efectúen una reserva, un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Artículo 34. Cancelación de las reservas.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, el régimen de cancelación de reserva se ajustará a las condiciones que pacten libremente el titular del establecimiento de alojamiento hotelero y el cliente o empresas de intermediación turística debiendo dejar constancia por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de dicho acuerdo. El titular del establecimiento deberá informar al usuario de las condiciones establecidas como política de cancelación, determinando claramente las penalizaciones a aplicar en caso de cancelación de la reserva.

2. Si las partes hubieran pactado algún anticipo y el cliente o la agencia de viajes cancelara la reserva en los días anteriores a la fecha prevista para su llegada, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero podrá aplicar las penalizaciones con cargo al anticipo, de acuerdo con lo pactado. Dichas penalizaciones no serán aplicables cuando la cancelación de la reserva se produzca por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

3. El titular del establecimiento está obligado a devolver al cliente o a la agencia de viajes el importe íntegro que se haya exigido como anticipo al efectuar una reserva, cuando cancele la reserva por causa no imputable al usuario.

Artículo 35. Mantenimiento de las reservas.

1. Cuando se haya confirmado una reserva sin la exigencia de anticipo, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero la mantendrá hasta la hora concertada y, en el caso de que no se haya acordado, hasta las 20 horas del día señalado para la entrada, salvo que el cliente confirme su llegada advirtiendo de posibles retrasos.

2. En el supuesto de que se haya exigido un anticipo para formalizar la reserva, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, salvo pacto en contrario acreditado por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de ello, mantendrá la reserva sin ningún límite horario, durante el número de días que cubra el anticipo.

Artículo 36. Comienzo y terminación del servicio de alojamiento.

1. Salvo pacto en contrario, el servicio de alojamiento turístico comenzará a partir de las 14 horas del primer día del período contratado y terminará a las 12 horas del día previsto como fecha de salida.

2. El cliente que no abandone la unidad de alojamiento a la hora señalada en el apartado anterior, se entenderá que prolonga su estancia un día más y deberá abonar el precio publicitado por la empresa, siempre que exista disponibilidad de unidades de alojamiento de iguales o similares características. En caso contrario deberá abandonar la unidad de alojamiento, sin perjuicio de las penalizaciones que puedan resultar de aplicación de acuerdo con lo establecido, en su caso, en el reglamento de régimen interno.

Artículo 37. Hoja de información.

1. En el momento de formalizar la admisión del usuario en los establecimientos de alojamiento hotelero, deberá ser informado de los servicios reservados o contratados y de los precios correspondientes a tales servicios, mediante la entrega de un documento que reflejará los siguientes datos:

- a) Nombre, clasificación, especialidad o especialidades y categoría del establecimiento.
- b) Identificación del cliente.
- c) Número o identificación de la unidad de alojamiento.
- d) Número de personas que se alojarán y de unidades de alojamiento.
- e) Precio de la plaza de alojamiento y del resto de los servicios reservados o contratados.
- f) Fecha de entrada y de salida.
- g) Horario y régimen de manutención, en su caso.
- h) Comienzo y terminación del servicio de alojamiento prestado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36.
- i) Instalación de cama supletoria, en su caso.
- j) Información sobre los requisitos que se exigen en función de la especialidad.

La hoja de información podrá responder al modelo que determine el titular del establecimiento de alojamiento hotelero o al que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

2. Este documento, una vez cumplimentado y firmado por parte del cliente, tendrá valor probatorio a efectos administrativos y deberá ser conservado por el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, a disposición del órgano periférico competente durante un periodo de seis meses.

Artículo 38. Desistimiento del servicio contratado.

1. Cuando la persona alojada abandone la unidad de alojamiento antes de la fecha fijada para la salida, el titular del establecimiento podrá pedir hasta el 50% del precio total de los servicios que queden por utilizar, salvo pacto específico entre las partes.

2. No procederá el cobro de cantidad alguna cuando el usuario abandone el establecimiento por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

Artículo 39. Precios.

1. La actividad de alojamiento hotelero se ajustará al régimen de libertad de precios.

2. Los precios tendrán la consideración de globales, entendiéndose incluidos en ellos el importe del servicio reservado o contratado y cuantos impuestos resulten de aplicación.

No se podrán cobrar precios superiores a los publicitados. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.

3. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero, sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, harán constar los precios de los servicios que prestan en una lista de precios. La lista de precios deberá reflejar, de forma que no induzca a confusión, los servicios que prestan y especificará que los precios incluyen el impuesto sobre el valor añadido.

4. La lista de precios se expondrá de acuerdo con lo previsto en el artículo 30 y su formato podrá determinarlo el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, sin perjuicio de que pueda utilizar los modelos que están disponibles en la sede electrónica de la Administración de la comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

5. El órgano directivo central competente en materia de turismo, a través de los órganos periféricos competentes, podrá recabar de los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero información sobre los precios a los efectos de elaborar estudios y estadísticas, así como de incluirlos, con carácter orientativo, en catálogos, directorios, guías o sistemas informáticos de carácter turístico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 40. Servicios incluidos en el precio.

1. A los efectos de este decreto, estarán comprendidos en el precio del alojamiento, cuando se presten, los siguientes servicios:

- a) Agua fría y caliente permanente apta para el consumo humano.
- b) Suministro de energía eléctrica o, en su caso, gas u otras energías.
- c) Limpieza durante la estancia.
- d) Ropa de cama y de baño.
- e) Cunas para bebés.
- f) Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de jardines y parques infantiles.
- g) Depósito de equipajes.
- h) Piscinas al aire libre.

2. En el supuesto de los hoteles apartamentos: se incluye el uso de la cocina, utensilios y electrodomésticos.

3. En el supuesto de los hoteles balnearios y hoteles de salud, los precios del alojamiento y demás servicios no incluidos en el apartado anterior deberán estar claramente diferenciados, tanto en su publicidad como en su facturación, de los que reciben por el tratamiento hidroterápico.

Artículo 41. Facturación.

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero expedirán y entregarán a los clientes, o, en su caso, a las agencias de intermediación turística, la correspondiente factura de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de las obligaciones en materia de facturación.

Artículo 42. Pago.

1. Los clientes o las agencias de viajes deberán abonar el precio correspondiente a los servicios contratados en el lugar y tiempo convenido con la empresa de alojamiento hotelero, y previa presentación de la factura, sin que en ningún caso la formulación de reclamación exima del citado pago.

2. A falta de acuerdo expreso se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que le fuese presentado al cobro la factura.

3. El pago del precio se efectuará, de conformidad con la normativa aplicable, en efectivo, con tarjeta de crédito o débito, o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa

Artículo 43. Hojas de reclamación.

1. Los titulares de establecimientos de alojamiento hotelero dispondrán de hojas de reclamación.

2. Las hojas de reclamación se pondrán a disposición de las personas alojadas en el momento de plantear su reclamación, y se les facilitará la información que sea necesaria para su cumplimentación.

Artículo 44. Publicidad.

1. En la publicidad que se realice por cualquier medio, en la comercialización, correspondencia y demás documentación de los establecimientos de alojamiento hotelero, se indicará, de forma que no induzca a confusión, la categoría del establecimiento, así como el número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León. Además, en la publicidad por escrito se expresarán las condiciones sobre el régimen de reservas.

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 20.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, no podrán utilizarse denominaciones que puedan inducir a error sobre la categorías o especialidades de los establecimientos de alojamiento hotelero.

DISPOSICIONES ADICIONALES**Primera. Cumplimiento de otras normativas.**

Las edificaciones o emplazamientos en los que se ubiquen los establecimientos de alojamiento hotelero deberán cumplir la normativa vigente en materia de urbanismo, construcción y edificación, sanidad y consumo, seguridad, prevención de incendios, protección civil, accesibilidad y supresión de barreras físicas y sensoriales, higiene, protección de medio ambiente y cualquier otra que resulte de aplicación.

Segunda. Instalaciones compartidas de los titulares de los establecimientos.

Cuando el titular de un establecimiento de alojamiento hotelero ofrezcan servicios de restauración en el mismo inmueble o anexionados a estos, y, con independencia de sus servicios propios y con nombres, entradas y categorías independientes, se registrarán por la normativa específica de restauración, sin que tenga que contar con instalaciones específicas para cada establecimiento, debiendo hacer constar tal circunstancia en la declaración responsable de inicio de la actividad de restauración.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Establecimientos de alojamiento hotelero inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León a la entrada en vigor del decreto.

Todos los establecimientos de alojamiento hotelero, que estuvieran inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente decreto, mantendrán la categoría existente, sin necesidad de adaptarse al contenido de esta norma, no obstante, será de aplicación a los citados establecimientos la regulación del Régimen de funcionamiento establecido en el capítulo VI del presente decreto, y lo relativo al procedimiento de modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad establecidos en el artículo 27 de este decreto.

En caso de modificación de la categoría o realización de obras de reforma o rehabilitación sustanciales, los establecimientos de alojamiento hotelero a los que se refiere el apartado anterior, se someterán al contenido íntegro de este decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 77/1986, de 12 de junio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León; la Orden de 17 de marzo de 1987, de la Consejería de Fomento, por el que se establece el procedimiento a seguir en los supuestos de solicitud de dispensa de requisitos mínimos exigibles para la clasificación de establecimientos hoteleros; la Orden de 13 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se dictan normas para la instalación de camas supletorias en los establecimientos hoteleros de Castilla y León; la Orden de 29 de febrero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se establece el procedimiento a seguir y la documentación a presentar en los expedientes de apertura y clasificación o reclasificación de los alojamientos hoteleros; el Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turística de la Comunidad Autónoma de Castilla y León; así como cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación normativa.

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo del presente decreto.



Segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 8 de octubre de 2015.

El Presidente
de la Junta de Castilla y León,
Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

La Consejera de Cultura y Turismo,
Fdo.: MARÍA JOSEFA GARCÍA CIRAC

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★ ★★★★★
I. Edificio / Habitaciones									
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos estarán en perfecto estado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Ubicación	3	Terrazas y jardines en zonas comunes		10					
	4	El establecimiento está ubicado en un edificio histórico		12					
	5	La ubicación del establecimiento está en el centro urbano		12					
	6	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente		12					
Recepción	7	Área separada - área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaría		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	8	Recepción separada e independiente		15			OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	9	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 10\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 17\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 4 m ²		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	10	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 14\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 21\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 5 m ²	a	25			OBLI	OBLI	---
	11	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 18\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 25\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 6 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$	b	30					OBLI
	12	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 29\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 7 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30\text{m}^2$	c	32					
	13	Instalaciones sanitarias sean $> 5\text{m}^2$		16					
	14	Número de suites (habitación doble con salón)		2 por suite, máx. 10					OBLI (min. 2)
	15	Un máximo del 30% de habitaciones fijas para fumadores con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación		5					

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	16	Porcentaje de habitaciones que exceden el tamaño mínimo requerido		>10% - 10pts >20% - 12pts >30% - 15pts					
	17	Sistema de identificación habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Áreas públicas	18	Salón para los clientes (pudiéndose incluir restaurante o área de desayunos)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	19	Un sofá y varias butacas en la recepción	a	1			OBLI	----	----
	20	Recepción con zona de asientos y servicio de bebidas	b	2				OBLI	----
	21	Recepción con hall espacioso y con zona de asientos y servicio de bebidas	c	5					OBLI
	22	Bar (abierto al menos 6 días a la semana)	a	5			OBLI	OBLI	
	23	Bar (abierto al menos 7 días a la semana)	b	7					OBLI
	24	Sala de lectura/escritura/biblioteca		10					
Accesibilidad	25	Accesibilidad universal en los establecimientos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	26	Medidas de adecuación de accesibilidad superior de la mínima exigida		10					
Aparcamientos	27	Parking/Garaje	a	16				OBLI	OBLI
	28	Garaje/parking directamente en el hotel	b	20					
Otros	29	Balcones o terrazas directamente en la habitación		7					
	30	Dimensión de las terrazas de las habitaciones ≥ 4m2		4					
	31	Habitaciones comunicadas		5					
	32	Ascensor		2			OBLI	OBLI	OBLI
	33	Entrada de servicio distinta de la entrada de los clientes		7			OBLI	OBLI	OBLI
	34	Espacio que permita el descenso y recogida de pasajeros		5					
	35	Oficios de plancha, vestuarios y aseos para el personal		5			OBLI	OBLI	OBLI
II. Instalaciones / equipamiento									
Confort sanitario	36	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro y suministro permanente de agua fría y caliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	37	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro o bañera e inodoro de las cuales 50% tienen ambos separados		3					
	38	Ducha con cortina o mampara		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	39	Lavabo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	40	Lavabo doble en habitaciones dobles		2					
	41	Lavabo doble en suites		2				OBLI	OBLI
	42	Equipamiento básico (Espejo, 1 toalla de manos y una grande por persona, Colgadores de toallas, y rollo papel higiénico adicional)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	43	Equipamiento medio (equipamiento básico, secador de pelo iluminación apropiada del lavabo, papelera)	a	2			OBLI	----	----
	44	Equipamiento superior bajo petición (equipamiento medio, albornoz y zapatillas)	b	3				OBLI	OBLI

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★ ★★★★★
	45	Alfombrilla de baño lavable		1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	46	Enchufe de electricidad al lado del espejo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	47	Espejo de aumento		1				OBLI	OBLI
	48	Espejo de aumento flexible		1					
	49	Espejo de aumento con iluminación		1					
	50	Calefacción en el baño		5		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	51	Colgador de toallas caliente		1					
	52	Soporte para el cepillo de dientes		1					
	53	Amenities básico (jabón y gel de baño)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	54	Amenities medio (amenities básico, champú, gorro de ducha)	a	2			OBLI	----	----
	55	Amenities Superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, lima de uñas y higiene femenina)	b	3				OBLI	OBLI
	56	Una repisa en el baño		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	57	Bañera o ducha hidromasaje		2					
	58	Al menos el 50% de instalaciones sanitarias con bidé		5					
59	Suelo antideslizante en las duchas y bañeras		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
Comodidad	60	El tamaño mínimo de las camas individuales es 0,80 x 1,90m y dobles 1,35 x 1,90m		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	61	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,35x1,90 m	a	15			OBLI	----	----
	62	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,50x1,90 m	b	17				OBLI	OBLI
	63	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00 m y doble 2,00x2,00 m	c	20					
	64	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10 m		15					
	65	Colchones de al menos 13 cm de grosor		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Equipamiento habitaciones	66	Cubre colchones higiénicos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	67	Limpieza especial de los colchones al menos cada dos años (se tiene que proveer un certificado del procedimiento)		5					
	68	Cuna		4					
	69	Alfombra al lado de la cama		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Sábanas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Cubre almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	73	Almohada adicional bajo petición		3			OBLI	OBLI	OBLI
	74	Dos almohadas por persona		4					
75	Carta de almohadas		8						

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★★	★ ★★ ★
	76	Mantas adicionales		4			OBLI	OBLI	OBLI
	77	Equipamiento básico (armario, estantes y número de perchas adecuado, ganchos para la ropa, mesillas de noche, luz en la cabecera de la cama, enchufe electricidad habitación, silla o sofá o equivalente, posibilidad de oscurecer habitación, sábanas y una manta)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	78	Equipamiento medio (equipamiento básico; portaequipaje, papelería y espejo para vestirse)		2			OBLI	OBLI	OBLI
	79	Equipamiento superior (equipamiento medio; Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama, minibar, área de trabajo con mesa apropiada)		3				OBLI	OBLI
	80	Posibilidad de colgar la bolsa del traje (fuera del armario)		1					
	81	Silla, sofá o similar, adicional, que sea confortable, en habitación doble o suite		1					OBLI
	82	Enchufe adicional al lado de la cabecera de la mesa		1			OBLI	OBLI	OBLI
	83	Botón central para la iluminación de la habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	84	Estantes y/o cajoneras en los armarios de las habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Depósito	85	Posibilidad de depositar objetos en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	86	Caja fuerte central en la recepción		2			OBLI	OBLI	OBLI
	87	Caja fuerte en la habitación		8				OBLI	OBLI
Control de ruido / aire acondicionado	88	Ventanas con aislamiento del ruido adecuado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	89	Puertas con absorción de ruido o puertas dobles		5					
	90	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	a	5				OBLI	---
	91	Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	b	10					OBLI
	92	Aire acondicionado en las áreas públicas		6			OBLI	OBLI	OBLI
	93	Ambiente armonizado (luz, olores, colores, etc.) en las áreas públicas		5					
	94	Sistema de climatización en la habitación		10					
	95	Calefacción en las habitaciones				OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Aparatos electrónicos de entretenimiento	96	Radio		1					
	97	Reproductores CD/DVD/MP3 o estación de carga, o cargador para móvil		6					
	98	Altavoz en el baño		1					
	99	Televisión con control remoto		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	100	Televisión de tamaño apropiado y configuración de los programas	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	101	Televisión de tamaño apropiado, configuración de los programas e información de la programación	b	2					
	102	Televisor adicional en las suites, de tamaño apropiado		1					OBLI
	103	Televisión por satélite, por cable o digital terrestre		1					
	104	Televisión de pago o videojuegos con posibilidad de aplicar control parental		2					

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★★ ★	★ ★★ ★ ★
Telecomunicaciones	105	Servicio de fax en recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	106	Teléfono público para el uso de los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	107	Un teléfono (pudiendo ser móvil) para el uso en la habitación a petición del cliente,	a	1		OBLI	OBLI	---	---
	108	Teléfono en la habitación con un manual en varios idiomas	b	2				OBLI	OBLI
	109	Acceso libre a Internet en áreas públicas		10			OBLI	OBLI	OBLI
	110	Acceso libre a Internet en la habitación		5			OBLI	OBLI	OBLI
	111	Internet pública disponible para los clientes		5			OBLI	OBLI	OBLI
	112	PC con conexión a Internet en la habitación, bajo petición		1				OBLI	OBLI
	113	PC con conexión a Internet en la habitación		1					
Misceláneo	114	Información del hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	115	Manual de servicios A-Z		1			OBLI	OBLI	OBLI
	116	Manual de servicios A-Z en varios idiomas		1				OBLI	OBLI
	117	Material con la información regional disponible en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	118	Prensa diaria o revistas en zonas comunes		1				OBLI	OBLI
	119	Prensa diaria o revistas para el cliente en la habitación (bajo petición)		1					
	120	Utensilios para escribir junto con bloc de notas		1			OBLI	OBLI	OBLI
	121	Plancha (bajo petición)		1					
	122	Bolsa de lavandería		1			OBLI	OBLI	OBLI
	123	Calzador en la habitación		1					
	124	Kit limpieza zapatos, bajo petición	a	1					
	125	Kit limpieza zapatos, en habitación	b	2					
	126	Servicio limpieza zapatos en el hotel		1					
127	Mirilla		1						
128	Sistema seguridad adicional en la puerta de la habitación		5						
129	Cerraduras electrónicas		1						
III. Servicio									
Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas	130	Limpieza diaria habitación			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	131	Cambio de toallas diario bajo petición			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	132	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	133	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	a	10			OBLI	----	----
	134	Cambio de sábanas diario bajo petición	b	12				OBLI	OBLI
	135	Cambiar las sábanas y toallas salida cliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Bebidas	136	Oferta de bebidas en el hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	137	Dispensador de bebidas		1					
	138	Oferta de bebidas en la habitación: mini bar		4				OBLI	OBLI
	139	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 6 horas		2					
	140	Oferta de bebidas 24 horas vía servicio de habitaciones		5					OBLI
	141	Agua apta para el consumo humano		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Desayuno	142	Cafetera y hervidor eléctrico de agua , con accesorios, en la habitación		8					OBLI
	143	Desayuno completo: incluye al menos una bebida caliente (café o té), pan, bollería, zumo, fruta o macedonia, mantequilla, una selección de mermeladas y queso y cereales.		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	144	Desayuno bufé o carta de desayuno equivalente		5				OBLI	OBLI
	145	Carta de desayunos vía servicio de habitaciones		5					OBLI
	146	Desayuno para madrugadores (ofrece posibilidad de desayuno con anterioridad al horario de inicio)		10					
Comida	147	Horario de almuerzo de, al menos, dos horas		3					
	148	Horario de cena de, al menos, tres horas		5					
	149	Menú o carta o bufé			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	150	Menú de tres platos a escoger o carta o bufé		5			OBLI	OBLI	OBLI
	151	Oferta de comida vía servicio de habitaciones hasta las 10 de la noche		8					OBLI
	152	Restaurante abierto, al menos, 5 días a la semana	a	5 para cada uno, máx. 10					
	153	Restaurante a la carta abierto, al menos, 6 días a la semana	b	8 para cada uno, Máx. 16					
	154	Restaurante a la carta abierto 7 días a la semana	c	20					OBLI
	155	Cocina dietética (dietista o nutricionista)		10					

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	156	Cocina regional		10					
	157	Menús especiales (celiacos, ...)		9					
	158	Menú infantil		9					
	159	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8					
Recepción	160	Servicio de recepción, accesible por teléfono 24 horas para llamar tanto desde dentro como desde fuera del hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	161	Recepción abierta 14 horas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	162	Recepción abierta 18 horas	a	5				---	---
	163	Recepción abierta 24 horas	b	10				OBLI	OBLI
	164	Personal bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8			OBLI	OBLI	---
	165	Personal Multilingüe (castellano, Inglés y, al menos, otro idioma extranjero)		10					OBLI
	166	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias		1			OBLI	OBLI	OBLI
	167	Servicio de aparcacoches (mínimo 8 horas)	a	2					OBLI
	168	Servicio de aparcacoches (mínimo 12 horas)	b	3					
	169	Servicio de recogida y entrega de equipajes, bajo petición	a	1			OBLI	OBLI	---
	170	Servicio de recogida y entrega de equipajes	b	3					OBLI
	171	Servicio de check-out automático desde habitación		1					
	172	Servicio de mayordomía/ Servicio de intendencia, (encargado, administrador, camarero)		2					
	173	Servicio de portero		2					
	174	Servicio de conserje		2					
	175	Servicio de alquiler de coches		2					
	176	Servicio de cambio de moneda		2					
177	Servicio de salida tardía (horario de salida después de las 12 horas)		7						
178	Servicio de habitación de cortesía (ofrecida después de la salida del turista para una estancia inferior a la de una pernoctación)		1						
179	Toda la papelería de servicios en castellano y en otro idioma extranjero		3						

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	180	Megafonía		1					
	181	Servicio de almacenamiento de equipajes	a	1					---
	182	Servicio de almacenamiento de equipajes en dependencias específicas	b	3			OBLI	OBLI	OBLI
Servicio de lavandería y planchado	183	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)		1				OBLI	OBLI
	184	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)		2					
	185	Servicio de planchado (entrega en 1 hora)		2					OBLI
	186	Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	a	1				OBLI	OBLI
	187	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega el mismo día - fin de semana excluido)	b	2					OBLI
	188	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en el plazo de 12 horas)	c	3					
Forma de pago	189	Tarjetas de crédito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	190	Tarjetas de débito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Miscelánea	191	Servicio profesional de informática para los clientes		3					
	192	Servicio despertador para los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	193	Paraguas en recepción/ o en la habitación		1					
	194	Venta directa de entradas para actividades culturales y/o espectáculos, o gestión para su adquisición		1					
	195	Servicio de costura (ó set costurero bajo petición)		1					
	196	Shuttle o servicio de limusinas		1					
	197	Detalle de bienvenida o despedida, en la habitación		6					
	198	Opciones de banquete para, al menos, 50 personas	a	2					
	199	Opciones de banquete para, al menos, 100 personas	b	3					
	200	Opciones de banquete para, al menos, 250 personas	c	5					
	201	Servicio de acompañamiento a la habitación durante su llegada		1					
	202	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación		3					OBLI
	203	Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible)		1					
	204	Servicio de conferencias (dpto. separado, personal separado; solo se otorgaran puntos si cumple dos de los siguientes criterios previstos del nº 244-249)		2					
	205	Servicio de toalla piscina		3					
	206	El servicio de toalla spa/gimnasio		3					
207	Aseos en las zonas comunes, independientes mujeres y hombres		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
208	Cambiador de niños en los aseos de zonas comunes		3			OBLI	OBLI	OBLI	

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	209	Servicio médico		3					
	210	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 80% capacidad de plazas		5					
IV. Ocio									
Equipamientos y servicios	211	Área para niños (zona de juegos infantiles)		23					
	212	Gimnasio con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos		23					
SPA / Servicio belleza	213	Solárium		2					
	214	Masajes		2 por cabina, máx. 6					
	215	Habitación de relajación separada		3					
	216	Jacuzzi		3					
	217	Sauna (con un mínimo de 6 asientos)		10					
	218	Salón de belleza con 4 tratamientos de belleza distintos		2					
	219	Tratamientos en bañeras		2					
SPA	220	Piscina exterior climatizada		4					
	221	Piscina interior climatizada		8					
	222	Piscina exterior no climatizada		3					
	223	Servicios de spa		1 por servicio máx. 5					
	224	Piscina infantil		3					
Miscelánea	225	Programa de animación		3					
	226	Canguros bajo petición		1					
	227	Alquiler de equipamiento deportivo		1					
	228	Animación diurna		2					
	229	Animación nocturna		2					
	230	Animación para adolescentes		2					
	231	Animación infantil		2					
	232	Animación miniclub		2					
	233	Instalaciones deportivas		3					
	234	Jardín propio 5m ² /plaza	a	1					
	235	Jardín propio 10m ² /plaza	b	2					

ANEXO I HOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Oferta									
	236	Sistema de gestión de quejas		3			OBLI	OBLI	OBLI
	237	Sistema de evaluación de los clientes		3				OBLI	OBLI
	238	Mystery Guest o cliente incógnito (tiene que haber una prueba añadida a la aplicación)		15					
	239	Sistema de calidad de acuerdo con la "Q" de calidad		10					
	240	Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley		15					
	241	Página Web con fotos realistas del hotel		3					
	242	Sistema de reservas Online, con posibilidad de realizar una reserva		3					OBLI
	243	Mapa de ubicación o esbozo sobre la situación del hotel en Internet		2					
	244	Invitación a los clientes que se marchan del hotel a realizar un comentario sobre su estancia en la página Web u otro medio electrónico		3					
VI. Servicio de reuniones y eventos									
Salas	245	Salas de conferencias de, al menos, 36 m ² hasta 100 m ² , y una altura de 2,5 m	a	8					
	246	Salas de conferencias de más de 100 m ² , y una altura de 2,75 m	b	10					
	247	Salas de conferencias de más de 250 m ² , y una altura de 3,00 m	c	15					
	248	Despacho para organización conferencias		5					
	249	Salas para trabajar en grupo		5					
	250	Equipamiento Salas de conferencias (Teléfono, acceso a Internet, proyector de datos, Flip chart (blog de papel) por sala, pantalla de proyección de datos, guardarropía o colgadores, tribuna, al menos 8 enchufes y regleta)		5					
	251	Aseos en la zona de salones		5					
	252	Material para el seminario o reunión de trabajo-(Workshops)		4					
Equipamiento / Tecnología	253	Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón		10					
	254	Luz artificial apropiada		10					
	255	Sistema de aire acondicionado independiente en las salas de reuniones		13					

ANEXO II – HOTELES-APARTAMENTO

Los Hoteles apartamentos deberán contar con los 255 criterios de instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen con carácter obligatorio para todos los hoteles en función de su categoría en el Anexo I, y además los que se recogen seguidamente:

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Equipamiento de Cocina	1	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 14m ²			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	2	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 19m ²	a	5					
	3	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 22m ²	b	10					
	4	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 14m ²			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	5	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 17m ²	a	5					
	6	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 20m ²	b	10					
	7	Mobiliario básico consistente en cocina convencional, microondas, nevera, estantes, menaje de cocina, vajilla, cubertería y cristalería, utensilios de limpieza, campana extractora, y fregadero			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	8	Mobiliario adicional, además del básico recogido en el núm. 7, horno lavadora, y lavavajillas	a	25			OBLI	----	----
	9	Mobiliario adicional, además del mobiliario adicional recogido en el núm. 8 , dos o más puntos de luz, mesa de trabajo auxiliar, al menos dos pequeños electrodomésticos (batidora, cafetera, exprimidor, tostadora, otros)	b	30				OBLI	OBLI
	10	Mobiliario adicional, además del mobiliario adicional recogido en el recogido en el núm.9, muebles de cocina con puerta para menaje de cocina, vajilla, cubertería y cristalería, elementos decorativos, olla exprés, despensa o mobiliario para guardar alimentos, decoración y armonía de conjunto, iluminación natural y artificial en varias zonas de trabajo	c	35					
	11	Mobiliario consistente en mesas y sillas suficientes de acuerdo con el número de plazas del apartamento			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	12	Mobiliario consistente en mínimo de 40 cm en mesa por comensal, zona de descanso con tantos asientos en espacios de comedor, como plazas máximas del alojamiento, y ventanas al exterior	a	25			OBLI	----	----
	13	Mobiliario incluido en el núm. 12, y además, muebles auxiliares, sofás, mesillas, mesas de juegos, lámparas de lectura, e iluminación directa en mesa comedor	b	30				OBLI	OBLI
	14	Mobiliario incluido en el núm. 13, y además, comedor y salón independientes, con mobiliario variado y con plazas de asiento suficientes para la capacidad del apartamento	c	35					

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Edificio / Habitaciones									
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos estarán en perfecto estado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Ubicación	3	Terrazas y jardines en zonas comunes		10					
	4	El establecimiento está ubicado en un edificio histórico		12					
	5	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente		12					
Recepción	6	Área separada - área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaria		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	7	Recepción separada e independiente		15			OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	8	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 10\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 17\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 4 m ²		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	9	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 14\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 21\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 5 m ²	a	25			OBLI	OBLI	
	10	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 18\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 25\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 6 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$	b	30				OBLI	OBLI
	11	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido ²) $\geq 22\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 29\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 7 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30\text{m}^2$	c	32					
	12	Instalaciones sanitarias sean $> 5\text{m}^2$		16					
	13	Número de suites (habitación doble con salón)		2 por suite, máx. 10					OBLI (min. 2)
	14	Mínimo 30% de las habitaciones son no-fumador, con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación		5					
	15	Porcentaje de habitaciones que exceden el tamaño mínimo requerido		> 10% - 10pts > 20% - 12pts > 30% - 15pts					
	16	Sistema de identificación habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Áreas públicas	17	Salón para los clientes (pudiéndose incluir restaurante o área de desayunos)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	18	Un sofá y varias butacas en la recepción	a	1			OBLI	----	----
	19	Recepción con zona de asientos y servicio de bebidas	b	2				OBLI	----
	20	Recepción con hall espacioso y con zona de asientos y servicio de bebidas	c	5					OBLI
	21	Bar (abierto al menos 6 días a la semana)	a	5			OBLI	OBLI	OBLI
	22	Bar(abierto al menos 7 días a la semana)	b	7					
	23	Sala de lectura /escritura/biblioteca		10					
	Accesibilidad	24	Accesibilidad universal en los establecimientos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	25	Medidas de adecuación de accesibilidad superior de la mínima exigida		10					
Otros	26	Plaza de aparcamiento por cada unidad de alojamiento		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	27	50% de plazas de aparcamiento en garajes individualizadas	a	10			OBLI	----	----
	28	100% de plazas de aparcamiento en garajes individualizadas	b	15				OBLI	OBLI
	29	Balcones o terrazas directamente en la habitación		7					
	30	Ascensor		2					
	31	Habitaciones comunicadas		5					
	32	Dimensión de las terrazas de las habitaciones ≥ 4m2		2					
	33	Entrada de servicio distinta de la entrada de los clientes		7			OBLI	OBLI	OBLI
	34	Espacio que permita el descenso y recogida de pasajeros		5					
	35	Oficios de plancha, vestuarios y aseos para el personal		5			OBLI	OBLI	OBLI
II. Instalaciones / equipamiento									
Confort sanitario	36	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro y suministro permanente de agua fría y caliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	37	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro o bañera e inodoro de las cuales 50% tienen ambos separados		3					
	38	Ducha con cortina o mampara		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	39	Lavabo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	40	Lavabo doble en habitaciones dobles		2					
	41	Lavabo doble en suites		2				OBLI	OBLI
	42	Equipamiento básico (Espejo, 1 toalla de manos y una grande por persona, Colgadores de toallas, y rollo papel higiénico adicional)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	43	Equipamiento medio (equipamiento básico, secador de pelo iluminación apropiada del lavabo, papelera)	a	2			OBLI	OBLI	OBLI
44	Equipamiento superior bajo petición (equipamiento medio, albornoz y zapatillas)	b	3				OBLI	OBLI	

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★ ★★★★★
	45	Alfombrilla de baño lavable		1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	46	Enchufe de electricidad al lado del espejo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	47	Espejo de aumento		1				OBLI	OBLI
	48	Espejo de aumento flexible		1					
	49	Espejo de aumento con iluminación		1					
	50	Calefacción en el baño		5		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	51	Colgador de toallas caliente		1					
	52	Soporte para el cepillo de dientes		1					
	53	Amenities básico (jabón y gel de baño)		-	OBLI	OBLI	OBLI		
	54	Amenities medio (amenities básico, Champú, gorro de ducha)	a	2			OBLI	----	----
	55	Amenities Superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, lima de uñas y algodones de limpieza)	b	3				OBLI	OBLI
	56	Una repisa en el baño		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	57	Bañera o ducha hidromasaje		2					
	58	Al menos el 50% de instalaciones sanitarias con bidé		5					
59	Suelo antideslizante en las duchas y bañeras		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
Comodidad	60	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,35x1,90 m	a	15			OBLI	----	----
	61	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,50x1,90 m	b	17				OBLI	OBLI
	62	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00 m y doble 2,00x2,00 m	c	20					
	63	El tamaño mínimo de las camas individuales es 0,80 x 1,90m y dobles 1,35 x 1,90m		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	64	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10 m		15					
	65	Colchones de al menos 13 cm de grosor		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Equipamiento habitaciones	66	Cubre colchones higiénicos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	67	Limpieza especial de los colchones al menos cada dos años (se tiene que proveer un certificado del procedimiento)		5					
	68	Cuna		4					
	69	Alfombra al lado de la cama		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Sábanas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Cubre almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	73	Almohada adicional bajo petición		3			OBLI	OBLI	OBLI
	74	Dos almohadas por persona		4					
75	Carta de almohadas		8						

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★★	★ ★★ ★
	76	Mantas adicionales		4			OBLI	OBLI	OBLI
	77	Equipamiento básico (armario, estantes y número de perchas adecuado, ganchos para la ropa, mesillas de noche, luz en la cabecera de la cama, enchufe electricidad habitación, silla o sofá o equivalente, posibilidad de oscurecer habitación, sábanas y una manta)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	78	Equipamiento medio (equipamiento básico; portaequipaje, papelería y espejo para vestirse)		2			OBLI	OBLI	OBLI
	79	Equipamiento superior (equipamiento medio; Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama, minibar, área de trabajo con mesa apropiada)		3				OBLI	OBLI
	80	Posibilidad de colgar la bolsa del traje (fuera del armario)		1					
	81	Silla, sofá o similar, adicional, que sea confortable, en habitación doble o suite		1					OBLI
	82	Enchufe adicional al lado de la cabecera de la cama		1			OBLI	OBLI	OBLI
	83	Botón central para la iluminación de la habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	84	Estantes y/o cajoneras en los armarios de las habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Depósito	85	Posibilidad de depositar objetos en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	86	Caja fuerte central en la recepción		2			OBLI	OBLI	OBLI
	87	Caja fuerte en la habitación		8				OBLI	OBLI
Control de ruido / aire acondicionado	88	Ventanas con aislamiento del ruido adecuado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	89	Puertas con absorción de ruido o puertas dobles		5					
	90	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	a	5				OBLI	----
	91	Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	b	10					OBLI
	92	Aire acondicionado en las áreas públicas		6			OBLI	OBLI	OBLI
	93	Ambiente armonizado (luz, olores, colores, etc.) en las áreas públicas		5					
	94	Sistema de climatización en la habitación		10					
Aparatos electrónicos de entretenimiento	95	Calefacción en las habitaciones			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	96	Radio		1					
	97	Reproductores CD/DVD/MP3 o estación de carga o cargador para el móvil		6					
	98	Altavoz en el baño		1					
	99	Televisión con control remoto		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	100	Televisión de tamaño apropiado y configuración de los programas	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	101	Televisión de tamaño apropiado, configuración de los programas e información de la programación	b	2					
	102	Televisor adicional en las suites, de tamaño apropiado		1					OBLI
	103	Televisión por satélite, por cable o digital terrestre		1					
104	Televisión de pago o videojuegos con posibilidad de aplicar control parental		2						

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★★	★ ★★ ★
Telecomunicaciones	105	Servicio de fax en recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	106	Teléfono público para el uso de los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	107	Un teléfono (pudiendo ser móvil) para el uso en la habitación a petición del cliente	a	1		OBLI	OBLI	----	----
	108	Teléfono en la habitación con un manual en varios idiomas	b	2				OBLI	OBLI
	109	Acceso libre a Internet en áreas públicas		10			OBLI	OBLI	OBLI
	110	Acceso libre a Internet en la habitación		5			OBLI	OBLI	OBLI
	111	PC en áreas públicas con conexión a Internet disponible para los clientes		5			OBLI	OBLI	OBLI
	112	PC con conexión a Internet en la habitación, bajo petición	a	1				OBLI	OBLI
	113	PC con conexión a Internet en la habitación	b	2					
Misceláneo	114	Información del motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	115	Manual de servicios A-Z		1			OBLI	OBLI	OBLI
	116	Manual de servicios A-Z en varios idiomas		1				OBLI	OBLI
	117	Material con la información regional disponible en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	118	Prensa diaria o revistas en zonas comunes		1				OBLI	OBLI
	119	Prensa diaria o Revistas para el cliente en la habitación (bajo petición)		1					
	120	Utensilios para escribir junto con bloc de notas		1			OBLI	OBLI	OBLI
	121	Plancha (bajo petición)		1					
	122	Bolsa de lavandería		1			OBLI	OBLI	OBLI
	123	Calzador en la habitación		1					
	124	Kit limpieza zapatos, bajo petición	a	1					
	125	Kit limpieza zapatos, en habitación	b	2					
	126	Servicio limpieza zapatos en el motel		1					
127	Mirilla		--	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
128	Sistema seguridad adicional en la puerta de la habitación		6						
129	Cerraduras electrónicas		1						
III. Servicio									
a) Generales o Comunes									
Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas	130	Limpieza diaria habitación			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	131	Cambio de toallas diario bajo petición			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
	132	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	133	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	a	10			OBLI	----	----
	134	Cambio de sábanas diario bajo petición	b	12				OBLI	OBLI
	135	Cambiar las sábanas y toallas salida cliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Bebidas	136	Oferta de bebidas en el motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	137	Dispensador de bebidas		1					
	138	Oferta de bebidas en la habitación; mini bar		4				OBLI	OBLI
	139	Oferta de bebidas vía servicio de habitaciones 16 horas	a	2					
	140	Oferta de bebidas 24 horas vía servicio de habitaciones	b	5					OBLI
	141	Agua apta para el consumo humano				OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	142	Cafetera y hervidor eléctrico de agua , con accesorios, en la habitación		8					OBLI
Desayuno	143	Desayuno completo: incluye al menos una bebida caliente (café o té), pan, bollería, zumo, fruta o macedonia, mantequilla, una selección de mermeladas y queso y cereales		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	144	Desayuno bufé o carta de desayuno equivalente		5				OBLI	OBLI
	145	Carta de desayunos vía servicio de habitaciones		5					OBLI
	146	Desayuno para madrugadores (ofrece posibilidad de desayuno con anterioridad al horario de inicio)		10					
Comida	147	Horario de almuerzo de, al menos, dos horas	a	3					
	148	Horario de cena de, al menos, tres horas	b	5					
	149	Menú o carta o bufé			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	150	Menú de tres platos a escoger o carta o bufé		5			OBLI	OBLI	OBLI
	151	Oferta de comida vía servicio de habitaciones hasta las 10 de la noche		8					OBLI
	152	Restaurante abierto, al menos, 5 días a la semana	a	5 para cada uno, máx. 10					
	153	Restaurante a la carta abierto, al menos, 6 días a la semana	b	8 para cada uno, Máx. 16					
	154	Restaurante a la carta abierto 7 días a la semana	c	20					OBLI
	155	Cocina dietética (dietista o nutricionista)		10					

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	156	Cocina regional		10					
	157	Menús especiales (celiacos,...)		9					
	158	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8					
Recepción	159	Servicio de recepción, accesible por teléfono 24 horas para llamar tanto desde dentro como desde fuera del motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	160	Recepción abierta 14 horas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	161	Recepción abierta 18 horas	a	5				OBLI	OBLI
	162	Recepción abierta 24 horas	b	10					
	163	Personal bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8			OBLI	OBLI	
	164	Personal Multilingüe (castellano, Inglés y, al menos, otro idioma extranjero)		10					OBLI
	165	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias		1			OBLI	OBLI	OBLI
	166	Servicio de aparcacoches (mínimo 8 horas)	a	2					
	167	Servicio de aparcacoches (mínimo 12 horas)	b	3			OBLI	OBLI	
	168	Servicio de equipajes		3					OBLI
	169	Servicio de recogida y entrega de equipajes		1				OBLI	OBLI
	170	Servicio de check-out automático desde habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	171	Servicio de mayordomía/ Servicio de intendencia, (encargado, administrador, camarero)		2					
	172	Servicio de portero		2					
	173	Servicio de conserje		2					
	174	Servicio de alquiler de coches		2					
	175	Servicio de cambio de moneda		2					
	176	Servicio de salida tardía (horario de salida después de las 12 horas)		7					
177	Servicio de habitación de cortesía (ofrecida después de la salida del turista para una estancia inferior a la de una pernoctación)		1						
178	Toda la papelería de servicios en castellano y en otro idioma		3						

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	179	Megafonia		1					
	180	Servicio de almacenamiento de equipajes	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	181	Servicio de almacenamiento de equipajes en dependencias específicas	b	3					OBLI
Servicio de lavandería y planchado	182	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	a	1				OBLI	OBLI
	183	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)	b	2					
	184	Servicio de planchado (entrega en 1 hora)		2					OBLI
	185	Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	a	1				OBLI	OBLI
	186	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega el mismo día - fin de semana excluido)	b	2					OBLI
Forma de pago	187	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en el plazo de 12 horas)	c	3					
	188	Tarjetas de crédito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	189	Tarjetas de débito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Miscelánea	190	Servicio profesional de informática para los clientes		3					
	191	Servicio despertador para los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	192	Paraguas en recepción/ o en la habitación		1					
	193	Venta directa de entradas para actividades culturales y/o espectáculos, o gestión para su adquisición		1					
	194	Servicio de costura (ó set costurero bajo petición)		1					
	195	Shuttle o servicio de limusinas		1					
	196	Detalle de bienvenida o despedida, en la habitación		6					
	197	Servicio de acompañamiento a la habitación durante su llegada		1					
	198	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación		3					OBLI
	199	Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible)		1					
	200	Servicio de toalla piscina		3					
201	El servicio de toalla spa/gimnasio		3						
202	Aseos en las zonas comunes, independientes mujeres y hombres		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	

ANEXO III - MOTELES									
Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Servicio médico		3					
	204	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 80% capacidad de plazas		5					
IV. Ocio									
Equipamientos y servicios	205	Gimnasio con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos		23					
Servicio belleza	206	Solárium		2					
	207	Masajes		2 por cabina, máx. 6					
	208	Habitación de relajación separada		3					
	209	Jacuzzi		3					
	210	Sauna (con un mínimo de 6 asientos)		10					
	211	Salón de belleza con 4 tratamientos de belleza distintos		2					
	212	Tratamientos en bañeras		2					
SPA	213	Piscina exterior climatizada		4					
	214	Piscina interior		8					
	215	Piscina no climatizada exterior		3					
	216	Servicios de spa		1 por servicio máx. 5					
V. Oferta									
	217	Sistema de gestión de quejas		3			OBLI	OBLI	OBLI
	218	Sistema de evaluación de los clientes		3				OBLI	OBLI
	219	Mystery Guest o cliente incógnito (tiene que haber una prueba añadida a la aplicación)		15					
	220	Sistema de calidad de acuerdo con la "Q" de calidad		10					
	221	Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley turística		15					
	222	Página Web con fotos realistas del motel		3					
	223	Sistema de reservas Online, con posibilidad de realizar una reserva		3					OBLI
	224	Mapa de ubicación o esbozo sobre la situación del motel en Internet		2					
	225	Invitación a los clientes que se marchan del motel a realizar un comentario sobre su estancia en la página Web u otro medio electrónico		3					

ANEXO IV - HOSTALES-PENSIONES

Área	Nº	Criterio	★	★★	PENSIÓN
Instalaciones y equipamiento	1	Las zonas de uso común deberán tener ventilación directa o forzada, suficiente para la renovación higiénica del aire	SI	SI	SI
	2	Los espacios destinados a estancia, cocina y dormitorio tendrán iluminación natural	SI	SI	SI
	3	Superficie no inferior a 1, 2 m ² del hueco de las ventanas en zonas comunes, y cristal al exterior o a patios no cubiertos	SI	SI	SI
	4	Aislamiento acústico suficiente de los ruidos que provengan del exterior o del propio establecimiento para evitar molestias a los turistas	SI	SI	SI
	5	Disponer de agua apta para el consumo humano	SI	SI	SI
	6	Suministro suficiente y adecuado de energía eléctrica	SI	SI	SI
	7	Suministro permanente de agua fría y caliente, apta para el consumo humano,	SI	SI	SI
	8	Calefacción en las zonas comunes y habitaciones	SI	SI	SI
	9	Superficie mínima habitación individual	7 m ²	8 m ²	7 m ²
	10	Superficie mínima habitación doble	10 m ²	11 m ²	10 m ²
	11	Superficie mínima habitación triple	14 m ²	15 m ²	14 m ²
	12	Superficie salón: m ² por plaza, para salón y comedor o salón-comedor	1,5 m ²	2 m ²	-
	13	Equipamiento del aseo con inodoro y lavabo	SI	SI	SI
	14	Equipamiento del baño, con inodoro, lavabo, y plato de ducha o bañera	SI	SI	SI
	15	Superficie mínima del aseo	2,5 m ²	3 m ²	-
	16	Habitaciones con baño, mínimo 50%	-	SI	-
	17	Sala de estar para los turistas en pensiones, de 5 habitaciones, que podrá ser el comedor si dan ese servicio	-	-	SI
	18	Baño para cada 3 habitaciones que no lo tengan	-	-	SI
	19	Equipamiento básico del baño: espejo, toalla de manos y de baño por persona, colgador toallas y papel higiénico	SI	SI	-
	20	Equipamiento básico dormitorio, con cama, mesilla, armario o estantes	SI	SI	SI
	21	Equipamiento dormitorio con luz de cabecera, silla o sofá, sistema de oscurecimiento	-	SI	-
Servicios	22	Cambio de ropa de baño y cama a la entrada de nuevos turistas	SI	SI	SI
	23	Teléfono público para uso de los turistas	SI	SI	SI
	24	Posibilidad dejar objetos en recepción	-	SI	-
	25	Teléfono en habitaciones	-	SI	-
	26	Servicio de recepción accesible por teléfono, dentro o fuera del alojamiento hotelero	SI	SI	-
	27	Sistema de pago con tarjeta de crédito/debito	-	SI	-

ANEXO V DISTINTIVOS

1. HOTEL

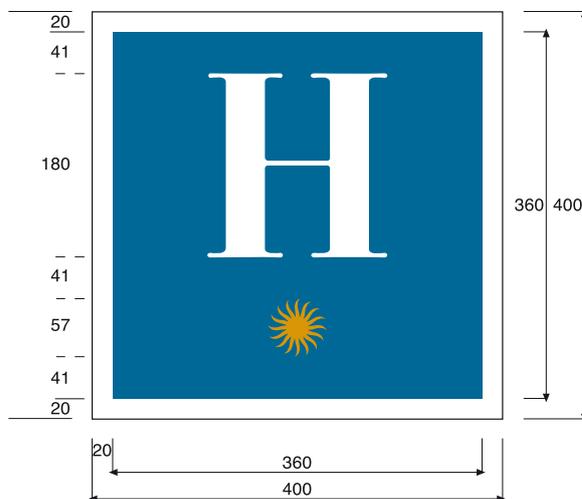
1.1 - PLACA HOTEL:

FORMATO: 400X400 mm.

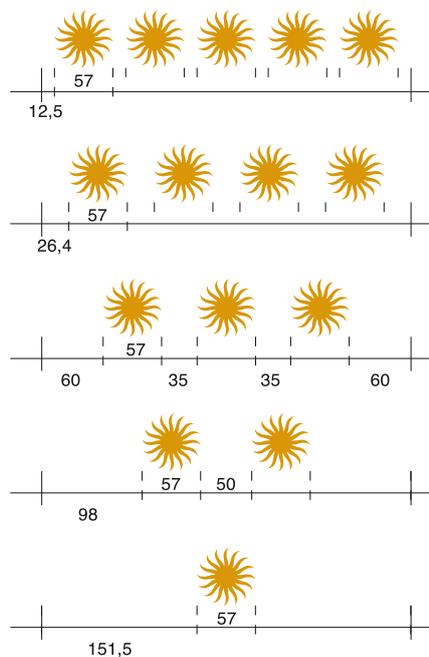
SOPORTE: Aluminio lacado blanco. 1,5 mm. de espesor. Con terminación cristalizada o Metacrilato fondo blanco. 10 mm. de espesor.

COLORES: Vinilo de alta adherencia. Fondo: RAL 5010. Estrellas Vinilo Oro Metal.

TIPOGRAFÍA: Bodoni Bold 710 pt.



1.2 - SITUACIÓN DE LAS ESTRELLAS:

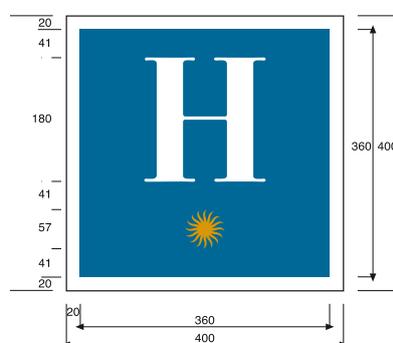
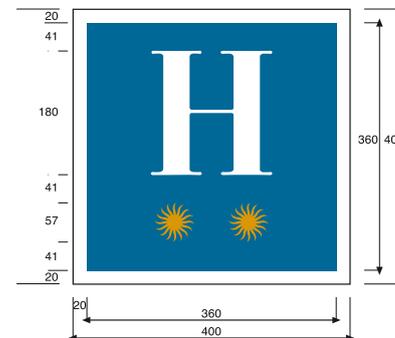
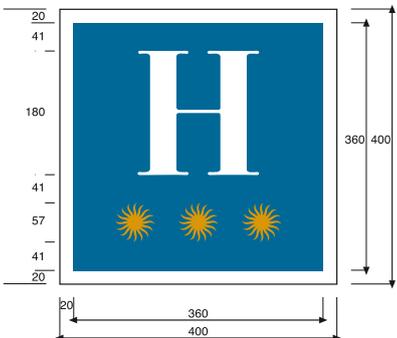
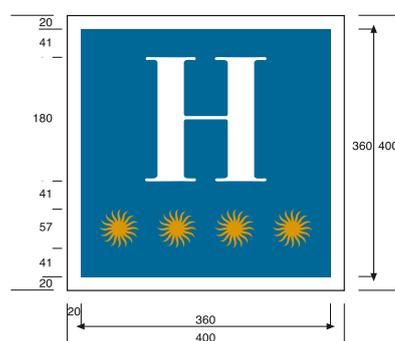
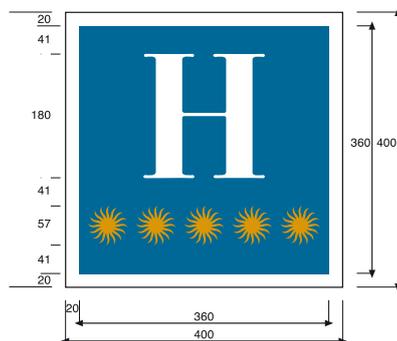


ANEXO V DISTINTIVOS

1. HOTEL

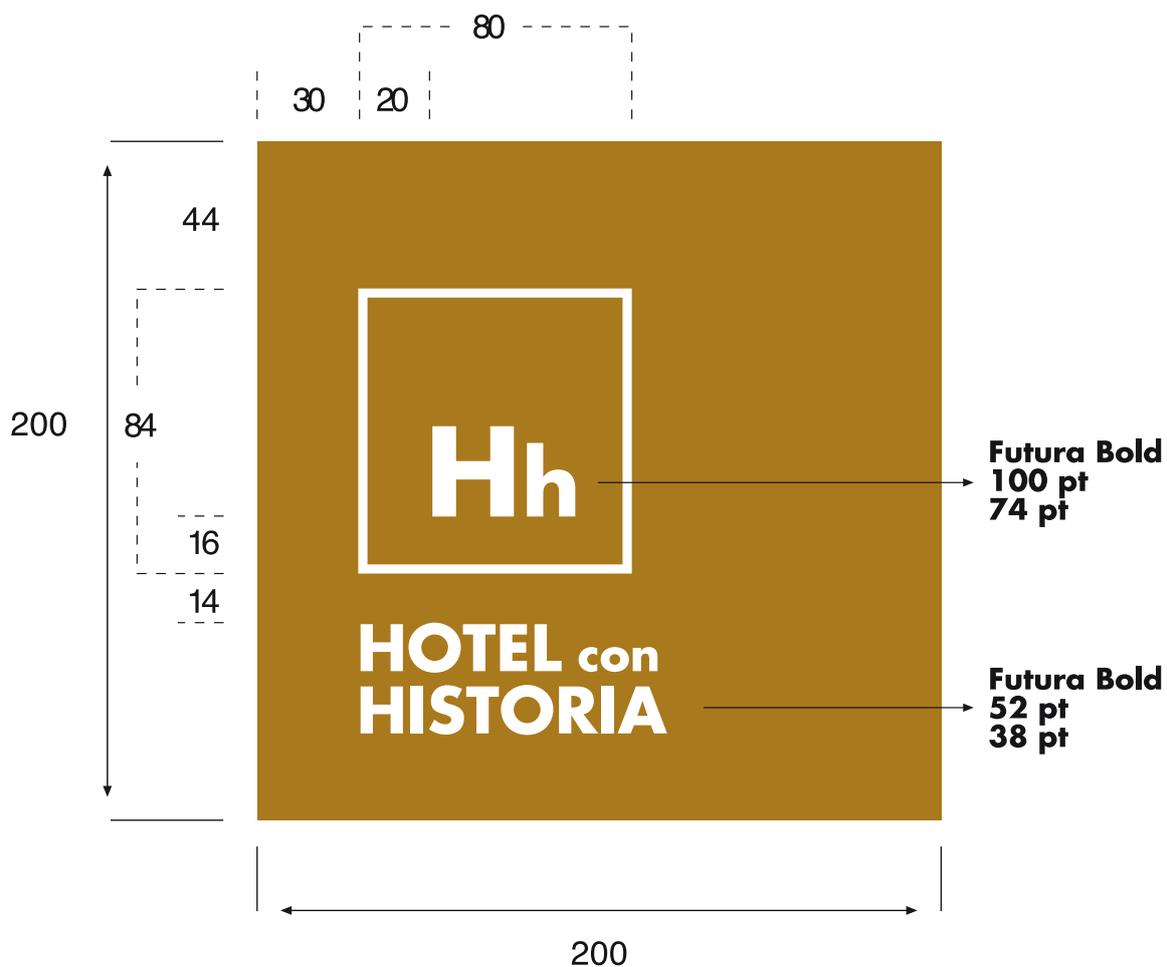
1.3 - SITUACIÓN DE LAS ESTRELLAS EN LA PLACA HOTEL EN LOS DISTINTOS CASOS:

(Medidas ver apartado 1.2 - Muestra a escala 1:10)



**ANEXO V
DISTINTIVOS****1. HOTEL****1.4 - MODELO DE DISTINTIVO DE ESPECIALIDAD:****FORMATO:** 200X200 mm. (Muestra a escala 1:2)**SOPORTE:** Aluminio lacado blanco, 1,5 mm. de espesor. Con terminación cristalizada.
o Metacrilato fondo blanco, 10 mm. de espesor.

Tanto la placa general como la de especialidad deberán estar realizadas en el mismo soporte.

COLORES: Según especialidad (ver apartado 1.5)**TIPOGRAFÍA:** Futura Bold

**ANEXO V
DISTINTIVOS****1. HOTEL****1.5 - DISTINTIVOS ESPECIALIDADES. ESPECIFICACIÓN DE COLORES RAL POR ESPECIALIDAD:**

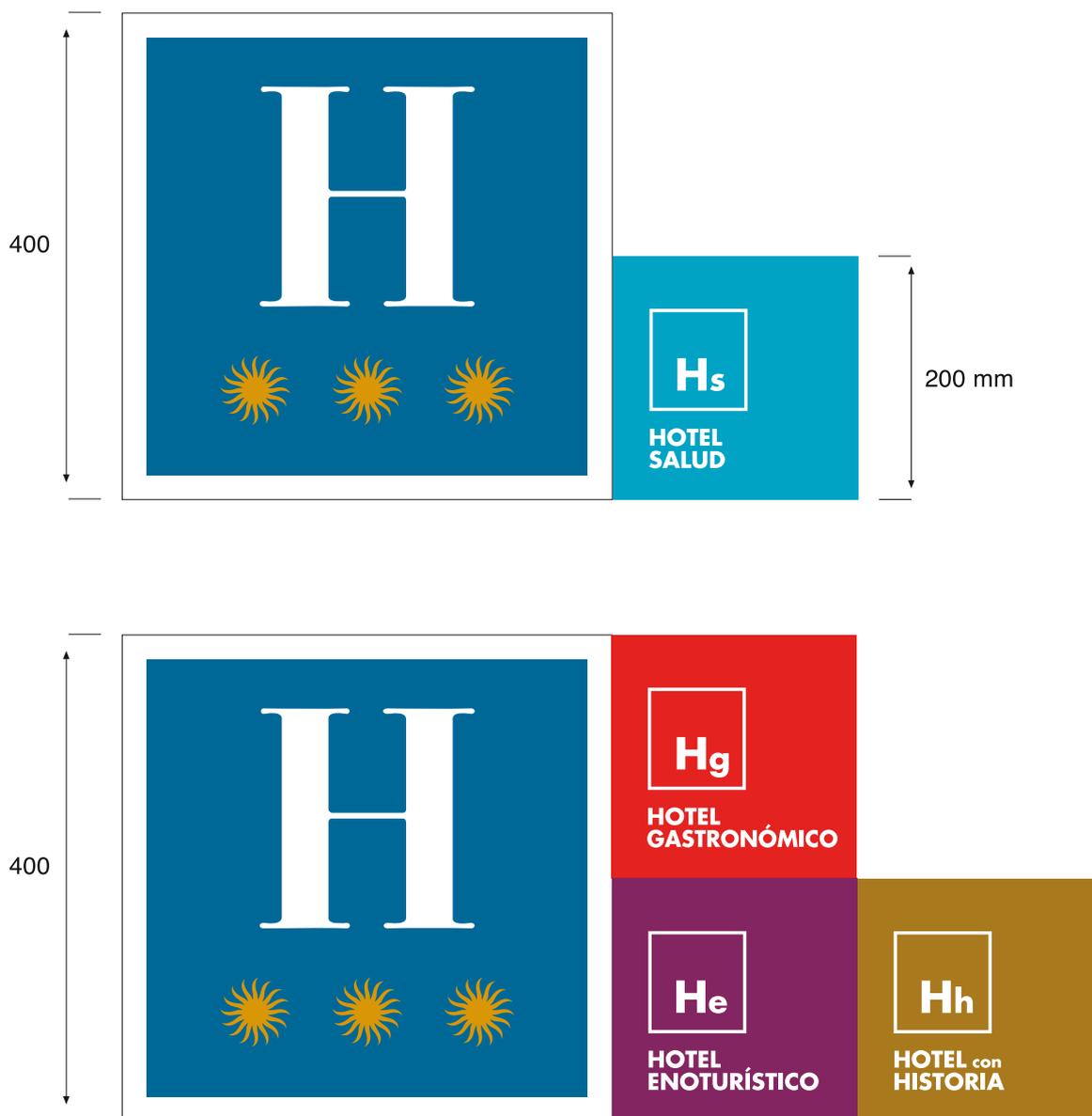
- a - Hotel Familiar
- b - Hotel Gastronómico
- c - Hotel Balneario
- d - Hotel con Historia
- e - Hotel de Congresos y Eventos
- f - Hotel Enoturístico
- g - Hotel Salud

Fondo RAL: 2004**Fondo RAL: 3000****Fondo RAL: 5021****Fondo RAL: 8001****Fondo RAL: 5013****Fondo RAL: 4004****Fondo RAL: 5012**

**ANEXO V
DISTINTIVOS****1. HOTEL****1.6- EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE LOS DISTINTIVOS EN LA PLACA:**

El distintivo se situará junto al costado derecho de la placa principal, en la parte inferior.

En caso de convivencia de varios distintivos se irán situando en forma de columna, de izquierda a derecha.



ANEXO V DISTINTIVOS

2. HOTEL APARTAMENTO

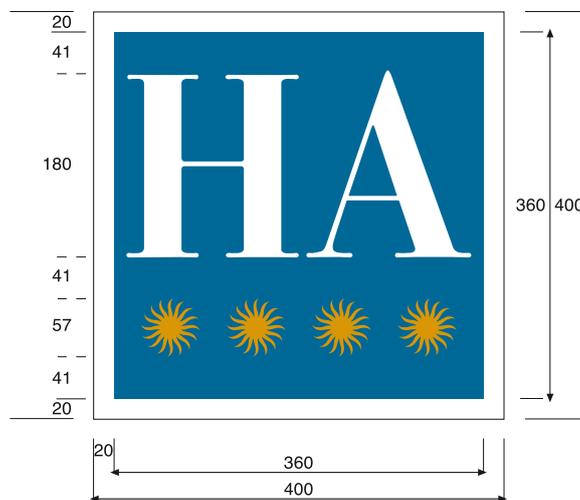
2.1 - PLACA HOTEL APARTAMENTO:

FORMATO: 400X400 mm.

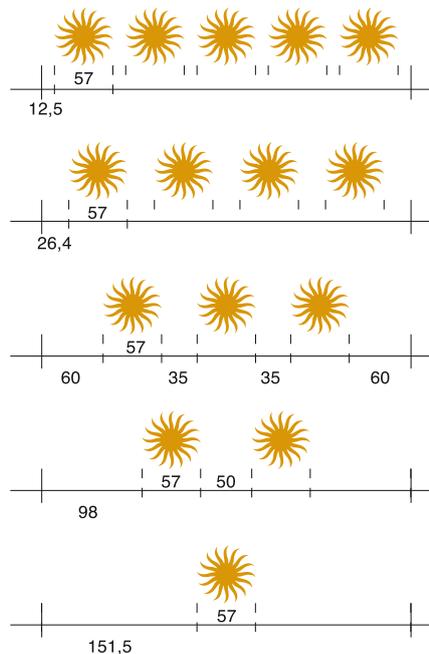
SOPORTE: Aluminio lacado blanco. 1,5 mm. de espesor. Con terminación cristalizada o Metacrilato fondo blanco. 10 mm. de espesor.

COLORES: Vinilo de alta adherencia. Fondo: RAL 5010. Estrellas Vinilo Oro Metal.

TIPOGRAFÍA: Bodoni Bold 710 pt.



2.2 - SITUACIÓN DE LAS ESTRELLAS:



ANEXO V DISTINTIVOS

3. MOTEL

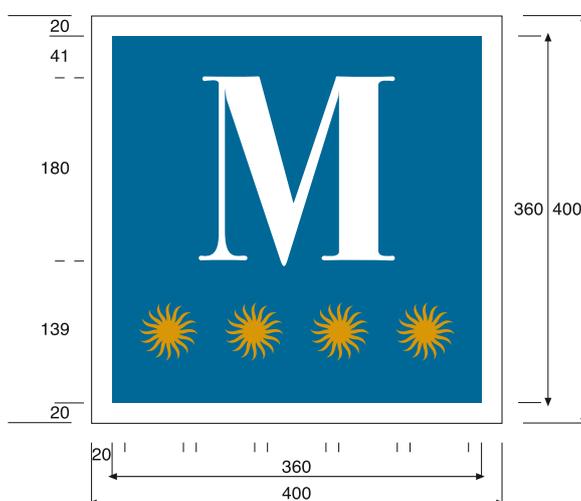
3.1 - PLACA MOTEL:

FORMATO: 400X400 mm.

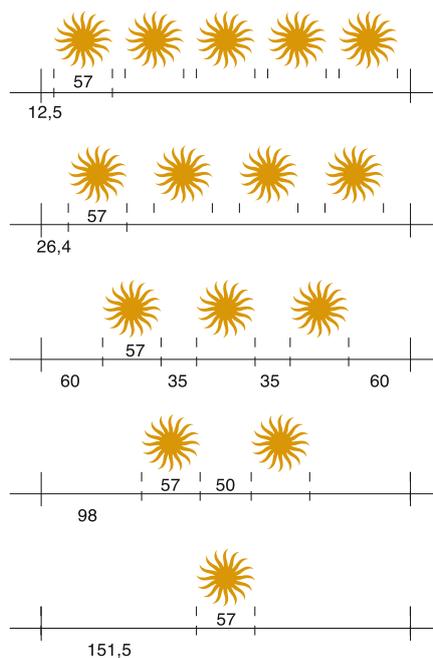
SOPORTE: Aluminio lacado blanco, 1,5 mm. de espesor. Con terminación cristalizada o Metacrilato fondo blanco, 10 mm. de espesor.

COLORES: Vinilo de alta adherencia. Fondo: RAL 5010. Estrellas Vinilo Oro Metal.

TIPOGRAFÍA: Bodoni Bold 710 pt.



3.2 - SITUACIÓN DE LAS ESTRELLAS:



ANEXO V DISTINTIVOS

4. HOSTAL

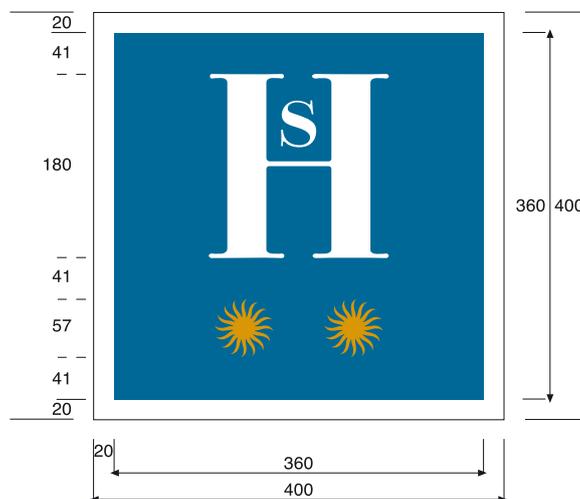
4.1 - PLACA HOSTAL:

FORMATO: 400X400 mm.

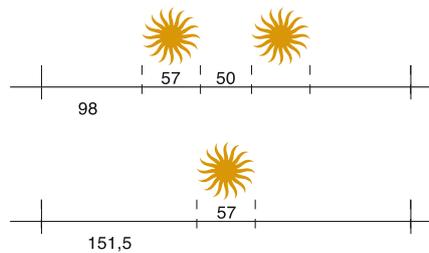
SOPORTE: Aluminio lacado blanco. 1,5 mm. de espesor. Con terminación cristalizada o Metacrilato fondo blanco. 10 mm. de espesor.

COLORES: Vinilo de alta adherencia. Fondo: RAL 5010. Estrellas Vinilo Oro Metal.

TIPOGRAFÍA: Bodoni Bold 710 pt.



4.2 - SITUACIÓN DE LAS ESTRELLAS:



**ANEXO V
DISTINTIVOS****4. HOSTAL****4.3 - DISTINTIVO POR ESPECIALIDAD:**

a - Hostal con historia

En este caso es de aplicación lo detallado en las páginas 4 y 5 respecto de los distintivos para hoteles.

Fondo RAL: 8001**4.4- EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE LOS DISTINTIVOS EN LA PLACA:**

