# Sección I. Disposiciones generales

## CONSEJO DE GOBIERNO

**6661** ***Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y de cooperación del Gobierno de las Illes Balears, y de regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos, dictado en desarrollo de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears***

**ÍNDICE**

**Preámbulo**
**Título I. Disposiciones generales**
(artículos 1 y 2)
**Título II. Principios generales**
Capítulo I. Principios generales relativos al inicio de la actividad turística y al procedimiento de inscripción en los registros de carácter turístico
Sección 1.ª Inicio de las actividades turísticas (artículo 3)
Sección 2.ª Comunicación previa (artículo 4)
Sección 3.ª Disposiciones comunes a la DRIAT y a la comunicación previa (artículo 5)
Sección 4.ª Inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos (artículos 6 a12)
Capítulo II. Principios generales relativos a las comisiones de valoración de dispensas de carácter turístico (artículos 13 a 17)
Capítulo III. Principios generales relativos a las oficinas únicas de la Administración turística (artículos 18 y 19)
Capítulo IV. Principios generales referentes a la inspección turística (artículos 20 a 22)
Capítulo V. Principios generales relativos a los planes de intervención en ámbitos turísticos (artículos 23 y 24)
Capítulo VI. Principios generales respecto a los informes previstos en la disposición adicional undécima de la Ley 8/2012 (artículos 25 y 26)
Capítulo VII. Principios generales relativos a los planes de desarrollo turístico insular y municipal (artículos 27 y 28)
Capítulo VIII. Principios generales relativos a la declaración de interés turístico (artículos 29 a 35)
Capítulo IX. Principios generales relativos al procedimiento, las condiciones y los requisitos para la adquisición de plazas en el órgano de gestión de las plazas dadas de baja definitiva (artículos 36 a 39)
**Título III. Órganos asesores, de coordinación y de cooperación del Gobierno de las Illes Balears**
Capítulo I. Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears (artículos 40 a 54)
Capítulo II. Comisión Interdepartamental de Turismo (artículos 55 a 63)
Capítulo III. Mesa Municipal de Turismo de las Illes Balears (artículos 64 a 69)
**Título IV. Declaración de municipio turístico**
Capítulo I. Finalidad, requisitos y elementos necesarios para obtener la declaración de municipio turístico (artículos 70 y 71)
Capítulo II. Procedimiento y efectos de la declaración de municipio turístico (artículos 72 a 82)
**Título V. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos**
Capítulo I. Información, derechos y deberes del consumidor y del usuario en relación con los establecimientos y los servicios turísticos (artículos 83 a 85)
Capítulo II. Empresas turísticas de alojamiento
Sección 1.ª Información que deben suministrar los establecimientos de alojamiento turístico y régimen de precios, publicidad y reservas de las empresas turísticas de alojamiento (artículos 86 y 87)
Sección 2.ª Régimen de usos secundarios compatibles (artículo 88)
Sección 3.ª Explotación conjunta de establecimientos turísticos (artículo 89)
Sección 4.ª Establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos sujetos a clasificación obligatoria (artículos 90 a 100)
Sección 5.ª Alojamientos de turismo de interior (artículo 101)
Sección 6.ª Alojamientos de turismo rural (artículos 102 a 104)
Sección 7.ª Hospederías (artículo 105)
Capítulo III. Empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas (artículos 106 a 109)
Capítulo IV. Empresas turístico-residenciales (artículo 110)
Capítulo V. Empresas turísticas de restauración (artículos 111 a 114)
Capítulo VI. Empresas de intermediación turística (artículos 115 a 116)
Capítulo VII. Empresas de actividades turísticas de entretenimiento, recreo, deportivas, culturales, lúdicas y de turismo activo

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

(artículos 117 a 124)
Capítulo VIII. Empresas de alquiler de vehículos sin conductor o *rent a car* (artículo 125)
Capítulo IX. Plan de modernización y seguridad (artículos 126 a 134)
Capítulo X. Empresas de actividades de información, orientación y asistencia turística. Guías de turismo (artículos 135 a 146)
Capítulo XI. Actividades de entretenimiento y restauración en embarcaciones (artículo 147)
Capítulo XII. Uso turístico en instalaciones de señalización marítima y en edificaciones que tengan o hayan tenido uso militar (artículo 148)

**Título VI. Procedimiento que se debe seguir en la comunidad autónoma de las Illes Balears para tramitar quejas y reclamaciones de usuarios de servicios turísticos**

(artículos 149 a 156)

**Título VII. Directrices de coordinación**

(artículos 157 a 160)
Disposición adicional primera. Habilitación competencial
Disposición adicional segunda. Exhibición de estrellas por los hoteles rurales, agroturismos y turismo de interior
Disposición adicional tercera. Creación de la Comisión de Valoración de Dispensas de Mallorca
Disposición adicional cuarta. Servicios de restauración ofrecidos por las empresas de los capítulos II, IV y VII del título V
Disposición adicional quinta. Concepto de reforma integral
Disposición transitoria primera. Subsanación de deficiencias de la autoevaluación presentada bajo la vigencia del Decreto 20/2011, de 18 de marzo, por el que se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears
Disposición transitoria segunda. Competencias materiales del Gobierno de las Illes Balears en ordenación y promoción turística en la isla de Mallorca
Disposición transitoria tercera. Distintivos
Disposición transitoria cuarta. Expedientes administrativos en tramitación
Disposición transitoria quinta. Hospederías
Disposición transitoria sexta. Adecuación de la fianza de las agencias de viajes
Disposición transitoria séptima. Solicitud y condiciones en relación con los informes de la disposición transitoria sexta de la Ley 8/2012
Disposición transitoria octava. Sobre los informes y las obras en establecimientos turísticos derivados de la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012
Disposición transitoria novena. Póliza de seguro de viviendas objeto de comercialización turística y viviendas turísticas de vacaciones
Disposición transitoria décima. Actividades de entretenimiento y restauración en embarcaciones
Disposición transitoria undécima. Periodo transitorio para hojas de quejas y reclamaciones
Disposición transitoria duodécima. Personal especializado
Disposición transitoria decimotercera. Periodo transitorio para la presentación de la DRIAT correspondiente a los centros turísticos recreativos, deportivos, culturales o lúdicos
Disposición derogatoria única
Disposición final primera. Aplicación y desarrollo
Disposición final segunda. Entrada en vigor

**Anexos**

Anexo 1. Distintivos
Anexo 2. Criterios clasificación estrellas
Anexo 3. Criterios clasificación llaves
Anexo 4. Instrucciones y modelo de autoevaluación
Anexo 5. Modelos plan de modernización y seguridad
Anexo 6. Modelo de plan de modernización y seguridad / requisitos mínimos para las viviendas objeto de comercialización turística
Anexo 7. Actividades orientativas de turismo activo
Anexo 8. Modelo oficial de quejas y reclamaciones

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## PREÁMBULO

El artículo 24 del Estatuto de Autonomía, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, establece como principio rector dirigido a los poderes públicos de las Illes Balears que estos reconocerán la actividad turística como elemento económico estratégico de las Illes Balears, y que el fomento y la ordenación de la actividad turística deben llevarse a cabo con el objetivo de hacerla compatible con el respeto al medio ambiente, al patrimonio cultural y al territorio, así como con el impulso de políticas generales y sectoriales de fomento y ordenación económica que tengan como finalidad favorecer el crecimiento económico a medio y a largo plazo.

En fecha 21 de julio de 2012 se publicó la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears, que se dictó en atención a las competencias en ordenación, promoción y planificación del turismo de la Comunidad Autónoma, recogidas en el artículo 30.11 del Estatuto de Autonomía como competencia exclusiva, al amparo del artículo 148.1.18.ª de la Constitución, y que fueron traspasadas por el Real Decreto 3401/1983, de 23 de noviembre.

El artículo 6 de la Ley 8/2012 dispone que son competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, entre otros, y con fundamento en el artículo 30, apartados 11, 21 y 47; el artículo 31, apartado 6, y el artículo 58, apartado 3, del Estatuto de Autonomía: la regulación de la actividad turística y de la prestación de servicios turísticos, incluyendo la fijación de los derechos y deberes de los usuarios de servicios turísticos, así como la potestad reglamentaria en materia turística en el ámbito de sus competencias. Asimismo, la disposición adicional primera, en su punto 1, faculta al Consejo de Gobierno para que, en el ámbito de sus competencias, dicte las disposiciones necesarias para ejecutar y desarrollar lo que se dispone en esta ley.

Además, esta ley contiene a lo largo de su articulado otros artículos que tienen en cuenta un desarrollo reglamentario de sus previsiones, sea con carácter de mandato, para conseguir una regulación normativa completa, sea con carácter potestativo, si se considera necesario para conseguir más concreción y claridad y, por lo tanto, seguridad jurídica.

Asimismo, contiene una disposición derogatoria que, además de derogar expresamente diversas normas, establece que igualmente quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan a la misma, la contradigan o sean incompatibles con lo que dispone.

La conjugación de las circunstancias expuestas, así como el hecho de evitar la existencia de vacíos normativos, conducen a la necesidad de que se dicte un desarrollo reglamentario de la ley, que se intenta que sea integral con respecto al ámbito competencial del Gobierno y evite la dispersión normativa.

Las competencias para el desarrollo reglamentario de la ley realizado por medio de este decreto se amparan en las consideraciones seguidamente indicadas.

El artículo 30.11 del Estatuto de Autonomía dispone que es competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears: "Turismo. Ordenación y planificación del sector turístico. Promoción turística. Información turística. Oficinas de promoción turística en el exterior. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos. Regulación de las líneas públicas propias de apoyo y promoción del turismo."

Por otra parte, el artículo 58.3 afirma que en las competencias que los consejos insulares hayan asumido como propias, el Gobierno de las Illes Balears podrá establecer los principios generales sobre la materia, garantizando el ejercicio de la potestad reglamentaria por parte de los consejos. En este sentido, el artículo 70.3 dispone que son competencias propias de los consejos: "Información turística. Ordenación y promoción turística." Con respecto a estos principios generales, es doctrina del Consejo Consultivo de las Illes Balears que deben cumplir una serie de requisitos para poder ser considerados como tales, siguiendo un esquema que recuerda al clásico entre el Estado y las comunidades autónomas: normativa básica y normativa de desarrollo. Estos requisitos se pueden resumir en los siguientes: los principios generales solo se pueden establecer por decreto del Gobierno, al que corresponde definirlos; la norma se debe identificar expresamente como norma de principios generales; deben constituir un mínimo denominador común en todas las islas basado en aspectos de interés suprainsular, de relación con el Estado y la Comunidad Europea, de buena administración y de respeto a los derechos de los ciudadanos, y no pueden agotar la materia, sino que tienen que dejar un margen amplio de reglamentación de los consejos.

En cualquier caso, también se debe reconocer que el Estatuto de Autonomía no contiene parámetros precisos de carácter positivo con respecto a los principios generales, ni que la coordinación de los intereses supramunicipales se tenga que reconducir necesariamente a la potestad normativa de principios generales. Debemos tener en cuenta que si lo que se regula son intereses suprainsulares que exceden, por lo tanto, del ámbito territorial de cada isla exceden también del ámbito competencial de cada consejo.

Por todo lo que se ha expuesto hasta ahora, y no obstante lo establecido en el párrafo anterior, se ha considerado necesario regular un mínimo común normativo de aplicación, que no agota la materia y permite un amplio margen de regulación por parte de los consejos insulares, en forma de principios generales, que contiene el título II y que hacen referencia a la Comisión de Valoración de Dispensas de Carácter Turístico, de la que regulan básicamente su composición mínima y aclaran sus funciones; a las oficinas únicas de la Administración turística, con el fin de fijar unos mínimos homogéneos relativos al funcionamiento y disponer su integración en la estructura de cada administración turística insular; al inicio de la actividad turística y al procedimiento de inscripción en los registros de manera muy parecida a cómo se regulaba en el Decreto 13/2011, si bien con la introducción de informes descriptivos que no se habían regulado y con el refuerzo de la manifestación del hecho de que se cumplen todos los requisitos legales necesarios para empezar a ejercer la actividad turística, y asimismo se dispone que cada administración turística insular publicará los modelos de declaración responsable; a la inspección turística, con el fin de concretar y homogeneizar diversos aspectos relativos a sus funciones y a las actas de inspección; a los planes de intervención en ámbitos turísticos, con el fin de establecer cuáles son los objetivos generales; a los informes previstos en la disposición adicional undécima de la Ley 8/2012, con el fin de determinar una información mínima que debe aportarse necesaria para emitir estos informes; a los planes de desarrollo

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

turístico insular y municipal, con respecto a los cuales se determina que deben seguir los seis ejes principales que integran el Plan Integral de Turismo de las Illes Balears, con el contenido mínimo de estos; a la declaración de interés turístico, con el fin de determinar los supuestos, las condiciones, la clase de suelo, el procedimiento que se debe seguir y los efectos, y al procedimiento, las condiciones y los requisitos para la adquisición de plazas en el órgano de gestión de las plazas dadas de baja definitiva.

Se insiste expresamente también en este capítulo en la posibilidad de desarrollo del contenido de estos principios por parte de los consejos insulares.

Por otra parte, se dictan, no como principios generales sino derivados de la misma previsión hecha en los artículos 11, 12, 13 y 70 de la Ley 8/2012, y al amparo de las facultades de autoorganización del Gobierno de las Illes Balears derivadas del artículo 30.1 del Estatuto de Autonomía; de la Ley 4/2001, de 14 de marzo, del Gobierno de las Illes Balears, y de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears: el título III, en el que se regulan el Consejo Asesor y la Comisión Interdepartamental, ambos con una regulación bastante parecida a la contenida en el Decreto 147/2001, de 21 de diciembre, y en el Decreto 98/2011, de 30 de septiembre, que se derogan, y la Mesa Municipal de Turismo, de la que se define su naturaleza, régimen jurídico, objeto, estructura, composición y funcionamiento; también el título IV, relativo a la declaración de municipio turístico, que define básicamente su finalidad, requisitos, procedimiento y efectos.

Asimismo, el título V, titulado "Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos", se dicta al amparo de la competencia exclusiva otorgada a la Comunidad Autónoma de manera expresa por el artículo 30.11 del Estatuto de Autonomía en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007 —Ordenación y planificación del sector turístico. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos—, competencia no atribuida como propia en el artículo 70 a los consejos insulares, a los que recordemos que les atribuye única y literalmente la "Información turística. Ordenación y promoción turística". Por lo tanto, el ámbito competencial autonómico es más amplio que el atribuido como propio a los consejos insulares. En este sentido, de acuerdo con el artículo 58.1 corresponde al Gobierno el ejercicio de las competencias de la Comunidad Autónoma a que se refiere el título III de este estatuto, excepto las que son propias de los consejos insulares o las que hayan sido transferidas. Y, asimismo, el punto 2 del artículo 58 afirma que el Gobierno tiene la potestad reglamentaria en sus competencias.

Por lo tanto, nos encontramos ante una atribución genérica de competencias a los consejos en el artículo 70.3 —ordenación turística—, pero ante un título competencial específico atribuido al Gobierno de las Illes Balears expresamente mencionado en el artículo 30 y no contenido en el artículo 70.3 —Ordenación y planificación del sector turístico. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos— y, por eso, la *ordenación y planificación del sector turístico*, entendido como un sector económico formado por las empresas y los establecimientos turísticos, y en concreto *la regulación y clasificación* de estos, supone, de acuerdo con los puntos 1 y 2 del artículo 58, una reserva competencial irrenunciable a favor del Gobierno con respecto a la que no se tendrá que limitar a una regulación de principios generales, dado que supone la regulación de un sector económico esencial de la comunidad autónoma en su conjunto, que va más allá de la *ordenación turística* entendida como actividad material a la que se refiere el artículo 70.3 del Estatuto, y que sí es propia de los consejos.

En este sentido, debe citarse el artículo 69 del Estatuto de Autonomía, que afirma taxativamente que las competencias no atribuidas *expresamente* como propias a los consejos insulares en el Estatuto de Autonomía corresponden al Gobierno de las Illes Balears.

Cabe observar, además, que el mismo artículo dice que en ningún caso serían susceptibles de transferencia las competencias que por su propia naturaleza tengan carácter suprainsular o que incidan en la *ordenación y planificación de la actividad económica general en el ámbito autonómico* (como lo es la *planificación del sector turístico*).

En cualquier caso, para entender mejor el alcance competencial expuesto derivado de la Ley Orgánica 1/2007, y que las competencias atribuidas a los consejos son solo de actividad material con respecto a la *regulación y clasificación de las empresas y establecimientos turísticos*, es ilustrativo acudir a los antecedentes, y así, el artículo 2.3 de la Ley 3/1996, de 29 de noviembre, de Atribución de Competencias a los Consejos Insulares de Menorca y de Ibiza y Formentera en Materia de Ordenación Turística, ya decía literalmente que se transferían "la iniciación, ordenación, tramitación y resolución de los expedientes para el otorgamiento de las licencias de apertura de los alojamientos hoteleros y su clasificación" (y lo mismo respecto a los alojamientos extrahoteleros en el punto siguiente). Debe observarse, pues, que tanto para la apertura como para la clasificación lo que se transfirió expresamente ya en el año 1996, al amparo del Estatuto de Autonomía, era solo la potestad relativa a tramitación de los expedientes, es decir, la actividad material de ordenación; todo ello dentro del marco de la potestad reglamentaria que conservaba el Gobierno, según el artículo 8.

Esta reserva competencial a favor del Gobierno, que, como se ha mencionado, está reconocida también actualmente en los mismos términos introducidos por la reforma operada por la Ley Orgánica 1/2007, encaja también en la consideración de que la regulación de las empresas y los establecimientos turísticos, es decir, la ordenación y la planificación del sector turístico, que, como se ha expuesto, es un elemento estratégico de desarrollo económico de esta comunidad, entra en el ámbito general de las competencias de fomento del desarrollo económico y de coordinación de la actividad económica que el artículo 30.21 del Estatuto otorga al Gobierno, y encaja en la defensa de consumidores y usuarios que prevé el punto 47 del artículo 30, también competencia exclusiva.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Al margen de este fundamento competencial, no se puede obviar que hay razones de interés general que obligaban y obligan a la existencia de un desarrollo reglamentario en aspectos que habían quedado en su momento sin regulación. En este sentido, este decreto sustituye, con el fin de actualizar la realidad actual entre otros aspectos, la regulación contenida en el Decreto 20/2011, de 18 de mayo, por el que se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears, que queda derogado, pero que en su momento dictó el Gobierno al amparo de las competencias del artículo 30, puntos 11 y 47, del Estatuto, con el fin de evitar un vacío legal que afectaba al derecho a la información de los consumidores y a la relación de calidad exigible en las empresas turísticas, dado que dificultaba en gran medida la necesaria clasificación de los establecimientos a efectos de la declaración responsable y la inscripción en los registros. Este vacío se había producido a causa de la derogación realizada por el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, de las normas estatales que se utilizaban en la comunidad autónoma de manera supletoria para determinar la clasificación de los alojamientos turísticos: el Real Decreto 1634/1983, el Real Decreto 2877/1982 y la Orden de 17 de enero de 1967. Por lo tanto, y al margen de los fundamentos competenciales ya mencionados en el párrafo anterior y que se derivan del articulado del Estatuto de Autonomía, se puede afirmar que razones de interés general que afectaban y afectan a uno de los pilares económicos de nuestras islas en su conjunto determinaban y determinan la necesidad de llevar a cabo esta regulación y su actualización.

El título VI regula el procedimiento que debe seguirse en la comunidad autónoma de las Illes Balears para tramitar quejas de usuarios de servicios turísticos, regulación que sustituye el hasta ahora vigente Decreto 4/2007, de 2 de febrero, y que se regula al amparo del artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía —defensa de los consumidores y usuarios—, precepto que, como ya se ha expuesto, también se debe considerar como fundamento general de mucha de la regulación contenida en este decreto.

Finalmente, el título VII, "Directrices de coordinación", se dicta al amparo de las competencias de coordinación de la actividad de los consejos insulares en todo lo que pueda afectar a los intereses de la Comunidad Autónoma, que el artículo 72.2 del Estatuto otorga al Gobierno.

Volviendo a la regulación contenida en el título V de este decreto, relativa a la regulación y clasificación de las empresas y los establecimientos turísticos, la cual se hace en aplicación, como ya se ha dicho, de las competencias exclusivas del Gobierno de las Illes Balears, debe exponerse que, con respecto a las empresas turísticas de alojamiento, se fija una serie de criterios relativos a la información que debe suministrarse a los clientes, a las tarifas para aplicar, al régimen de publicidad, a la información precontractual, a las facturas, al régimen de reservas, a la gratuidad de determinados servicios y a otros aspectos que se consideran de necesaria regulación. Asimismo, se desarrolla el régimen de explotación conjunta y se adecuan a la realidad actual y se unifican los criterios de clasificación de los hoteles, hoteles apartamento, turismo de interior, agroturismo y hotel rural, si bien estos tres últimos con carácter voluntario, mediante la superación de la autoevaluación. También para estos tres tipos de alojamiento se regula una serie de requisitos mínimos que deben cumplir, en la misma línea de proteger al consumidor o usuario, así como para fomentar la adecuada calidad que necesita nuestro modelo turístico. Asimismo, se incorpora al ámbito turístico una figura que la Ley 8/2012 permite incluir mediante el desarrollo reglamentario, como son las hospederías, y se configura una serie de obligaciones y requisitos mínimos con los mismos objetivos antes mencionados, y con la posibilidad también de superar la autoevaluación para obtener categoría con carácter voluntario. También se prevén determinados aspectos en lo referente a la comercialización de estancias turísticas en viviendas, con la exigencia de una serie de requisitos mínimos de calidad y seguridad para los que se quieran inscribir en los registros turísticos, así como para los ya inscritos, mediante la configuración de estos mismos requisitos como plan específico de modernización. En cuanto a las empresas turístico-residenciales, se fijan unos máximos de distancia para poder entender que se forma parte del complejo turístico, así como un punto relativo al cómputo de las plazas turísticas.

Dentro de este marco del título V es importante citar que las actividades reguladas per la Ley 8/2012, incluso las derivadas de los usos secundarios y compatibles, han de atenerse también a los términos indicados en la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Instalación, Acceso y Ejercicio de Actividades de las Illes Balears.

Por otra parte, cabe citar que no se desarrollan reglamentariamente la creación, existencia y régimen jurídico de los albergues y de los refugios, tal como permitiría hacer el artículo 45 de la Ley 8/2012, lo cual implicaría darles virtualidad como alojamientos turísticos. Al contrario, se considera que la oferta turística actualmente regulada y existente, así como la regulación de los albergues y refugios por otras normativas, no hace necesario de momento dar virtualidad turística a ambas figuras.

En lo referente a las empresas de restauración, y con vistas a una adecuada defensa de los consumidores y usuarios y el mantenimiento de la calidad de nuestro modelo turístico, se regulan determinados aspectos referentes al personal, los locales, la información y las comidas y las bebidas, a la vez que se desarrolla el concepto de *restaurante* y de *bar cafetería*, así como se crean a los efectos normativos turísticos, atendiendo a las posibilidades otorgadas por el artículo 54 de la Ley 8/2012, dos nuevos grupos de empresas ya existentes en la realidad de la restauración de nuestras islas: los bares de copas y las empresas de catering, con la consiguiente obligación de inscripción en los registros turísticos, si bien en cuanto a estas últimas se determina que deben cumplir todos los requisitos que marca su normativa específica. Un aspecto también nuevo de la regulación de las empresas de restauración es el fomento del aumento de la calidad, no tan solo mediante la regulación de mínimos que se hace en el articulado en defensa de los consumidores y usuarios, sino también mediante el fomento de la posibilidad de obtener una categoría superior denominada *Gold* si se superan determinados sistemas de calidad reconocidos por la Administración turística.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

En cuanto a las agencias de viajes, se recupera la clasificación en agencias mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas, y se revisan los importes de las fianzas con el objetivo de adecuarlas a los estándares recomendables a nivel del Estado, con vistas a una correcta defensa de los consumidores y usuarios. Asimismo, se da un plazo de un año para que las agencias actualmente en funcionamiento adecuen sus fianzas a los importes indicados en este decreto, dado que lo contrario, es decir, exigir los nuevos importes solo a las que inicien sus actividades bajo la vigencia de este decreto supondría un agravio comparativo.

En cuanto a las actividades turísticas contenidas en el capítulo VII del título III de la Ley 8/2012 —empresas de actividades turísticas de entretenimiento, recreo, deportivas, lúdicas, culturales y de turismo activo—, se ha considerado esencial introducir la necesidad expresa de presentación de la declaración responsable de inicio de actividad turística (DRIAT) de las empresas recreativas, deportivas, lúdicas y culturales, siempre que estén orientadas a la comercialización turística y sin perjuicio, evidentemente, de la necesidad de cumplimiento de la normativa sectorial que las afecte; así como desarrollar el turismo activo, que se ha llevado a cabo desde el punto de vista principal de dotar de la máxima seguridad posible la realización de estas actividades.

Con respecto a la regulación de los guías turísticos, integrados en el capítulo VIII del título III de la Ley 8/2012, que lleva por título "Empresas de actividades de información, orientación y asistencia turística", debe exponerse que la regulación realizada parte de la exigencia de conjugar diversos aspectos previstos en el artículo 65 de la citada ley: la exigencia de habilitación por parte de la Administración turística, una cualificación profesional que satisfaga los requerimientos consignados en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, los conocimientos del patrimonio cultural y natural de nuestras islas y un nivel suficiente de los idiomas castellano y catalán necesarios para el ejercicio de la actividad. La exigencia de habilitación o autorización a los guías oficiales de la comunidad autónoma de las Illes Balears se basa en la consideración de la jurisprudencia europea con respecto al hecho de que la defensa del patrimonio histórico, artístico y natural es una razón imperiosa de interés general que justifica la exigencia de la habilitación mencionada. En este caso, se trata del patrimonio histórico y natural de las Illes Balears.

En cualquier caso, las cualificaciones y los conocimientos o las competencias citados se consideran ya acreditados mediante la posesión de determinados títulos o reconocimientos de cualificaciones, que se mencionan en el articulado, cuya acreditación ante la Administración, al margen de la acreditación de determinados aspectos, permitirá obtener una habilitación que se puede denominar *directa*; en los otros casos, la habilitación se deberá obtener mediante la superación de pruebas relativas al patrimonio cultural y natural de las Illes Balears, lenguas cooficiales y lenguas extranjeras. Estas pruebas serán convocadas por las administraciones insulares competentes en materia de ordenación turística, que, respetando el contenido de este decreto, desarrollarán el temario, los criterios de evaluación y calificación, así como otros aspectos.

Todo ello, al margen de la libertad de prestación de servicios que tienen los guías establecidos en otras comunidades autónomas sin necesidad de comunicación a la Administración turística; de la libre prestación temporal u ocasional de servicios de guías establecidos legalmente en otro estado de la UE, y del reconocimiento de cualificaciones obtenidas en otros estados de la Unión Europea, procedimiento que también se deja a la regulación por parte de las administraciones turísticas insulares.

Todos estos aspectos derivan del mismo artículo 65 y de la disposición adicional decimoctava de la Ley 8/2012; de las exigencias contenidas en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y a su Ejercicio; de la normativa europea, especialmente la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, así como del Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la citada Directiva.

En cuanto al desarrollo del punto 1 del artículo 65 de la Ley, dado que el punto 2 exige una habilitación y, por lo tanto, estamos ante una excepción a la libre prestación de servicios y no se puede convertir lo que es una excepción en norma general, se definen las actividades para las que será necesaria la actuación de un guía turístico: las visitas y excursiones que consistan en prestar servicios de información e interpretación a grupos de turistas y visitantes, de los bienes de interés cultural y de los bienes catalogados del patrimonio histórico, artísticos y culturales de las Illes Balears, así como de los parques nacionales y naturales, y de los parajes, reservas y monumentos naturales, así declarados de conformidad con la Ley 5/2005, de 26 de mayo, para la Conservación de los Espacios de Relevancia Ambiental.

Debe destacarse también la introducción de las empresas de alquiler de vehículos sin conductor como empresas complementarias al sector turístico, al amparo del artículo 26.1 *f in fine*, vista su naturaleza directamente ligada al sector turístico. Estas empresas están obligadas a la inscripción en los registros turísticos en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de este decreto.

Asimismo, se prevé expresamente la posibilidad de uso turístico de las estaciones de señalización marítima y de las instalaciones militares, todo ello conforme a la misma Ley 8/2012 y a otra que sea de aplicación.

Otra novedad destacable del Decreto es la introducción de la obligatoriedad de presentación de la DRIAT por las embarcaciones de transporte marítimo de carácter turístico o recreativo que organicen actividades que se pueden denominar de entretenimiento, con el recordatorio expreso de la obligatoriedad de cumplimiento de todos los requerimientos exigibles de forma normativa que afecten a la seguridad a bordo, el cumplimiento de la normativa medioambiental y el resto que puedan ser aplicables.

También derivado de las exigencias de la Ley 8/2012, especialmente del capítulo III del título IV —"Planes de mejora de las infraestructuras

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

y de los establecimientos turísticos"—, se ha incorporado un capítulo en este decreto relativo a los planes de modernización y seguridad que tienen que superar los diversos establecimientos turísticos, respetando las exigencias y los diferentes plazos derivados de la misma Ley, pero al mismo tiempo se ha tenido en cuenta que hay establecimientos que han superado sistemas de calidad o que han superado la autoevaluación relativa a la categoría. De conformidad con los términos de la Ley, se permite que sean las diferentes administraciones insulares competentes en materia de ordenación las que puedan, entre otros aspectos, homologar o reconocer los planes de modernización que consideren. En cualquier caso, y para facilitar en general el cumplimiento de estas exigencias, se publica como anexo a este decreto una serie de modelos de plan de modernización y seguridad que cumplen el contenido determinado en el artículo 81 de la Ley relativo a medidas de seguridad, habitabilidad, calidad y protección del medio ambiente: en concreto, se anexan un modelo relativo a los establecimientos turísticos en general y otro relativo a las viviendas turísticas de vacaciones y a las viviendas objeto de comercialización turística.

Asimismo, se incorpora a este decreto la regulación del procedimiento que se debe seguir en la comunidad autónoma para la tramitación de quejas y reclamaciones de usuarios de servicios turísticos, que antes contenía el Decreto 4/2007, de 2 de febrero, el cual se deroga, en ejercicio de la competencia exclusiva otorgada a la Comunidad Autónoma por el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía —la defensa de los consumidores y usuarios.

Deben mencionarse también, en cuanto al contenido material de este decreto, las disposiciones transitorias séptima y octava, que desarrollan respectivamente la disposición transitoria sexta y la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012. Ambas disposiciones de la Ley 8/2012 tienen su origen en dos decretos leyes del Gobierno de las Illes Balears: en concreto, la posibilidad de dispensas de parámetros de planeamiento territorial, urbanísticos y turísticos de la disposición adicional cuarta de la Ley arranca en su origen del Decreto Ley 1/2009, de 30 de enero, de medidas urgentes para el impulso de la inversión, posteriormente recogido, con diversas modificaciones, en diversas normas, y actualmente en la Ley 8/2012; y el origen de la disposición transitoria sexta de la Ley se encuentra en el Decreto Ley 1/2013, de 7 de junio, de medidas de carácter turístico y de impulso de las zonas maduras. Ambos decretos leyes se dictaron, entre otros fundamentos, con el objetivo de incentivar la mejora de los establecimientos turísticos o incentivar modelos de negocio innovadores, modernos y sostenibles, y, en definitiva, para fomentar la competitividad del sector turístico de nuestras islas, lo cual liga con la necesaria reactivación económica. En general, pues, nos encontramos con disposiciones que forman parte de lo que es la ordenación y la planificación del sector turístico, competencia del Gobierno de las Illes Balears conforme al artículo 30.11 del Estatuto de Autonomía.

Este decreto, dada su extensión y diversidad de contenidos, incorpora una organización en títulos, a pesar de no ser un modo estructural usual de los decretos, pero que en este caso se considera del todo aconsejable para una mejor organización y comprensión. Por lo tanto, este decreto se estructura en siete títulos, un total de veintiséis capítulos, once secciones, ciento sesenta artículos, cinco disposiciones adicionales, trece transitorias, una derogatoria y dos finales.

Por ello, a propuesta del consejero de Turismo y Deportes, de acuerdo con el Consejo Consultivo de las Illes Balears y previa deliberación del Consejo de Gobierno en la sesión de 17 de abril de 2015,

**DECRETO**

## TÍTULO I
## DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1
### Objeto

Este decreto tiene por objeto, en relación con el desarrollo reglamentario de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears:

a. Establecer principios generales en materia turística.
b. Regular los órganos asesores, de coordinación y de cooperación con el Gobierno de las Illes Balears.
c. Regular la declaración de municipio turístico.
d. Regular y clasificar las empresas y los establecimientos turísticos de las Illes Balears.
e. Regular el procedimiento que se debe seguir en la comunidad autónoma para la tramitación de quejas de usuarios de servicios turísticos.

Todo ello, sin perjuicio de las competencias propias de los consejos insulares y de los ayuntamientos en el ámbito de sus competencias.

### Artículo 2
### Ámbito de aplicación

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Las disposiciones de este decreto se aplican a:

a. Las empresas, las actividades y los establecimientos turísticos que regula la Ley 8/2012 y que desarrollen o ejerzan su actividad en las Illes Balears.
b. Las administraciones competentes en materia turística de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y también sus entes instrumentales, sin perjuicio de las competencias propias de los consejos insulares o de los ayuntamientos en relación con la potestad reglamentaria en el ámbito de sus competencias turísticas o de carácter organizativo.
c. Los usuarios y los trabajadores de las empresas, las actividades y los establecimientos turísticos que regula la Ley 8/2012, en los aspectos que los puedan afectar.
d. En general, cualquier persona, ente o actividad directamente o indirectamente relacionada con el sector turístico en los términos de la Ley 8/2012.

## TÍTULO II
## PRINCIPIOS GENERALES

### Capítulo I
### Principios generales relativos al inicio de la actividad turística y al procedimiento de inscripción en los registros de carácter turístico

#### Sección 1.ª
#### Inicio de las actividades turísticas

**Artículo 3**
**Inicio de las actividades turísticas. Declaración responsable de inicio de la actividad turística**

1. Derecho de inicio de la actividad turística:

a. De conformidad con el artículo 23 de la Ley 8/2012, la presentación, de acuerdo con lo dispuesto en este decreto, de la declaración responsable de inicio de la actividad turística (DRIAT), acompañada de la documentación exigida, faculta a la persona interesada para el inicio de las actividades turísticas a las que se refiere esa ley, excepto en los casos en que se requiera la autorización administrativa específica.

La facultad de inicio de las actividades, por lo tanto, queda condicionada y solo es posible si en el mismo momento de presentación de la declaración responsable el interesado ya cumple todos los requisitos exigibles de forma normativa, correspondan al ámbito material turístico o a otros.

b. El concepto de autorización turística permanece actualmente solo en el ámbito del procedimiento extraordinario de regularización sectorial de plazas turísticas previsto en la disposición adicional quinta de la Ley 8/2012, y en el ámbito de la habilitación de guías turísticos.

2. Colaboración interadministrativa respecto al inicio de las actividades turísticas: los ayuntamientos u otras administraciones que tramiten licencias o autorizaciones que afecten a los establecimientos turísticos pueden solicitar a la administración competente en materia turística un informe respecto a si el proyecto cumple la normativa turística. A este efecto, los ayuntamientos tienen que dar traslado de la documentación de que conste el expediente que tramiten, vinculada a esta normativa. El informe se emitirá en un plazo de 15 días desde la recepción completa de la documentación por el órgano encargado de la emisión.

3. Declaración responsable de inicio de actividad turística: de conformidad con el artículo 23 de la Ley 8/2012, se entiende por *declaración responsable de inicio de la actividad turística* (DRIAT) el documento suscrito por una persona interesada en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para iniciar el ejercicio de una actividad turística de las establecidas en esa ley, y que se compromete a mantener su cumplimiento durante el plazo de tiempo inherente al ejercicio de la actividad turística.

Los requisitos a los que se refiere el párrafo anterior se recogerán de manera expresa y clara en la correspondiente declaración responsable.

De conformidad con el artículo 23.2 de la Ley 8/2012 y al margen de los procedimientos sometidos a autorización administrativa, para el acceso y el ejercicio de la actividad en las Illes Balears, las empresas y actividades turísticas deben presentar, con anterioridad al inicio de su actividad, la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad.

No obstante, estas obligaciones no serán requeridas a los prestadores de servicios ya establecidos en otras partes del territorio español ni a los prestadores establecidos en otros estados miembros de la Unión Europea que deseen ejercer temporalmente la actividad en las Illes Balears en los términos del Real Decreto 1837/2008.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Los órganos competentes en materia de turismo de las Illes Balears pueden comprobar, a través de los oportunos mecanismos de cooperación administrativa, que los prestadores establecidos en el resto del territorio español o en cualquier otro estado miembro de la Unión Europea que presten sus servicios en las Illes Balears cumplen los requisitos previstos en la comunidad autónoma, ciudad autónoma o estado miembro de origen.

En caso de apertura de establecimientos turísticos de carácter físico, se tendrá que presentar la DRIAT en los términos contenidos en la Ley 8/2012 y en este decreto.

**Sección 2.ª**
**Comunicación previa**

**Articulo 4**
**Comunicación previa**

De conformidad con el artículo 24 de la Ley 8/2012, se entiende por *comunicación previa* el documento mediante el que las personas interesadas ponen en conocimiento de la Administración turística competente hechos o elementos relativos al ejercicio de una actividad turística, indicando los aspectos que puedan condicionarla y adjuntando, en su caso, todos los documentos que sean necesarios para su adecuado cumplimiento.

**Sección 3.ª**
**Disposiciones comunes a la DRIAT y a la comunicación previa**

**Artículo 5**
**Disposiciones comunes a la DRIAT y a la comunicación previa**

La DRIAT o comunicación previa se presentará en el registro de la Administración turística competente o en cualquiera de los registros establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

Conforme al artículo 23.5 de la Ley 8/2012, a efectos de facilitar a las personas interesadas un modelo de declaración responsable y de comunicación previa, estos tendrán que ser publicados por las administraciones competentes en materia de ordenación turística de cada isla mediante sistemas telemáticos.

**Sección 4.ª**
**Inscripción en el Registro de empresas, actividades y establecimientos turísticos**

**Artículo 6**
**Inscripción en el Registro de empresas, actividades y establecimientos turísticos**

1. De conformidad con la Ley 8/2012, la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad o comunicación, así como el otorgamiento de una autorización, tendrá como efecto inmediato la inscripción en el correspondiente registro insular de empresas, actividades y establecimientos turísticos. Esta inscripción no tiene carácter constitutivo. Este procedimiento de inscripción, desarrollado de oficio por la Administración turística, es independiente del derecho del interesado al inicio de la actividad desde el momento de presentación de la DRIAT en los términos de la Ley 8/2012 y este decreto.

En cualquier caso, el número de inscripción otorgado tendrá que constar en todo tipo de publicidad que lleven a cabo las empresas y los establecimientos turísticos.

2. A fin de que se realice la inscripción, las personas interesadas aportarán la siguiente documentación mínima:

- Declaración responsable de inicio de la actividad, de acuerdo con los modelos publicados por las administraciones turísticas, en los que figurará el texto siguiente, al inicio de la declaración, con pie de firma independiente del que también figurará en el final de la declaración: "El interesado manifiesta que en el momento de presentación de este documento ya cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente para iniciar la actividad; que dispone de la documentación que así lo acredita (permisos, licencias, autorizaciones o presentación de otras declaraciones responsables), y que además se compromete a mantener su cumplimiento durante el plazo inherente al ejercicio de la actividad."
- Acreditación a través de cualquier medio válido en derecho de la personalidad y la representación del declarante.
- Informe descriptivo, según lo establecido en los siguientes apartados, en el que se debe indicar también el carácter temporal o permanente de la actividad. En el caso de alojamientos turísticos, empresas turisticoresidencials, estancias turísticas en viviendas, empresas de entretenimiento y empresas de restauración, el informe reflejará en todo caso el estado actual del establecimiento e irá firmado por un técnico competente.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

- Acreditación, en su caso, del cumplimiento de los artículos 88 u 89 de la Ley 8/2012.
- En el caso de nuevos establecimientos de alojamiento turístico, se presentará la autoevaluación y el cuestionario en lo referente a la categoría que se atribuyen.
- Además, se puede incluir toda la información de la empresa, la actividad o el establecimiento que se considere relevante.
- Asimismo, la Administración puede hacer uso de las facultades otorgadas por el artículo 71.3 de la Ley 30/1992, referido a la propuesta de mejora voluntaria de los términos de la solicitud.
- Acreditación del pago de la tasa correspondiente.
- Plan de modernización o autoevaluación, si procede.

3. Contenido mínimo del informe descriptivo:

a. Con respecto a las empresas turísticas de alojamiento, así como a las empresas turístico-residenciales, el informe descriptivo tendrá el siguiente contenido mínimo, al margen de lo que ya se ha expuesto antes:

- Nombre, dirección, grupo, categoría y, en su caso, número de registro.
- Superficie del solar, si procede.
- Relación de unidades de alojamiento autorizadas o solicitadas, con indicación de su número identificador, ubicación, capacidad y superficies de dormitorios, sala, baño, terraza y cocina.
- Características de la edificación: número de edificios, ubicación, identificación y número de plantas de cada uno. Antigüedad en el caso de turismo rural y de interior.
- Descripción de las zonas comunes, en su caso, con su ubicación, superficie y número: vestíbulo, recepción, servicios higiénicos generales, salas sociales, comedores y otras dependencias e instalaciones (salas de conferencias, de reuniones, de juego, restaurantes, piscinas, instalaciones deportivas, gimnasio, sauna, balneario, aparcamientos, etc.).
- Planos del establecimiento con todos los datos reflejados en el informe.
- Si ofrecen o no el servicio de pensión completa integral.

b. En cuanto a las empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas, el informe descriptivo en lo referente a cada vivienda incluirá el siguiente contenido mínimo, al margen de lo que ya se ha expuesto antes:

- Nombre, NIF/NIE y dirección del propietario, así como del explotador cuando corresponda. Dirección del local comercial, en su caso, número de teléfono, fax, dirección electrónica y página web, si procede, especificando el horario de apertura y de cierre.
- Teléfono de asistencia 24 horas.
- Descripción de la edificación, que incluirá como mínimo la acreditación del cumplimiento de los parámetros (tipología y requisitos mínimos) exigidos por el artículo 52 de la Ley 8/2012, la ubicación exacta, el número de plazas (este número se entenderá como capacidad máxima permitida de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 8/2012 y este decreto, siempre que también lo permita la cédula de habitabilidad), la descripción de las dependencias y de las instalaciones de la vivienda (a título enunciativo: sala de estar, comedor, cocina, piscina, trastero...) que incluya la superficie, así como el grupo y número de registro, en su caso.
- Planos de la vivienda con todos los datos reflejados en el informe.
- Declaración del cumplimiento de los requisitos mínimos de conformidad con lo dispuesto en el capítulo IV del título III de la Ley 8/2012 y este decreto, así como el anexo 6 de este decreto, que se tendrá que adjuntar cumplimentado.
- Declaración expresa de que se dispone de la cédula de habitabilidad y de póliza de seguro en los términos exigidos en este decreto.

c. Con respecto a las empresas turísticas de restauración, el informe descriptivo incluirá el siguiente contenido mínimo, al margen de lo que ya se ha expuesto antes:

- Nombre, dirección, grupo y, en su caso, número de registro.
- Número de plazas en sala, barra y terraza.
- Descripción de las zonas comunes, con su ubicación, superficie y número, servicios higiénicos generales, comedores, cocinas, almacenes, bodegas, cámaras frigoríficas, instalaciones, etc., y de los servicios que se ofrecen. La capacidad máxima tendrá que corresponderse con lo establecido en la licencia de actividades o en la normativa de seguridad que le sea aplicable.
- Planos del establecimiento con todos los datos reflejados en el informe.

d. Con respecto a las agencias de viajes, el informe descriptivo incluirá el contenido mínimo siguiente:

- Nombre, dirección, número de registro, en su caso, y descripción de las instalaciones y de los servicios que se ofrecen, físicos o telemáticos.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

- Acreditación de la constitución de la fianza y la suscripción del seguro de conformidad con lo dispuesto en este decreto.

e. En cuanto a las empresas de turismo activo, el informe descriptivo incluirá el siguiente contenido mínimo:

- Nombre, NIF/NIE y dirección del titular de la actividad, el nombre comercial y la dirección de la sede de la actividad.
- Memoria explicativa y relación de las actividades de turismo activo que ofrecen, así como de los periodos en que se desarrollarán.
- Relación del personal que asume la responsabilidad técnica de las actividades prestadas, incluido el responsable de empresa y los monitores, así como su calificación o titulación de conformidad con el artículo 123.

f. Con respecto a las empresas de entretenimiento, y al margen de lo que ya se ha expuesto antes:

- Nombre, dirección, grupo (sala de fiesta, sala de baile, discoteca, café concierto, club de playa) y, en su caso, número de registro.
- Número de plazas en sala, barra y terraza, en su caso. La capacidad máxima tendrá que corresponderse con el establecido en la licencia de actividades o en la normativa de seguridad que le sea aplicable.
- Descripción de las zonas comunes, con su ubicación, superficie y número: vestíbulo, servicios higiénicos generales, salas y otras dependencias e instalaciones (escenario, pista, atracciones, bares...).
- Planos del establecimiento con todos los datos reflejados en el informe.

g. En cuanto a las empresas de alquiler de vehículos:

- Nombre, NIF/NIE y dirección del titular de la actividad, del nombre comercial y de la sede de la actividad.
- Memoria explicativa y relación de los servicios que ofrecen, así como de los periodos en que se desarrollarán, incluyendo personal e instalaciones para prestar los servicios (atención en el público y depósito, aparcamiento y entrega de vehículos).
- Lista de la flota de vehículos de que disponen para prestar la actividad, incluyendo la matrícula, la marca, el modelo y la antigüedad.
- Acreditación de la constitución de las pólizas de seguros necesarias para la actividad. Estas pólizas tendrán que mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de las actividades.
- Plan de modernización y seguridad y acreditación del cumplimiento de los requisitos del artículo 125.3 de este decreto, en su caso.

h. Con respecto a los centros recreativos o deportivos:

- Nombre, NIF/NIE y dirección del titular de la actividad.
- Nombre comercial y dirección de la sede de la actividad.
- Memoria explicativa y relación de las actividades que se ofrecen, así como de los periodos en que desarrollan la actividad.
- Plano del establecimiento y descripción detallada de las instalaciones que lo forman.

4. Los consejos insulares pueden establecer los modelos de informe descriptivo propios, respetando los mínimos fijados en este artículo.

**Artículo 7**
**Procedimiento de inscripción y comprobaciones**

1. Procedimiento de inscripción en los registros turísticos:

a. El procedimiento de inscripción en los registros turísticos se inicia con la presentación de la DRIAT o la comunicación de la persona interesada, o con el otorgamiento de la autorización en los casos que están sometidos a la misma. Este procedimiento es independiente del derecho del interesado a iniciar el ejercicio de la actividad desde el momento de presentación de la DRIAT en los términos establecidos en la Ley 8/2012 y este decreto, y debe desarrollarla de oficio la Administración turística.

b. El órgano encargado del registro turístico examinará la corrección de la documentación presentada en relación con las exigencias establecidas por la normativa, tanto con respecto a la suficiencia de los documentos presentados como a la coherencia de su contenido con respecto a la normativa mencionada, y, en caso de que esta presente defectos o falte documentación anexa, requerirá a la persona interesada que subsane las deficiencias en un plazo de 10 días en los términos del artículo 71 de la Ley 30/1992. Si estas incorrecciones son de carácter esencial, no se realizará la inscripción hasta que sean subsanadas, y en caso de que se haya iniciado la actividad, esta se suspenderá mediante una resolución, previa audiencia a la persona interesada. En caso de que estas incorrecciones esenciales no se subsanen, se dictará una resolución para manifestar la imposibilidad de la inscripción y del ejercicio de la actividad; todo ello, en los términos del artículo 71 bis 4 de la Ley 30/1992.

c. Una vez comprobada la adecuación de la documentación de acuerdo con los apartados anteriores, el órgano competente dictará

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

de manera inmediata la resolución de inscripción en el registro insular correspondiente, que tendrá que incluir la clasificación del establecimiento, en su caso, y, posteriormente, notificar la inscripción a la persona interesada.

d. En cuanto a los datos declarados que sean competencia de otras administraciones, se les comunicarán los términos de la declaración que afecten a sus competencias.

2. Número de registro:

Una vez inscrita la empresa turística en la modalidad que corresponda, se asignará un número de registro, que será correlativo, según el tipo de establecimiento o actividad, precedido de las siguientes siglas:

H Hotel
HA Hotel apartamento
AT Apartamento turístico
TC Aprovechamiento por turnos
ETR Empresa turístico-residencial
ETV Estancia turística en viviendas
HR Hotel rural
AG Agroturismo
TI Turismo de interior
HO Hospedería
BC Bar cafetería
R Restaurante
BCp Bar de copas
CT Catering
AVBal Agencia de viajes
MT Mediador turístico
CR Central de reserva
TA Turismo activo
SF Sala de fiesta
SB Sala de baile
D Discoteca
CC Café concierto
CP Club de playa
RC *Rent a car* / Alquiler de vehículos sin conductor
EE Embarcación con actividad de entretenimiento
CTR Centro turístico recreativo
CTE Centro turístico deportivo
CTC Centro turístico cultural
CTL Centro turístico lúdico

**Artículo 8**
**Obligación de comunicar las modificaciones de las empresas y actividades turísticas**

1. Cualquier modificación de los datos recogidos en los registros insulares correspondientes y en el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos será comunicada a la Administración turística competente mediante la presentación de la comunicación previa debidamente formalizada, conforme al modelo que las diferentes administraciones turísticas insulares tengan publicado.

2. Si estas modificaciones tienen carácter esencial y de comprobaciones posteriores se desprende su falsedad o inexactitud, se podrá suspender la actividad en los términos del punto 2 del siguiente artículo.

**Artículo 9**
**Inspección y comprobación posterior al inicio de la actividad**

1. Una vez presentada la DRIAT o comunicación, el órgano competente en materia turística realizará las comprobaciones pertinentes para verificar la adecuación de los establecimientos y las actividades turísticas a los datos declarados y a la normativa turística.

2. De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 8/2012, si con las comprobaciones o por cualquier circunstancia se desprende la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial de los datos declarados o de los documentos adjuntos, se suspenderá la actividad y se dictará una resolución, previa audiencia al interesado, por la que se cancele la inscripción en el registro turístico de la actividad o el establecimiento, sin

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

perjuicio de la responsabilidad penal, civil o administrativa en que se pueda haber incurrido.

En este supuesto, para volver a practicarse la inscripción y poder reiniciar la actividad es necesario que la persona interesada aporte, además de la DRIAT, la documentación acreditativa del cumplimiento o la subsanación de los datos que han conllevado dejar sin efectos la inscripción.

En los supuestos en que las comprobaciones que prevé este apartado afecten a las competencias de otras administraciones, se les comunicarán los hechos detectados.

3. Las administraciones turísticas procurarán, en el plazo más inmediato que sea posible, que todas las actividades y los establecimientos turísticos inscritos en los registros como consecuencia de la DRIAT reciban al menos una visita de los servicios de inspección de esta administración, con el fin de hacer las comprobaciones pertinentes.

**Artículo 10**
**Obligación de registro diferenciado de los establecimientos que ofrecen pensión completa integral**

Las diferentes administraciones encargadas de los registros turísticos mantendrán una inscripción diferenciada de los establecimientos de alojamiento turístico que se comercialicen bajo la modalidad de pensión completa integral, tanto si ofrecen únicamente esta posibilidad, como solo a parte de los clientes, con el fin de permitir un control adecuado de esta modalidad.

**Artículo 11**
**Carácter público de los registros**

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 8/2012, la información contenida en los registros turísticos es gratuita y pública en cuanto a la titularidad, la localización, las características y la categoría de las empresas, las actividades y los establecimientos turísticos, sin perjuicio de la aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal.

Las administraciones competentes procurarán que el acceso a esta información, tanto si es por parte de otras administraciones como de los ciudadanos, sea posible mediante medios telemáticos.

**Artículo 12**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar reglamentariamente el contenido de este capítulo respetando los principios generales que contiene.

## Capítulo II
## Principios generales relativos a las comisiones de valoración de dispensas de carácter turístico

**Artículo 13**
**Objeto de las comisiones**

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 8/2012, se constituirá una comisión de valoración de dispensas en cada una de las islas de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera, integrada en la administración turística insular competente en materia de ordenación turística, para informar sobre la posibilidad de dispensa del cumplimiento de alguno de los requisitos normativos, cuando de una valoración conjunta de las instalaciones, los servicios y las mejoras introducidas en los proyectos incluidos en la declaración responsable de inicio de actividad turística (DRIAT) o comunicaciones previas se considere posible compensar el incumplimiento de manera que resulte conveniente para el interés general.

En este sentido, se podrá entender compensado el incumplimiento de una manera conveniente para el interés general cuando esta compensación comprenda alguno de los siguientes aspectos:

a. Impulse el turismo sostenible.

b. Genere ocupación y desarrollo turístico.

c. Mejore la competitividad dentro del sector turístico.

d. Aumente o pueda mantener un nivel elevado de calidad de los servicios turísticos.

e. Diversifique la oferta turística.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Dentro del marco de estos objetivos, la dispensa podrá justificarse en relación con las peculiaridades territoriales, de sostenibilidad o de imagen turística de cada isla, sin disminución de la calidad turística general y los derechos esenciales de los usuarios turísticos.

2. Esta comisión se encargará también, de acuerdo con los términos del apartado 3 del artículo 25 de la Ley 8/2012, de informar al Consejo de Gobierno sobre los proyectos que se pretendan acoger a lo que dispone, a los efectos de que este pueda emitir la declaración de interés autonómico de la inversión, la dispensa del cumplimiento de parámetros de su competencia y, en su caso, pueda solicitar a las administraciones competentes la dispensa del cumplimiento de cualquier parámetro urbanístico o de ordenación territorial.

3. Asimismo, estas comisiones, entendidas como comités de expertos, pueden emitir los informes motivados a que se refiere el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012 con respecto a los proyectos ubicados en cada isla en concreto, y que presentarán al Consejo de Gobierno a fin de que este decida adoptar o no la propuesta relativa a las posibilidades que otorga.

**Artículo 14**
**Composición de las comisiones**

En cada una de las islas de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera, las comisiones estarán compuestas por representantes de la administración competente en materia de ordenación turística. Asimismo, cuando el proyecto sometido a informe se refiera a dispensas que sean competencia de otras administraciones, se les deberá proponer que nombren a un representante cada una o bien que emitan un informe.

En la composición de las comisiones se integrará personal técnicamente competente en las materias que deberán ser objeto de valoración.

**Artículo 15**
**Funcionamiento de la comisión**

1. La comisión se reunirá cuando se presente en cualquiera de las administraciones turísticas un proyecto en que conste la petición razonada del titular de acogerse a la posibilidad de dispensas del artículo 25 o del punto 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012, y debe ser convocada por el secretario por orden del presidente. Las reuniones pueden ser presenciales o por medios telemáticos.

Las peticiones de dispensa identificarán de manera clara los elementos que se pretenda dispensar, los efectos y el cumplimiento de alguno de los aspectos mencionados en el artículo 13.1 de este capítulo.

2. Los informes se han de aprobar por mayoría y deberán estar motivados.

3. Para emitir sus informes, las comisiones pueden solicitar la colaboración de técnicos competentes en la materia, o de otras administraciones públicas, cuando lo consideren necesario, así como de las asociaciones constituidas relativas al sector afectado; en este sentido pueden pedir los informes que consideren pertinentes.

A efectos de emitir la valoración justificada, los informes de la comisión incluirán, como mínimo, los siguientes aspectos: identificación clara del elemento o elementos que se compensan; valoración de las circunstancias concurrentes, tanto en caso de otorgarse la dispensa como de no otorgarse; constatación de que la compensación cumple alguno de los objetivos del artículo 13.1 de este capítulo, y sentido final del informe.

4. El plazo máximo de emisión de los informes será de tres meses desde que la comisión haya recibido la petición con la documentación completa.

5. En el resto de aspectos, el funcionamiento de la comisión se ajustará a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con respecto a los órganos colegiados.

6. La comisión actuará sometida a los principios de neutralidad, equidad en la valoración, celeridad en la elaboración de los informes y de transparencia en relación con los criterios que aplica, y en general a los requeridos por la Ley 30/1992.

7. Las dispensas propuestas por la comisión de valoración de dispensas solo pueden ser realizadas por la administración competente en la materia objeto de dispensa.

**Artículo 16**
**Adscripción y régimen económico de la comisión**

1. Las comisiones de valoración de dispensas no tienen personalidad jurídica y se adscriben como órganos a cada una de las administraciones insulares competentes en materia turística.

2. El gasto que pueda generar el funcionamiento de las comisiones será asumido por las administraciones competentes en ordenación turística de cada una de las islas, de conformidad con sus presupuestos.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Artículo 17**
**Desarrollo por parte de los consejos insulares**

Los consejos insulares, en el ámbito de sus competencias, pueden desarrollar la regulación de las comisiones de valoraciones de dispensas respetando los principios generales establecidos en este capítulo.

## Capítulo III
## Principios generales relativos a las oficinas únicas de la Administración turística

**Artículo 18**
**Principios generales relativos al funcionamiento de las oficinas**

1. De conformidad con el artículo 22 de la Ley 8/2012, la oficina única de la Administración turística se configurará como un órgano integrado en la administración competente en materia de ordenación turística de cada una de las islas y estará dotada del personal suficiente y la estructura adecuada para atender sus funciones.

2. En los términos de los artículos 18 y 19 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio, las oficinas suministrarán la información y documentación, tanto en persona como por medio telefónico o telemático cuando eso sea adecuado, necesarias con el fin de facilitar la libertad de establecimiento o prestación de servicios en el ejercicio de una actividad turística, o para el acceso a ayudas y subvenciones en cualquier municipio; permitir la presentación de documentación, y permitir el conocimiento de la tramitación de los procedimientos.

Asimismo, cuando la oficina tenga conocimiento de datos o circunstancias que afecten o puedan afectar de manera relevante a la legalidad de una actividad, una empresa o un establecimiento turístico, tiene que tomar las medidas necesarias para advertir al interesado o hacer los trámites pertinentes.

3. En cuanto a la tramitación telemática administrativa, y en los términos y fases previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se implementará un servicio telemático que permita garantizar los derechos de los ciudadanos en la relación telemática con las oficinas, así como una interconexión entre las diferentes administraciones de modo que todos los trámites administrativos para el inicio, el establecimiento o el desarrollo de una actividad turística, la participación en el sector turístico y el acceso a las ayudas y subvenciones de carácter turístico se puedan tramitar exclusivamente desde la oficina única de la Administración turística.

4. Las diferentes oficinas únicas procurarán actuar con criterios de unidad y homogeneización con respecto a la normativa turística de las Illes Balears, ateniéndose a las directrices de coordinación que determina el título VII de este decreto.

**Artículo 19**
**Desarrollo reglamentario**

Los consejos insulares pueden desarrollar reglamentariamente los diversos aspectos de funcionamiento, estructura y composición de las oficinas únicas de sus respectivos ámbitos insulares, respetando los principios generales y las directrices de coordinación regulados en este decreto.

## Capítulo IV
## Principios generales referentes a la inspección turística

**Artículo 20**
**Visitas de inspección**

1. En los términos contenidos en el capítulo I del título V de la Ley 8/2012, los inspectores de turismo de las diferentes administraciones turísticas de la comunidad autónoma de las Illes Balears pueden hacer visitas de inspección a las empresas, las actividades y los establecimientos turísticos para practicar cualquiera de las actuaciones referentes a sus cometidos, sin necesidad de notificación previa de la visita.

2. Cuando en el ejercicio de las funciones inspectoras se considere necesaria la entrada en un domicilio particular o en otras dependencias de un establecimiento turístico con la misma cualificación, se deberá disponer de la autorización judicial pertinente, excepto con el

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

consentimiento del afectado, lo cual tendrá que reflejarse expresamente en el acta que se extienda. En el supuesto de negativa al acceso por parte de cualquier persona que se encuentre en el interior del domicilio particular, se deberá suspender la visita inspectora y dejar constancia de este hecho en el acta que se extienda.

3. Se entenderá como obstrucción a la función inspectora, a efectos de la Ley 8/2012, toda conducta que impida o dificulte la entrada de los servicios de inspección en el local o en el establecimiento; cuando se dilate o entorpezca su función; cuando no se atiendan los requerimientos de presentación o remisión de documentos o realización de actuaciones en el ámbito de la acción inspectora, y también las coacciones o la falta de la consideración debida. En el acta que se extienda se dejará constancia de las obstrucciones mencionadas.

**Artículo 21**
**Documentación de las visitas y de la actuación de inspección**

1. Las actuaciones de la inspección de turismo se tienen que documentar en requerimientos, informes y actas, en soporte de papel o por sistemas electrónicos o telemáticos que solo serán de formalización obligada en los términos establecidos en la Ley 8/2012 y este decreto.

a. Requerimientos:

- Los inspectores de turismo, en el ejercicio de sus funciones, están facultados para requerir a los interesados la presentación o envío de documentos, o la ejecución de las actuaciones necesarias para aclarar los hechos objeto de inspección.
- Los requerimientos se efectuarán por cualquier medio que permita tener constancia de los mismos, incluidas las actas de inspección.

b. Informes: la inspección de turismo emitirá informes con el objeto de valorar la adecuación a la normativa de aplicación de las circunstancias de hecho de una determinada empresa, actividad o establecimiento turístico.

c. Actas de inspección: son actas de inspección los documentos redactados por los inspectores de turismo, de conformidad con los modelos determinados por cada administración turística, en los cuales se recogen diferentes aspectos como resultado de la función inspectora.

Las actas de inspección pueden ser de constancia de hechos, de obstrucción, de conformidad o de infracción:

- Actas de constancia de hechos: aparte del contenido mínimo de las actas fijado en la Ley, contendrán una referencia a las acciones, circunstancias u omisiones constatadas que tengan relevancia para la inspección.
- Actas de obstrucción: aparte del contenido mínimo de las actas fijado en la Ley, contendrán una referencia a las obstrucciones efectuadas.
- Actas de conformidad: aparte del contenido mínimo de las actas fijado en la Ley, contendrán una referencia a la conformidad con la normativa turística.
- Actas de infracción: aparte del contenido mínimo de las actas fijado en la Ley, contendrán una referencia a las acciones u omisiones constatadas, el medio utilizado para su esclarecimiento, las disposiciones y los preceptos infringidos, y la existencia de atenuantes o agravantes.

Si por su extensión no se pueden recoger todas las circunstancias y datos expuestos en un solo ejemplar de acta, se recogerán en un acta anexa, que tiene que formar parte con carácter general de la principal.

Formalización de las actas: las actas se formalizarán, siempre que sea posible, en presencia del titular de la empresa, el establecimiento o la actividad, o de su representante legal, o, en ausencia de ambos, ante cualquier persona que dependa y que se encuentre al frente de la empresa o actividad, a la cual se hará entrega de una copia.

2. Los funcionarios del servicio de inspección pueden solicitar el auxilio de los peritos que consideren necesarios para desarrollar sus funciones, cuando las circunstancias exijan unos conocimientos especiales en un determinado oficio, profesión o arte, así como solicitar informes o certificados que se consideren igualmente necesarios.

**Artículo 22**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar este capítulo respetando los principios que contiene.

**Capítulo V**
**Principios generales relativos a los planes de intervención en ámbitos turísticos**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Artículo 23**
**Objetivos generales de los planes de intervención en ámbitos turísticos**

Los planes de intervención en ámbitos turísticos (PIAT) de cada isla deben perseguir los siguientes objetivos generales, referidos a todo su ámbito territorial:

a. Información y análisis iniciales de cada zona y/o ámbito: por cada zona y/o ámbito se realizará un estudio de información y análisis que contenga información en lo referente a las plazas turísticas, las plazas no turísticas, la prognosis de la población, la situación urbanística vigente, las infraestructuras existentes, playas, equipamientos y servicios, y la interacción con el medio ambiente.

b. Evolución y crecimiento de las zonas y/o ámbitos.

c. De acuerdo con la información de los anteriores apartados se realizará un diagnóstico de las zonas y/o los ámbitos, con las necesidades y el programa de actuación.

d. Propuesta de ordenación de las zonas y/o ámbitos, sin perjuicio de lo que se considere oportuno desde otras visiones competenciales vinculantes, así: costas, aviación civil, recursos hídricos, carreteras, medio ambiente, emergencias..., esto es, desarrollando todo el proceso de un plan sectorial.

e. Evaluación de los efectos sobre el medio ambiente de las propuestas de ordenación, con vistas a la tramitación de una evaluación ambiental estratégica de la Ley 11/2006, o normativa que la sustituya.

f. Análisis, con respecto a cada una de las zonas, de la incidencia de las figuras que prevén el artículo 37 y el capítulo IV del título III de la Ley 8/2012.

g. Esta ordenación se efectuará desde el reconocimiento de la necesidad de preservación del medio ambiente y de la planificación integral del territorio, como elementos determinantes para la consecución de una oferta turística de calidad y diversificada.

**Artículo 24**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar el contenido de este capítulo respetando los principios generales que contiene.

## Capítulo VI
## Principios generales respecto a los informes previstos en la disposición adicional undécima de la Ley 8/2012

**Artículo 25**
**Documentación mínima que se debe presentar a las administraciones turísticas y alcance del informe**

1. Las solicitudes de los informes previstos en la disposición adicional undécima de la Ley 8/2012, sobre la viabilidad jurídica o técnica de un proyecto de actividad o establecimiento turístico, contendrán la siguiente documentación mínima:

a. Solicitud en que se exprese de manera clara lo que se solicita a la Administración turística, a la cual se tiene que adjuntar:

- Datos del solicitante y datos relativos a su relación con el proyecto.
- Determinación clara de lo que solicita a la Administración turística.
- Informe descriptivo con respecto a la actividad o el establecimiento que se proyecte, y que incluya toda la información relevante a efectos de evaluar la aplicabilidad y el cumplimiento de los diversos aspectos prescritos por la normativa turística: clasificación, uso exclusivo, unidad de explotación, etc.
- Anteproyecto de la actuación propuesta, en su caso, firmada por un técnico competente.
- Informe jurídico o técnico relativo al proyecto emitido por otras administraciones, en su caso.

b. En cada caso, la información y los datos mínimos que los responsables de la emisión de los informes consideren imprescindibles para emitirlos correctamente, lo cual dará lugar a los pertinentes requerimientos.

2. El informe determinará la viabilidad del proyecto desde el punto de vista de la normativa turística.

**Artículo 26**
**Consejos insulares**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Los consejos insulares pueden desarrollar el contenido de este capítulo respetando los principios generales que contiene.

## Capítulo VII
## Principios generales relativos a los planes de desarrollo turístico insular y municipal

**Artículo 27**
**Objetivos y contenido de los planes de desarrollo turístico**

1. Los planes de desarrollo turístico mencionados en el punto 2 del artículo 70 de la Ley 8/2012 tendrán una vigencia temporal de dos años, o la que determine el Plan Integral de Turismo de las Illes Balears, que se tendrá que renovar a su finalización o bien se prorrogará expresamente antes de su finalización por la misma duración inicial, de acuerdo con las nuevas situaciones.

2. Al margen de los objetivos mínimos determinados en el artículo 70 de la Ley 8/2012, los planes de desarrollo turístico seguirán los seis ejes principales que integran el Plan Integral de Turismo de las Illes Balears:

a. Promoción
b. Producto
c. Calidad
d. Territorio
e. Inteligencia de mercados
f. Formación

3. Cada uno de estos ejes principales tendrá un contenido formado por tres puntos clave:

a. Estrategia: lo que se pretende conseguir a corto o medio plazo.
b. Táctica: el análisis de la realidad de su entorno.
c. Acción: todas las acciones que se tengan que desarrollar para responder a la táctica.

4. Con respecto al municipio de Palma de Mallorca, el contenido será el mismo, si bien deberá tener en cuenta la interconexión del municipio, como eje de diferentes ámbitos, con el resto de la isla.

**Artículo 28**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar el contenido de este capítulo respetando los principios generales que contiene.

## Capítulo VIII
## Principios generales relativos a la declaración de interés turístico

**Artículo 29**
**Objetivo y supuestos**

De conformidad con el artículo 74 de la Ley 8/2012, mediante la declaración de interés turístico se persigue impulsar la inversión en complejos, servicios e infraestructuras turísticas que favorezcan la desestacionalización y la mejora de la oferta turística. Asimismo, se pueden declarar de interés turístico las ferias, los itinerarios, las rutas, las publicaciones, los acontecimientos, las fiestas locales o regionales, las tradiciones o cualquier otro recurso turístico.

**Artículo 30**
**Condiciones**

Los complejos, los servicios, las infraestructuras, las ferias, los itinerarios y otros aspectos mencionados en el artículo anterior pueden ser objeto de declaración de interés turístico por parte del Gobierno de las Illes Balears, el consejo insular o el ayuntamiento respectivo, siempre que cumplan las siguientes condiciones:

- Las inversiones en complejos, servicios e infraestructuras turísticas deberán favorecer la desestacionalización y la mejora de la oferta turística, y suponer una relevancia diferencial respecto de otros que puedan ser similares.
- En casos de ferias, itinerarios, rutas, publicaciones, acontecimientos, tradiciones y similares deberán tener, dependiendo del caso, una antigüedad mínima de diez años antes de la solicitud, una constatación de periodicidad, una especial repercusión en los medios de

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

comunicación, un especial seguimiento social y una relevancia diferencial respecto de otros que puedan ser similares en otras localidades.

- Se pueden entender incluidos dentro de los conceptos susceptibles de declaración de interés turístico del artículo 74 de la Ley 8/2012 los comercios o las fábricas de productos diversos, siempre que tengan un marcado interés turístico.

Asimismo, no pueden suponer un incumplimiento de la legislación vigente, sea territorial, medioambiental o cualquier otra aplicable.

**Artículo 31**
**Clase de suelo**

La declaración de interés turístico podrá afectar a cualquier inversión, proyecto, acontecimiento, tradición o similar que tenga lugar en los tipos de suelo permitidos por la legislación vigente para llevarla a cabo.

**Artículo 32**
**Procedimiento**

1. El procedimiento para la declaración de interés turístico se desarrollará con carácter general en los términos del título VI de la Ley 30/1992, sin perjuicio de lo dispuesto en los siguientes apartados.

2. La declaración se puede otorgar a iniciativa de la misma Administración o a solicitud de cualquier persona pública o privada que realice la inversión o lleve a cabo la publicación; o que sea titular del espacio territorial por el que transcurra el itinerario o la ruta o el recurso turístico objeto de declaración; o que organice la feria o el acontecimiento; o que mantenga la tradición, o que sea titular del comercio o fábrica.

3. A la solicitud se incorporará una memoria justificativa que incluya los motivos por los que se considera necesaria y conveniente la declaración, así como la acreditación de los requisitos. Asimismo, se incorporará una descripción detallada y, en su caso, gráfica. Si el procedimiento ha sido iniciado de oficio por la misma Administración, se deberá solicitar al órgano pertinente un informe justificativo.

4. El plazo máximo para notificar y dictar la resolución es de seis meses. Transcurrido dicho plazo sin que se haya dictado y notificado la resolución, se deberá considerar estimada la solicitud.

5. Durante la tramitación, los órganos pertinentes en función de las competencias técnicas de cada una de las administraciones emitirán un informe valorativo de la solicitud, con respecto a las condiciones expuestas en este capítulo.

6. La declaración de interés turístico autonómico, insular o municipal se realizará por acuerdo del Consejo de Gobierno o por medio de los órganos competentes de los consejos insulares o de los ayuntamientos, respectivamente, mediante un procedimiento administrativo que incluya un trámite de información pública.

7. La declaración de interés turístico tiene carácter indefinido, si bien podrá ser revocada si desaparecen o se alteran las circunstancias que dieron lugar a su concesión, o si se incumplen las obligaciones que comportan. La revocación se llevará a cabo a través de un procedimiento administrativo con audiencia de la persona pública o privada interesada.

8. La declaración de interés turístico o, en su caso, la revocación, se publicará en el *Boletín Oficial de las Illes Balears.*

**Artículo 33**
**Efectos**

1. La declaración de interés turístico de un complejo, servicio, infraestructura, feria, itinerario, ruta, fiesta local o regional, publicación o cualquier otro recurso turístico otorga, como mínimo, los siguientes derechos:

- Si se trata de una inversión en complejos, servicios o infraestructuras, los expedientes administrativos tendrán un impulso preferente por parte de las administraciones que las hayan declarado.
- En general, dará derecho a utilizar el distintivo que especifique la Administración turística que identifique el interés turístico y a darle publicidad.
- Dará preferencia para ser incluido en las labores de promoción turística que pueda realizar la administración turística otorgante.
- Otorgará el derecho a que se valore esta condición en las convocatorias de subvenciones realizadas por la administración otorgante que afecten aspectos relacionados con la declaración de interés turístico, en los términos que establezcan las bases reguladoras.

2. La declaración de interés turístico implica, como mínimo, las siguientes obligaciones:

- Si se trata de una inversión en complejos, servicios o infraestructuras, estas se tendrán que desarrollar en los estrictos términos en que fueron aprobadas.
- Mantener los caracteres específicos y tradicionales de la feria, el itinerario, la ruta o cualquier otro recurso turístico en los términos

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

que dio lugar a la declaración de interés turístico, y también promocionarla e incrementar en la medida de lo posible su calidad.

**Artículo 34**
**Inscripción**

A los efectos informativos, de todas las declaraciones de interés turístico, sean locales, insulares o autonómicas, se remitirá una comunicación a los registros turísticos insulares y al General, que deberán abrir un apartado específico relativo a estas declaraciones.

**Artículo 35**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar el contenido de este capítulo, excepto con respecto a la declaración de interés turístico autonómico, respetando los principios generales que contiene.

## Capítulo IX
## Principios generales relativos al procedimiento, las condiciones y los requisitos para la adquisición de plazas en el órgano de gestión de las plazas dadas de baja definitiva

**Artículo 36**
**Plazas a disposición del organismo gestor**

1. De conformidad con el artículo 91 de la Ley 8/2012, las diferentes administraciones competentes en materia de ordenación turística de cada isla pondrán a disposición del organismo gestor:

a. Las plazas correspondientes a los establecimientos dados de baja definitiva por los titulares voluntariamente.

b. Las plazas correspondientes a establecimientos turísticos dados de baja definitiva de oficio por la administración competente.

c. Las plazas correspondientes a establecimientos turísticos dados de baja definitiva y no utilizadas en su totalidad por las personas interesadas en que presenten la declaración responsable de inicio de la actividad turística correspondiente a un establecimiento de alojamiento turístico.

2. Las cesiones de plazas al organismo gestor por parte de las administraciones se realizará a título gratuito y con carácter periódico.

**Artículo 37**
**Procedimiento para la venta de las plazas turísticas**

Cuando se opte por adquirir de los organismos gestores plazas turísticas con el fin de destinarlas a la apertura o la ampliación de nuevos establecimientos turísticos que necesiten aportar plazas turísticas dadas de baja, de conformidad con el artículo 88.2 de la Ley 8/2012, o bien cuando se tengan que adquirir con el fin de regularizaciones de plazas, de conformidad con la disposición adicional quinta de la Ley 8/2012, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

a. El interesado presentará una solicitud de adquisición de plazas turísticas en la que consten sus datos de identificación fiscal, el número de plazas para adquirir y los datos identificativos del establecimiento al cual se pretenden destinar las plazas adquiridas: titularidad, localización, categoría, unidades de alojamiento y plazas computadas antes de la adquisición y después, en su caso, sea de nueva construcción o sea para aplicar a un establecimiento ya existente. En este último caso se indicará también la referencia registral turística.

b. Con respecto al número de plazas para adquirir para el inicio de actividad, ampliación o reapertura, deberá atenerse a los términos de los artículos 88 y 90 de la Ley 8/2012. En caso de la regularización de plazas, prevista en la disposición adicional quinta de la Ley, el número de plazas para adquirir se tendrá que corresponder siempre con el número de plazas para regularizar.

c. Una vez revisada la documentación presentada, el organismo gestor emitirá la liquidación correspondiente con el importe para abonar, que será satisfecho por el solicitante mediante un ingreso en la cuenta corriente del organismo. Por acuerdo de los órganos de dirección se podrá aceptar el pago a plazo, en las condiciones que se fijen.

d. Una vez recibido el ingreso por el importe fijado en la liquidación, la persona competente del organismo expedirá la certificación acreditativa de la adquisición, que también se podrá expedir, a juicio del órgano de dirección, en los casos de pago a plazo, condicionada en el pago total.

e. Las plazas adquiridas no se podrán transmitir por el comprador a un tercero, y solo se podrá efectuar una compra de plazas por

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

establecimiento turístico donde se pretendan aplicar las plazas, salvo los casos de ampliación.

No se considerará que haya transmisión de plazas a un tercero en los casos en que haya una venta del establecimiento al que las plazas se hayan incorporado.

f. El precio de las plazas turísticas será el que fije el órgano de dirección del organismo gestor, al que se tiene que dar publicidad, y tendrá que fijarse en atención a criterios objetivos de valoración.

g. El destino de los fondos obtenidos será la realización de las actividades que determine el órgano de dirección de los organismos gestores, siguiendo el procedimiento pertinente y que garantice la transparencia, y dentro del marco de las actuaciones previstas en el artículo 92 de la Ley 8/2012.

**Artículo 38**
**Control de las plazas**

Los organismos gestores llevarán un inventario de las plazas turísticas de las que disponen, agrupadas por municipio en el que se explotaban, datos del establecimiento de procedencia y persona física o jurídica que era su titular. Asimismo, tendrán que llevar un inventario de las plazas vendidas, con las mismas indicaciones respecto al establecimiento por el que se adquieren.

**Artículo 39**
**Consejos insulares**

Los consejos insulares pueden desarrollar el contenido de este capítulo respetando los principios generales en él contenidos.

## TÍTULO III
## ÓRGANOS ASESORES, DE COORDINACIÓN Y DE COOPERACIÓN DEL GOBIERNO DE LAS ILLES BALEARS

### Capítulo I
### Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears

**Artículo 40**
**Definición y sede**

De conformidad con el artículo 11 de la Ley 8/2012, el Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears se configura como un órgano colegiado y consultivo de la Administración turística del Gobierno de las Illes Balears.

Su sede está en la Consejería de Turismo y Deportes, sin perjuicio de que puedan celebrarse sesiones en cualquier localidad de las Illes Balears, si así lo decide su presidente cuando ordene la correspondiente convocatoria.

**Artículo 41**
**Naturaleza y régimen jurídico**

El Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears tiene naturaleza de órgano colegiado de carácter consultivo, integrado en la Consejería de Turismo y Deportes de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de la que depende orgánicamente y, por lo tanto, sin personalidad jurídica propia.

En todo lo no previsto en este decreto serán de aplicación al Consejo Asesor de Turismo las disposiciones contenidas en la regulación de los órganos colegiados de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma, así como en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Artículo 42**
**Objeto**

El objeto del Consejo Asesor de Turismo es estudiar y analizar todas las cuestiones en materia turística previstas en los siguientes apartados y también las que el Gobierno de las Illes Balears someta a su consideración y, si procede, promover y/o proponer todos los proyectos, actividades, planes y programas que, de manera directa o indirecta, puedan repercutir en la mejora de la actividad turística de las Illes Balears, tanto desde el punto de vista de la ordenación como de la promoción o de la imagen de las Illes Balears.

**Artículo 43**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Funciones**

Las funciones del Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears son las siguientes:

a. Asesorar, analizar y estudiar los temas que sometan a su consideración los órganos de gobierno de las Illes Balears en todos los asuntos relacionados con el desarrollo de la actividad turística de la Comunidad Autónoma.

b. Debatir, asesorar y seguir la política de promoción del turismo que lleve a cabo la Agencia de Turismo de las Illes Balears.

c. Emitir los informes que la legislación turística pueda prever con carácter preceptivo.

d. Formular propuestas para mejorar la actividad turística balear con especial atención a su incidencia en los recursos históricos, culturales y paisajísticos.

e. Promover, proponer y fomentar la realización de los estudios y de las investigaciones necesarios para ordenar y promover el turismo balear, así como informar, en caso de solicitud, sobre las materias y disposiciones generales que directamente puedan afectar la actividad turística de las Illes Balears.

f. Cualquier otra que, dado su carácter asesor y consultivo en materia turística, le sea requerida por el Gobierno.

**Artículo 44**
**Composición**

El Consejo Asesor del Turismo tendrá la composición siguiente:

- El presidente o presidenta, que será el presidente o presidenta del Gobierno de las Illes Balears.
- El vicepresidente o vicepresidenta, que será el consejero o consejera de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Balears y que sustituirá al presidente o presidenta cuando este expresamente lo determine, y siempre en caso de ausencia o enfermedad.
- El secretario o secretaria del Consejo Asesor, que será el director o directora general de Turismo de la Consejería de Turismo y Deportes.
- Los vocales, que serán nombrados por el consejero o consejera de Turismo y Deportes, hasta un máximo de treinta, entre profesionales de reconocido prestigio en el ámbito turístico; tienen que figurar necesariamente, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 8/2012, representantes de los agentes sociales y del sector económico-empresarial, así como de los consejos insulares, de los ayuntamientos y de otros grupos o entidades de interés no productivos directamente o indirectamente ligados con el turismo, a propuesta de estos.

Con respecto a los representantes de los agentes sociales y del sector económico-empresarial, entre sus vocales figurarán de manera obligatoria los propuestos por cada organización con carácter de más representativa de cada territorio insular.

En caso de ausencia o enfermedad del consejero o consejera de Turismo y Deportes, se le sustituirá por el secretario o secretaria del Consejo Asesor. En caso de ausencia del secretario o secretaria, este será sustituido por el miembro del Consejo que determine el presidente o presidenta.

**Artículo 45**
**Duración del mandato**

Los mandatos del presidente o presidenta, el vicepresidente o vicepresidenta y el secretario o secretaria del Consejo tienen la duración de sus cargos institucionales; y lo mismo se dispone respecto a los representantes de las diversas administraciones.

Los mandatos de los vocales del Consejo serán de dos años a partir de su nombramiento y renovables por periodos de la misma duración.

Si procede, una vez expirado el mandato, los vocales continuarán ejerciendo sus funciones hasta la toma de posesión de los nuevos vocales.

**Artículo 46**
**Cese del cargo**

El presidente o presidenta, el vicepresidente o vicepresidenta y el secretario o secretaria del Consejo cesarán cuando cesen en sus cargos institucionales; y lo mismo se dispone respeto a los representantes del resto de administraciones.

Los vocales cesan por alguna de las siguientes causas:

a. Expiración del plazo de su nombramiento.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

b. A propuesta de las organizaciones o instituciones que promovieron su nombramiento, acordado por el consejero o consejera de Turismo y Deportes.
c. Por renuncia expresa aceptada por el consejero o consejera de Turismo y Deportes.
d. Por incapacidad declarada por sentencia judicial firme.
e. Por condena por delito doloso, en virtud de sentencia firme.
f. Por incumplimiento del deber de confidencialidad que supone el ejercicio del cargo.
g. Por incompatibilidad sobrevenida.
h. Por incomparecencia reiterada e injustificada a las reuniones del Consejo, apreciada por el mismo Consejo, previa audiencia de la persona interesada.

**Artículo 47**
**Organización general**

El Consejo se estructura en órganos unipersonales y órganos colegiados.

Son órganos unipersonales:

- El presidente o presidenta
- El vicepresidente o vicepresidenta
- El secretario o secretaria

Son órganos colegiados:

- El Pleno
- Las comisiones de trabajo

**Artículo 48**
**El presidente o presidenta**

El presidente o presidenta del Consejo Asesor de Turismo tiene las siguientes funciones:

a. Ejercer la dirección y la representación del órgano.
b. Ordenar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
c. Fijar el orden del día de las sesiones, dirigirlas y levantarlas.
d. Ejercer el voto de calidad para dirimir los casos de empate en las votaciones.
e. Dar el visto bueno a los certificados y a las actas de las sesiones.

**Artículo 49**
**El vicepresidente o vicepresidenta**

El vicepresidente o vicepresidenta del Consejo Asesor de Turismo tiene las siguientes funciones:

a. Asistir a las reuniones, con voz y voto.
b. Ejercer todas las funciones que sean inherentes a su cargo.
c. En los casos de sustitución, el vicepresidente o vicepresidenta deberá ejercer, además de sus funciones, las funciones de la persona a la cual suple y eso lleva implícito el voto de esta.

**Artículo 50**
**El secretario o secretaria**

El secretario o secretaria del Consejo Asesor de Turismo tiene las siguientes funciones:

a. Asistir a las reuniones con voz y voto.
b. Efectuar las convocatorias de las sesiones del Consejo por orden del presidente o presidenta, con una antelación mínima de 48 horas a la fecha designada para la sesión.
c. Recibir los actos de comunicación de los miembros del Consejo: notificaciones, peticiones o cualquier otro tipo de documento.
d. Preparar el despacho de asuntos, redactar y autorizar las actas de las sesiones.
e. Expedir certificados de los acuerdos aprobados.
f. Todas las funciones de documentación que se deriven del Consejo Asesor.

**Artículo 51**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**El Pleno**

El Pleno es el órgano superior de decisión y formación de la voluntad del Consejo y está integrado por la totalidad de sus miembros, con voz y voto, bajo la dirección del presidente y asistido por el secretario, y sus competencias son:

a. Adoptar los acuerdos en las sesiones ordinarias y extraordinarias.
b. Pedir los informes técnicos, jurídicos y periciales que considere oportunos, así como solicitar la presencia en sus reuniones de las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que considere necesarias, las cuales, en ningún caso, tendrán derecho al voto.
c. Acordar la constitución de comisiones de trabajo a propuesta del presidente y aprobar los trabajos de estas comisiones. El acuerdo de constitución de la comisión de trabajo determinará la composición, el objeto, la duración y el ponente.
d. Las otras que no estén asignadas de manera expresa en otros órganos del Consejo.

**Artículo 52**
**Comisiones de trabajo**

Las comisiones de trabajo son grupos de estudio para desarrollar actividades preparatorias, informes, etc., de carácter específico, y están formadas por uno o más de los componentes del Pleno y por uno o diversos miembros, en su caso, designados entre personas de reconocido prestigio ajenas al Consejo, para así conseguir un mejor asesoramiento.

En todo caso, los trabajos de estas comisiones serán elevados al Pleno para que les apruebe, si es procedente.

**Artículo 53**
**Régimen de funcionamiento**

El Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears funcionará en pleno, sin perjuicio de lo establecido respecto a las comisiones de trabajo.

El Pleno se reunirá de manera ordinaria dos veces al año y de manera extraordinaria cuando el presidente lo considere oportuno o a instancias de la mitad más uno de los miembros del Consejo.

El Pleno del Consejo quedará válidamente constituido cuando asista la mayoría de los miembros, siempre que estén presentes el presidente y el secretario o, en su caso, quienes los sustituyan, y será convocado por el secretario en una única convocatoria con 48 horas de antelación, excepto cuando la urgencia del tema requiera que lo haga antes.

Cuando lo decida el presidente del Consejo, las reuniones y la toma de decisiones se podrán realizar por medio de videoconferencia.

Los acuerdos del Pleno se adoptarán por mayoría de sus miembros presentes.

Los miembros presentes que discrepen de la decisión mayoritaria pueden formular votos particulares dentro de las 72 horas posteriores a la sesión, que, una vez firmados, se añadirán al acuerdo adoptado.

**Artículo 54**
**Régimen económico del Consejo**

El presupuesto anual del Consejo queda integrado en el de la Consejería de Turismo y Deportes. Así, el Consejo dispone, para cumplir sus finalidades, de los recursos económicos que se le asignen de los presupuestos de la Consejería de Turismo y Deportes.

## Capítulo II
## Comisión Interdepartamental de Turismo

**Artículo 55**
**Objeto y finalidad**

De conformidad con el artículo 12 de la Ley 8/2012, la Comisión Interdepartamental de Turismo es el órgano adscrito a la Consejería de Turismo y Deportes de coordinación y consulta interna del Gobierno de las Illes Balears en las materias con incidencia o repercusión en el sector turístico.

**Artículo 56**
**Funciones de la Comisión Interdepartamental de Turismo**

Corresponde a la Comisión Interdepartamental de Turismo desarrollar las siguientes funciones:

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

a. Coordinar las funciones y planificar y hacer el seguimiento de las actuaciones con incidencia en el sector turístico de las diversas consejerías y de los entes instrumentales vinculados.

b. Emitir informes, en caso de que le sean solicitados, en relación con proyectos y propuestas de ámbito autonómico con repercusión en el turismo, que impliquen competencias de diversos departamentos, organismos o entidades de la Administración autonómica balear o de empresas que estén vinculadas a la misma.

c. Elaborar propuestas y planes de actuación con repercusión en la actividad turística que, por sus características, exijan la concurrencia de acciones y competencias.

d. Tutelar, controlar y supervisar los proyectos declarados de interés autonómico con incidencia en el sector turístico.

e. Cualquier otra función que, en el marco de sus competencias, se le atribuya por disposición reglamentaria o que le delegue el Consejo de Gobierno.

Los informes y las propuestas elaborados por la Comisión Interdepartamental de Turismo serán elevados, cuando corresponda, por su presidente al Consejo de Gobierno para que tome conocimiento de los mismos y adopte el acuerdo que considere oportuno.

**Artículo 57**
**Composición**

La Comisión Interdepartamental de Turismo tiene la siguiente composición:

a. El presidente o presidenta del Gobierno de las Illes Balears, que la preside.

b. Los consejeros que integran el Gobierno de las Illes Balears, así como el vicepresidente o vicepresidentes, en su caso.

c. La vicepresidencia de la Comisión será ejercida por el consejero o consejera de Turismo y Deportes.

d. El secretario o secretaria de la Comisión Interdepartamental de Turismo es el director o directora general de Turismo de la Consejería de Turismo y Deportes.

e. Los vocales que pueda determinar el presidente, designados entre cargos o funcionarios de las consejerías del Gobierno de las Illes Balears con funciones en relación directa o indirecta con la ordenación, la promoción o la actividad turística.

**Artículo 58**
**Atribuciones del presidente o presidenta**

Corresponde al presidente o presidenta:

a. Ejercer la dirección y la representación del órgano.

b. Ordenar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias.

c. Fijar el orden del día de las sesiones, dirigirlas y levantarlas.

d. Ejercer el voto de calidad.

e. Dar el visto bueno a los certificados y a las actas de las sesiones.

**Artículo 59**
**Funciones del secretario o secretaria**

El secretario realizará la convocatoria de las sesiones de la Comisión por indicación del presidente, y las citaciones a sus miembros con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de la sesión; preparará el despacho de los asuntos de las sesiones y redactará y autorizará las actas, así como certificará los acuerdos que se adopten en la Comisión.

**Artículo 60**
**Régimen de suplencias**

a. El vicepresidente o vicepresidenta sustituye al presidente en caso de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal.

b. En caso de ausencia o cualquier otro impedimento legal del secretario o secretaria, lo deberá suplir el funcionario o funcionaria

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

que determine el vicepresidente o vicepresidenta de la Comisión.

c. Los vocales de la Comisión, según la normativa aplicable en cada caso, pueden ser suplidos, en caso de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal, por otros cargos o funcionarios de la consejería afectada en cada caso, previa comunicación a la Secretaría del órgano colegiado.

**Artículo 61**
**Régimen de funcionamiento**

a. La Comisión Interdepartamental se reunirá, al menos, cuatro veces al año, y para constituirla será necesaria, como mínimo, la presencia del presidente o presidenta, del secretario o secretaria y de la mitad de sus miembros. Asimismo, podrá reunirse en sesión extraordinaria por convocatoria del presidente o presidenta de la Comisión.

b. Se pueden incorporar a las sesiones de la Comisión Interdepartamental, con voz pero sin voto, a instancias del presidente o presidenta de la Comisión, representantes de otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears o de los entes que dependen de ella, y también representantes de otras administraciones, instituciones o entidades que las agrupen, representantes del sector turístico y expertos en las materias que tengan que ser objeto de estudio en las sesiones.

c. La Comisión Interdepartamental se rige por lo establecido respecto a los órganos colegiados en la Ley 3/2003, de 26 de marzo, y, de forma supletoria, por lo dispuesto en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992. Asimismo, la Comisión Interdepartamental puede aprobar, si procede, las normas de régimen interno que estime pertinentes para su funcionamiento.

**Artículo 62**
**Grupos de trabajo de la Comisión Interdepartamental**

La Comisión Interdepartamental puede crear grupos de trabajo en las materias que lo requieran para el ejercicio de sus funciones y bajo la coordinación de un miembro de la Comisión.

Los grupos de trabajo se reunirán con la periodicidad que determine su coordinador.

**Artículo 63**
**Repercusión económica**

La creación y el funcionamiento de la Comisión Interdepartamental no representa ningún incremento del gasto público y su funcionamiento se atenderá con los recursos humanos y materiales de la consejería competente en materia de turismo y, en su caso, de las otras consejerías cuyos miembros integren la Comisión.

## Capítulo III
## Mesa Municipal de Turismo de las Illes Balears

**Artículo 64**
**Naturaleza y régimen jurídico**

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 8/2012, la Mesa Municipal de Turismo de las Illes Balears se configura como un órgano colegiado sin personalidad jurídica, adscrito a la Consejería de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Baleares, que debe regirse por lo dispuesto en este decreto y, supletoriamente, por las disposiciones relativas al funcionamiento de los órganos colegiados contenidas en la Ley 3/2003, de 26 de marzo, y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Artículo 65**
**Objeto**

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 8/2012, la Mesa Municipal de Turismo es el órgano de coordinación, debate, consulta y asesoramiento para facilitar la cooperación entre el Gobierno de las Illes Balears y los diferentes municipios de las Illes Balears, respetando las tareas de coordinación atribuidas de forma normativa a los consejos insulares respecto a los municipios de su ámbito.

**Artículo 66**
**Estructura, composición y funciones**

La Mesa Municipal de Turismo se estructura en órganos unipersonales y órganos colegiados, que tienen la composición y las funciones que se expone a continuación.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

a. Órganos unipersonales

El presidente o presidenta, que es el presidente o presidenta del Gobierno de las Illes Balears, con las siguientes funciones:

- Ejercer la dirección y la representación del órgano.
- Ordenar la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Fijar el orden del día de las sesiones.
- Ejercer el voto de calidad.

El vicepresidente o vicepresidenta, que será el consejero de de Turismo y Deportes, con las siguientes funciones:

- Asistir a las sesiones con voz y voto.
- Sustituir al presidente en caso de vacante, ausencia o enfermedad.

El vicepresidente o vicepresidenta puede ser sustituido en caso de vacante, ausencia o enfermedad por la persona que designe el presidente o presidenta.

El secretario o secretaria de la Mesa, que será el director o directora general de Turismo del Gobierno de las Illes Balears, con las funciones siguientes:

- Asistir a las reuniones con voz y voto.
- Realizar las convocatorias de las sesiones por orden del presidente o presidenta.
- Recibir los actos de comunicación de los miembros de la Mesa: notificaciones, peticiones o cualquier otro tipo de documento.
- Preparar el despacho de asuntos y redactar y autorizar las actas de las sesiones.
- Expedir certificados de los acuerdos aprobados y, en general, todas las funciones de documentación que se deriven de la Mesa.

b. Órganos colegiados

El Pleno: está integrado por el presidente o presidenta, el vicepresidente o vicepresidenta, el secretario o secretaria, los presidentes o presidentas de los consejos insulares de Mallorca, de Menorca, de Ibiza y de Formentera, y los alcaldes o alcaldesas de todos los municipios de las Illes Balears. El Pleno es el órgano superior de decisión y formación de la voluntad de la Mesa y está integrado por todos sus miembros, bajo la dirección del presidente y asistido por el secretario.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 8/2012, corresponde al Pleno determinar los objetivos dirigidos a:

- Realizar la planificación conjunta de la política turística de las Illes Balears.
- Facilitar y agilizar la coordinación de la gestión turística de los municipios.
- Optimizar los recursos.
- Mejorar la posición de las Illes Balears como destino turístico.
- Incrementar el nivel de calidad del destino turístico y renovar la imagen exterior de las Illes.
- Agilizar la tramitación administrativa para fomentar el desarrollo y la competitividad del sector turístico.
- Establecer, cuando proceda, criterios comunes de aplicación de normas.

Las comisiones de trabajo: el Pleno puede acordar la constitución de comisiones de trabajo, a propuesta del presidente o presidenta, y aprobar sus trabajos. El acuerdo de constitución determinará la composición, el objeto, la duración y el ponente y coordinador. Están formadas por miembros del Pleno y, si se considera adecuado, por personas de reconocido prestigio en conocimientos turísticos ajenas a la Mesa.

Corresponde a las comisiones de trabajo: realizar actividades preparatorias de las sesiones del pleno, informes y otras tareas de apoyo al Pleno.

**Artículo 67**
**Funcionamiento**

1. Funcionamiento del Pleno: el Pleno se reunirá de manera ordinaria una vez al año y de manera extraordinaria cuando el presidente o presidenta lo considere oportuno o a instancias de la mitad más uno de los miembros de la Mesa.

El Pleno quedará válidamente constituido cuando asista la mayoría de los miembros, siempre que estén presentes el presidente o presidenta y el secretario o secretaria, o, en su caso, las personas que los sustituyan, y será convocado por el secretario o secretaria en una única

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

convocatoria con 48 horas de antelación, a petición del presidente o presidenta, excepto cuando la urgencia del tema requiera que se haga antes.

Los acuerdos del Pleno se adoptarán por mayoría de los miembros presentes.

Los miembros presentes que discrepen de la decisión mayoritaria podrán formular votos particulares que, una vez firmados, se añadirán al acuerdo adoptado.

2. Funcionamiento de las comisiones de trabajo: se reúnen a propuesta del ponente y coordinador, y adoptan las decisiones con respecto a los asuntos que se les encarguen por mayoría de sus miembros.

3. Para desarrollar mejor sus funciones, tanto el Pleno como las comisiones de trabajo pueden solicitar los informes técnicos, jurídicos o periciales que consideren oportunos, y también solicitar la presencia en las reuniones de personas públicas o privadas, que en ningún caso tendrán derecho al voto.

4. Tanto el Pleno como las comisiones de trabajo se pueden reunir y tomar decisiones, cuando lo decida el presidente, mediante instrumentos telemáticos.

**Artículo 68**
**Duración de los cargos y cese**

El presidente o presidenta, el vicepresidente o vicepresidenta, el secretario o secretaria y los vocales cesan cuando cesen en sus cargos institucionales.

Una vez expirado el mandato, los vocales continuarán ejerciendo sus funciones hasta la toma de posesión de los nuevos vocales.

**Artículo 69**
**Presupuesto**

El presupuesto anual de la Mesa queda integrado en el de la Consejería de Turismo y Deportes. Así, la Mesa dispone, para cumplir sus finalidades, de los recursos económicos que se le asigne en los presupuestos de la Consejería de Turismo y Deportes.

## TÍTULO IV
## DECLARACIÓN DE MUNICIPIO TURÍSTICO

### Capítulo I
### Finalidad, requisitos y elementos necesarios para obtener la declaración de municipio turístico

**Artículo 70**
**Finalidad y ámbito**

1. De conformidad con el punto 6 del artículo 70 de la Ley 8/2012, los ayuntamientos pueden instar al Gobierno de las Illes Balears a ser declarados municipio turístico. La finalidad de dicha declaración es promover la calidad de los servicios turísticos que presta el municipio o de los elementos turísticos de los que dispone, mediante una acción concertada entre las administraciones.

2. La declaración de municipio turístico regulada en este Decreto lo es a los efectos exclusivos del desarrollo del artículo 70.6 de la Ley 8/2012 y, por lo tanto, sin perjuicio del concepto de *municipio turístico* regulado en otros ámbitos normativos, como pueda ser en la Ley 11/2001, de 15 de junio, de Ordenación de la Actividad Comercial en las Illes Balears, o de las previsiones contenidas en la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

**Artículo 71**
**Requisitos**

1. Pueden solicitar la declaración de municipio turístico los municipios que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

a. Que, de acuerdo con los datos de que disponga la Dirección General de Turismo de la Consejería de Turismo y Deportes, el número de pernoctaciones diarias por término medio anual (pernoctaciones/365) en los establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo con la clasificación que efectúa el artículo 31 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears, sea superior al diez por ciento de la vecindad del municipio, según la cifra del padrón municipal declarada oficial en el momento de la

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

solicitud; o que se consiga este porcentaje durante al menos tres meses al año, debiéndose computar para realizarlo la media diaria mensual (pernoctaciones de cada mes/30).

b. Que el número de visitantes sea al menos cinco veces superior al de vecinos, al menos treinta días al año. La acreditación del número de visitantes se realizará mediante un certificado del concejal municipal competente en materia de turismo, avalado por la documentación acreditativa que estime conveniente.

c. Que en el término municipal se disponga de al menos tres declaraciones de interés turístico de las previstas en el artículo 29 de este decreto, otorgadas por el Gobierno, el consejo insular o el ayuntamiento.

2. A los efectos de este título se considera *visitante* a la persona, nacional o extranjera, que se desplaza a un municipio diferente de su entorno habitual, sin alojarse en ningún establecimiento turístico, con finalidades turísticas o de ocio.

3. Para obtener la declaración de municipio turístico es necesario que los municipios que cumplan lo establecido en el artículo anterior obtengan también una puntuación mínima de 50 puntos, otorgada por la Dirección General de Turismo de la Consejería de Turismo y Deportes, realizada sobre la valoración de las actuaciones del municipio con incidencia en el turismo o de los elementos de valor turístico del mismo, mediante el procedimiento que describen los siguientes artículos. Las citadas actuaciones o elementos y los puntos máximos que pueden conseguir cada una son los siguientes:

a. Las dotaciones previstas en el presupuesto municipal vigente para la promoción y para las infraestructuras turísticas, en proporción al presupuesto total (máximo de 10 puntos).

b. Las actuaciones municipales que tengan relevancia en materia de salubridad pública e higiene en el medio urbano y natural, transporte público de viajeros, protección civil y seguridad ciudadana (máximo 10 puntos).

c. La existencia de planes, actividades que se desarrollen e iniciativas que redunden en la dinamización del sector turístico en temporada baja o que contribuyan a alargar la temporada alta, así como a la mejora en general de la situación turística y de los recursos turísticos del municipio (máximo 10 puntos).

d. La existencia de oficinas de turismo (máximo 10 puntos).

e. La relevancia de los recursos turísticos ubicados en el municipio, con especial atención a los bienes declarados de interés cultural, así como la adopción de medidas de protección y restauración del patrimonio cultural y urbano (máximo 10 puntos).

f. La existencia de ordenanzas fiscales o de medio ambiente en que figuren recogidas medidas para la preservación de los valores medioambientales (máximo 10 puntos).

g. La existencia de espacios naturales especialmente protegidos en el municipio (máximo 10 puntos).

h. La adopción de medidas de preservación o recuperación del entorno natural (máximo 10 puntos).

1. La existencia de un planeamiento urbanístico que prevea las dotaciones de espacios libres y otros que cumplan las reservas mínimas previstas por la legislación urbanística, referidas a la población de derecho y a la población turística asistida (máximo 10 puntos).

j. La existencia de planes de accesibilidad que incorporen la supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de transporte (máximo 10 puntos).

## Capítulo II
## Procedimiento y efectos de la declaración de municipio turístico

### Artículo 72
### Inicio del procedimiento

1. Pueden solicitar la declaración todos los municipios de las Illes Balears, de conformidad con lo dispuesto en este título.

2. La solicitud será formulada por el alcalde o alcaldesa del ayuntamiento, previo acuerdo del órgano competente municipal debidamente certificado.

3. La solicitud, junto con la documentación indicada en el siguiente artículo, se dirigirá a la Consejería de Turismo y Deportes de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y se presentará preferentemente en su registro, sin perjuicio de la utilización de cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Artículo 73**
**Documentación**

A la solicitud se tiene que adjuntar la siguiente documentación:

a. Certificado del acuerdo plenario de la corporación municipal relativo a la solicitud de declaración de municipio turístico.

b. Certificado que acredite el cumplimiento de alguno de los requisitos del punto 1 del artículo 71, expedido por el regidor municipal competente en materia turística.

c. Memoria justificativa que contenga una propuesta de puntuación de los elementos que describe el punto 3 del artículo 71.

d. Informe referente a los aspectos que considera convenientes instrumentalizar mediante convenio o convenios, en su caso.

e. En caso de que no se aporte, junto a la solicitud, alguno de los documentos antes citados, será procedente enmienda en los términos del artículo 71 de la Ley 30/1992.

**Artículo 74**
**Informe evaluador**

Una vez que la Dirección General de Turismo haya constatado que el municipio cumple alguno de los requisitos establecidos en el punto 1 del artículo 71, una comisión técnica integrada en la misma Dirección General analizará y valorará si se obtiene la puntuación mínima necesaria, de conformidad con los criterios de valoración y la puntuación que para cada uno atribuye el punto 3 del mismo artículo. Para hacerlo, tomará como referencia la valoración efectuada por el ayuntamiento, pero sin que esta sea vinculante. La Dirección General de Turismo puede solicitar los informes técnicos que considere oportunos para emitir su valoración.

**Artículo 75**
**Audiencia**

Instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, la Dirección General de Turismo tiene que poner de manifiesto el expediente en el municipio y en el consejo insular correspondiente, para que, en un plazo no superior a quince días, puedan presentar los documentos o las alegaciones que estimen pertinentes.

**Artículo 76**
**Propuesta**

Una vez que haya transcurrido el plazo de audiencia y valoradas por la Dirección General las alegaciones presentadas, el consejero de Turismo y Deportes formulará al Consejo de Gobierno una propuesta estimatoria o desestimatoria de la solicitud de declaración de municipio turístico, debiendo adjuntar en el caso estimatorio una propuesta que contenga las líneas básicas del convenio o convenios que se deben firmar con el ayuntamiento, en su caso, así como de las consejerías afectadas por este.

**Artículo 77**
**Acuerdo de declaración de municipio turístico**

La declaración de municipio turístico o, en su caso, la denegación de la solicitud, se adoptará mediante un acuerdo del Consejo de Gobierno y se publicará en el *Boletín Oficial de las Illes Balears.*

El acuerdo del Consejo de Gobierno que ponga fin al procedimiento se notificará al ayuntamiento y al consejo insular interesados en el plazo máximo de seis meses desde que la solicitud tuvo entrada en el registro autonómico.

El transcurso del plazo máximo sin que se haya dictado y notificado el acuerdo implicará que la solicitud se tenga por estimada.

**Artículo 78**
**Efectos de la declaración de municipio turístico**

1. Los efectos concretos de la declaración de municipio turístico, aparte de las medidas recogidas en el siguiente artículo, se pueden concretar por medio de uno o diferentes convenios, de los cuales formarán parte, además del municipio beneficiario de la declaración, las consejerías que haya determinado el acuerdo del Consejo de Gobierno, así como otras administraciones públicas y entidades públicas o privadas que puedan adherirse.

2. El objeto de los convenios será compensar la mayor onerosidad que representa para el municipio la prestación de los servicios turísticos o

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

el mantenimiento de sus elementos turísticos, o la mejora general de estos. En este sentido, el Gobierno deberá concretar cuál será la colaboración de este, que podrá articularse en ayudas económicas o a través de otros medios que se consideren adecuados al caso concreto.

3. Las obligaciones económicas que se puedan asumir se incorporarán a los correspondientes presupuestos.

**Artículo 79**
**Obligaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears**

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, por medio de la Consejería de Turismo y Deportes y del resto de consejerías a las cuales afecten los convenios que se puedan suscribir, y con independencia de las obligaciones concretas a las que se comprometa en los convenios, está obligada a considerar el municipio en las acciones de ordenación y fomento de sus planes económicos sectoriales, debiendo tomar como elemento de referencia de la cuantificación los requisitos establecidos en el artículo 71. Asimismo, la declaración de municipio turístico otorga el derecho a valorar la condición mencionada en las convocatorias de subvenciones que afecten a los aspectos relacionados con las necesidades del ayuntamiento en materia turística; ello, con independencia del régimen financiero previsto para los municipios considerados turísticos por la Ley Reguladora de las Haciendas Locales y sin perjuicio del cumplimiento de lo establecido en la legislación general de subvenciones, si procede.

**Artículo 80**
**Obligaciones de los municipios**

1. Los municipios tienen que llevar a cabo los compromisos a que se obliguen en los convenios que puedan suscribirse, que se concretarán en actuaciones dirigidas a mantener o potenciar los elementos que han servido de valoración para la declaración de municipio turístico.

2. En cualquier caso, los convenios, en el contexto de sus obligaciones recíprocas y aportación de medios bilaterales o multilaterales, pueden incluir obligaciones concretas referidas a las actuaciones para desarrollar por los municipios turísticos.

3. Las obligaciones económicas que se puedan asumir se incorporarán a los presupuestos correspondientes.

**Artículo 81**
**Contenido de los convenios**

1. Los convenios que se puedan suscribir, al margen de los aspectos determinados por el artículo 78.4 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, o de otros que se puedan exigir de forma normativa, contendrán las obligaciones de las partes relativas a los elementos turísticos que han sido objeto de valoración para la declaración de municipio turístico, como:

a. Los indicadores de la consecución de los objetivos y, cuando proceda, las medidas que se deban adoptar para corregir posibles desvíos sustanciales.

b. Si procede, la necesidad de una organización común para su gestión.

c. Los mecanismos de seguimiento, evaluación y modificación del convenio, para lo cual se tiene que crear un órgano específico que velará por su cumplimiento efectivo así como para proponer las medidas que considere oportunas para el buen desarrollo de la actividad turística en el municipio.

d. La duración del convenio.

2. Los convenios se publicarán en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

**Artículo 82**
**Pérdida de la condición de municipio turístico**

La declaración de municipio turístico puede otorgarse con carácter temporal renovable o bien con carácter indefinido, y puede ser dejado sin efecto tanto en un caso como en el otro por alguna de las siguientes causas, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades y los efectos a los que el incumplimiento pueda dar lugar conforme a la normativa aplicable, y que deberán estar recogidos expresamente en los convenios que se suscriban:

a. Pérdida de los requisitos exigidos para su declaración.

b. Variación sustancial de las circunstancias y los servicios del artículo 71 del presente decreto considerados al emitir la declaración de municipio turístico.

c. Incumplimiento, por parte del municipio, de las obligaciones establecidas en los convenios como causa de resolución.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

d. A petición propia del municipio.

En los tres primeros supuestos, la Consejería de Turismo y Deportes tiene que iniciar de oficio un procedimiento, con audiencia del ayuntamiento, que finalizará con un acuerdo del Consejo de Gobierno que deje sin efecto la declaración de municipio turístico.

En el cuarto supuesto, la Consejería de Turismo y Deportes debe elevar al Consejo de Gobierno la renuncia para que este adopte el acuerdo por el que se deje sin efecto la declaración.

## TÍTULO V
## REGULACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS Y DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

### Capítulo I
### Información, derechos y deberes del consumidor y del usuario en relación con los establecimientos y los servicios turísticos

**Artículo 83**
**Información en relación con el grupo y, si procede, la categoría de los establecimientos turísticos**

Los establecimientos turísticos exhibirán en la entrada principal del establecimiento la placa distintiva en la que conste su grupo y, si procede, su categoría, de acuerdo con los términos contenidos en la Ley 8/2012 y en este decreto, y conforme a las indicaciones y los modelos que constan en el anexo 1.

**Artículo 84**
**Información en relación con los servicios turísticos**

1. Sin perjuicio de los derechos y de las obligaciones establecidos en la legislación en materia de protección del consumidor y usuario:

· Las empresas turísticas pueden fijar libremente los precios aplicables a los servicios que presten y tienen que proporcionar a los consumidores información clara, correcta y completa del contenido y las características de los servicios incluidos, y también las condiciones aplicables a cada tarifa. En cualquier caso, se proporcionará al consumidor información sobre el precio completo, impuestos incluidos.

· Las empresas turísticas deberán cumplir las exigencias determinadas en la normativa sobre presentación y publicidad de los productos y servicios, a efectos de ofrecer una información correcta con respecto al grupo y la categoría de los establecimientos y a la calidad de los servicios prestados.

**Artículo 85**
**Derechos y deberes de los consumidores o usuarios**

1. Al margen del resto de derechos determinados en la Ley 8/2012, en este decreto o en el resto de normativa en lo referente a consumidores y usuarios, cualquier consumidor o usuario de servicios turísticos tiene derecho a que los bienes y los servicios que adquiera sean de la categoría y los requerimientos legales contratados o, en defecto de pacto, de la calidad que tenga proporción directa con la categoría de la empresa o del establecimiento turístico.

2. Deberes: de conformidad con el artículo 16 de la Ley 8/2012 y al margen del resto de obligaciones que impone este artículo, los usuarios de los servicios turísticos respetarán las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos y también observarán las normas de convivencia social y de respeto a las personas y costumbres.

En este sentido, y de conformidad con el capítulo II del título V de la Ley 8/2012, relativo a las infracciones y sanciones, la realización de actividades en dependencias de los establecimientos turísticos que infrinjan la normativa turística puede ser constitutiva de infracción grave y, por lo tanto, de apertura de un expediente sancionador por parte de la Administración turística.

Todo ello, sin perjuicio de otro tipo de responsabilidades en que se pueda incurrir, tanto si es penal como civil. Con respecto a la responsabilidad civil, de conformidad con el artículo 1902 del Código Civil, los clientes de establecimientos turísticos que por acción u omisión causen daños en el establecimiento, si interviene culpa o negligencia, están obligados a la reparación del daño causado.

### Capítulo II
### Empresas turísticas de alojamiento

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Sección 1.ª**
**Información que deben suministrar los establecimientos de alojamiento turístico y régimen de precios, publicidad y reservas de las empresas turísticas de alojamiento**

**Artículo 86**
**Información a los clientes y seguro**

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 22 y 23 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de estas, y de los derechos establecidos en la legislación en materia de protección del consumidor y usuario, u otras normativas que sean aplicables, a efectos de facilitar el derecho a la información previa de los servicios turísticos de los consumidores y usuarios se dispone lo siguiente:

- De conformidad con el artículo 15 *g* de la Ley 8/2012, los establecimientos de alojamiento turístico exhibirán en la entrada principal del establecimiento, en un lugar destacado y visible, la placa distintiva en la que debe constar su grupo y categoría, de acuerdo con el modelo del anexo 1 de este decreto, y también su especialización si procede.
- El reconocimiento de cualidades de los establecimientos emitido por las entidades oficiales o de reconocido prestigio permite colocar el distintivo correspondiente cerca de la placa distintiva. Recíprocamente, si en la documentación o en la publicidad del establecimiento constan estos reconocimientos, se indicará el grupo y la categoría del establecimiento previstos en este decreto, lo que no tiene que dar lugar a confusión sobre el origen de las diferentes cualificaciones.
- Las empresas turísticas de alojamiento informarán a través de la página web o documentalmente de la autoevaluación hecha para obtener la categoría alcanzada. En cualquier caso, la información al consumidor tiene que ser actualizada por el responsable del establecimiento, aunque, sin disminuir la categoría, pueda tener alguna diferencia en relación con la declarada inicialmente ante la administración competente.
- Asimismo, las empresas turísticas de alojamiento dispondrán de un seguro de responsabilidad civil que cubra la responsabilidad civil por daños corporales y materiales que puedan sufrir los clientes y usuarios, tanto de estos como de las actividades relativas a los usos secundarios o compatibles.

**Artículo 87**
**Régimen de precios, publicidad y reservas de las empresas turísticas de alojamiento**

1. Tarifas: las empresas turísticas de alojamiento exhibirán de manera clara y visible las tarifas aplicables a los servicios que presten.

2. Publicidad: la publicidad de los establecimientos y las empresas se ajustará a la realidad y no puede inducir a error o confusión; en el caso de los establecimientos turísticos indicará el nombre, el grupo, el número de registro oficial y la categoría del establecimiento.

3. Información contractual: los establecimientos turísticos deben informar de los precios que corresponden a los servicios solicitados, antes de la aceptación del cliente. En los establecimientos turísticos de alojamiento, a esta información se añadirán, como mínimo, los siguientes datos: dirección, nombre, grupo y categoría del establecimiento; tipo y características de la unidad de alojamiento, y fecha y horas de entrada y salida. La recepción de esta información debe ser firmada por el usuario o debe acreditarse su recepción, y un duplicado suyo, en formato de papel o en copia electrónica, será conservado por el establecimiento durante un periodo mínimo de dos años, y estará a disposición de los servicios de inspección de turismo.

4. Las facturas presentadas en el pago, al margen del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos, contendrán el precio global, incluidas las garantías y los pagos que se hayan hecho por adelantado, así como, de manera clara y desglosada, el importe de todos los servicios consumidos que haya prestado el establecimiento, con la identificación del tipo de unidad de alojamiento ocupada y el número de personas alojadas.

Un duplicado de las facturas correspondientes a los servicios turísticos prestados se debe custodiar, en formato de papel o en copia electrónica, durante dos años desde su emisión, y estará a disposición de los servicios de inspección de turismo, sin perjuicio de otros plazos o normas que sean aplicables.

5. Reservas, anulación e indemnización: la anulación de las reservas, salvo casos de fuerza mayor, da lugar a indemnización en los términos acordados en el momento de su formalización.

6. Renuncia o abandono antes de la fecha de finalización de los servicios contratados: en caso de renuncia o abandono, sin justa causa, antes de la fecha de finalización de los servicios contratados, el usuario abonará el 100 % de los servicios que queden para utilizar, excepto que haya pacto en contra.

7. Disfrute de la unidad de alojamiento: el derecho a la ocupación de la unidad de alojamiento, excepto que haya pacto en contra, es como muy tarde a las 16.00 h del primer día del periodo contratado y acaba, excepto pacto en contra, a las 12.00 h del día en que finalice el plazo. En las condiciones relativas a la adquisición del servicio se especificará claramente esta circunstancia y también el derecho del

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

establecimiento a entender prorrogada por un día la estancia del cliente en caso de que no haya abandonado la unidad de alojamiento al cumplirse el plazo máximo señalado.

8. En cualquier caso, los viajes combinados se rigen por su normativa específica.

9. Capacidad de las unidades de alojamiento: las unidades de alojamiento solo pueden estar ocupadas en la capacidad por la que han sido inscritas en los registros turísticos, excepto si el cliente solicita en su reserva la instalación de camas supletorias para menores de 12 años. Asimismo, los establecimientos de alojamiento turístico dispondrán de cunas con la finalidad de que puedan pernoctar los menores de dos años, cuya instalación podrá tener carácter oneroso o gratuito; todo ello, excepto si el establecimiento está especializado solo para adultos.

10. Los establecimientos que ofrezcan la variante denominada *pensión completa integral* deben expresar detalladamente los servicios incluidos en la oferta, tanto en los folletos y programas publicitarios como en anuncios situados en el mismo establecimiento, que se colocarán en lugares visibles. Igualmente, deben anunciar todos los servicios que no estén incluidos con la clara indicación del precio.

**Sección 2.ª**
**Régimen de usos secundarios compatibles**

**Artículo 88**
**Límites**

Los usos compatibles y secundarios al turístico previstos en el artículo 32 de la Ley 8/2012, referidos a las empresas turísticas de alojamiento de los grupos determinados por los artículos 30 y 31 de la misma, y que deberán estar permitidos por los planeamientos urbanísticos, podrán desarrollarse siempre que tanto la superficie edificada como la no edificada correspondiente al uso o usos secundarios o compatibles, no supere el 30 % de la legalmente existente o de la permitida actualmente en la parcela, si esta última fuese mayor.

**Sección 3.ª**
**Explotación conjunta de establecimientos turísticos**

**Artículo 89**
**Requisitos y categoría**

1. La explotación conjunta prevista en el artículo 36 de la Ley 8/2012, independientemente de la necesidad de acreditar que los establecimientos considerados de manera individual son de igual categoría o similar categoría y que se cumple el resto de requerimientos determinados por la citada ley, se realizará mediante una comunicación de modificación de datos, junto con la presentación de un cuestionario de autoevaluación para la totalidad del complejo resultante.

De esta autoevaluación conjunta no se puede desprender una disminución de la categoría mínima que tenían los establecimientos individualmente considerados.

Una vez finalizada la explotación conjunta por cualquier motivo, se presentará un nuevo cuestionario de autoevaluación por cada uno de los establecimientos, debiéndose cumplir todos los mínimos que la norma exige según la categoría que corresponda y también alcanzar la puntuación mínima exigida.

2. La explotación conjunta se puede mantener siempre que todos los establecimientos que lo hayan solicitado mantengan la misma entidad explotadora.

3. La distancia máxima entre los solares o las parcelas donde estén situados los edificios no puede ser superior a 200 metros y la comunicación o unión entre estos establecimientos será practicable por personas con minusvalidez.

4. En caso de que la explotación conjunta acabe por cualquier motivo, los establecimientos dispondrán, individualmente, de todos los servicios propios de un establecimiento de alojamiento, en el grupo que corresponda.

5. Con respecto a la categoría de los establecimientos que forman la explotación conjunta, y de acuerdo con la letra *a* del punto 3 del artículo 36 de la Ley 8/2012, que dispone que todos los establecimientos deben tener una categoría similar aunque sean de diferente grupo, se dispone lo siguiente:

- Si los establecimientos que solicitan la explotación conjunta pertenecen a un mismo grupo, deberán tener la misma categoría.
- Si los establecimientos de alojamiento pertenecen a grupos diferentes, se podrán explotar conjuntamente de acuerdo con la siguiente tabla:

| *Establecimientos de alojamiento hotelero* | *Apartamentos turísticos* |
|---|---|

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| *Establecimientos de alojamiento hotelero* | *Apartamentos turísticos* |
|---|---|
| 5 estrellas gran lujo | 4 llaves superior<br>4 llaves |
| 5 estrellas | 4 llaves superior<br>4 llaves |
| 4 estrellas superior | 4 llaves superior<br>4 llaves<br>3 llaves superior |
| 4 estrellas | 4 llaves superior<br>4 llaves<br>3 llaves superior<br>3 llaves |
| 3 estrellas superior | 4 llaves<br>3 llaves superior<br>3 llaves |
| 3 estrellas | 3 llaves superior<br>3 llaves<br>2 llaves |
| 2 estrellas | 2 llaves |
| 1 estrella | 1 llave |

6. Cada uno de los establecimientos que se explote conjuntamente exhibirá la placa distintiva de la categoría de que disponga el establecimiento, aunque los servicios se presten en un establecimiento de una categoría superior.

7. Cada establecimiento hará la publicidad claramente de su categoría de manera individualizada.

**Sección 4.ª**
**Establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos sujetos a clasificación obligatoria**

**Artículo 90**
**Definiciones y ámbito de aplicación**

1. Definiciones:

a. De conformidad con el artículo 39 de la Ley 8/2012, se entiende por *hotel* el establecimiento destinado a la prestación de un servicio de alojamiento turístico con o sin servicios complementarios, que ocupe la totalidad o una parte independiente de un edificio o conjunto de edificios de cualquier tipología edificatoria, cuyas dependencias constituyan un todo homogéneo, con entradas propias e independientes, y que cumpla el resto de requisitos que establece este decreto. Los ascensores y las escaleras de que disponga tienen que ser de uso exclusivo.

b. Se entiende por *hotel de ciudad* el que, con una configuración de hotel o de hotel apartamento, esté instalado o se instale en zonas cualificadas y ordenadas como casco antiguo por los instrumentos de planeamiento general; o en edificios amparados por la legislación reguladora del patrimonio histórico o que estén catalogados por los instrumentos de planeamiento y situados en un núcleo urbano; o que se ajusten a lo dispuesto en los instrumentos de planeamiento como aptos para su ubicación en suelo urbano.

c. Se entiende por *hotel apartamento* el establecimiento que, además de cumplir los requisitos establecidos para los hoteles, dispone de las instalaciones necesarias para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas en el interior de alguna unidad de alojamiento, y se ajusta a los requerimientos establecidos en este decreto.

d. De conformidad con el artículo 41 de la Ley 8/2012, se entiende por *apartamento turístico* el establecimiento destinado a prestar un servicio de alojamiento turístico, que se anuncie como tal, formado por un conjunto de unidades de alojamiento que dispongan de mobiliario, instalaciones, servicios y equipos adecuados para la conservación, la elaboración y el consumo de alimentos y bebidas, y en unas condiciones que permitan la ocupación inmediata, cumpliendo los requerimientos de este decreto.

2. Ámbito de aplicación: las disposiciones de esta sección se aplican a los hoteles, hoteles de ciudad, hoteles apartamento y apartamentos turísticos, con carácter obligatorio, con el fin de establecer su categoría y clasificación correspondiente.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Asimismo, cumplirán las obligaciones y los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad, accesibilidad, higiene y seguridad, y el resto de normas de protección del consumidor y usuario.

**Artículo 91**
**Actuación de la Administración turística en relación con la clasificación de los establecimientos turísticos**

Las administraciones públicas competentes en materia de turismo adecuarán su actividad, con respecto a la clasificación de los establecimientos turísticos, a los principios siguientes:

a. La clasificación, como elemento esencial de la información al consumidor y usuario en relación con las condiciones que presenta el establecimiento y los servicios que presta, se tiene que ajustar a unos mínimos alcanzados por la tradición y la costumbre con respecto a la prestación de servicios del sector turístico de las Illes Balears, y la percepción del consumidor y usuario en relación con las categorías de los establecimientos.

b. La investigación de la mejora de las prestaciones del sector turístico de las Illes Balears, mediante la mejora de la categoría de los establecimientos como elemento de modernización, en un mercado competitivo y en constante innovación, que da libertad a las empresas para establecer nuevos productos y signos de identidad.

c. La libre elección de los titulares de los establecimientos de la categoría en la que incluir el establecimiento, dentro de la escala de categorías respecto de las cuales tiene las condiciones y los requisitos mínimos de homogeneización del sistema de clasificación que se establece en este decreto.

d. La clasificación del establecimiento de acuerdo con lo establecido en la legislación turística es compatible con el acceso a otras calificaciones del establecimiento de entidades públicas o privadas que reconozcan la calidad, como valor añadido a la responsabilidad empresarial, en relación con los servicios turísticos.

e. El acceso a una categoría del establecimiento no está sometido a autorización administrativa, sino que se integra en el régimen de presentación de declaración responsable o comunicación en los términos establecidos en este Decreto, a la que se debe adjuntar la autoevaluación.

f. La obligación del titular o responsable de efectuar la autoevaluación del establecimiento, de acuerdo con el sistema que se establece en este decreto, así como de hacer publicidad actualizada a efectos de informar al consumidor y usuario, en la página web o documentalmente. Las administraciones pondrán a disposición de las empresas los cuestionarios de autoevaluación correspondientes.

g. La consideración de la autoevaluación correcta y la publicidad por la empresa, y la comprobación de los datos y la publicidad en los registros por la administración competente, como elemento esencial de la transparencia del mercado turístico, que facilita el impulso de la contratación tanto por los operadores turísticos, las agencias de viajes y otros intermediarios, como por el consumidor final.

**Artículo 92**
**Categorías**

1. De acuerdo con el artículo 39 de la Ley 8/2012, los hoteles, hoteles de ciudad y hoteles apartamento se clasifican en cinco categorías identificadas por una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas.

Las categorías de tres y cuatro estrellas pueden tener, además, la cualificación de *superior* y la categoría de cinco estrellas, la cualificación de *gran lujo*.

2. De acuerdo con el artículo 42 de la Ley 8/2012, los apartamentos turísticos se clasifican en cuatro categorías, identificadas por una, dos, tres y cuatro llaves.

Las categorías de tres y cuatro llaves pueden tener, además, la cualificación de *superior*.

**Artículo 93**
**Sobre la obligatoriedad de clasificación de los establecimientos**

1. La clasificación en una de las categorías establecidas es obligatoria para todos los establecimientos a los que hace referencia el artículo anterior, y como ya se ha mencionado es de libre elección por el titular del establecimiento, en las diversas categorías respecto de las que cumple las condiciones y los requisitos mínimos.

2. La adecuación de los establecimientos autorizados y en funcionamiento a alguna de las categorías establecidas requiere la cualificación

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

suficiente prevista en los anexos 2 y 3.

3. En el supuesto de nuevos establecimientos, y de acuerdo con los términos establecidos en la disposición adicional séptima de la Ley 8/2012, los nuevos hoteles y hoteles apartamento deben tener una categoría mínima de cuatro estrellas; los hoteles de ciudad, de tres estrellas, y los apartamentos turísticos, de tres llaves.

En cualquier caso, sí que se podrán inscribir los hoteles, hoteles apartamento y apartamentos turísticos y otros alojamientos turísticos existentes que aumenten de categoría o hayan cambiado de grupo manteniendo una categoría similar, aunque no lleguen a la categoría de cuatro estrellas o de tres llaves.

**Artículo 94**
**Sistema de cualificación**

1. A efectos de obtener la categoría correspondiente, los establecimientos deben reunir los requisitos mínimos de carácter común para todos los establecimientos de la misma categoría, así como las otras condiciones o servicios de libre elección por los titulares de los establecimientos hasta alcanzar el conjunto de condiciones de infraestructuras y de servicios con que obtengan una cualificación suficiente para acceder a la categoría.

2. Los requisitos, las condiciones o los servicios que se pueden tener en cuenta a efectos de la cualificación de los hoteles, hoteles apartamento y apartamentos turísticos son los establecidos en los anexos 2 y 3, respectivamente.

**Artículo 95**
**Normas de aplicación del sistema de cualificación**

Para aplicar el sistema de cualificación, en relación con las prescripciones de los anexos 2 y 3, se deben tener en cuenta las siguientes normas:

a. Los requisitos mínimos —señalados con la letra M en cada categoría— y las condiciones o los servicios de libre elección se indican con la denominación de criterios.

b. Los criterios se agrupan en diversas secciones: áreas comunes; habitaciones: mobiliario y equipamientos; restauración; equipamientos, instalaciones y otros servicios, entre otros.

c. Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada y única, a excepción de unos supuestos determinados en los que los criterios son alternativos (señalados con letras alfabéticamente correlativas) y, en consecuencia, la puntuación no se puede acumular.

d. La puntuación final resulta de la suma de la puntuación de todos los criterios alcanzados por el establecimiento y los servicios y determina la categoría que le corresponde.

e. Los criterios establecidos como mínimos que sean de pago para el cliente al margen del precio de la estancia cumplirán el requisito mínimo exigido, pero no otorgan puntos. El resto de criterios que no sean mínimos se puntuarán independientemente del hecho de que sean de pago o gratuitos.

f. La puntuación otorgada a los criterios referidos en instalaciones se asignará porcentualmente en función de su cumplimiento en las unidades de alojamiento en que esté el servicio o la instalación en la proporción del 25 %, 50 %, 75 % y 100 %, excepto si son criterios mínimos, que se deben cumplir obligatoriamente.

g. A efectos de acceder a una categoría, se debe obtener la puntuación mínima siguiente:

· Hoteles:

1 estrella: 120 puntos
2 estrellas: 200 puntos
3 estrellas: 300 puntos
3 estrellas superior: 450 puntos
4 estrellas: 500 puntos
4 estrellas superior: 650 puntos
5 estrellas: 700 puntos
5 estrellas gran lujo: 950 puntos

· Hoteles apartamento: se añade a la puntuación correspondiente de los hoteles lo que es propio de la tipología de apartamentos:

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

1 estrella: 120 + 21 = 141 puntos
2 estrellas: 200 + 25 = 225 puntos
3 estrellas: 300 + 30 = 330 puntos
3 estrellas superior: 450 + 30 = 480 puntos
4 estrellas: 500 + 35 = 535 puntos
4 estrellas superior: 650 +35 = 685 puntos
5 estrellas: 700 + 40 = 740 puntos
5 estrellas gran lujo: 950 + 40 = 990 puntos

· Apartamentos turísticos:

1 llave: 90 puntos
2 llaves: 150 puntos
3 llaves: 230 puntos
3 llaves superior: 340 puntos
4 llaves: 380 puntos
4 llaves superior: 500 puntos

· Agroturismos, turismo de interior y hoteles rurales:

1 estrella: 120 puntos
2 estrellas 200 puntos
3 estrellas: 250 puntos
3 estrellas superior: 325 puntos
4 estrellas: 400 puntos
4 estrellas superior: 485 puntos
5 estrellas: 570 puntos
5 estrellas gran lujo: 800 puntos

**Artículo 96**
**Autoevaluación**

1. Para facilitar a las personas interesadas un modelo de autoevaluación en lo referente a la cualificación de las categorías establecidas en este decreto, se publica el modelo en el anexo 4, que se publicará en los portales informáticos de las administraciones competentes en ordenación turística.

2. Asimismo, cada Administración turística insular tiene que procurar una homogeneización de la valoración de los criterios de autoevaluación por parte de sus servicios de inspección. Se procurará que los criterios de homogeneización se publiquen en los portales informáticos de las administraciones competentes en ordenación turística.

**Artículo 97**
**Exenciones**

1. De conformidad con el artículo 25 de la Ley 8/2012, la Comisión de Valoración de Dispensas de cada Administración turística insular puede proponer al órgano de decisión, con carácter excepcional, la dispensa del cumplimiento de cualquiera de los criterios de autoevaluación de un establecimiento turístico, cuando de una valoración conjunta de las instalaciones, servicios y mejoras resulte compensado el criterio o criterios exceptuado de una manera conveniente por el interés general, en los términos dispuestos en la Ley 8/2012 y en este decreto.

2. En este mismo sentido, los establecimientos que se especialicen de acuerdo con lo permitido en la Ley 8/2012 pueden ser exonerados del cumplimiento de cualquiera de los parámetros de clasificación a juicio de la Comisión de Valoración de Dispensas de la Administración turística competente, y siempre que resulten compensados y no supongan desvirtuar la categoría pretendida ni las medidas mínimas de seguridad.

3. Asimismo, y en los mismos términos mencionados en los puntos anteriores, se puede exonerar de cualquier parámetro de clasificación a los hoteles situados en los cascos antiguos de las ciudades y pueblos.

4. Si el establecimiento deja en algún momento de estar especializado, y ha sido objeto de exoneración en los términos mencionados en el punto 2, tendrá que cumplir los parámetros que correspondan.

**Artículo 98**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Mantenimiento y modificación de la categoría o de las prestaciones**

1. La categoría declarada ante la Administración turística se mantiene siempre que se mantengan las condiciones que han sido necesarias para alcanzarla.

2. Todas las dependencias, las unidades de alojamiento, las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento estarán en todo momento en las condiciones de calidad establecidas en los criterios que se han tenido en cuenta a efectos de obtener la categoría, y en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento, y también se reparará inmediatamente cualquier desperfecto o avería que haya.

3. La modificación de las condiciones o los servicios del establecimiento obliga a sus titulares a hacer la autoevaluación otra vez y, si procede, a modificar la categoría. Si las modificaciones solo afectan a las condiciones o los servicios de libre elección de los titulares de los establecimientos, sin efecto de rebaja de la categoría registrada, no es obligatorio comunicarlo a la Administración turística insular competente, y es suficiente informar a los consumidores de la nueva autoevaluación en la forma que se prevé en este decreto.

4. En cualquier caso, las comprobaciones y las inspecciones que se hagan en los establecimientos deberán tener en cuenta las autoevaluaciones de las que se haya informado mediante la página web u otros del día de la inspección. En el supuesto de que falte esta información, sin perjuicio de las consecuencias sancionadoras de este hecho, se debe tener en cuenta la categoría del establecimiento que conste en el registro correspondiente.

**Artículo 99**
**Derecho a las condiciones establecidas**

A los efectos del derecho del cliente, contenido en el artículo 15 *c* de la Ley 8/2012, a obtener los servicios turísticos con una calidad que se corresponda con la categoría de la empresa, el servicio o el establecimiento contratado, se debe considerar como mínimo de calidad exigible el mínimo que se corresponda con las condiciones establecidas para el acceso a la categoría del establecimiento, tanto de criterios mínimos como de criterios de libre elección, que consten en la autoevaluación.

**Artículo 100**
**Comprobación e inspección**

1. El régimen de comprobación de la declaración y la veracidad de esta, así como de la comprobación del establecimiento y los servicios declarados, es el establecido en este decreto, en su capítulo I del título II.

2. La Administración turística competente puede revisar de oficio o a instancias de la persona interesada la clasificación de los establecimientos a efectos de determinar si cumplen los requerimientos necesarios para la categoría que tienen asignada. No obstante, solo puede instar la modificación de la categoría declarada cuando esta sea superior a la cualificación máxima que se obtiene, de acuerdo con los requisitos, las condiciones o los servicios realmente prestados por el establecimiento. En el supuesto contrario, se aplicará el principio de libre elección de la categoría por el titular del establecimiento.

3. Las administraciones turísticas velarán por que los establecimientos de alojamiento cumplan los requisitos, las condiciones y los servicios de su categoría. Por ello, además de la visita de inspección como consecuencia de la presentación de la autoevaluación, prevista en este decreto, las administraciones insulares competentes pueden establecer planes de inspección específicos con respecto a la categoría de los establecimientos, y también la obligación de la renovación periódica de la categoría, mediante la autoevaluación de los establecimientos y la presentación de esta a la administración turística competente.

**Sección 5.ª**
**Alojamientos de turismo de interior**

**Artículo 101**
**Alojamientos de turismo de interior**

1. De conformidad con el artículo 39.1 *d* de la Ley 8/2012, son los establecimientos de alojamiento hotelero en los que se presta el servicio de alojamiento turístico con características similares a las de hotel u hotel apartamento, en un edificio situado en el casco antiguo de los núcleos urbanos, el cual deberá ser de construcción anterior al 1 de enero de 1940 o estar catalogado por sus valores patrimoniales histórico-artísticos. Asimismo, deben cumplir las obligaciones y los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad para vivienda, accesibilidad, higiene y seguridad, y en el resto de normas de protección del consumidor y usuario.

2. Al margen de lo anterior, deben cumplir los criterios mínimos que se indican a continuación:

a. Todo el establecimiento se encontrará en perfectas condiciones de limpieza e higiene.
b. Todos los mecanismos y equipos de que dispone tienen que funcionar perfectamente.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

c. Las características del establecimiento concordarán con su categoría.
d. Todas las habitaciones deben tener posibilidad de oscurecer el dormitorio.
e. Se debe realizar la limpieza de la unidad de alojamiento al menos dos veces por semana, o si es requerida por el cliente.
f. Se debe hacer un cambio diario de las toallas, si se solicita.
g. Se debe hacer un cambio de la ropa de cama una vez a la semana, como mínimo.
h. Tiene que disponer del sistema de gestión de quejas a disposición del cliente.
1. Se debe proporcionar a los clientes un número de teléfono que les permita una asistencia e información las 24 horas.

3. Asimismo, los establecimientos que se inscriban en los registros turísticos a partir de la entrada en vigor de este decreto deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

a. Deben disponer de servicios higiénicos generales cuando su capacidad sea igual o superior a 30 plazas.
b. Con carácter optativo, dispondrán de área de recepción, pero tiene que estar en disposición de prestar servicio telefónico las 24 horas, tanto desde el establecimiento como desde el exterior.
c. Debe tener teléfono a disposición de los clientes.
d. Al menos el 80 % de los dormitorios debe tener dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
e. Con respecto a las unidades de alojamiento que tengan sala, esta debe tener unas dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, cocina incluida, y de 12 $m^2$ si no tienen cocina; y los dormitorios, iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
f. Se deberá disponer de un lavabo, inodoro y ducha o bañera por cada habitación.

La Comisión de Valoración de Dispensas de cada administración turística insular puede proponer la dispensa de los requisitos de cumplimiento imposible, siempre que haya una compensación que resulte de una valoración global del establecimiento, en los términos de la Ley 8/2012 y de este decreto.

4. Con carácter opcional, y para poder exhibir e inscribir la categoría de una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, así como superior o gran lujo, si procede, se puede presentar la autoevaluación de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo 2 de este decreto, y de acuerdo con la puntuación mínima determinada en la sección relativa a los alojamientos hoteleros, y, en consecuencia, optar a la categoría obtenida de acuerdo con los criterios establecidos.

En cualquier caso, los establecimientos que se quieran clasificar en categorías hasta tres estrellas no están obligados a cumplir los criterios mínimos del anexo 2 señalados con un asterisco. Sí serán obligatorios para los que quieran adquirir una categoría superior a tres estrellas.

El régimen de presentación de la declaración responsable o comunicación y de la autoevaluación, de regulación de esta, así como el de comprobación por parte de la administración turística insular, será el que se determina en la sección relativa a los establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos, en todo lo que no sea incompatible.

**Sección 6.ª**
**Alojamientos de turismo rural**

**Artículo 102**
**Cambio de uso de las construcciones y los anexos previstos en el artículo 44.2 de la Ley 8/2012**

Al margen del cumplimiento de los términos indicados en el artículo 44.2 de la Ley 8/2012, las construcciones y los anexos que se quieran destinar a cualquier tipo de uso del alojamiento de turismo rural, y que supongan un cambio en el uso de estos, deben estar ubicados en la misma parcela o en una parcela contigua a aquella en la cual se encuentre el establecimiento turístico principal.

**Artículo 103**
**Alojamientos de agroturismo**

1. De conformidad con los artículos 43 y 44.1 *b* de la Ley 8/2012, son los establecimientos en los que se presta el servicio de alojamiento turístico, en edificaciones construidas anteriormente al 1 de enero de 1960, situadas en suelo rústico y en una finca o fincas que dispongan de una superficie mínima de 21.000 $m^2$, y que constituyan una explotación agrícola, ganadera o forestal, que tendrá que estar inscrita en el Registro General de Explotaciones Agrarias de las Illes Balears durante todo el tiempo en que se lleve a cabo la explotación turística.

2. Los establecimientos de agroturismo deben cumplir las obligaciones y los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad para viviendas, accesibilidad, higiene y seguridad, y en el resto de normas de protección del consumidor y usuario.

3. Al margen de lo anterior, cumplirán con los criterios mínimos que se indican a continuación:

a. Todo el establecimiento estará en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

b. Todos los mecanismos y equipos de que dispone tienen que funcionar perfectamente.
c. Las características del establecimiento concordarán con su categoría.
d. Todas las habitaciones deben disponer de la posibilidad de oscurecer el dormitorio.
e. Se debe realizar la limpieza de la unidad de alojamiento al menos dos veces por semana, o si es requerida por el cliente.
f. Se debe hacer el cambio diario de las toallas, si se solicita.
g. Se debe hacer el cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo.
h. Tiene que disponer del sistema de gestión de quejas a disposición del cliente.
1. Se debe proporcionar a los clientes un número de teléfono que les permita una asistencia e información las 24 horas.

4. Asimismo, los establecimientos que se inscriban en los registros turísticos a partir de la entrada en vigor de este decreto deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

a. Todas las unidades de alojamiento deben disponer de lavabo, inodoro y ducha o bañera.
b. Deben disponer de servicios higiénicos generales cuando la capacidad sea igual o superior a 30 plazas.
c. Debe tener teléfono a disposición de los clientes.
d. Con carácter optativo puede disponer de área de recepción.
e. Tiene que estar en disposición de prestar servicio telefónico las 24 horas, tanto desde el establecimiento como desde fuera.
f. Al menos el 80 % de los dormitorios debe tener unas dimensiones iguales o superiores a 14 m², baño incluido. Quedan exceptuados de esta obligación los alojamientos de agroturismo con una capacidad igual o inferior a 12 unidades de alojamiento.
g. Con respecto a las unidades de alojamiento que tengan sala, esta debe tener unas dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, cocina incluida, y 12 $m^2$ si no tienen cocina; y los dormitorios, iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
h. Se debe ofrecer un servicio de desayuno con variedad adecuada de comidas y bebidas, en un área con capacidad mínima para el 50 % de los clientes.

La Comisión de Valoración de Dispensas de cada administración turística insular puede proponer la dispensa de los requisitos de cumplimiento imposible, siempre que haya una compensación que resulte de una valoración global del establecimiento, en los términos de la Ley 8/2012 y de este decreto.

5. Con carácter opcional, y para poder exhibir e inscribir la categoría de una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, así como superior o gran lujo, si procede, se puede presentar la autoevaluación de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo 2 de este decreto y de acuerdo con la puntuación mínima determinada en la sección relativa a los alojamientos hoteleros, y, en consecuencia, optar a la categoría obtenida de acuerdo con los criterios establecidos.

En cualquier caso, los establecimientos que se quieran clasificar en categorías de hasta tres estrellas o bien de cuatro estrellas, cuando estos últimos no superen las 12 unidades de alojamiento, no están obligados a cumplir los criterios mínimos del anexo 2 señalados con un asterisco. Sí serán obligatorios para los que quieran adquirir una categoría superior a tres estrellas; con respecto a los de cuatro estrellas, cuando estos tengan más de 12 unidades de alojamiento.

El régimen de presentación de la declaración responsable o comunicación y de la autoevaluación, de regulación de esta, así como el de comprobación por parte de la Administración turística insular, es el que determina la sección relativa a los establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos, en todo lo que no sea incompatible.

**Artículo 104**
**Alojamientos de hotel rural**

1. De conformidad con los artículos 43 y 44.1 *a* de la Ley 8/2012, son los establecimientos en que se presta el servicio de alojamiento turístico con características similares a las de un hotel u hotel apartamento, en edificios rurales que destacan por su excelencia y sus valores arquitectónicos, etnológicos o patrimoniales, con fecha de construcción anterior al 1 de enero de 1940, y situados y vinculados a un terreno rústico con una superficie mínima de 49.000 $m^2$.

2. Los establecimientos de hotel rural deben cumplir las obligaciones y los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad para viviendas, accesibilidad, higiene y seguridad, y en el resto de normas de protección del consumidor y usuario.

3. Al margen de lo anterior, tienen que cumplir los criterios mínimos que se indican a continuación:

a. Todo el establecimiento estará en perfectas condiciones de higiene y limpieza.
b. Todos los mecanismos y equipos de que dispone tienen que funcionar perfectamente.
c. Las características del establecimiento concordarán con su categoría.
d. Todas las unidades de alojamiento deben tener la posibilidad de oscurecer el dormitorio.
e. Se debe llevar a cabo, como mínimo, una limpieza diaria de la habitación.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

f. Se debe llevar a cabo un cambio diario de toallas, si se solicita.
g. Se debe llevar a cabo un cambio de ropa de cama una vez a la semana como mínimo.
h. Tiene que disponer del sistema de gestión de quejas a disposición del cliente.
1. Se debe proporcionar a los clientes un número de teléfono que les permita una asistencia e información las 24 horas.

4. Asimismo, los establecimientos que se inscriban en los registros turísticos a partir de la entrada en vigor de este decreto deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

a. El acceso de los clientes se tiene que poder realizar por accesos independientes de los previstos para los servicios y las mercancías. En aplicación de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 8/2012, y en los términos generales dispuestos en este decreto para las dispensas, el cumplimiento de este requisito puede ser dispensado siempre que resulte justificado por razones de diseño arquitectónico, imposibilidad de adaptación arquitectónica o conservación del patrimonio.
b. Las áreas públicas estarán climatizadas. En aplicación de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 8/2012, y en los términos generales dispuestos en este decreto para las dispensas, el cumplimiento de este requisito puede ser dispensado siempre que quede justificado por razones arquitectónicas, de diseño, de superficie, de orientación, de climatización suficiente de todas o parte de las áreas públicas, o de otras que sean propias de los edificios destinados a turismo rural.
c. Deben disponer de servicios higiénicos generales separados independientes para hombres y mujeres si disponen de más de 30 plazas.
d. Deben disponer de un área de recepción separada y funcionalmente independiente, que preste el servicio las 24 horas y que sea accesible por teléfono desde el hotel y desde fuera de éste.
e. Deben tener teléfono a disposición de los clientes.
f. Deben disponer de un manual de los servicios ofrecidos multilingüe.
g. Al menos el 80 % de los dormitorios debe tener dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
h. Con respecto a las unidades de alojamiento que tengan una sala, deben tener dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, cocina incluida, y 12 $m^2$ si no tienen cocina; y los dormitorios, iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
1. Todas las habitaciones dispondrán de lavabo, inodoro y ducha o bañera.
j. Se tiene que ofrecer servicio de desayuno con variedad adecuada de comidas y bebidas, en un área con capacidad mínima para el 60 % de los clientes.
k. En caso de disponer de piscina exterior, ésta debe tener unas dimensiones adecuadas a la capacidad del hotel, con una configuración integrada en el entorno.

La Comisión de Valoración de Dispensas de cada administración turística insular puede proponer la dispensa de los requisitos de imposible cumplimiento, siempre que haya una compensación que resulte de una valoración global del establecimiento, en los términos de la Ley 8/2012 y de este decreto.

5. Con carácter opcional, y para poder exhibir e inscribir la categoría de una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, así como superior o gran lujo, si procede, se puede presentar la autoevaluación de acuerdo con el anexo 2 de este decreto, y de acuerdo con la puntuación mínima determinada en la sección relativa a los alojamientos hoteleros, y, en consecuencia, optar a la categoría obtenida de acuerdo con los criterios establecidos.

El régimen de presentación de la declaración responsable o comunicación y de la autoevaluación, de regulación de ésta, así como el de comprobación por parte de la Administración turística insular, es el que se determina en la sección relativa a los establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos, en todo lo que no sea incompatible.

**Sección 7.ª**
**Hospederías**

**Artículo 105**
**Hospederías**

1. De conformidad con el artículo 46 de la Ley 8/2012, se entiende por *hospedería* el establecimiento que, formando parte de una iglesia, capilla o santuario, destina alguna de sus dependencias al servicio de alojamiento al público en general.

Quedan excluidos de esta consideración los establecimientos de titularidad de las administraciones públicas o de entidades privadas cuyo uso esté reservado a grupos de personas que deban cumplir determinados requisitos, como la pertenencia a una orden religiosa o similar y, en consecuencia, no se ofrecen al público en general.

2. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 8/2012, las hospederías se consideran empresas turísticas de alojamiento y, por lo tanto, es obligatoria su inscripción en los registros de carácter turístico mediante la presentación de la DRIAT a la administración turística insular competente en materia de ordenación turística y están sometidas a las determinaciones que fijan la Ley 8/2012 y este decreto.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

3. Las hospederías deben cumplir las obligaciones y los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad para viviendas, accesibilidad, higiene y seguridad, y en el resto de normas de protección del consumidor y usuario, así como las generales relativas a los alojamientos turísticos, además de cumplir los criterios mínimos siguientes:

a. Todo el establecimiento estará en perfectas condiciones de limpieza e higiene.
b. Todos los mecanismos y equipos de que dispone tienen que funcionar perfectamente.
c. Las características del establecimiento concordarán con su categoría.
d. Debe disponer de servicios higiénicos generales cuando su capacidad sea igual o superior a 30 plazas.
e. Debe tener teléfono a disposición de los clientes.
f. Debe disponer de área de recepción, que estará en disposición de prestar servicio telefónico las 24 horas, tanto desde el establecimiento como desde fuera.
g. Al menos el 60 % de los dormitorios tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m², baño incluido.
h. Con respecto a las unidades de alojamiento que tengan sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 $m^2$, cocina incluida, y 12 $m^2$ si no tienen cocina; y los dormitorios, iguales o superiores a 14 $m^2$, baño incluido.
1. Al menos el 60 % de las habitaciones dispondrá de lavabo, inodoro y ducha o bañera.
j. Todas las habitaciones deben tener la posibilidad de oscurecer el dormitorio.
k. Se debe llevar a cabo al menos una limpieza diaria de la habitación. En todo caso, se puede pactar que el servicio de limpieza sea a cargo del huésped.
l· Se debe llevar a cabo el cambio diario de las toallas, si se solicita.
m. Se debe llevar a cabo el cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo.
n· Se debe ofrecer un servicio de desayuno con variedad adecuada de comidas y bebidas, en un área con capacidad mínima para el 50 % de los clientes.
ñ· Debe disponer del sistema de gestión de quejas a disposición del cliente así como determina la normativa específica.

4. Con carácter opcional, y para poder exhibir e inscribir la categoría de una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas, así como superior o gran lujo, si procede, se puede presentar la autoevaluación de acuerdo con los requisitos establecidos en los anexos de este decreto para hoteles o para hoteles apartamento, y de acuerdo con la puntuación mínima determinada en la sección relativa a los alojamientos hoteleros, y, en consecuencia, optar a la categoría obtenida de acuerdo con los criterios establecidos.

El régimen de presentación de la declaración responsable o comunicación y de la autoevaluación, de su regulación, así como el de comprobación por parte de la administración turística insular, es el determinado en la sección relativa a los establecimientos de alojamiento hotelero y apartamentos turísticos, en todo lo que no sea incompatible.

5. Estatutos internos: los titulares de la hospedería pueden tener un régimen de admisión y unas normas de comportamiento adecuadas a los estatutos de su orden religiosa, que en todo caso tendrán que ser puestos en conocimiento de los posibles huéspedes de manera explícita antes de la contratación.

## Capítulo III
## Empresas comercializadoras de estancias turísticas en viviendas

### Artículo 106
### Viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas

1. De conformidad con el artículo 52 de la Ley 8/2012, las viviendas objeto de comercialización turística pueden responder a las siguientes tipologías:

a. Vivienda unifamiliar aislada, única en el solar o parcela, y aislada en el sentido de que no tiene otras viviendas contiguas.

b. Vivienda unifamiliar entre medianeras, siempre que esta sea la única en la parcela.

Con respecto a los supuestos en que se tenga que valorar la existencia de analogía, que serán los casos en que haya dos o más viviendas de tipología tradicional dentro de una única parcela, se debe iniciar un expediente ante la administración turística insular competente en materia de ordenación turística, y se debe presentar la siguiente documentación:

- Copia de la cédula de habitabilidad.
- Copia de la escritura de propiedad.
- Plano catastral del conjunto.
- Con respecto a la propiedad horizontal existente en la parcela, deben añadir a la declaración responsable de inicio de actividad una declaración en cuanto al hecho de que los estatutos que regulan la propiedad horizontal no impiden el

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

arrendamiento turístico.

En caso de que los estatutos se modifiquen e impidan el arrendamiento turístico, se iniciará el procedimiento de cancelación de la inscripción de los registros turísticos y la suspensión de la actividad.

c. Viviendas unifamiliares pareadas: de conformidad con el artículo 52.1 de la Ley 8/2012, son las que se encuentran en una misma parcela sometida a régimen de propiedad horizontal o cuando en diferentes parcelas hay viviendas unifamiliares adosadas a la pared medianera que los separa.

Cuando se trate de viviendas pareadas que se encuentran en una misma parcela sometidas a propiedad horizontal, añadirán a la declaración responsable de inicio de actividad una declaración con respecto al hecho de que los estatutos que regulan la propiedad horizontal no impiden el arrendamiento turístico.

En caso de que los estatutos se modifiquen e impidan el arrendamiento turístico, se iniciará el procedimiento de cancelación de la inscripción de los registros turísticos y la suspensión de la actividad.

2. Con respecto al cómputo de baños mínimos por vivienda previstos en el artículo 52.4 de la Ley 8/2012, este se realizará de la siguiente forma:

- Entre 1 y 5 plazas: 1 baño
- Entre 6 y 8 plazas: 2 baños
- Entre 9 y 11 plazas: 3 baños
- 12 plazas: 4 baños

3. No se puede comercializar ni hacer publicidad de estancias en viviendas turísticas sin la presentación previa de la DRIAT a la Administración turística, en los términos generales previstos para las actividades turísticas reguladas en la Ley 8/2012 y en este decreto.

4. A este tipo de comercialización se le aplica, en lo que no sea contradictorio, el régimen de información, precios, publicidad y reservas que regulan los artículos 86 y 87 de este decreto.

5. De conformidad con el artículo 28 de la Ley 8/2012, solo las empresas turísticas debidamente inscritas en los registros turísticos pueden usar publicidad, en cualquier tipo de soporte, en que aparezcan los términos *turístico*, *vacacional* o similares, referidos a las viviendas que comercializan, sea en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma o en otros.

6. Asimismo, estas empresas están obligadas a garantizar la prestación directa o indirecta de los servicios turísticos a que se refiere el artículo 51 de la Ley 8/2012.

7. Con respecto al cómputo de plazas, no computan a los efectos del máximo de plazas establecido en el artículo 52.3 de la Ley 8/2012 las plazas efectivamente destinadas y ocupadas por niños hasta 12 años, como tampoco para el personal de vigilancia, de limpieza o doméstico que pueda pernoctar en el alojamiento.

8. Con respecto a la comercialización de estancias a que se refiere este capítulo, y para una mejor información y seguridad jurídica, la Consejería de Turismo y Deportes, o la administración turística insular competente en materia de ordenación turística, tendrá publicada en su página web una lista actualizada de los canales que se consideran de comercialización turística, sin que se pueda considerar una lista cerrada, en el sentido de que no implicará que un canal que no esté incluido en esta lista no se pueda considerar, por razones justificadas, también canal de comercialización turística.

**Artículo 107**
**Requisitos mínimos**

1. De conformidad con el artículo 50.4 de la Ley 8/2012, se establece una serie de requisitos que deben cumplir las viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas que se quieran inscribir en los registros turísticos con el fin de ejercer su actividad. Estos requisitos son los dispuestos en el anexo 6.

2. El anexo 6 contiene dos relaciones de requisitos: unos indispensables y, por lo tanto, de cumplimiento obligatorio, y otros evaluables. Con respecto a estos últimos, la persona interesada tiene que otorgar la puntuación que considere adecuada a cada uno de los aspectos, con el máximo de puntos indicados. El total de puntos obtenidos no puede ser inferior a 70.

3. Acreditación provisional: en caso de que se cumplan los requisitos indispensables y se llegue a una puntuación entre 50 y 70 puntos de los requisitos evaluables, se obtendrá una acreditación provisional de seis meses de duración, con la obligación de alcanzar, cuando se acabe el plazo, al menos 75 puntos de los requisitos evaluables.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

4. Al margen de los requisitos mencionados en los puntos anteriores, las empresas comercializadoras de estancias turísticas cumplirán con toda la normativa que les pueda ser aplicable, incluida la fiscal. Asimismo, tendrán una dirección independiente de la vivienda objeto de estancias a los efectos de notificaciones, y deben disponer de una póliza de seguro por un importe mínimo de 300.000 euros, con una fianza máxima de 600 euros por siniestro, que cubra la responsabilidad civil por daños corporales y materiales que puedan sufrir los usuarios de las viviendas durante sus estancias.

5. Si procede, las condiciones contractuales expuestas en la página web del comercializador que hayan sido expresamente aceptadas por el cliente tendrán efectos contractuales.

En los contratos, respetando la normativa vigente, se podrán disponer los supuestos de rescisión que las partes consideren pertinentes en relación con comportamientos incívicos, incumplimiento de las ordenanzas relativas a ruidos y de otros.

**Artículo 108**
**Placa identificativa**

Durante el periodo que sea objeto de comercialización, en todas las viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas será obligatoria la exhibición, en lugar destacado y visible, de la placa identificativa normalizada en la cual figure el distintivo correspondiente al grupo, cuyo modelo se encuentra en el anexo 1.

**Artículo 109**
**Comercializador de estancias turísticas**

A los efectos exclusivos de inscripción en los registros turísticos, solo se permite una empresa comercializadora de estancias turísticas por vivienda, que puede coincidir o no con el propietario, y con independencia de que se explote directa o indirectamente por medio de centrales de reserva o de otros mediadores.

## Capítulo IV
## Empresas turístico-residenciales

**Artículo 110**
**Definición de complejo**

1. A los efectos del artículo 47 de la Ley 8/2012, se puede entender por pertenecientes al mismo complejo las viviendas ubicadas a una distancia máxima de 200 metros del solar o parcela del alojamiento, siempre que la distancia sea practicable, en los términos de la normativa específica. Motivadamente, se puede autorizar una distancia superior a 200 metros, en los términos previstos en la Ley 8/2012 y en este decreto para las dispensas.

2. En cualquier caso, las viviendas o las unidades de alojamiento residencial que se incorporen a una empresa turístico-residencial tienen que vincular turísticamente sus solares o parcelas.

3. Con respecto al cómputo del número de plazas turísticas de cada vivienda o unidad de alojamiento residencial unifamiliar, este se determinará de forma que las dos primeras habitaciones computan como dos plazas cada una y las habitaciones siguientes se pueden computar como una o dos plazas más cada una.

## Capítulo V
## Empresas turísticas de restauración

**Artículo 111**
**Condiciones y requisitos mínimos de los establecimientos de restauración**

Los establecimientos de restauración deben cumplir las siguientes condiciones y requisitos mínimos con carácter general:

a. Personal:

Con independencia del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la legislación en materia de sanidad y consumo, que se deberán cumplir en sus estrictos términos:

- Debe disponer de los conocimientos y la formación que sean necesarios para llevar a cabo su actividad y que garanticen la correcta prestación del servicio.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

- La presentación será correcta, en condiciones adecuadas de higiene y decoro, y procurará la prestación del servicio con la máxima rapidez y eficacia.
- Al inicio de su actividad en la empresa, la dirección del establecimiento dará a conocer a los empleados un manual de bienvenida que recoja los términos adecuados de presentación, las fórmulas de cortesía y el trato correcto al cliente, que debe ser cumplido por el personal.
- Se debe disponer de personal que hable alguna de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
- Los titulares de la explotación de los establecimientos deben conservar los documentos acreditativos de las inspecciones de las instalaciones que se hayan realizado, así como de la formación del personal para conseguir el cumplimiento correcto de sus funciones y el cumplimiento de la normativa sectorial aplicable.

b. Locales:

Con independencia de las obligaciones establecidas en la legislación en materia de sanidad y consumo, que se cumplirán estrictamente en sus términos, los establecimientos de restauración y los establecimientos turísticos que presten servicio de comedor vigilarán la calidad y limpieza de las instalaciones y, en cualquier caso, tendrán especial cuidado de:

- Los locales íntegramente, el mobiliario, el menaje y el resto de equipamiento deben estar en un correcto estado de limpieza, conservación y salubridad, y serán adecuados a la correcta prestación del servicio y a la categoría del establecimiento.
- Tiene que haber en cada establecimiento un plan de limpieza eficaz a disposición de los inspectores en caso de ser requerido.
- Los productos químicos deben ser almacenados y usados de forma correcta.
- Los establecimientos dispondrán de los elementos y las instalaciones necesarios y adecuados para elaborar, preparar y servir correctamente las consumiciones que ofrezcan a sus clientes, y se entienden como tales tanto comidas como bebidas.
- Todos los establecimientos de restauración dispondrán de servicios higiénicos, que deberán estar en correcto estado de funcionamiento y limpieza, y cuyo contenido mínimo será el siguiente, tanto con respecto al de hombres como al de mujeres: lavabo e inodoro. Asimismo, los dos tienen que tener espejo, dispensador de jabón, toallas de un solo uso o secador de manos eléctrico, percha y papelera.
- Si por las características específicas de los establecimientos en cuanto a espacio o actividad no se puede cumplir con los mínimos exigidos respecto a servicios higiénicos, adjuntarán a la declaración responsable un certificado o una autorización municipal en que conste la posibilidad de ejercer la actividad de restauración.
- Capacidad: el número de plazas en sala, barra y terraza que tiene que señalarse en el informe descriptivo, que acompaña la declaración responsable de inicio de la actividad, debe entenderse como capacidad máxima resultante de la aplicación de la disposición normativa de seguridad en caso de incendio, o de otra disposición que regule la capacidad, que le sea aplicable.

c. Comidas y bebidas:

Con independencia de las obligaciones establecidas en la legislación en materia de sanidad y consumo, que se deben cumplir estrictamente en sus términos, los establecimientos de restauración reunirán las siguientes condiciones:

- Se tiene que cuidar de la calidad y del perfecto estado de conservación de los ingredientes que se utilicen en la preparación de las comidas y las bebidas, así como de su adecuada preparación y presentación, y en este sentido se tienen que respetar las fases de temperatura y tiempo a que está sometido el alimento, de manera que se garantice su salubridad en las diferentes fases que se puedan dar: recepción, almacenaje, descongelación, procesamiento, elaboración, enfriamiento, recalentamiento-regeneración y transporte. Asimismo, se hará una rotación de género de forma segura.
- Se tiene que poner a disposición del personal un manual relativo al proceso de manipulación de los productos ofrecidos en el establecimiento. En la elaboración de los alimentos se evitará en todo momento la contaminación cruzada.
- Los bares cafetería dispondrán de una zona de elaboración y preparación de los productos que ofrezcan debidamente condicionada y diferenciada.
- Los restaurantes dispondrán de una dotación adecuada al sistema de trabajo y así, de conformidad con las normas de salud: cámara o cámaras donde estén debidamente diferenciados los alimentos elaborados, las materias primas (carne, pescado), los postres y las ensaladas, así como zonas acondicionadas y diferenciadas para los diferentes procesos de manipulación de alimentos.

d. Información:

Sin perjuicio de los derechos y las obligaciones determinados en la legislación en lo referente a protección de consumidores y usuarios, los establecimientos de restauración:

- Pueden fijar libremente sus precios, y tienen que proporcionar al consumidor información sobre el precio total, impuestos incluidos, de todos los productos y servicios que ofrezcan.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

- La información suministrada relativa a los precios debe estar clara, completa y determinada para cada servicio y no puede incluir ninguna cantidad en concepto de cubierto, carta, reserva de plaza, comensales, o similares.
- No se puede cobrar ningún concepto que no haya sido solicitado de manera expresa por el cliente (pan, aceitunas, mayonesas o similares).
- Las cartas o la lista de precios de todos los servicios ofrecidos, el horario de apertura y cierre, el horario de comedor, en su caso, así como la composición y precio del menú del día, si se ofrece, se exhibirán en un lugar visible y accesible por los clientes y tienen que constar en al menos una de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. Asimismo, se especificará si el precio varía en función de si la consumición se hace en el interior o en el exterior del local.
- En caso de ofrecer menús, se entiende que el precio indicado incluye primer plato, segundo plato, postres, pan y bebida. Si no es así, se anunciará específicamente.
- En determinados productos con precio de coste fluctuante se permite la indicación en las cartas de la expresión *precio según mercado* (PSM), pero el establecimiento debe informar a los consumidores del precio exacto de una consumición o ración mediante una hoja adjunta a la carta.
- En el caso de establecimientos con reglamento interno o condiciones de admisión, estas tienen que estar especificadas en la entrada de los establecimientos y no pueden contener discriminación alguna en razón de nacimiento, sexo, raza, religión y otros aspectos prohibidos por el ordenamiento jurídico.
- También se pueden especializar, así como dispone el artículo 55 de la Ley 8/2012.

**Artículo 112**
**Grupos, definiciones y exclusiones**

1. En los términos del capítulo V del título III de la Ley 8/2012:

a. Se entiende por *restaurante* el establecimiento que ofrece, mediante un precio, consumo de comidas y bebidas, y que dispone de cocina debidamente equipada y de comedor independiente para su consumo. En el desarrollo de su actividad pueden ofrecer comidas o cenas, y también cualquier otro servicio que pueden prestar los bares cafetería.

b. Se entiende por *bar cafetería* el establecimiento que, disponiendo de una cocina adecuada, ofrece mediante un precio todo tipo de bebidas y comidas en barra o mesas. Estos establecimientos deben poder suministrar a los clientes, en cualquier momento dentro de su horario de apertura, la totalidad de las comidas y bebidas que ofrezcan.

c. El consumo ofrecido por restaurantes y bares cafetería se realizará en el mismo local, sin perjuicio de que se pueda prestar el servicio de venta de comidas y bebidas para llevar y el servicio a domicilio, así como servicio de *catering*, siempre que se cumplan los requisitos exigidos de forma normativa para hacerlo.

2. En aplicación de la letra *c* del artículo 54 de la Ley 8/2012, se introducen dos nuevos grupos de establecimientos de restauración, a los que se deben aplicar los términos de este capítulo en los aspectos que no contradigan su naturaleza:

a. Bar de copas: son los establecimientos que sirven ininterrumpidamente durante su apertura, mediante un precio, bebidas, sin disponer de servicio de comidas. Se deben entender incluidos en esta clasificación, a título orientativo, no exclusivo: los bares musicales / pubs y los bares situados en discotecas, salas de fiesta o salas de baile.

b. *Catering*: son los establecimientos que disponen de cocina adecuada y suministran alimentos mediante un precio para su consumo directo a un determinado número de clientes o consumidores en banquetes, convenciones, cócteles o acontecimientos similares, que no se dan de manera continuada y regular en el tiempo. Estas empresas deben disponer de la infraestructura necesaria para la preparación y distribución de los alimentos y cumplir con su normativa específica. También deben disponer de seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos derivados de su actividad.

3. No tienen la consideración de establecimientos turísticos de restauración los locales destinados a la elaboración y la venta de productos artesanos, cuando dediquen como máximo una superficie del 20 % del total al consumo para los clientes de los productos allí elaborados dentro de lo que es la actividad principal, acompañados o no de bebidas servidas de manera complementaria y accesoria, y siempre que no superen las 10 plazas en mesa o barra. Para calcular la superficie total, esta se entenderá sin el espacio ocupado por los almacenes.

**Artículo 113**
**Placas identificativas y categoría Gold**

1. Los establecimientos de restauración exhibirán en un lugar visible, en la entrada del establecimiento, la placa identificativa del grupo, de conformidad con el modelo que contiene el anexo 1 de este decreto. Asimismo, el letrero del nombre comercial no puede inducir a confusión con respecto al grupo al cual pertenece.

2. Categoría Gold: al margen de la placa identificativa, los establecimientos de restauración que superen un sistema de calidad reconocido por

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

la administración turística competente, y con independencia de la exhibición de la identificación de acogimiento al sistema, tienen derecho a identificarse con una placa distintiva anexa que recoja la categoría Gold, mientras se mantenga este sistema de calidad. En este sentido, el no mantenimiento del sistema de calidad implicará también que la Administración turística dejará de considerar la categoría Gold del establecimiento.

A estos efectos se pueden firmar convenios entre las administraciones turísticas y las asociaciones y cámaras de comercio, en los términos legales correspondientes, que conduzcan a la aplicación efectiva de lo establecido en este apartado.

3. En cualquier caso, los establecimientos con esta categoría superior tendrán los siguientes derechos:

- A ser reconocida e inscrita la categoría especial en los registros turísticos por las administraciones turísticas, mientras mantengan el sistema de calidad.
- A utilizar este distintivo y categoría y hacer publicidad del mismo. Con respecto a la placa acreditativa de la categoría, deberá atenerse al modelo establecido en el anexo 1.
- A que la existencia y la consideración de este distintivo y categoría sean incluidas en las labores de promoción turística que haga a la Administración turística.
- A que se valore esta condición en las convocatorias de subvenciones que lleve a cabo la Administración turística en materia de restauración, en los términos concretos que fijen las bases reguladoras.
- Otros que se puedan determinar por medio de las vías establecidas de forma normativa.

**Artículo 114**
**Baja temporal**

Los establecimientos de restauración pueden estar de baja temporal un plazo máximo de un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística al empezar el plazo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la Administración turística competente debe pasar de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

## Capítulo VI
## Empresas de intermediación turística

**Artículo 115**
**De las actividades y los requisitos de las agencias de viajes**

1. En relación con el artículo 58 de la Ley 8/2012 y las previsiones que contiene la Directiva 2006/123/CE, se considera que son actividades de las agencias de viajes la organización, la oferta o la venta de los viajes combinados, tal como se definen en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o norma que lo sustituya.

2. En defensa de los derechos y de los intereses económicos de los consumidores y usuarios de los servicios de las agencias de viajes:

a. Las agencias de viajes están obligadas a constituir y mantener en permanente vigencia una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios, especialmente del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra de la empresa, y de las obligaciones adquiridas para con las personas contratantes de un viaje combinado conforme a lo previsto en la normativa sectorial aplicable.

b. La fianza debe cubrir las cantidades siguientes: 120.000 euros las agencias mayoristas, 60.000 euros las agencias minoristas y 180.000 euros las agencias mayoristas-minoristas. Se constituirá mediante un ingreso en la Tesorería de la administración insular competente en materia de ordenación turística, por los medios establecidos legalmente.

Se consideran *agencias de viajes mayoristas* las que proyectan, elaboran y organizan viajes combinados y todo tipo de servicios turísticos para ofrecerlos y venderlos exclusivamente a otras agencias de viajes, y no pueden ofrecer ni vender sus productos directamente al usuario o consumidor.

Se consideran *agencias de viajes minoristas* las que comercializan el producto de las agencias mayoristas y lo venden directamente al usuario o consumidor, o bien proyectan, elaboran y organizan o venden viajes combinados y toda clase de servicios turísticos directamente al usuario y no pueden ofrecer ni comercializar sus productos a través de otras agencias. No se consideran incluidos en esta limitación las funciones de las agencias de viajes minoristas en su calidad de representantes de agencias de viajes extranjeras, ni tampoco la posibilidad de practicar exclusivamente la función receptiva.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Se consideran *agencias de viajes mayoristas-minoristas* las que desarrollan las actividades de los dos grupos anteriores.

c. Las cantidades indicadas deben cubrir la apertura de seis establecimientos. Para cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior, se incrementará la fianza individual en la cantidad de 12.000 euros. Si la agencia de viajes hace ventas directas por medios telemáticos, nuevos canales en línea o por terminales informáticos no atendidos tiene que sumar a los establecimientos físicos un único establecimiento adicional que llamaremos *virtual*.

d. En caso de aportar una fianza constituida en otro estado miembro de la Unión Europea, si las cantidades son inferiores, se tienen que completar hasta llegar a las cuantías aquí establecidas.

e. En caso de ejecutarse la fianza, la agencia de viajes está obligada a reponerla en un plazo máximo de quince días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de su importe.

f. En el supuesto de que las agencias de viajes, en sus diferentes modalidades, sean sujetos de un expediente de suspensión, cese, renuncia o baja de su actividad, no puede ser cancelada la fianza.

g. En el supuesto de que las agencias de viajes, en sus diferentes modalidades, cesen en su actividad, la fianza queda afecta durante dos años al cumplimiento de las responsabilidades que puedan serles exigidas en virtud de una resolución judicial o laudo arbitral firme. Transcurrido este plazo, la Administración debe proceder de oficio a la cancelación y la devolución en el plazo máximo de quince días.

h. Asimismo, las agencias de viajes deben afianzar su responsabilidad mediante la suscripción de una póliza de seguro que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro para afianzar el desarrollo normal de la actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad debe ser directa o subsidiaria, según si se utilizan medios propios o no en la prestación del servicio. La póliza de seguro tiene que cubrir los tres bloques de responsabilidad siguientes:

- La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
- La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas incluyen toda clase de daños corporales, daños materiales y otros perjuicios económicos.

La póliza debe cubrir siniestros, como mínimo, por valor de 450.000 euros, divididos en 150.000 euros para cada uno de los bloques. La póliza irá firmada por el beneficiario del seguro y la entidad aseguradora, acompañada del recibo acreditativo del pago. Las agencias de viajes están obligadas a mantener la vigencia de esta póliza.

Las agencias de viajes ya establecidas en otro estado miembro de la Unión Europea deben acreditar que tienen constituida una póliza de seguro en los términos descritos y al menos por las cantidades indicadas antes.

1. Las agencias de viajes están obligadas a informar a sus clientes, mediante información accesible en sus páginas web, o en la documentación contractual o precontractual que les entreguen, de que tienen constituida, en la forma exigida en la normativa, una fianza para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios correspondientes a los viajes combinados.

3. Las agencias de viajes con titular, sea persona física o jurídica, que no pertenezcan a la Unión Europea, deben encomendar la representación, con carácter permanente o simplemente para actos concretos, a una o a más agencias de viajes de la Unión Europea que ejerzan sus actividades en la comunidad autónoma de las Illes Balears. Cuando la representación se otorgue con carácter permanente, se acreditará ante la administración competente en la materia.

4. Las agencias de viajes pueden estar de baja temporal hasta un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística dentro de los tres primeros meses desde el inicio de esta baja, y de mantener en vigor la fianza, en los términos mencionados en este artículo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

**Artículo 116**
**Mediadores turísticos**

1. En los términos del artículo 59 de la Ley 8/2012, los mediadores turísticos pueden organizar excursiones, visitas guiadas u otros servicios análogos que tengan la consideración de viajes combinados.

2. Si para desarrollar sus actividades es necesaria la contratación de servicios de transportes por carretera, esta contratación se hará con

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

empresas de transporte legalmente autorizadas.

De conformidad con la normativa de transportes, la contratación del servicio de transporte en autobús será por la capacidad total del vehículo; únicamente se prevé la contratación por asiento con cobro individual en los transportes turísticos, definidos en la normativa mencionada.

3. Estas actividades pueden estar de baja temporal hasta un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística al empezar el plazo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la Administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

4. Los prestadores materiales de las actividades organizadas por los mediadores turísticos dispondrán de los seguros necesarios para cubrir los riesgos que se deriven de cada actividad en concreto. Las pólizas se pueden integrar en pólizas colectivas de asociaciones de agencias de viajes o de mediadores turísticos en caso de que estos últimos hubieran suscrito.

## Capítulo VII
## Empresas de actividades turísticas de entretenimiento, recreo, deportivas, culturales, lúdicas y de turismo activo

### Artículo 117
### Actividades turísticas de entretenimiento

1. De conformidad con el artículo 60 de la Ley 8/2012, los establecimientos de oferta de entretenimiento se clasifican en salas de fiesta, salas de baile, discotecas, cafés concierto y clubes de playa. Estos establecimientos tienen que exhibir en la entrada la placa distintiva con la referencia al grupo concreto y con las características determinadas en el anexo 1 de este decreto.

2. Los servicios de restauración que ofrezcan estas empresas deben cumplir los requisitos establecidos en el capítulo V de este título para las empresas de restauración.

3. Los clubes de playa, vistas las diversas actividades que pueden desarrollar, exhibirán las placas correspondientes a cada actividad turística que ejerzan. Asimismo, deben cumplir la normativa medioambiental que sea aplicable a la zona en que se ubiquen, precaución especialmente aplicable a los que ofrezcan servicios de animación; todo ello, al margen del cumplimiento del resto de normativa sectorial aplicable.

### Artículo 118
### Baja temporal

Estos establecimientos pueden estar de baja temporal un plazo máximo de un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística al inicio del plazo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

### Artículo 119
### Centros turísticos recreativos, deportivos, culturales o lúdicos

1. De conformidad con el artículo 61 de la Ley 8/2012, se entiende por *centros turísticos recreativos, deportivos, culturales* o *lúdicos* los establecimientos que disponen de áreas en las cuales, de manera integrada, se sitúan las actividades propias de los parques temáticos o de atracciones o bien actividades de carácter deportivo, culturales, recreativos o de ocio.

2. Estas actividades, en los casos en que se comercialicen turísticamente, tienen que presentar la DRIAT de inicio de actividad a la Administración turística y someterse a las determinaciones de la normativa sectorial específica, y también de la turística: básicamente, lo que dispuesto en la Ley 8/2012 y este decreto.

3. Las administraciones turísticas insulares competentes en materia de ordenación turística de cada isla tienen que abrir un apartado específico en los registros de carácter turístico con el fin de inscribir estas empresas.

4. Estos centros tienen que superar un plan de modernización y seguridad de los previstos en el capítulo III del título IV de la Ley 8/2012, en un plazo máximo de dos años desde la presentación de la DRIAT, si en el momento de la presentación el centro ya está en funcionamiento. En caso contrario, si el establecimiento presenta la DRIAT justo antes de ponerse en funcionamiento dispone de un plazo máximo de seis años.

5. Estos establecimientos pueden estar de baja temporal hasta un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística al inicio del plazo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la Administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Artículo 120**
**Definición de las empresas de turismo activo**

1. De conformidad con el artículo 61.2 de la Ley 8/2012, se consideran actividades de turismo activo las que tienen por objeto la prestación de servicios, mediante un precio, consistentes en el desarrollo de actividades recreativas, deportivas y de aventura que se practican sirviéndose de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en que se desarrollan, sea este aéreo, terrestre, subterráneo, acuático o subacuático, y en las que es inherente un cierto grado de destreza o experimentación.

2. En el anexo 7 de este decreto se expone, a título orientativo y no exhaustivo, una relación de actividades propias del turismo activo.

3. No se consideran actividades de turismo activo, a efectos de este decreto, las actividades desarrolladas por sociedades deportivas, clubes, federaciones deportivas u otros grupos organizados, cuando desarrollen estas actividades sin ánimo de lucro o dirigidas exclusivamente a sus afiliados, o cuando su objeto exclusivo sea impartir la enseñanza de estas actividades. Tampoco se consideran actividades de turismo activo las actividades promovidas por centros docentes cuando organicen actividades complementarias o extraescolares no dirigidas a su alumnado, y tampoco las empresas que se dedican exclusivamente al alquiler de material o aparatos.

**Artículo 121**
**Requisitos de las empresas de turismo activo**

1. La presentación de la DRIAT se realizará en los términos previstos en el capítulo III del título II de este decreto.

2. Estas empresas deben tener constituida una póliza de seguro para cubrir la responsabilidad civil derivada del desarrollo de sus actividades, que cubra a las personas practicantes o terceros, con un límite mínimo de 600.000 euros por siniestro, sin que la franquicia máxima pueda exceder de 1.000 euros. Esta póliza tiene que mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de las actividades.

Este seguro se exige igualmente a los prestadores que operen en las Illes Balears en régimen de libertad de servicios en el ámbito de la Unión Europea, salvo que los prestadores ya estén cubiertos en el estado miembro en que estén establecidos por una cuantía y finalidad equivalente. En caso contrario, será exigida una garantía complementaria para igualar lo exigido por este decreto.

3. En cualquier caso, las empresas de turismo activo tienen que estar en posesión, en el momento de empezar a ejercer su actividad, de las licencias o autorizaciones municipales, sectoriales o de otra índole exigidas por la normativa vigente o, si procede, deben haber formulado las comunicaciones previas o declaraciones responsables que sean preceptivas para el ejercicio de las actividades que se pretenden desarrollar.

4. Estas actividades pueden estar de baja temporal hasta un año, con la obligación de comunicarlo a la Administración turística al inicio del plazo. En caso de que no se comunique la reapertura antes de la expiración del plazo, la Administración turística competente pasará de oficio el establecimiento a baja definitiva, previa audiencia del interesado.

**Artículo 122**
**Seguridad y prevención de accidentes en las empresas de turismo activo**

1. Estas empresas deben tener un protocolo de actuación en caso de accidente, del cual tiene que disponer en todo momento el personal técnico acompañante o monitor, que también deberá tener conocimientos acreditados de socorrismo o de primeros auxilios.

2. Antes de la práctica de cada actividad, el personal técnico informará a las personas practicantes de las medidas de seguridad, precauciones, uso adecuado del material y posibles riesgos que pueda comportar practicarla. En este sentido, se tiene que dejar constancia por escrito, antes de iniciar la actividad, de que el participante ha recibido una información completa, veraz y comprensible con respecto a: itinerario o trayecto que se deba efectuar, grado de dificultad o riesgo de la actividad, destreza o condición física requerida, medidas de seguridad previstas y comportamiento que debe seguirse en circunstancias normales y en caso de peligro, características del seguro de que dispone la empresa, información detallada de los precios y medidas de conservación del entorno que se tengan que adoptar. Aparte de eso, el participante también tiene que firmar el compromiso de seguir las instrucciones del personal técnico en el desarrollo de la actividad de que se trate.

3. El personal técnico que acompañe a las personas practicantes llevará, durante la realización de la actividad, un botiquín de primeros auxilios y un aparato de comunicación que permita en todo momento el contacto directo con los responsables de la empresa o con los servicios públicos de emergencia y rescate, con la finalidad de pedir ayuda si fuera necesario.

4. Los equipos y el material que las empresas pongan a disposición de las personas que practiquen las actividades dispondrán de las correspondientes homologaciones y reunirán las condiciones de conservación, seguridad y uso adecuado, en función de las necesidades de la actividad. Asimismo, garantizarán también la posibilidad de afrontar riesgos y cambios climáticos que puedan ser previsibles.

5. Las empresas deben impedir la práctica de la actividad a las personas que por circunstancias particulares les pueda resultar peligrosa o lesiva. Los menores de edad necesitan el consentimiento escrito de los padres o tutores legales.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

6. Las empresas cumplirán la normativa medioambiental aplicable al espacio en el cual se desarrolle la actividad, incluida la obligatoriedad de obtener las autorizaciones que puedan ser preceptivas. Asimismo, cumplirán las normativas específicas de seguridad que puedan ser aplicables y procurarán el cumplimiento de esta normativa por parte de los practicantes.

**Artículo 123**
**Personal de las empresas de turismo activo**

1. Las empresas de turismo activo dispondrán de un responsable de empresa que supervise la preparación, seguridad y ejecución de las actividades ofrecidas, que deberá tener la cualificación necesaria en relación con la actividad de que se trate, con especial atención a la seguridad y protección de los empleados y clientes, y también, en su caso, la titulación que pueda ser exigida por la normativa sectorial de la actividad.

2. Las empresas de turismo activo deben disponer del personal suficiente para asesorar y acompañar a los practicantes en las debidas condiciones de seguridad y calidad. Además, tienen que promover la formación y la actualización técnica de sus trabajadores.

3. Todo el personal monitor o acompañante de las empresas de turismo activo debe tener la cualificación adecuada para el ejercicio de la actividad de que se trate, y que esté de acuerdo con el grado de destreza y experimentación que exija, así como, en su caso, la titulación que sea exigida por la normativa sectorial de cada actividad, especialmente con respecto a actividades aéreas o náuticas. También tiene que poseer la titulación de socorrista o acreditar haber hecho un curso de primeros auxilios.

**Artículo 124**
**Regulaciones específicas relacionadas con las empresas de turismo activo**

1. Sin perjuicio de la regulación contenida en este decreto, las actividades de turismo activo que dispongan de una regulación propia deben atenerse a la misma.

2. Las actividades de buceo recreativo se regirán por su normativa específica.

## Capítulo VIII
## Empresas de alquiler de vehículos sin conductor o *rent a car*

**Artículo 125**
**Empresas de alquiler de vehículos sin conductor**

1. Las empresas de alquiler de vehículos sin conductor, como empresas de naturaleza complementaria en el sector turístico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 8/2012, deben inscribirse en los correspondientes registros insulares de empresas, actividades y establecimientos turísticos, bajo el epígrafe *Rent a car* / Alquiler de vehículos sin conductor.

2. A este efecto, presentarán ante la administración turística competente la correspondiente declaración responsable de inicio de actividad turística (DRIAT), de acuerdo con las prescripciones contenidas en el capítulo III del título II de este decreto, en el plazo máximo de un año desde su entrada en vigor.

3. Asimismo, junto con la DRIAT, si estas empresas ya estaban en funcionamiento, presentarán un plan de modernización y seguridad que contendrá los siguientes aspectos:

a. Prestación de servicios

b. Medidas de protección del medio ambiente

c. Medidas de seguridad, instalaciones y flota de vehículos

d. Asesoramiento a clientes y comunicación

4. El plan será homologado o reconocido por la Administración turística en el plazo de dos meses desde su presentación atendiendo a su suficiencia y corrección. Si no es reconocido, el interesado debe efectuar, en el plazo de un mes, las correcciones necesarias. Una vez homologado o reconocido el plan o sistema de calidad, se acreditará su cumplimiento o ejecución en el plazo máximo de dos años.

5. En caso de que en el momento de presentar la DRIAT la empresa todavía no esté ejerciendo la actividad en las Islas y, por lo tanto, sea de nueva implantación, el plazo para superar el plan de modernización y seguridad será de seis años.

Asimismo, este plan de modernización y seguridad será presentado a la Administración turística por las empresas ya establecidas en otras

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

comunidades autónomas que abran un establecimiento en las Illes Balears, dado que es un requisito que afecta a la supervisión y el control del ejercicio de la actividad, y en concreto la acreditación de las medidas de modernización y seguridad del establecimiento. En este caso, el periodo de superación computa desde la apertura del establecimiento en la comunidad autónoma de las Illes Balears y es de máximo seis años.

6. Estos establecimientos exhibirán la placa correspondiente, de acuerdo con el modelo aprobado en el anexo 1 del presente decreto.

7. Asimismo, las empresas que hayan cumplido lo dispuesto en los puntos anteriores pueden identificarse con la categoría Premium, siempre que cumplan también los siguientes requisitos:

· Disponer de un mínimo de 20 vehículos en propiedad o en explotación.

· Que estos tengan una antigüedad máxima de 8 años.

· Disponer de un local para ejercer la actividad.

· Disponer de un espacio destinado a la limpieza y las tareas de mantenimiento de los vehículos.

· Cumplir los aspectos determinados en el artículo 4 de la Ley 10/2010, de 27 de julio, de medidas urgentes relativas a determinadas infraestructuras y equipamientos de interés general en materia de ordenación territorial, urbanismo y de impulso a la inversión. En este sentido, una sanción firme por parte de la Administración municipal implica la imposibilidad de tener la categoría Premium durante el plazo que transcurra hasta la prescripción de la sanción.

## Capítulo IX
## Plan de modernización y seguridad

### Artículo 126
### Obligación de superación de un plan de modernización y seguridad

Todos los establecimientos turísticos están obligados a superar un plan de modernización y seguridad, en los términos indicados en la Ley 8/2012 y este capítulo, cuya superación se inscribirá en los registros de carácter turístico.

Los servicios administrativos desarrollados para comprobar la adecuación de los planes y sistemas de calidad, así como su superación y la inscripción en los registros turísticos, implica el pago de las tasas que pueda determinar su normativa específica.

### Artículo 127
### Obligación de carácter general

1. Todos los establecimientos turísticos que se indican en el siguiente punto, sin perjuicio de lo establecido en los siguientes artículos, deben superar un plan de modernización y seguridad de los previstos en el capítulo III del título IV de la Ley 8/2012, referido a los aspectos indicados en su artículo 81.

2. Con carácter general quedan sometidos a esta obligación los establecimientos en los que se desarrollen las siguientes actividades:

a. Las empresas turísticas de alojamiento previstas en el artículo 31 de la Ley 8/2012.

b. Las empresas turístico-residenciales.

c. Las empresas turísticas de restauración.

d. Las empresas de intermediación turística.

e. Las empresas de actividades turísticas de entretenimiento y también los centros turísticos recreativos, deportivos, culturales o lúdicos, éstos en los plazos que fija el artículo 120.

f. Las viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas previstas en la Ley 8/2012 inscritas en los registros turísticos.

g. Las empresas de alquiler de vehículos, en los términos indicados en el artículo 126.

3. Respecto de los establecimientos que se exploten bajo la modalidad de pensión completa integral previstos en el artículo 37 de la Ley 8/2012, el plan de modernización y seguridad debe contener referencias específicas a su especial modalidad de explotación, en el sentido de que esta quede suficientemente compensada con los aspectos de modernización y seguridad.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

4. No obstante lo establecido en el punto 2 de este artículo, están excluidos de la obligatoriedad de presentación de este plan de modernización y seguridad:

a. Los establecimientos o viviendas que hayan superado un plan o sistema de calidad en los últimos tres años desde la publicación de este decreto, que continúe vigente, y así lo acrediten a la Administración turística, siempre que el plan o sistema sea homologado o reconocido o haya sido previamente homologado o reconocido por la Administración turística. Estos establecimientos deben acreditar las prórrogas de la vigencia de los planes o sistemas a la Administración turística, que en ningún caso pueden superar los seis años. También quedan excluidas las viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas previstas en la Ley 8/2012, que hayan sido objeto de inspección y comprobación del cumplimiento efectivo de los aspectos a que hacen referencia estos planes por parte de la Administración turística, durante un periodo máximo de seis años desde la inspección mencionada.

b. Los establecimientos que hayan superado o superen la autoevaluación obligatoria para establecer su categoría, los cuales tienen que volver a superarla, o presentar un plan de modernización, en el plazo máximo de seis años desde la entrada en vigor de este decreto. También están excluidos los establecimientos que pueden presentar la autoevaluación de manera voluntaria, en caso de que la presenten y superen en el plazo que indica el siguiente punto.

No obstante, en todos estos casos se tiene que volver a superar la autoevaluación o bien presentar un plan de modernización cada seis años como máximo.

5. Plazo máximo para presentar y ejecutar el plan:

a. El plazo máximo de presentación del plan es de dos años desde la entrada en vigor de este decreto, salvo que se trate de establecimientos situados en zonas que sean declaradas maduras antes del cumplimiento de este plazo, caso en que se estará a lo establecido en el artículo 130.

Una vez presentado el plan, la Administración, en el plazo máximo de dos meses, se pronunciará sobre su reconocimiento o carácter homologado atendiendo a su suficiencia y corrección. Si no es reconocido, el interesado efectuará en el plazo máximo de un mes las correcciones necesarias.

b. El plazo máximo para la superación del plan es de un año desde el reconocimiento por la Administración, y se debe otorgar un plazo adicional de dos años para subsanar los incumplimientos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 82 de la Ley 8/2012; generan la no-subsanación los efectos previstos en este artículo.

6. El plazo de vigencia de los planes de modernización y seguridad es el que se establezca en el mismo plan de modernización o sistema de calidad homologado o reconocido por la Administración. Una vez cumplido este plazo, que no podrá superar en ningún caso los seis años, se acreditará de nuevo su cumplimiento, excepto en lo referente a los documentos o aspectos que ya estén acreditados en la Administración, y esta acreditación se pueda considerar vigente.

**Artículo 128**
**Plan de modernización de los establecimientos de alojamiento turístico coparticipados o compartidos u otras formas análogas de explotación de establecimientos de alojamiento turístico**

1. Los establecimientos de alojamiento turístico que, de acuerdo con el artículo 35 de la Ley 8/2012, se constituyan en régimen de propiedad horizontal o figuras afines deben acreditar en el plazo de dos años desde la presentación de la declaración responsable de inicio de actividad bajo estas formas de explotación la superación de los planes de modernización y de seguridad a los que se refiere el capítulo III del título IV de la Ley 8/2012, regulados en este capítulo, incluyendo, si procede, la reforma integral del establecimiento.

2. Si transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior no se han superado los planes de modernización y de seguridad establecidos, se debe incoar el procedimiento para el restablecimiento a la modalidad de explotación que en un origen tenía el establecimiento afectado.

3. El plazo de vigencia de los planes de modernización y de seguridad es el que establece el mismo plan de modernización homologado o reconocido por la Administración. Una vez cumplido este plazo, que no puede superar en ningún caso los seis años, se acreditará de nuevo su cumplimiento, excepto en lo referente a los documentos o aspectos que ya estén acreditados en la Administración, y esta acreditación se pueda considerar vigente.

**Artículo 129**
**Plan de modernización de los establecimientos indicados en la disposición adicional sexta de la Ley 8/2012**

1. Todos los hostales, hostales residencia, pensiones, posadas, casas de huéspedes, campamentos de turismo y campings, viviendas turísticas de vacaciones, viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas y cualquier otro tipo de alojamiento establecido legalmente no incluido en el artículo 31 de Ley 8/2012 tienen que superar los planes de modernización y de seguridad a los que se refiere el capítulo III del

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

título IV de esta ley, referidos a los aspectos indicados en su artículo 81.

2. No obstante lo establecido en el punto anterior, están excluidos de la obligatoriedad de presentación de este plan de modernización y seguridad los que hayan superado un plan o sistema de calidad en los últimos tres años y así lo acrediten a la Administración turística, siempre que el plan o sistema sea o haya sido homologado o reconocido por la Administración y continúe vigente.

Con respecto a las viviendas objeto de comercialización turística inscritas de conformidad con la derogada Ley 2/2005, de 22 de marzo, de Comercialización de Estancias Turísticas, se continuará con el sistema de acreditación de calidad que implantó la citada ley, y en este sentido se mantendrá la vigencia máxima de seis años, así como la obligatoriedad de renovación de las acreditaciones de calidad por parte del órgano insular competente en materia de análisis de calidad del sector turístico, que puede mantener o modificar su contenido mediante una resolución.

3. Una vez presentado el plan, la Administración, en el plazo máximo de dos meses, se debe pronunciar sobre su reconocimiento o carácter homologado atendiendo a su suficiencia y corrección. Si no es reconocido, el interesado debe efectuar en el plazo máximo de un mes las correcciones necesarias. En cualquier caso, de acuerdo con el apartado 1 de la disposición adicional sexta de la Ley 8/2012, el plazo máximo para la superación del plan es de cuatro años desde la entrada en vigor de la Ley 8/2012. Transcurrido este plazo sin que se haya superado el correspondiente plan de modernización y calidad, la Administración turística debe iniciar de oficio el expediente para dar de baja definitiva el establecimiento en aplicación del punto 2 de la misma disposición adicional sexta.

4. El plazo de vigencia de los planes de modernización y de seguridad es el que establece el mismo plan de modernización. Una vez cumplido este plazo, que no puede superar en ningún caso los seis años, se acreditará de nuevo su cumplimiento, excepto en lo referente a los documentos o aspectos que ya estén acreditados y esta acreditación se pueda considerar vigente.

**Artículo 130**
**Plan de modernización de los establecimientos turísticos en zonas turísticas declaradas maduras**

1. Los establecimientos y las empresas turísticas recogidos en los artículos 127 y 129 de este decreto, situados en zonas turísticas que sean declaradas maduras, deben presentar ante la Administración turística, en el plazo de seis meses desde esta declaración, o desde la entrada en vigor de este decreto, si esta fuera posterior, una propuesta de plan de modernización y de seguridad de los previstos en el capítulo III del título IV de la Ley 8/2012, referido a los aspectos indicados en el artículo 81.

2. En el plazo máximo de dos meses desde su presentación, la Administración se debe pronunciar sobre su reconocimiento o carácter homologado atendiendo a su suficiencia y corrección. Si no es reconocido, el interesado debe efectuar, en el plazo máximo de un mes, las correcciones necesarias.

Reconocido el plan, se acreditará su cumplimiento o se ejecutará en el plazo máximo de tres años.

3. Se excluyen de esta obligación los establecimientos que hayan presentado y superado la autoevaluación para establecer su categoría, los cuales deben volver a superarla o presentar un plan de modernización y de seguridad, en el plazo máximo de seis años desde la entrada en vigor de este decreto.

También se excluyen los establecimientos que, de acuerdo con el apartado 3 de la disposición adicional sexta de la Ley 8/2012, hayan superado un plan o sistema de calidad en los últimos tres años y así lo acrediten a la Administración turística, siempre que el plan haya sido homologado o reconocido por la Administración y que continúe vigente.

**Artículo 131**
**Plan de modernización de establecimientos turísticos en zonas objeto de un plan de revaloración integral o de mejora y rehabilitación de las infraestructuras públicas y los establecimientos que se acogen a la regularización de plazas turísticas**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 80.3 de la Ley 8/2012, los establecimientos turísticos de las zonas que hayan sido objeto de un plan de revaloración integral o de mejora y rehabilitación de las infraestructuras públicas y, en particular, los de alojamiento que se hayan acogido a la regularización sectorial de las plazas turísticas, deben acreditar, en el plazo máximo de un año desde la fecha de recepción de las obras de mejora o rehabilitación o autorización de las plazas, el cumplimiento de un plan de calidad turística para la modernización permanente al que se refiere esta ley, con el objetivo de mejorar las instalaciones de climatización, de prestar nuevos servicios y de establecer medidas de protección del medio ambiente y ahorro de consumo de agua y energía, y de reducción de producción de residuos, entre otros.

**Artículo 132**
**Plan de modernización de los establecimientos en situación de baja temporal y de los establecimientos dados de baja definitiva**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 8/2012, la reapertura de los establecimientos en situación de baja temporal exige la acreditación, antes de la expiración del plazo máximo de tres años en esta situación, de la superación del plan de modernización y de

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

seguridad que prevé este capítulo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 90.1 de la Ley 8/2012, los establecimientos dados de baja definitiva que opten por la reapertura del establecimiento mediante la presentación de una nueva declaración responsable de inicio de actividad turística deben acreditar la superación del plan de modernización y de seguridad que prevé este capítulo.

**Artículo 133**
**Modelos de planes de modernización**

A efectos del cumplimiento adecuado de los términos de este capítulo se incorporan como anexos 5 y 6 de este decreto diversos modelos de planes de modernización y de seguridad para cada tipo de establecimiento turístico, y también un modelo para viviendas turísticas de vacaciones y viviendas objeto de comercialización turística.

En los términos establecidos en la Ley 8/2012, respetando los plazos que se fijan, así como los plazos máximos determinados en este decreto, las administraciones turísticas insulares competentes en materia de ordenación turística pueden establecer sus modelos y reconocer u homologar los planes o sistemas de modernización y seguridad que consideren pertinentes, fijar el orden en que los establecimientos sometidos tengan que superarlos y establecer la fecha concreta de inicio del proceso.

**Artículo 134**
**Nuevas empresas turísticas**

1. Los establecimientos de las empresas y actividades turísticas mencionadas en este capítulo que se inscriban en los registros turísticos o se establezcan en la comunidad autónoma con posterioridad a la entrada en vigor de este decreto deben presentar y superar el plan de modernización y de seguridad en el plazo máximo de seis años desde la inscripción o desde el establecimiento de la actividad en la comunidad autónoma, dado que se considera un requisito que afecta al ejercicio de la actividad.

2. Los establecimientos de empresas turísticas que no hayan sido expresamente mencionadas en este capítulo y que estén obligadas a superar un plan de modernización y seguridad se regirán por lo dispuesto en la Ley 8/2012 y el artículo 127 de este decreto.

## Capítulo X
## Empresas de actividades de información, orientación y asistencia turística. Guías de turismo

**Artículo 135**
**Objeto**

Este capítulo tiene por objeto regular la profesión de guía turístico en las Illes Balears, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 8/2012.

**Artículo 136**
**La profesión de guía turístico**

1. La profesión de guía de turismo solo puede ser ejercida por los que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 8/2012 y este decreto.

2. En los términos establecidos en la Ley 8/2012, la profesión de guía turístico consiste en la actividad que llevan a cabo las personas debidamente cualificadas que, con carácter habitual y retribuido, se dedican profesionalmente a la prestación de servicios de información e interpretación del patrimonio histórico y natural, de los bienes de interés cultural, de los bienes catalogados y del resto de recursos turísticos de las Illes Balears a los turistas y visitantes tanto en las dos lenguas oficiales de las Illes Balears como en cualquier otra lengua extranjera, que en cualquier caso tiene que ser acreditada.

3. En este sentido, son actividades para las que es necesaria la actuación de un guía turístico las visitas y excursiones que consistan en prestar servicios de información e interpretación a grupos de turistas y visitantes de los bienes de interés cultural y de los bienes catalogados del patrimonio histórico-artístico y cultural de las Illes Balears, sean museos, cuevas, yacimientos arqueológicos, iglesias, conventos, santuarios, castillos, poblaciones u otros elementos que tengan tal condición; y también de los parques nacionales y naturales, y de los parajes, reservas y monumentos naturales, así declarados conforme a la Ley 5/2005, de 26 de mayo, para la Conservación de los Espacios de Relevancia Ambiental.

4. Estas visitas y excursiones necesitan la asistencia de un guía por cada grupo hasta 70 personas o por cada unidad de transporte.

5. Se considera *visitante*, a efectos de este decreto, toda persona que viaja a un destino principal diferente a su entorno habitual, con una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (recreo, negocio u otros motivos personales) que no sea la de ser empleado por

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

una entidad residente en el país o lugar visitado. Un visitante se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye pernoctación, o como visitante de día (o excursionista) en caso contrario.

6. No es necesaria la actuación de guía de turismo en los siguientes casos:

a. Los servicios de simple acompañamiento, traslado y asistencia a turistas y visitantes que no comprendan información ni interpretación turísticas en los términos de este artículo.

b. Los servicios prestados por los funcionarios o personal al servicio de la Administración pública así como por profesionales de la enseñanza que lleven a cabo actividades de información, como consecuencia de sus actividades de acompañamiento de alumnos de centros de enseñanza situados en las Illes Balears, sin recibir ninguna retribución por este concepto.

c. Las actividades llevadas a cabo por los empleados de museos, archivos, bibliotecas y establecimientos análogos que den información como objeto principal de su trabajo.

d. Las actividades realizadas por las empresas de turismo activo debidamente inscritas en el Registro General de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos de las Illes Balears y en el insular correspondiente.

e. Los transportes turísticos incluidos en la Ley de Ordenación del Transporte Marítimo de las Illes Balears, que se deben regular por su propia normativa.

**Artículo 137**
**Habilitación como guía oficial de turismo de las Illes Balears**

1. Para ser guía oficial de turismo de las Illes Balears se necesita obtener la habilitación otorgada por la administración turística competente en materia de ordenación turística de cada isla, en los términos dispuestos en este capítulo, que permite ejercer la actividad en todas las Illes Balears, así como en el resto de comunidades autónomas y en los estados miembros de la Unión Europea en los términos de su propia normativa y de la comunitaria.

2. Requisitos generales para acceder a la habilitación:

a. Poseer la nacionalidad española o la de alguno de los estados miembros de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, o bien ser ciudadano extranjero con residencia en España, con el derecho reconocido para ejercer una actividad remunerada por cuenta propia o de otros de conformidad con la normativa vigente.

b. Ser mayor de edad.

c. Estar en posesión de alguno de los siguientes títulos: ciclo formativo de grado superior de formación profesional; diplomado o licenciado universitario; grado o máster universitario, o cualquier otro equivalente u homologado.

Asimismo, y con referencia a la cualificación profesional de guía de turistas y visitantes, estar en posesión de un certificado de profesionalidad o de una acreditación de competencias profesionales obtenida mediante la evaluación y acreditación de las competencias adquiridas por medio de la experiencia laboral o de vías no formales de formación; todo ello, en los términos contenidos en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio.

d. Acreditar el conocimiento del inglés y de al menos otra lengua extranjera en los términos que se fijan en este capítulo.

e. Acreditar el conocimiento de los idiomas castellano y catalán en los términos que se fijan en este capítulo.

f. Tener conocimientos del patrimonio natural y cultural de las Illes Balears, conforme a lo dispuesto en este capítulo.

3. Habilitación derivada de la obtención de determinados títulos, certificados de profesionalidad o acreditación de competencias: quienes estén en posesión del título de grado en turismo, diplomado en empresas y actividades turísticas, técnico de empresas y actividades turísticas, técnico superior en información y comercialización turística o técnico superior en guía, información y asistencia turística, equivalentes u homologados, o los titulares de un certificado de profesionalidad o de una acreditación de competencias con respecto a guía turístico, obtendrán la habilitación de la administración turística insular competente, previa solicitud, siempre que resulte acreditado que el título, el certificado o la acreditación que se haya obtenido asegura las competencias suficientes a juicio de la Administración turística respecto de los siguientes bloques de materias referidos a las Illes Balears:

· Patrimonio y bienes de interés cultural

· Espacios naturales y otros bienes de interés natural

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

· Conocimientos de las lenguas cooficiales de la comunidad autónoma

Los dos primeros bloques, referentes al patrimonio cultural y natural de las Illes Balears, se tienen que considerar totalmente acreditados por las personas que hayan obtenido los títulos mencionados en el primer párrafo de este punto en un centro oficial de esta comunidad autónoma, dado que forman parte de su contenido formativo. Con respecto a los que hayan obtenido los certificados de profesionalidad o acreditación de competencias en la comunidad autónoma, se acreditará que tienen los contenidos suficientes referentes a las Illes Balears.

Con respecto al conocimiento de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma, resultan acreditados, a los efectos del ejercicio de la profesión de guía, cuando se hayan impartido estas enseñanzas al menos en un 50 % en catalán, o esta lengua haya constituido la lengua vehicular del centro, o si acreditan lo mismo respecto a los títulos obtenidos de enseñanza secundaria o post-secundaria. En caso contrario, se aportará un título o un certificado oficial que acredite el conocimiento del catalán en un nivel igual o superior al nivel B2, de conformidad con el Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas.

Con respecto a los idiomas extranjeros, también se considera capacitación suficiente la relativa a los idiomas que hayan formado parte del programa para la obtención de los títulos o certificados de profesionalidad o la acreditación de competencias mencionados en el primer párrafo de este punto.

4. Obtención de la habilitación mediante la superación de pruebas: en los términos y las condiciones mencionados en el punto 2, las administraciones turísticas insulares competentes deben fijar pruebas para obtener la habilitación como en guía oficial de las Illes Balears, en relación con un temario concreto que desarrollen con respecto a los bloques de patrimonio natural y patrimonio cultural de las Illes Balears, y también en cuanto a los conocimientos de inglés y al menos de otra lengua extranjera y de las lenguas cooficiales de nuestra comunidad autónoma. En las comisiones evaluadoras de las pruebas que se convoquen se debe procurar que colabore el Colegio Oficial de Guías Turísticos de las Illes Balears, y también evaluadores con competencias en los diversos aspectos del temario, incluidos evaluadores lingüísticos.

Cada administración turística insular puede determinar la posibilidad de eximir de la necesidad de hacer las pruebas relativas en todos o en algunos de los temas que se puedan desarrollar a partir de los mencionados bloques cuando las competencias se acrediten mediante certificados acreditativos de la superación de cursos impartidos por centros oficiales, así como determinar la duración mínima de estos.

Asimismo, puede eximir de la necesidad de superar las pruebas relativas a los idiomas catalán y castellano cuando los aspirantes:

a. Estén en posesión de títulos oficiales de enseñanza secundaria o post-secundaria, incluidos los títulos universitarios, obtenidos en el Estado español respecto del castellano y, respecto del catalán, siempre que se aporte un certificado expedido por el centro educativo que refleje que se ha impartido en esta lengua al menos el 50 % de las asignaturas o que ha sido la lengua vehicular del centro.

b. Estén en posesión de títulos o certificados oficiales que acrediten el conocimiento de los idiomas mencionados en un nivel igual o superior al nivel B2, de conformidad con el Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas.

En lo referente a los idiomas extranjeros, se considera capacitación suficiente la relativa a los idiomas que hayan formado parte del programa para la obtención de los títulos o certificados de profesionalidad o la acreditación de competencias mencionados en el primer párrafo del punto 3. En cualquier otro caso tienen que acreditar estar en posesión de títulos o certificados oficiales correspondientes a un nivel mínimo B2, de conformidad con el Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas.

5. La habilitación de guía tiene carácter indefinido, salvo renuncia del titular, revocación de esta o suspensión del ejercicio de la actividad, acordada por el órgano y por medio del procedimiento competente.

6. La habilitación obtenida no tiene la consideración de título, sino de cualificación profesional para el ejercicio de la actividad.

**Artículo 138**
**Convocatoria de las pruebas**

1. La administración competente en materia de ordenación turística de cada isla debe convocar, con carácter anual, las pruebas a que se refiere el punto 4 del artículo anterior para la obtención de la habilitación de guía oficial de turismo de las Illes Balears.

2. En la convocatoria se hará mención expresa, al menos, de los siguientes aspectos: temario, plazo y forma de presentación de las solicitudes, documentación que se debe adjuntar, composición de la comisión evaluadora, criterios de evaluación, criterios de cualificación, sistema de notificación a los solicitantes, fecha, lugar y hora de realización de las pruebas. En cualquier caso, se especificará el procedimiento para presentar las solicitudes por vía electrónica y la opción de presentación de documentos por medio de la ventanilla única.

**Artículo 139**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Libre ejercicio por los guías establecidos en otras comunidades autónomas**

Los guías de turismo establecidos en cualquier parte del Estado español pueden ejercer libremente su actividad dentro del territorio de las Illes Balears, sin que ello implique la habilitación como guía oficial de las Illes Balears.

La administración turística competente puede comprobar que los guías cumplen los requisitos exigidos en la comunidad autónoma de origen, mediante mecanismos de cooperación administrativa. En cualquier caso, a requerimiento de la Administración turística los operadores informarán de sus datos de identificación profesional.

**Artículo 140**
**Reconocimiento de las cualificaciones profesionales obtenidas en otros estados miembros de la Unión Europea para la libertad de establecimiento**

De acuerdo con los términos previstos en el título III, capítulo I, de la Directiva 2005/36/CE y en el Real Decreto 1837/2008, pueden acceder a la habilitación de guía de turismo, mediante el reconocimiento de sus cualificaciones:

a. Los que dispongan de certificado de competencia o título de formación exigido por otro estado miembro de la UE para acceder a la profesión de guía de turismo.

b. Quienes hayan ejercido a tiempo completo la profesión de guía de turismo durante los dos años en el transcurso de los diez años anteriores en otro estado miembro en el cual no esté regulada esta profesión, y dispongan de uno o diversos certificados de competencia o títulos de formación.

c. En los términos del Real Decreto 1837/2008, cada administración turística insular competente debe regular el procedimiento para el reconocimiento de dichas cualificaciones y el eventual establecimiento de un periodo de prácticas o prueba de aptitud, a elección del solicitante, y también para la acreditación de los conocimientos necesarios de castellano y catalán.

En cualquier caso, en la regulación que lleven a cabo deben prever que si el interesado solicita la realización de un periodo de prácticas, estas consistirán en 50 servicios de 4 horas de duración mínima cada uno, y que tendrán que incluir al menos diez visitas o itinerarios diferentes.

**Artículo 141**
**Inscripción en el Registro de Guías**

1. En cada isla tiene que haber un registro de guías turísticos, que comunicará sus datos al Registro de Guías Turísticos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en los cuales se deben inscribir los guías oficiales de las Illes Balears cuando obtengan la habilitación o el reconocimiento de las cualificaciones profesionales.

2. El asentamiento de la inscripción contendrá los siguientes datos:

a. El número de inscripción correspondiente.

b. Nombre, apellidos, DNI o NIE, en su caso, y domicilio a efectos de notificaciones.

c. La fecha de la habilitación o del reconocimiento de cualificaciones profesionales.

d. Idiomas.

3. Para mantener actualizados los datos registrales, las personas inscritas tienen que comunicar a la administración competente del registro insular o a la Consejería de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Balears cualquier modificación en sus datos.

**Artículo 142**
**Carné de guía oficial de turismo de las Illes Balears**

1. Después de dictar la resolución de habilitación como guía oficial de las Illes Balears o de reconocimiento de cualificaciones para ejercer la profesión de guía de turismo, se tiene que expedir el carné de guía oficial de turismo de las Illes Balears, que el guía debe llevar en un lugar visible durante la prestación de los servicios.

2. En el carné figurará la fotografía de la persona interesada y constarán al menos los siguientes datos: número de habilitación, nombre, apellidos, fecha de expedición y también los idiomas acreditados.

3. Asimismo, se reenviará el carné en los casos de sustracción, pérdida, deterioro o destrucción, y en los supuestos de modificación de los datos contenidos en la resolución de habilitación.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Artículo 143**
**Ampliación de idiomas**

Los guías oficiales de turismo que deseen incorporar algún idioma a los acreditados para su habilitación lo pueden hacer mediante la presentación de una copia compulsada del título oficial que acredite como mínimo un nivel B2.

**Artículo 144**
**Libre prestación de servicios. Prestación temporal u ocasional del servicio de guía turístico**

1. De conformidad con el Real Decreto 1837/2008 y en las condiciones que dispone, los guías de turismo que se encuentren legalmente establecidos en un estado miembro de la Unión Europea y se desplacen de manera ocasional o temporal para ejercer la profesión de guía de turismo a las Illes Balears podrán prestar libremente los servicios sin más limitaciones que la obligación de presentar la declaración previa a la prestación de servicios, si esta no se ha presentado ya ante otra comunidad autónoma o ciudad autónoma. Esta declaración previa se renovará anualmente en los supuestos en que el prestador de servicios tenga la intención de continuar la prestación de servicios temporalmente u ocasionalmente en España en periodos anuales sucesivos, y así lo comunique.

2. Si la profesión de guía no está regulada en el estado miembro del establecimiento, debe acreditar, además, el ejercicio de la profesión durante al menos dos años en los últimos diez.

3. Tal como se ha expuesto, con carácter previo a la prestación de servicios, el guía establecido en otro estado comunitario debe dirigir a la administración insular competente la declaración prevista en el artículo 13 del Real Decreto 1837/2008, con ocasión del primer desplazamiento, y también la documentación anexa.

4. Estas declaraciones se inscribirán en los registros de carácter turístico de la Comunidad Autónoma.

5. El carácter temporal y ocasional de la prestación del servicio propio del ejercicio de la profesión de guía se evaluará en cada caso por separado, atendiendo, en particular, a la duración de la prestación, la frecuencia, la periodicidad y la continuidad. En cualquier caso, implica una duración máxima de los servicios de 40 días por año, continuos o en periodos discontinuos.

6. Cada administración turística insular tiene que regular el procedimiento con el fin de hacer efectiva la libre prestación de servicios.

**Artículo 145**
**Deberes de los guías de turismo**

a. Informar a los usuarios antes de la contratación del servicio de las condiciones del mismo y del precio completo.

b. Cumplir con el programa de visitas concertado e informar de manera amplia, veraz y objetiva sobre todas las cuestiones que sean de interés para el turista o visitante, en el ámbito de su actividad.

c. Actuar con la diligencia debida para asegurar, en todo momento, la atención óptima a sus clientes, así como actuar en general y tener una presencia adecuada y correcta.

d. Exhibir el carné de guía durante la prestación del servicio en el caso de los guías oficiales de la comunidad autónoma.

e. Cumplir y velar por el cumplimiento de las normas reguladoras del uso de los bienes que integran el patrimonio cultural de las Illes Balears, y también de los espacios naturales protegidos.

f. Cumplir con las obligaciones empresariales, laborales y fiscales que se requieran para el ejercicio de la profesión, de acuerdo con la normativa propia que las regula.

**Artículo 146**
**Derechos**

a. Contratar libremente sus servicios con empresas, entidades y particulares, así como percibir los honorarios libremente estipulados por la prestación de estos servicios.

b. Llevar a cabo las tareas de información e interpretación según su criterio, ajustadas en todo caso a sus conocimientos técnicos y científicos en la materia.

c. Ser incluidos en listas y publicaciones de profesionales que elabore la Administración pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears o resto de entidades del sector público autonómico.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Capítulo XI**
**Actividades de entretenimiento y restauración en embarcaciones**

**Artículo 147**
**Inscripción y cumplimiento de la normativa**

1. Las empresas titulares de embarcaciones de transporte marítimo de carácter turístico o recreativo, así consideradas de conformidad con la Ley 11/2010, de 2 de noviembre, de Ordenación del Transporte Marítimo de las Illes Balears, que desarrollen su actividad en las Illes Balears y que organicen fiestas o bailes a bordo, con música producida con medios mecánicos o electrónicos, o mediante la actuación en directo de un músico o músicos, están obligadas a inscribirse en los registros turísticos mediante la presentación de la declaración responsable a la administración insular competente en materia de ordenación turística, al margen del resto de obligaciones que de forma normativa sean pertinentes. También tienen que indicar qué empresa es la que comercializa las actividades de fiestas o bailes a bordo. Asimismo, deben cumplir los requerimientos exigidos en los establecimientos de restauración y entretenimiento en todo lo que no les sea estrictamente incompatible.

2. De conformidad con la definición de la declaración responsable contenida en el artículo 23 de la Ley 8/2012 y el artículo 3 de este decreto, su presentación implica que la persona interesada manifiesta, bajo su responsabilidad, que cumple todos los requerimientos de forma normativa exigidos para poder llevar a cabo la actividad, y así los que hacen referencia a la presentación de la comunicación previa de la actividad de transportes turísticos o recreativos ante la consejería competente en materia de transporte marítimo; los relativos a la seguridad a bordo de la embarcación, a la existencia de seguro de responsabilidad civil, al número de pasajeros máximo y al cumplimiento de la normativa medioambiental, así como otros que puedan ser de aplicación.

**Capítulo XII**
**Uso turístico en instalaciones de señalización marítima y en edificaciones que tengan o hayan tenido uso militar**

**Artículo 148**
**Uso turístico en instalaciones de señalización marítima y en edificaciones que tengan o hayan tenido uso militar**

1. Respetando los términos previstos en la Ley 8/2012, y siempre que también lo permita la normativa estatal que pueda ser aplicable, así como el resto de normativa sectorial específica, en las citadas edificaciones se puede llevar a cabo cualquier uso turístico de los previstos en la Ley 8/2012 para las empresas turísticas.

2. Al margen de lo dispuesto en el punto anterior, dado el carácter de las edificaciones, antes de la presentación de la DRIAT, y al margen del resto de informes que puedan ser preceptivos, se debe requerir el informe previo favorable de la administración insular competente en materia de ordenación turística, así como del ayuntamiento del municipio donde se encuentre la edificación.

**TÍTULO VI**
**PROCEDIMIENTO QUE SE DEBE SEGUIR EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS PARA TRAMITAR QUEJAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Artículo 149**
**Derecho a formular quejas**

1. Toda persona usuaria de servicios turísticos tiene derecho a formular quejas y reclamaciones, de conformidad con el artículo 15 *h* de la Ley 8/2012.

2. En los términos generales determinados por el capítulo III del título III de la Ley 7/2014, de 23 de julio, de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias de las Illes Balears, el modelo de hojas de quejas y reclamaciones y el procedimiento que hay que seguir para tramitarlas es el que se dispone en los artículos siguientes.

**Artículo 150**
**Motivación de las quejas**

Las quejas se pueden fundamentar en cualquier deficiencia que hayan apreciado los usuarios de servicios turísticos en la prestación o utilización de estos.

**Artículo 151**
**Hojas y medios de formulación de quejas**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

1. Los usuarios de servicios turísticos, en su consideración de consumidores y usuarios, pueden formular quejas y reclamaciones con el alcance y con cualquiera de los medios admitidos en derecho para estos, y asimismo se pueden acoger a las disposiciones específicas de este título.

2. Las quejas se pueden formular mediante el sistema de hojas o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en los términos establecidos por el artículo 3 y concordantes del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y la devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

El anexo 8 de este decreto establece el modelo de hoja de quejas.

3. Todos los establecimientos turísticos regulados en este decreto y en la Ley 8/2012 están obligados a tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los clientes, de acuerdo con la normativa vigente, y deben entregarlos, en cualquier momento, a requerimiento de estos.

4. Las hojas de quejas y reclamaciones se ajustarán al modelo oficial que figura como anexo 8 de este decreto y tiene que estar integrado por un juego unitario de impresos, formado por un folio original de color blanco, una copia de color rosa y otra de color amarillo. Las hojas tienen que ser rellenadas y presentadas de acuerdo con las instrucciones que constan en el anverso del modelo oficial mencionado, y se debe incorporar la otra documentación que el reclamante o denunciante considere adecuada.

5. En cada establecimiento se anunciará, de manera visible e inequívoca, expresada en catalán, castellano, francés, inglés y alemán, que hay hojas de quejas a disposición de los clientes. Asimismo, se puede anunciar con otros idiomas que se consideren adecuados. En el mismo anuncio tiene que constar, en la misma forma visible e inequívoca y en los mismos idiomas utilizados, el plazo establecido por el artículo 153 de este decreto para formular las quejas.

**Artículo 152**
**Idioma de presentación de quejas**

Las quejas se pueden formular en los mismos idiomas en los que se anuncia que hay hojas de quejas a disposición de los clientes y en el idioma propio de la persona reclamante. Si fuera necesario, la Consejería de Turismo y Deportes o los consejos insulares, según la atribución de competencias, pueden encargar su traducción privada. Las traducciones oficiales o hechas por traductores intérpretes jurados solo se llevarán a cabo a instancias de la persona reclamante y a su cargo.

**Artículo 153**
**Lugares y plazos para la presentación de quejas**

1. Una vez rellenada íntegramente la hoja de quejas, la persona usuaria de servicios turísticos entregará la copia rosa al establecimiento turístico, conservará la copia amarilla y el original, y enviará este último al órgano insular competente en materia turística en el plazo de tres meses que se contarán desde la fecha en que se produjeron los hechos que motivan la queja, para lo que puede utilizar los siguientes medios:

a. Las oficinas de información turística.

b. Los registros de la administración turística competente.

c. Los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, al de cualquier administración de las comunidades autónomas o al de alguna de las entidades que integran la Administración local, si, en este último caso, se ha suscrito el convenio oportuno.

d. Las oficinas de correos, en la forma establecida reglamentariamente.

e. Las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

f. Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas en las Illes Balears, que deben realizar la tramitación establecida en este decreto.

g. Cualquier otro lugar establecido en las disposiciones vigentes.

2. La persona usuaria de servicios turísticos, al remitir el original de la hoja de queja al órgano competente, adjuntará, si procede, la documentación que acredite su condición de persona usuaria de servicios turísticos y la que esté relacionada con la queja. Cuando las quejas estén referidas al pago de precios, tiene que presentar su comprobante, el ticket o la factura que demuestren el abono previo.

3. Los órganos, las unidades o las entidades receptoras están obligadas a enviar la hoja de queja a la Consejería de Turismo y Deportes de las Illes Balears, en el supuesto de Mallorca, o a los consejos insulares correspondientes, en los casos de Menorca, de Ibiza y de Formentera;

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

todo ello, independientemente del hecho de que la Administración turística sea o no la competente para adoptar la correspondiente resolución.

**Artículo 154**
**Competencia para resolver quejas**

El órgano competente para resolver las quejas es el consejero de Turismo y Deportes del Gobierno de las Illes Balears o el órgano correspondiente de los consejos insulares, según la atribución de competencias, a no ser que, en razón de la materia, sea competente otro órgano.

**Artículo 155**
**Tramitación de quejas**

1. Una vez recibido el original de la hoja de quejas, la Consejería de Turismo y Deportes o los consejos insulares, según los casos, comunicarán la recepción de la queja a la persona reclamante en el plazo de diez días desde su recepción y tienen que dar traslado a la persona titular del establecimiento o servicio turístico afectado, si la comprobación previa de los hechos que han originado la queja justifica este traslado. En caso contrario, y motivadamente, se archivarán las actuaciones con notificación a la persona que ha hecho la queja.

2. En caso de que se dé traslado al establecimiento o servicio turístico, la persona titular, en el plazo máximo de tres meses que se contarán desde el día siguiente al de la notificación, puede alegar lo que considere conveniente.

3. Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado en el apartado anterior, la Consejería de Turismo y Deportes o el consejo insular competente, según los casos, puede iniciar el expediente sancionador correspondiente, que se tramitará de acuerdo con lo establecido en el capítulo III del título V de la Ley 8/2012, o acordar el archivo de las actuaciones.

4. La Consejería de Turismo y Deportes o el consejo insular competente, según el caso, tiene que comunicar a la persona usuaria de servicios turísticos el inicio y la resolución del expediente sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6.4 del Decreto 14/1994, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento que se tiene que seguir en el ejercicio de la potestad sancionadora, o el archivo de las actuaciones a los efectos oportunos.

5. Si la Consejería de Turismo y Deportes o el consejo insular competente, según los casos, aprecia que los hechos expuestos en la queja pueden ser constitutivos de infracciones en materia de sanidad, consumo o protección del medio ambiente u otros que no sean competencia suya, tiene que ponerlos en conocimiento de los órganos competentes correspondientes a los efectos apropiados.

6. Si la persona usuaria del servicio turístico decide retirar la queja en la fase de comprobación de los hechos o de alegaciones, si procede, se producirá el archivo de las actuaciones.

**Artículo 156**
**Quejas formuladas por medios informáticos, electrónicos o telemáticos**

1. Las quejas se pueden formular por técnicas y medios informáticos, electrónicos o telemáticos, respetando las garantías y requisitos que se establezcan.

2. Los programas y las aplicaciones informáticos, electrónicos y telemáticos que puedan ser utilizados para formular quejas tienen que ser aprobados previamente por el órgano competente, que difundirá públicamente sus características.

3. Los órganos competentes para la tramitación y la resolución de los procedimientos de quejas que se tramiten en soporte informático aparecerán perfectamente identificados.

Asimismo, se garantizará la identidad de la persona usuaria. A este efecto, se considera suficiente la identificación electrónica hecha de conformidad con lo que dispone el artículo 1, números 4 y 5, del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.

## TÍTULO VII
## DIRECTRICES DE COORDINACIÓN

**Artículo 157**
**Coordinación de las oficinas únicas entre sí y con las distintas administraciones turísticas**

a. Las cuatro oficinas estarán interconectadas de manera que cualquier solicitud, DRIAT o comunicación presentada en cualquiera

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

de las islas que pueda tener efectos en otra isla obligará a la oficina que la reciba a enviarla inmediatamente a la oficina de esta, de manera que se pueda dar una respuesta y tramitación rápida, coordinada y adecuada a las pretensiones del ciudadano. Las oficinas también se transmitirán entre sí la información relevante que pueda afectar a los ciudadanos del resto de islas, ya sea con respecto a ayudas, subvenciones o a otros aspectos relativos al ámbito de actuación e información de las oficinas.

b. Asimismo, las oficinas mantendrán una interconexión con la Administración del Estado, el Gobierno de las Illes Balears, los consejos insulares y los ayuntamientos de la isla respectiva, a los mismos efectos de la letra anterior y del ejercicio de los diversos trámites o gestiones que puedan ser necesarios para hacer efectiva la libre prestación de servicios.

c. La necesaria coordinación y suministro de información entre las diferentes administraciones con el fin de implementar las funciones de las oficinas únicas se desarrollarán en los términos establecidos en la Ley 11/2007, con respecto a los datos que se encuentren en soporte electrónico, así como en la Ley 3/2003, de 26 de marzo, y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

d. Hasta que la interconexión de los registros no sea técnica y plenamente efectiva, las cuatro oficinas insulares firmarán los protocolos de actuación adecuados que permitan la coordinación aquí mencionada.

**Artículo 158**
**Coordinación entre los registros de tipo turístico**

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 8/2012, los registros insulares comunicarán al Registro General, preferiblemente por vía informática, en un plazo máximo de 10 días, todos los datos de sus registros que sean necesarios para la buena gestión y continuidad del Registro General. Los registros insulares y el Registro General estarán interconectados entre sí de manera que se garantice la compatibilidad informática y la transmisión telemática de los registros. En este sentido, el Gobierno de las Illes Balears podrá establecer principios generales que garanticen esta compatibilidad.

**Artículo 159**
**Coordinación con respecto a las oficinas de información turística**

Las administraciones de las que dependen las oficinas de información turística procurarán que la información suministrada por estas sea adecuada, suficiente e integrada en el marco de la información general turística de las Illes Balears, por lo que podrán suscribir los convenios de colaboración que consideren necesarios con el resto de administraciones con competencias turísticas.

**Artículo 160**
**Plataforma de interoperabilidad**

A efectos de facilitar la interoperabilidad de datos en poder de cada administración, dentro del marco general de facilitar la colaboración administrativa y al margen de otras herramientas que se puedan implementar, se utilizará la Plataforma de Interoperabilidad de las Illes Balears (PINBAL), derivada del convenio de colaboración en materia de interoperabilidad telemática.

**Disposición adicional primera**
**Habilitación competencial**

1. Tienen carácter de principios generales: los artículos contenidos en el título II, de conformidad con las competencias otorgadas al Gobierno de las Illes Balears por el artículo 58.3 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, con el objeto de garantizar la igualdad de condiciones básicas y de seguridad jurídica del ejercicio de la actividad turística y su ordenación en el ámbito de las Illes Balears, sin perjuicio de la competencia reglamentaria propia de los consejos en la materia.

2. Tienen carácter de directrices de coordinación: las disposiciones contenidas en el título VII, dictadas de conformidad con las competencias otorgadas por el artículo 72.2 del Estatuto de Autonomía.

3. Se dictan al amparo de las competencias relativas a organización, régimen y funcionamiento del Gobierno de las Illes Balears derivadas del artículo 30.1 del Estatuto de Autonomía: el título III, el título IV y la disposición adicional tercera.

4. Se dictan al amparo de las competencias exclusivas otorgadas por el artículo 30.11, en relación con el artículo 69, del Estatuto de Autonomía —ordenación y planificación del sector turístico. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos— las disposiciones contenidas en el título V, las disposiciones adicionales segunda, cuarta y quinta, y las disposiciones transitorias primera, tercera, quinta, sexta, séptima, octava, novena, decena, undécima y duodécima.

Estas competencias exclusivas otorgadas por el artículo 30.11 están conectadas con el marco constituido por el artículo 30.21 —fomento del desarrollo económico en el territorio de la comunidad autónoma—, el 30.47 —defensa de los consumidores y usuarios—, y el 31.6 —ordenación y planificación de la actividad económica de las Illes Balears.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

5. Se dictan al amparo de la competencia exclusiva otorgada por el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía —defensa de los consumidores y de los usuarios— las disposiciones contenidas en el título VI.

**Disposición adicional segunda**
**Exhibición de estrellas por los hoteles rurales, agroturismos y turismo de interior**

Los establecimientos de hotel rural, agroturismo y turismo de interior que no consigan una categoría determinada mediante la superación de la autoevaluación y consiguiente comunicación a la Administración turística en los términos de este decreto, no pueden exhibir ningún tipo de estrella ni en los distintivos correspondientes en su grupo ni en la publicidad que hagan.

**Disposición adicional tercera**
**Creación de la Comisión de Valoración de Dispensas de Mallorca**

Se crea la Comisión de Valoración de Dispensas de la isla de Mallorca, en los términos del capítulo I del título II de este decreto, que está formada por tres representantes de la administración competente en materia de ordenación turística, uno de los cuales la presidirá y otro será su secretario. Asimismo, cuando el proyecto sometido a informe se refiera a dispensas competencia de otras administraciones, se les debe proponer que nombren a un representante cada una o bien que emitan informe.

En la composición de la Comisión se tiene que integrar personal técnicamente competente en las materias que tienen que ser objeto de valoración.

**Disposición adicional cuarta**
**Servicios de restauración ofrecidos por las empresas de los capítulos II, IV y VII del título V**

Los servicios de restauración que ofrezcan las empresas previstas en los capítulos II, IV y VII del título V de este decreto deben cumplir los requisitos establecidos en el capítulo V del mismo título para las empresas de restauración.

**Disposición adicional quinta**
**Concepto de reforma integral**

A los efectos de aplicación de la normativa turística cuando esta haga referencia a la misma, se entiende por *reforma integral de un establecimiento turístico* la demolición y nueva construcción, o la reforma o ampliación cuando el coste de las actuaciones, según el proyecto presentado para obtener la licencia de obras, sea superior al 50 % del valor catastral del establecimiento turístico.

**Disposición transitoria primera**
**Subsanación de deficiencias de la autoevaluación presentada bajo la vigencia del Decreto 20/2011, de 18 de marzo, por el que se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears**

1. Los establecimientos obligados a presentar la autoevaluación bajo la vigencia del Decreto 20/2011, de 18 de marzo, que no la hayan superado, en el sentido de que no la hubieran presentado o bien que su resultado otorgara una categoría inferior a la que tenían asignada, continúan sometidos a los plazos que otorgaba la disposición transitoria tercera de aquel decreto para adaptarse al mismo.

Por lo tanto, disponen de los plazos máximos siguientes para adaptarse al cumplimiento de los requisitos y las condiciones de la autoevaluación:

- Con carácter general, hasta el 5 de mayo de 2017, fecha en que se cumplirán seis años de la publicación en el BOIB del modelo de cuestionario de autoevaluación (5 de mayo de 2011).

- No obstante, los establecimientos de alojamiento hotelero de una y dos estrellas, y los apartamentos turísticos de una y dos llaves, ubicados en zonas turísticas declaradas maduras, disponen de un plazo que finaliza el 8 de junio de 2016, dado que se cumplirán tres años de la publicación en el BOIB, en fecha 8 de junio de 2013, del Decreto Ley 1/2013, de 7 de junio, de medidas urgentes de carácter turístico y de impulso de las zonas turísticas declaradas maduras.

2. Los criterios que se aplicarán a los establecimientos que presentaron la autoevaluación bajo la vigencia del Decreto 20/2011 y están en periodo de adaptación para superarla, serán los establecidos en aquel decreto, excepto los que les sean más favorables, a juicio de la Administración turística, contenidos en el presente decreto.

3. Hasta que el establecimiento no se adapte, tiene que cumplir los requisitos y las condiciones aplicables de la legislación vigente en el momento de la inscripción en el registro correspondiente y, si procede, los plazos de la autorización. En este supuesto y hasta que no se adapte, no puede ni tiene que informar al consumidor en los términos específicos previstos en este decreto, sin perjuicio de la aplicación del

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

artículo 22.4 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de estas, y del resto de legislación en materia de derechos de información al consumidor y usuario.

**Disposición transitoria segunda**
**Competencias materiales del Gobierno de las Illes Balears en ordenación y promoción turística en la isla de Mallorca**

1. Hasta que el Consejo Insular de Mallorca no asuma las funciones y los servicios en relación con las competencias de ordenación y promoción turística que le corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2007, el Gobierno y la Administración de las Illes Balears tienen que continuar ejerciendo estas funciones con respecto a los aspectos regulados en este decreto.

2. En relación con la documentación que acompaña a las solicitudes dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma, y respetando lo dispuesto en este decreto, son aplicables las disposiciones contenidas en el Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos.

**Disposición transitoria tercera**
**Distintivos**

1. Las empresas y los establecimientos turísticos exhibirán y adecuarán los distintivos a las características de los indicados en el anexo 1 de este decreto, en el plazo máximo de un año desde su entrada en vigor.

2. Las empresas cuyos distintivos coincidan con las características determinadas en el anexo 1 pueden conservarlos, aunque no lleven el número de inscripción.

3. Las empresas y los establecimientos dados de alta en los registros turísticos bajo el amparo de normativa anterior a la Ley 8/2012, y que no estén ya regulados por esta ley y, por lo tanto, las características de sus placas no estén comprendidas en los modelos del anexo 1, permanecen obligados a exhibir los distintivos conforme a las características y los modelos de la normativa anterior que les sean de aplicación.

En este sentido, las estancias turísticas en viviendas dadas de alta de conformidad con la Ley 2/2005, de 22 de marzo, de comercialización de estancias turísticas en viviendas, pueden conservar la placa distintiva de la superación del plan de calidad. No obstante, con respecto a las viviendas turísticas de vacaciones, estas tienen que exhibir el distintivo determinado en el anexo 1.

4. Con respecto a las placas relativas a los establecimientos modernizados otorgadas de conformidad con la Ley 3/1990, de 30 de mayo, por la que se crea y se regula el plan de modernización de alojamientos turísticos existentes en las Balears, vista su antigüedad, y vistos los planes de modernización previstos en la Ley 8/2012 y desarrollados en este decreto, se dispone que los establecimientos turísticos que exhiben estas placas tienen que retirarlas en un plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto.

**Disposición transitoria cuarta**
**Expedientes administrativos en tramitación**

Los expedientes administrativos que ya se encuentren en tramitación a la entrada en vigor de este decreto se regirán por la normativa vigente en el momento de presentación a la Administración turística de la DRIAT, comunicación o solicitud, con respecto al objeto concreto del procedimiento; ello, sin perjuicio de que la actividad o el establecimiento tenga que cumplir, una vez finalizados los procedimientos, los preceptos de esta norma que les puedan ser obligatoriamente aplicables, en los términos y plazos que establezca.

**Disposición transitoria quinta**
**Hospederías**

1. Las hospederías, reguladas en el artículo 105 de este decreto, que ya estén en funcionamiento disponen de un plazo de un año desde la entrada en vigor de este decreto para presentar la DRIAT a las administraciones turísticas competentes con el fin de inscribirse en los registros turísticos.

2. En cualquier caso, la Administración turística competente, a propuesta de la Comisión de Valoración de Dispensas, puede dispensar del cumplimiento de alguno de los requisitos exigidos por causa justificada, siempre que no suponga desvirtuar los parámetros de calidad y servicio perseguidos por este decreto, y de acuerdo con el resto de términos previstos para las dispensas en la Ley 8/2012 y en este decreto.

**Disposición transitoria sexta**
**Adecuación de la fianza de las agencias de viajes**

Las agencias de viajes actualmente inscritas en los registros turísticos de las Illes Balears disponen de un año desde la publicación de este decreto para adecuar las fianzas a las que indica el artículo 115.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Disposición transitoria séptima**
**Solicitud y condiciones en relación con los informes de la disposición transitoria sexta de la Ley 8/2012**

En cuanto a la emisión de los informes por parte de la Administración turística competente, previstos en la letra *e* de la disposición transitoria sexta de la Ley 8/2012, con respecto a la instalación en suelo rústico de grandes equipamientos deportivos, recreativos, culturales o de cualquier otro uso que contribuyan claramente a la desestacionalización, se dispone lo siguiente:

a. La documentación que debe presentar el solicitante es la siguiente:

- Solicitud presentada en los términos regulados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que se refiera a los aspectos generales a los que hacen referencia la disposición adicional decimonovena y la disposición transitoria sexta de la Ley 8/2012.
- Proyecto arquitectónico en tres ejemplares y estudio económico-financiero relativo a la viabilidad del proyecto.
- Memoria justificativa, desde el punto de vista del promotor, de la necesidad, oportunidad y ubicación de la actividad, y también de la contribución a la desestacionalización.
- Justificante del pago de las tasas que sean preceptivas para la emisión del informe.

b. De conformidad con el punto 1 de la disposición adicional decimonovena de la Ley 8/2012, se justificará que se trata efectivamente de un gran equipamiento. Este concepto se puede derivar de aspectos como los siguientes: que necesite ocupar una gran superficie de terreno; de la gran relevancia que pueda representar; que pueda necesitar un gran consumo de recursos naturales; que pueda representar una gran capacidad desestacionalizadora o de creación de un nuevo mercado turístico, o de la necesidad de acoger una gran afluencia de usuarios.

c. Se entiende que el proyecto contribuye a la desestacionalización cuando el establecimiento y sus instalaciones estén abiertos como mínimo ocho meses el año y presente, entre otros, alguna característica de las detalladas a continuación enfocadas al mercado turístico:

- Que disponga de instalaciones complementarias para la práctica de cualquier deporte.
- Que se desarrolle cualquier actividad que no esté supeditada a la temporada de verano y represente una alternativa al turismo de sol y playa.
- Que se desarrollen actividades propias del suelo rústico, como las de fomento de agricultura ecológica, tradicionales, autóctonas y de investigación.
- Que se desarrollen actividades de fomento de la gastronomía balear y la innovación gastronómica.
- Que se desarrollen actividades de prevención de la enfermedad y fomento de la salud. En caso de que estas actividades estén entre las catalogadas por el Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios, habrá que obtener la autorización sanitaria de funcionamiento.
- Que se desarrollen actividades para discapacitados o personas con movilidad reducida.

d. Se entiende justificada la necesidad y la oportunidad de la implantación cuando el proyecto presente, entre otros, al menos dos de las características siguientes:

- Cuando suponga una inversión que contribuya a la mejora de la economía balear y fomente la creación de puestos de trabajo en general, especialmente en el ámbito rural.
- Que supere el 50 % de trabajadores fijos sobre el total de la plantilla necesaria para desarrollar la actividad.
- Que la ubicación del establecimiento se haga en un municipio o zona de crecimiento negativo o en declive, de manera que se contribuya a su desarrollo económico.
- Que la ubicación del establecimiento esté alejada de las zonas turísticas costeras.

e. Se entiende justificada su ubicación en suelo rústico cuando, además de lo que se ha expuesto en los puntos anteriores:

- La extensión del territorio sea necesaria para realizar el gran equipamiento, sea recreativo, cultural o deportivo, incluida la práctica de golf, senderismo, ciclismo, hípica o polo, entre otros.
- Fomente factores ambientales y de calidad.
- Que se acredite la necesidad de un gran espacio ligado al suelo rústico para fomentar el turismo accesible.

f. Las consideraciones de esta disposición también son aplicables a los grandes equipamientos existentes.

g. Las ofertas complementarias de alojamiento que se puedan incorporar a estos grandes equipamientos se pueden explotar mediante cualquiera de las fórmulas de explotación previstas en la Ley 8/2012, siempre que no resulten contradictorias con el proyecto en concreto.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Disposición transitoria octava**
**Sobre los informes y las obras en establecimientos turísticos derivados de la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012**

1. Las solicitudes del informe preceptivo y vinculante a la Administración turística a que se refiere el punto 1 de la disposición adicional cuarta irán acompañados de la siguiente documentación:

- Proyecto básico de arquitectura en tres ejemplares visados por el colegio oficial.
- En caso de querer acogerse a las posibilidades derivadas de obtener, con la realización de las obras, una categoría superior: declaración firmada de que una vez acabadas las obras el establecimiento estará en disposición de alcanzar la categoría pretendida.
- Justificante del pago de la tasa correspondiente para la solicitud del informe.

2. Los informes preceptivos y vinculantes para la obtención de la licencia municipal de obras, emitidos por la administración turística competente, previstos en el punto 1 de la disposición adicional cuarta de la Ley 8/2012, se referirán a la constatación o cualificación por parte de la Administración turística del hecho de que el proyecto presentado pretende realizar obras de las mencionadas en la disposición que efectivamente supongan una mejora de los servicios y las instalaciones: en un establecimiento turístico de alojamiento; en una empresa turística residencial, o en un establecimiento de restauración, recreativo, de entretenimiento, deportivo, cultural o lúdico; sean establecimientos ya existentes e inscritos en los registros turísticos o sean proyectos referidos a nuevos establecimientos que se integrarán en alguno de los grupos antes mencionados.

3. Sin perjuicio de lo anterior, estos informes pueden incorporar la opinión de los servicios técnicos de la administración turística competente sobre determinados aspectos de carácter técnico, en la medida en que la Ley del Turismo haga referencia a los mismos, pero siempre sin perjuicio de las competencias que efectivamente corresponden a cada administración.

4. Asimismo, en el caso de haber-se acogido a las posibilidades derivadas de obtener una categoría superior con la realización de las obras, en el informe de la Administración turística se tiene que advertir al interesado que una vez acabadas las obras presentará la autoevaluación acreditativa de que alcanza la nueva categoría. Asimismo, se le debe advertir que en caso de no alcanzar la categoría pretendida, las obras llevadas a cabo que supongan exoneración de parámetros en el porcentaje relativo a la categoría no alcanzada no quedan amparadas por la disposición adicional cuarta, por lo que se dará traslado a la administración competente a fin de que tome las medidas que puedan corresponder.

5. De conformidad con el punto 2 de la disposición adicional cuarta, para calcular las posibilidades de incremento relativo a la superficie edificada y de la ocupación se tiene que tomar en consideración la configuración ya existente en la totalidad del establecimiento turístico, incluidas las eventuales partes no legalizadas, o la configuración permitida si ésta es mayor que el existente.

La legalización de las eventuales partes no legales del establecimiento puede tramitarse junto con las licencias necesarias para hacer las obras de modernización, o justo acabadas éstas, dado que en aplicación del punto 7 de la disposición adicional todo el establecimiento turístico que haya efectuado obras de mejora de acuerdo con esta disposición queda legalmente incorporado al planeamiento como edificio adecuado y su calificación urbanística se corresponde con su volumetría específica y el uso turístico previsto en el punto 3 *c* de la disposición.

6. De conformidad con el punto 3 de la disposición adicional, las obras, ampliaciones, reformas, demoliciones y reconstrucciones parciales o totales que se pueden llevar a cabo en los edificios destinados a la explotación de alojamientos turísticos, se tienen que entender referidas a la totalidad del establecimiento, formado por un edificio o conjunto de edificios, y se pueden llevar a cabo, de conformidad con la letra *a* del mismo punto, en cualquier punto de la parcela, sin ocupar la separación a particiones ya existente o la mínima permitida si esta es menor.

Con respecto a los aspectos relativos a la altura regulados en el primer párrafo de la letra *b* del mismo punto 3, se tiene entenderá que las partes del establecimiento de menor altura pueden igualar, pero nunca superar, la altura máxima existente en el establecimiento o permitida si esta fuera mayor, siempre que estén situados en los lugares de la parcela permitidos en aplicación de la letra *a* y sin que se puedan superar las ocho plantas en edificios separados diferenciados del existente o existentes que ya las superen, salvo que lo permita el planeamiento urbanístico.

En los casos de reconstrucción del edificio, tal como dispone la misma letra *b* en el primer párrafo, con respecto a la altura, esta podrá llegar a la que ya tenía el edificio que se reconstruye, o ser superior si lo permite el planeamiento.

**Disposición transitoria novena**
**Póliza de seguro de viviendas objeto de comercialización turística y viviendas turísticas de vacaciones**

En el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de este decreto será necesario, para poder comercializar las viviendas turísticas de vacaciones; las viviendas objeto de comercialización turística inscritas de conformidad con la derogada Ley 2/2005, de 22 de marzo, así como las viviendas objeto de comercialización de estancias turísticas, ya inscritas bajo la vigencia de la Ley 8/2012, que la empresa comercializadora haya suscrito la póliza de seguro mencionado en el artículo 107.4 de este decreto.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**Disposición transitoria décima**
**Actividades de entretenimiento y restauración en embarcaciones**

Las empresas mencionadas en el artículo 147 de este decreto que ya ejerzan su actividad disponen de seis meses para presentar la declaración responsable a la administración turística insular competente en materia de ordenación turística.

**Disposición transitoria undécima**
**Periodo transitorio para hojas de quejas y reclamaciones**

Las empresas pueden utilizar, durante el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente decreto, los modelos de hojas de quejas y reclamaciones de usuarios turísticos amparados en normas anteriores.

**Disposición transitoria duodécima**
**Personal especializado**

En los mismos términos que ya se recogían en la disposición transitoria segunda del Decreto 112/1996, de 21 de junio, por el que se regulaba la habilitación de guía de turismo de las Illes Balears, el personal especializado que hasta la entrada en vigor de la Ley 8/2012 haya ejercido de manera legal la profesión consistente en la prestación de servicios de información e interpretación del patrimonio histórico y natural, de los bienes de interés cultural, de los bienes catalogados y del resto de los recursos turísticos de las Illes Balears para los cuales sea en principio necesaria la presencia de guía en los términos de la Ley 8/2012 y de este Decreto, sin percibir por este concepto ninguna remuneración aparte de su salario, y no haga publicidad de la citada actividad, estará exento de disponer de la habilitación preceptiva de guía turístico, con respecto solo a esta exclusiva actividad, ya que este ejercicio de la profesión acredita los conocimientos suficientes, tanto del patrimonio como lingüísticos, relativos al bien cultural o catalogado o al recurso turístico concreto objeto de la actividad.

**Disposición transitoria decimotercera**
**Periodo transitorio para la presentación de la DRIAT correspondiente a los centros turísticos recreativos, deportivos, culturales o lúdicos**

Los centros mencionados en el artículo 119 de este decreto que estén en la actualidad en funcionamiento disponen del plazo de un año desde la publicación de este mismo decreto para presentar la DRIAT a la administración turística competente.

**Disposición derogatoria única**

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que contradigan lo dispuesto en este decreto, y en particular:

- El Decreto 147/2001, de 21 de diciembre, de creación y regulación del Consejo Asesor de Turismo de las Illes Balears.
- El Decreto 98/2011, de 30 de septiembre, por el que se regula la Comisión Interdepartamental de Turismo.
- El Decreto 112/1996, de 21 de junio, por el que se regula la habilitación de guía de turismo en las Illes Balears.
- La Orden del consejero de Turismo de 26 de mayo de 1997 por la que se desarrollan algunos de los aspectos del Decreto 112/1996, de 21 de junio.
- La Orden del consejero de Turismo de 15 de noviembre de 1989 sobre la publicidad de precios en los establecimientos de alojamiento turístico.
- El Decreto 4/2007, de 2 de febrero, por el que se regula el procedimiento que debe seguir la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la tramitación de quejas de usuarios de servicios turísticos.
- El Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el que se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística.
- El Decreto 20/2011, de 18 de marzo, por el que se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears.
- Asimismo, se deja sin efecto la Resolución de la consejera de Turismo y Trabajo de 20 de abril de 2011 por la que se aprobó el cuestionario de autoevaluación y la información que tiene que suministrar el alojamiento turístico.

**Disposición final primera**
**Aplicación y desarrollo**

1. Periódicamente, el Gobierno de las Illes Balears debe revisar los criterios establecidos en este decreto para adaptarlos, si procede, a la modernización y mejora de la competitividad del sector turístico y, especialmente, se autoriza al consejero de Turismo y Deportes a actualizar, mediante una orden, los diferentes criterios de clasificación de las empresas y establecimientos turísticos determinados en este decreto, así como los modelos de planes de modernización y criterios exigibles en las viviendas objeto de comercialización de estancia turística de vacaciones, la actualización del anexo relativo a las actividades orientativas de turismo activo y la convocatoria de pruebas por habilitación de guías en la isla de Mallorca.

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

Para esta tarea contará con las entidades empresariales y sociales más representativas del sector y los consejos insulares.

2. Se faculta al consejero de Turismo y Deportes para que dicte las disposiciones necesarias para aplicar y desarrollar este decreto, en el ámbito de sus competencias, al margen de las que también corresponden a los consejos insulares.

**Disposición final segunda**
**Entrada en vigor**

Este decreto entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 17 de abril de 2015

**El presidente**
José Ramón Bauzá Díaz

**El consejero de Turismo y Deportes**
Jaime Martínez Llabrés

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## ANNEX 1
## Distintius

1. Objecte: aquest annex té per objecte establir els distintius corresponents a les empreses i als establiments turístics que desenvolupen les seves activitats en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears, de conformitat amb les obligacions contingudes en la Llei 8/2012 i en aquest Decret.

2. Característica del distintiu i tècnica de reproducció: el distintiu ha d'estar constituït per una placa quadrada de planxa d'alumini lacat de 400x400x20 mm o 200x200x20 mm amb cantonades arrodonides de ràdio de 30 i 15 mm respectivament. En la placa hi han de figurar els símbols corresponents a cada tipus i modalitat d'empresa i establiment i, quan escaigui, les estrelles, claus o d'altres distintius corresponents a la categoria de l'establiment; si escau, sota les estrelles, hi ha d'aparèixer la llegenda de superior, luxe, gran luxe o similar. A baix hi ha de constar el número d'inscripció.

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

3. Descripció:

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

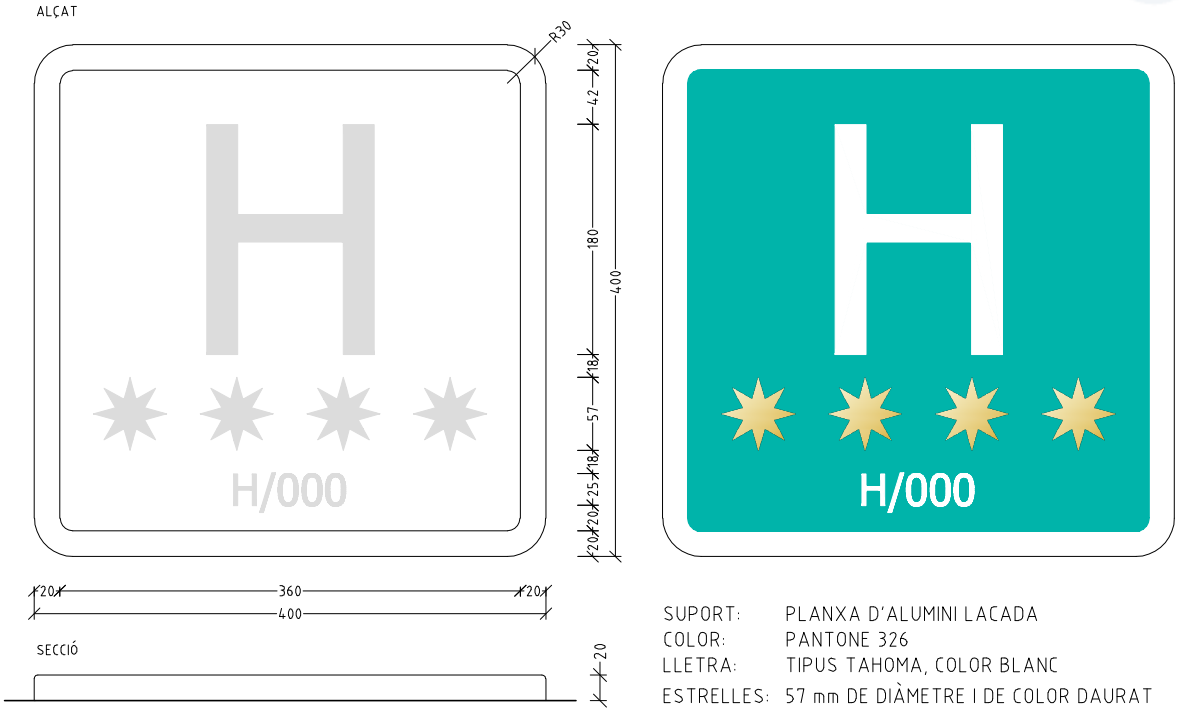
http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

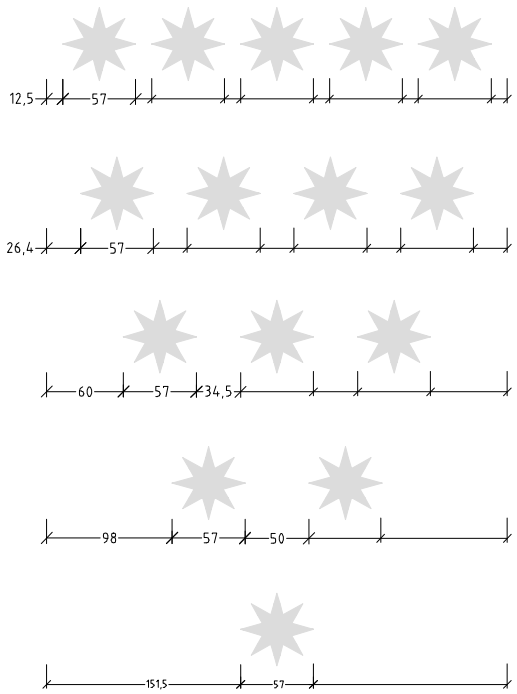
## HOTELS

MESURES EN mm.




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

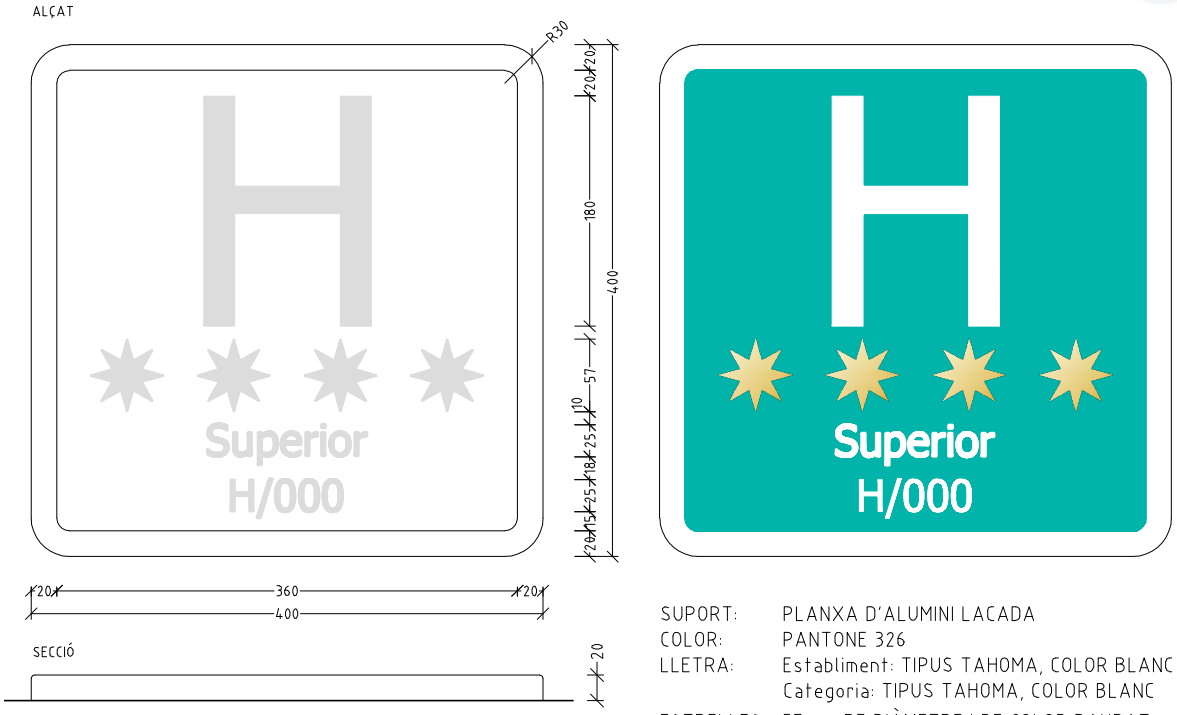
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

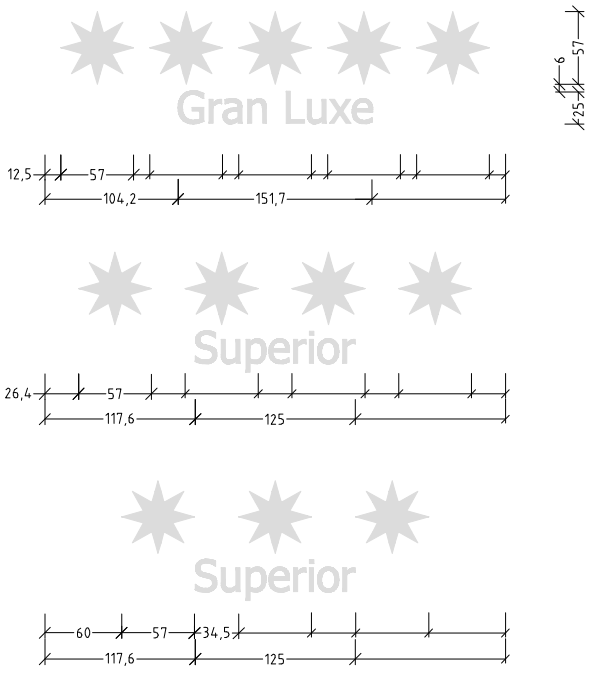
## HOTELS GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.




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

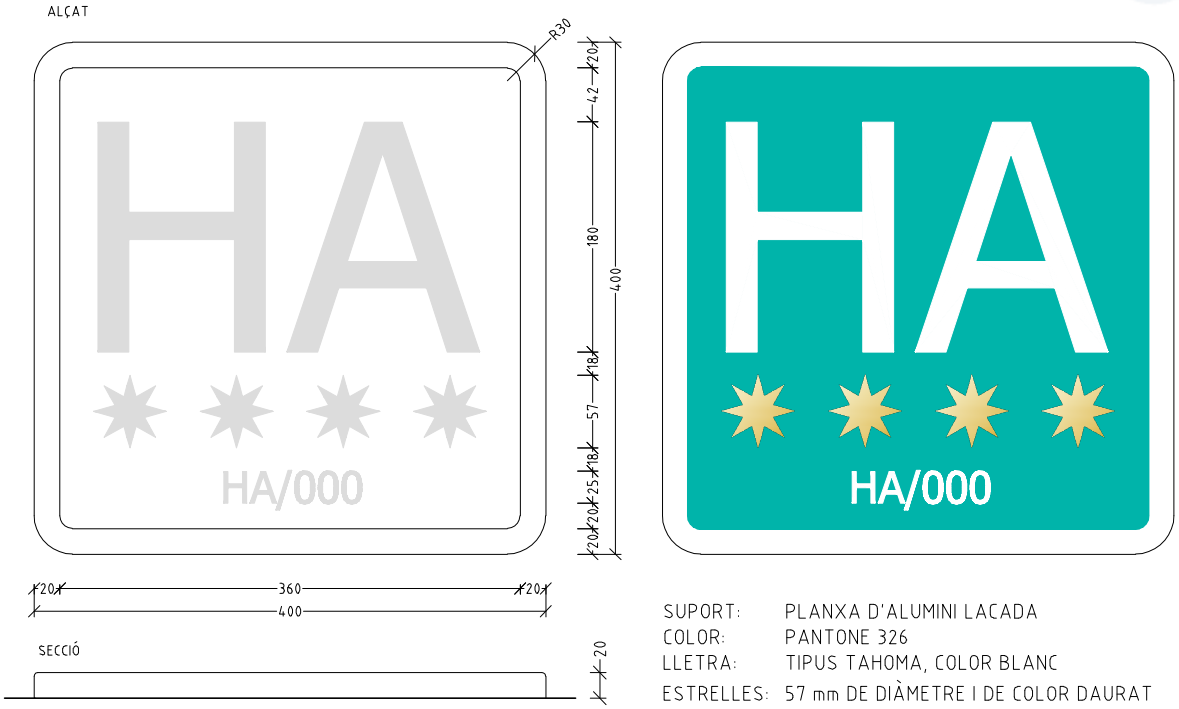
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

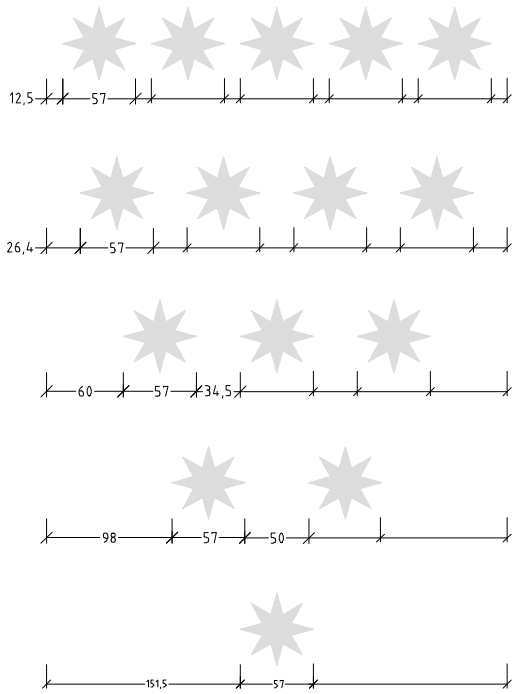
## HOTELS- APARTAMENTS

MESURES EN mm.




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

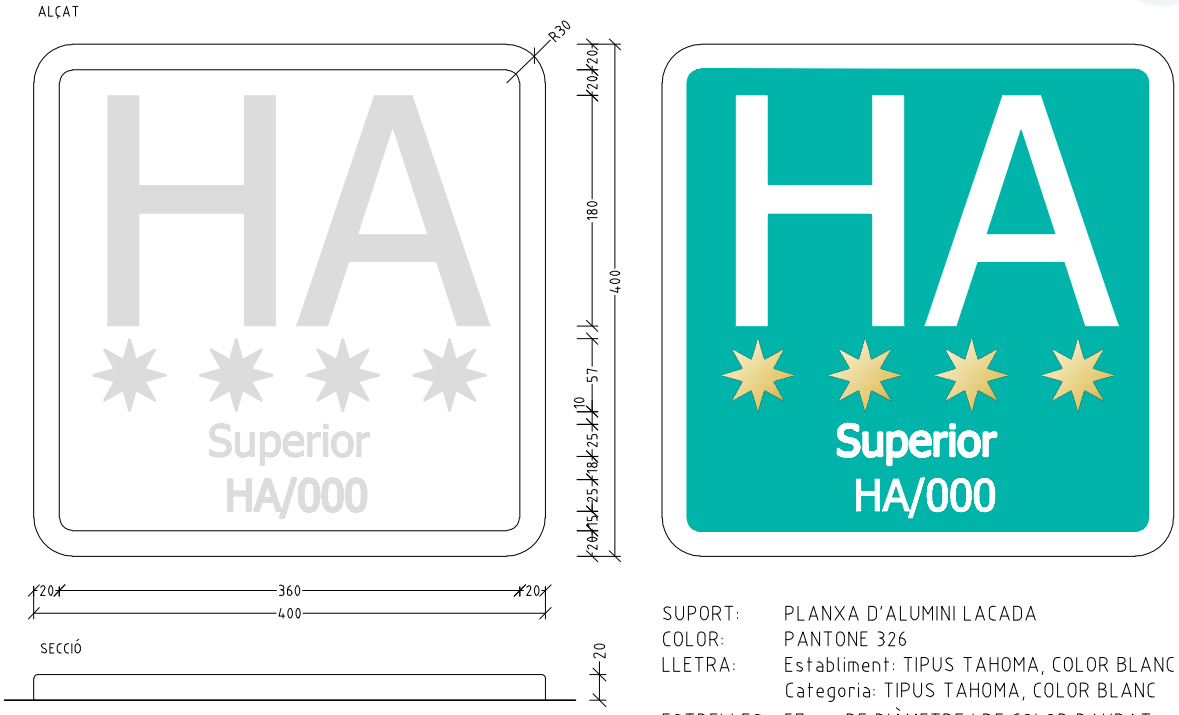
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

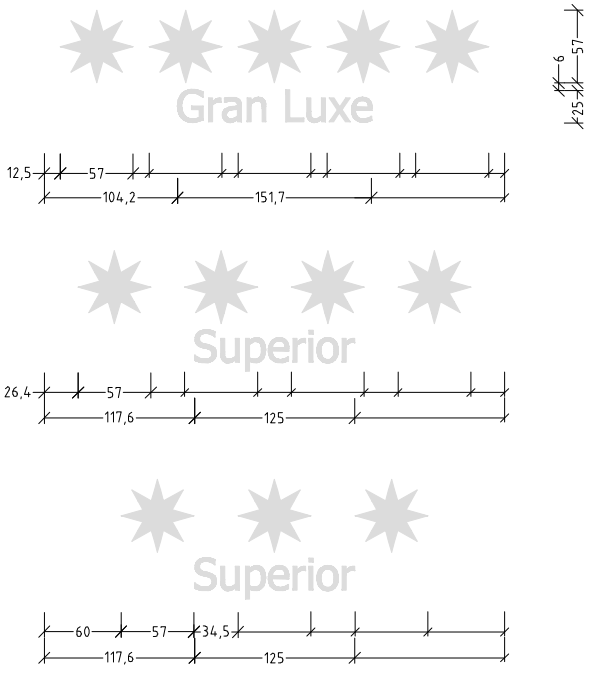
## HOTELS- APARTAMENTS GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.




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

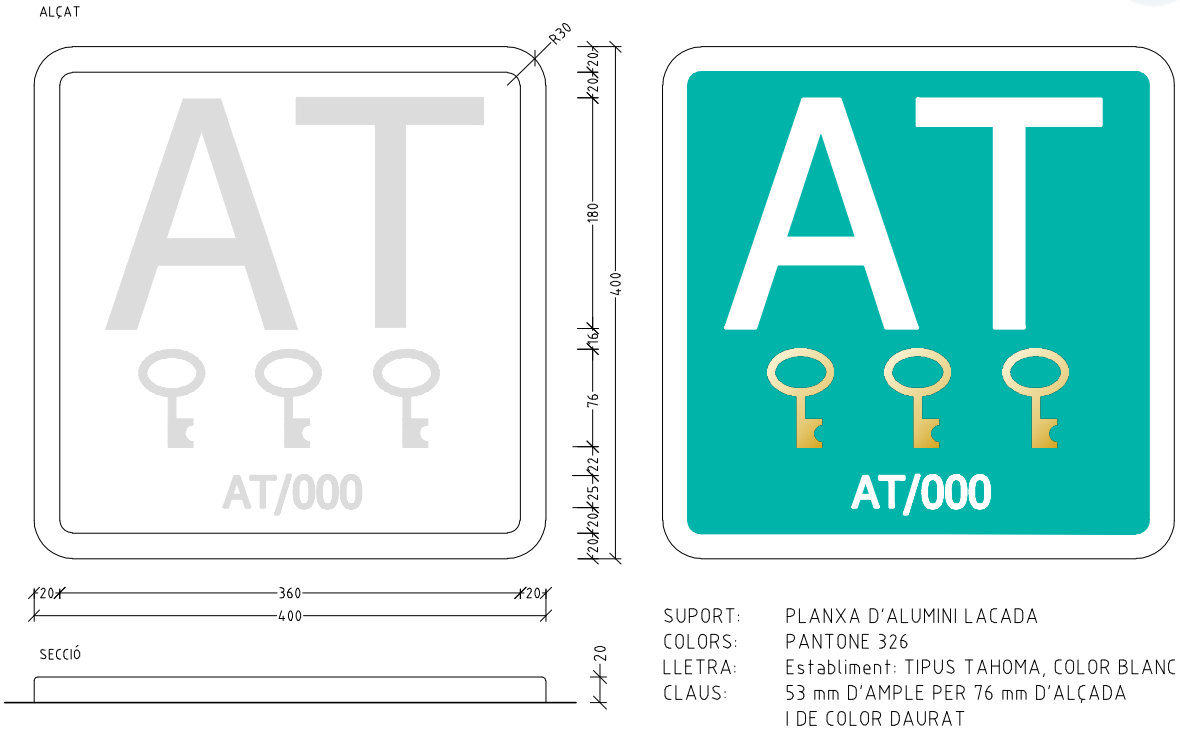
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

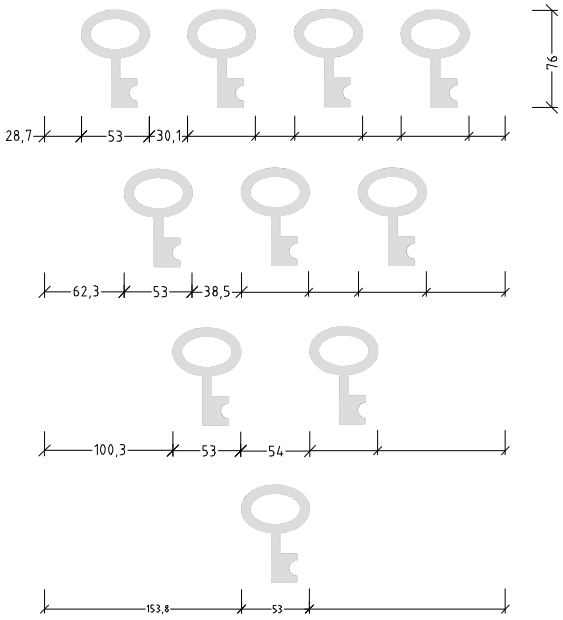
## APARTAMENTS TURÍSTICS

MESURES EN mm.




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

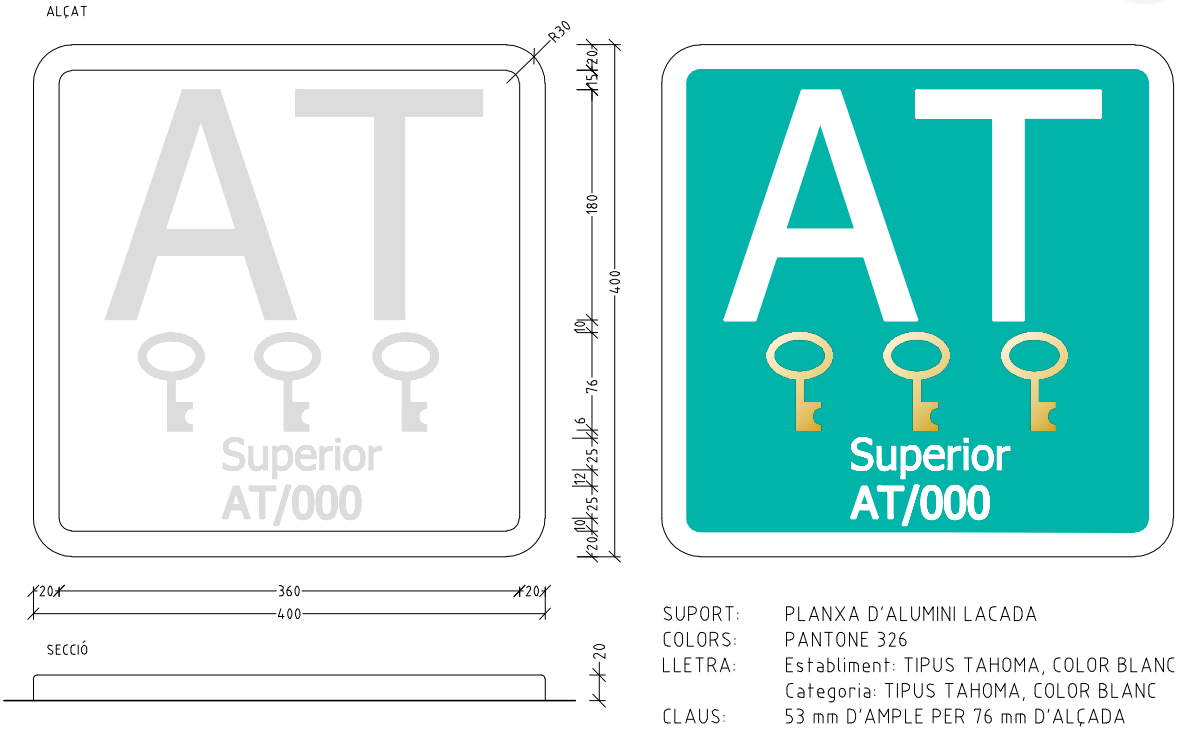
## DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

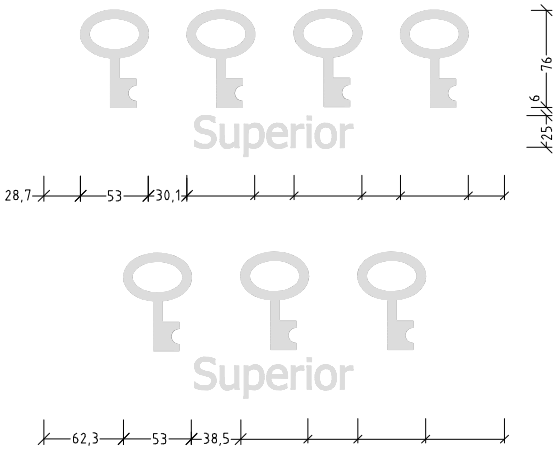
## APARTAMENTS TURÍSTICS SUPERIOR

MESURES EN mm.




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

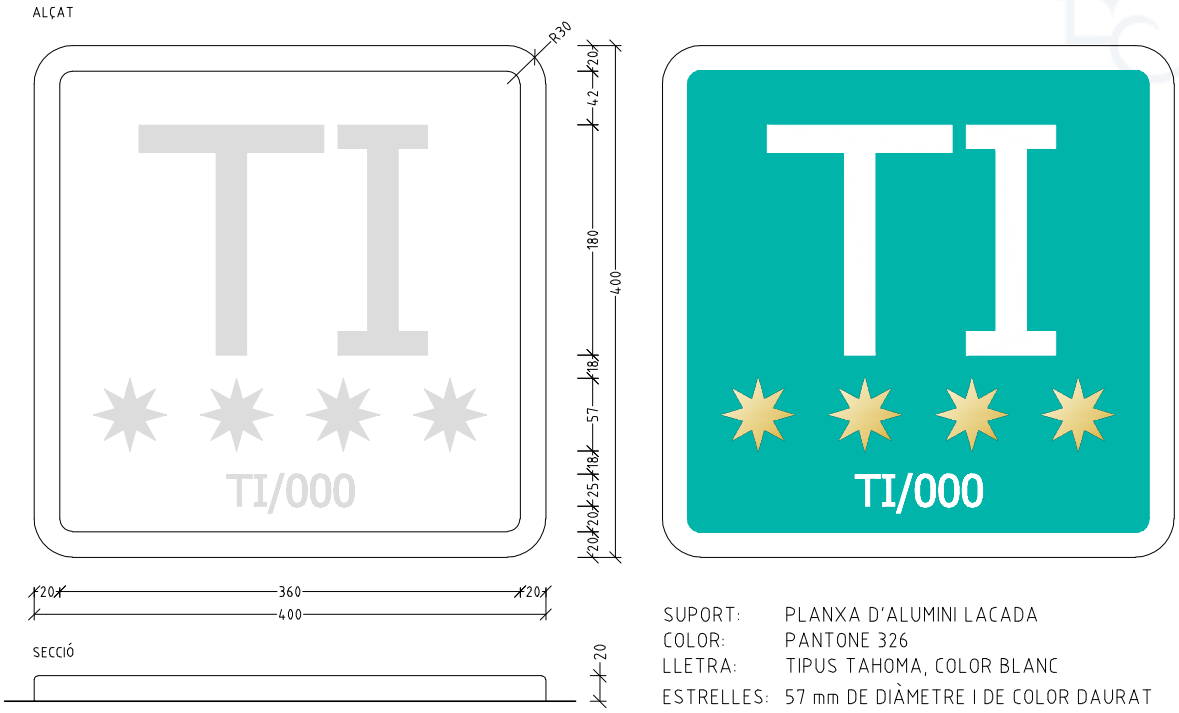
## DISPOSICIÓ CLAUS SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

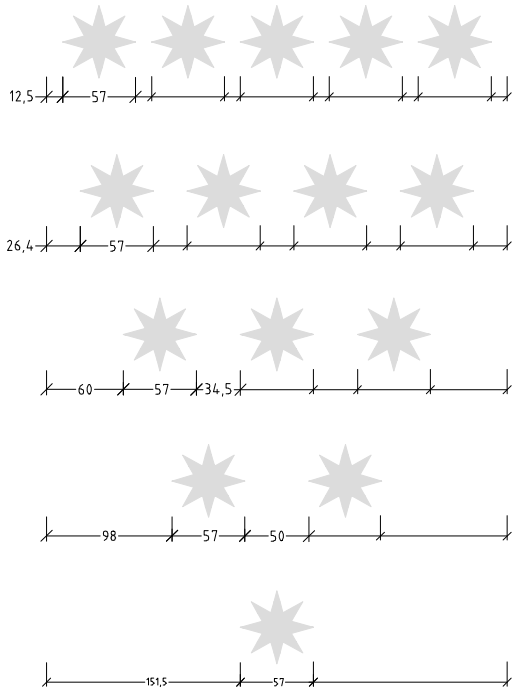
## TURISME D'INTERIOR

MESURES EN mm.




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

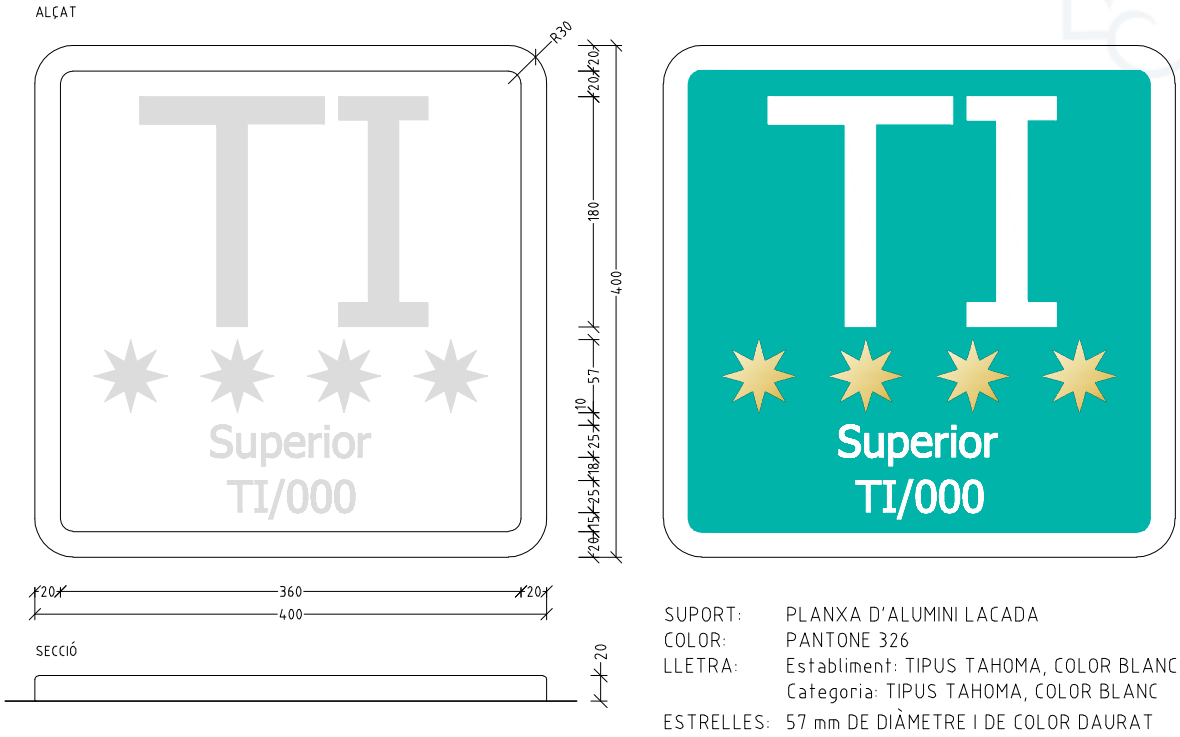
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

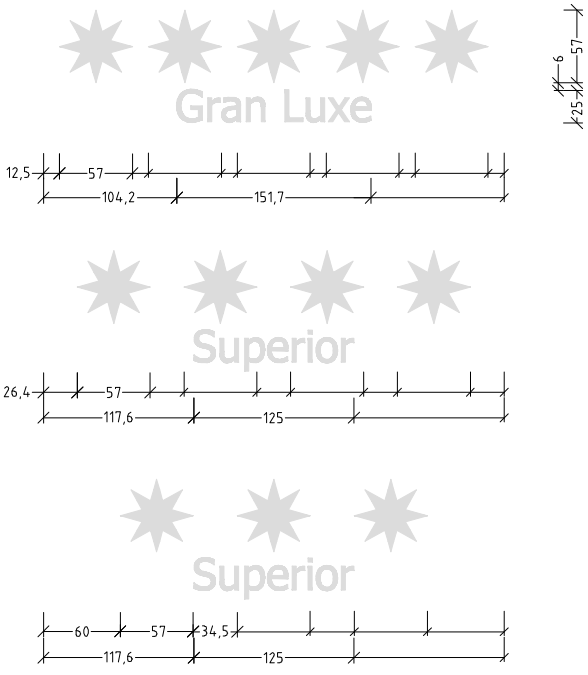
## TURISME D'INTERIOR GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.




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

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

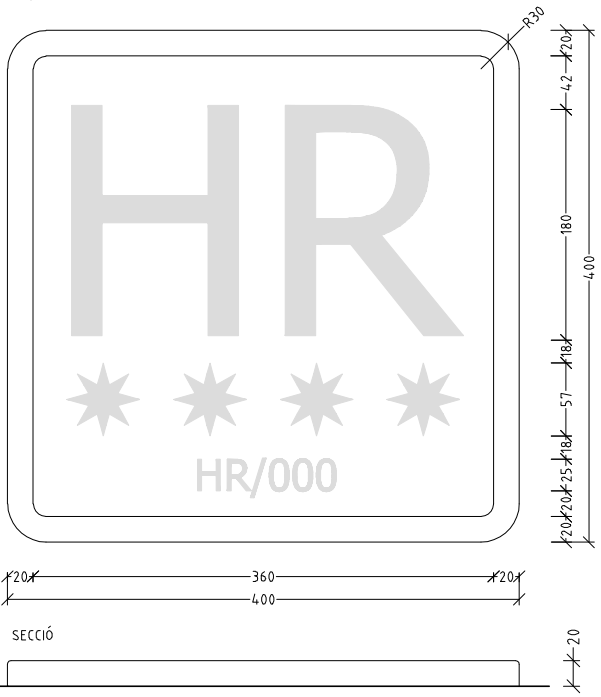



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## HOTELS RURALS

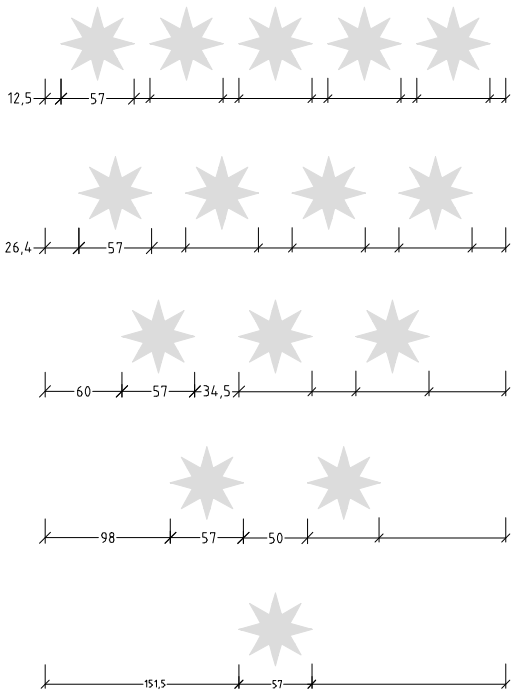
MESURES EN mm.

ALÇAT



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

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

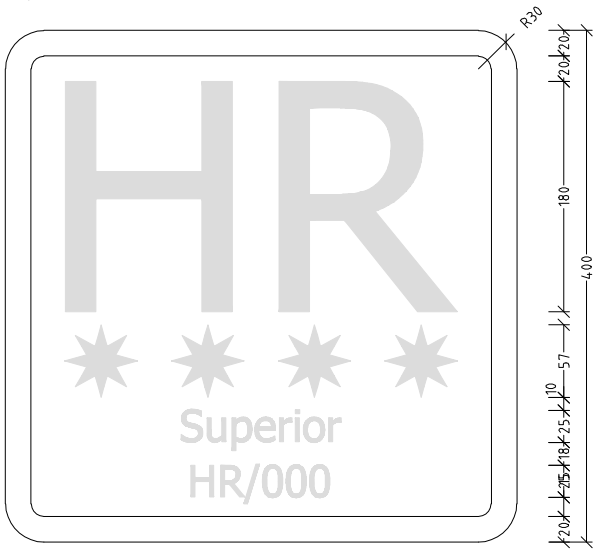



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## HOTELS RURALS GRAN LUXE I SUPERIOR

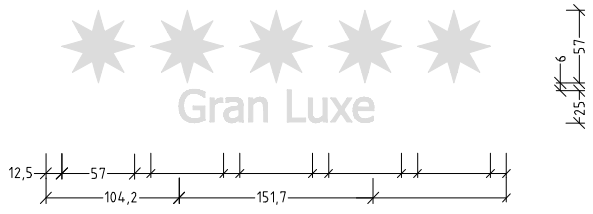
MESURES EN mm.

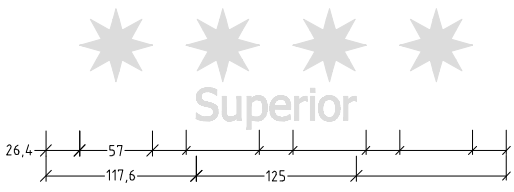
ALÇAT

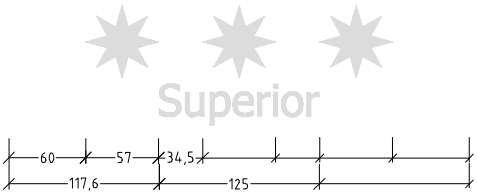


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 368
LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR PANTONE 199

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



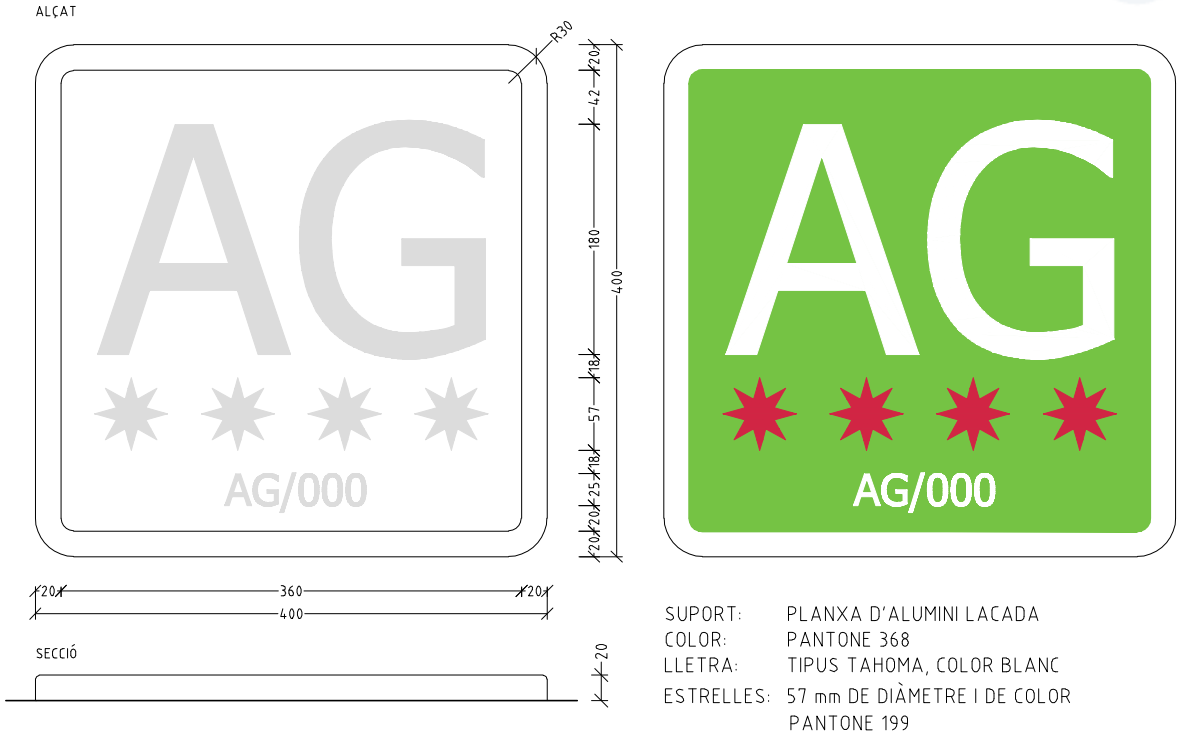




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

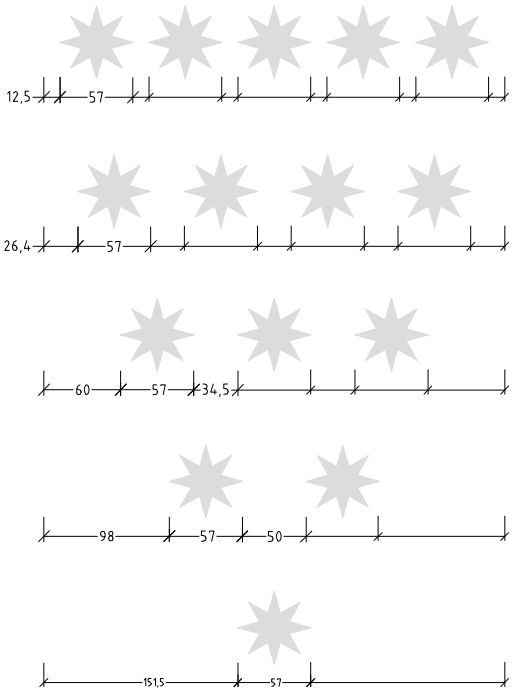
## AGROTURISMES

MESURES EN mm.




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

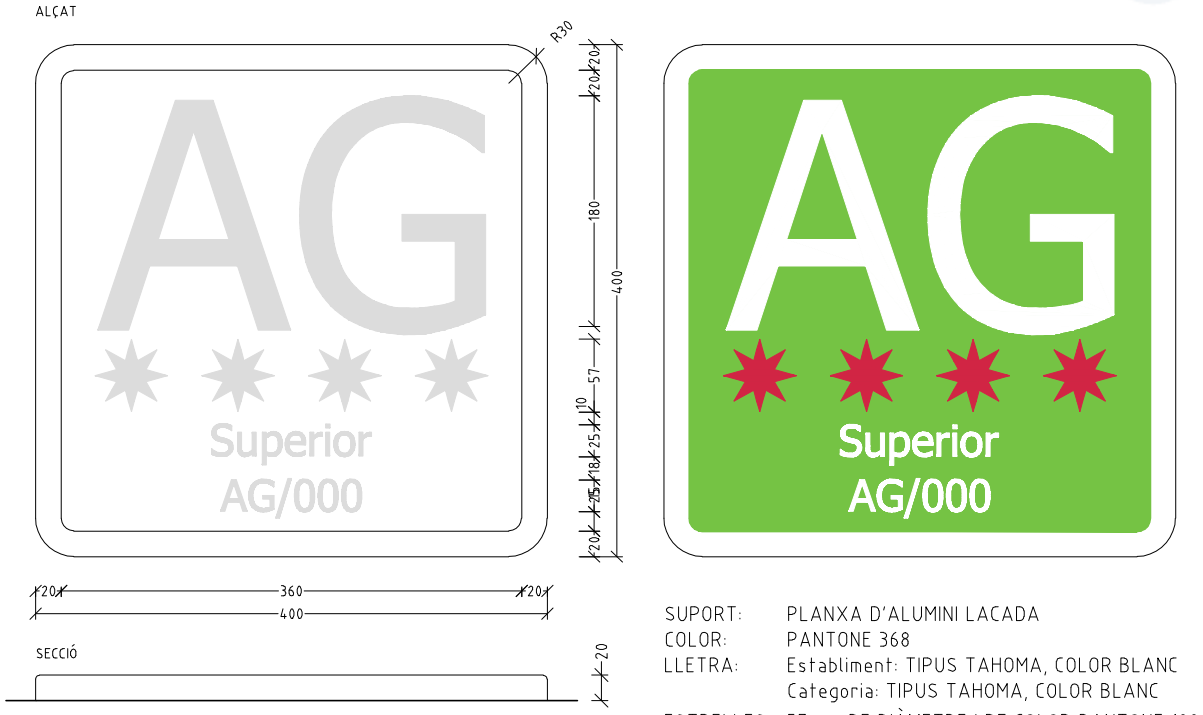
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

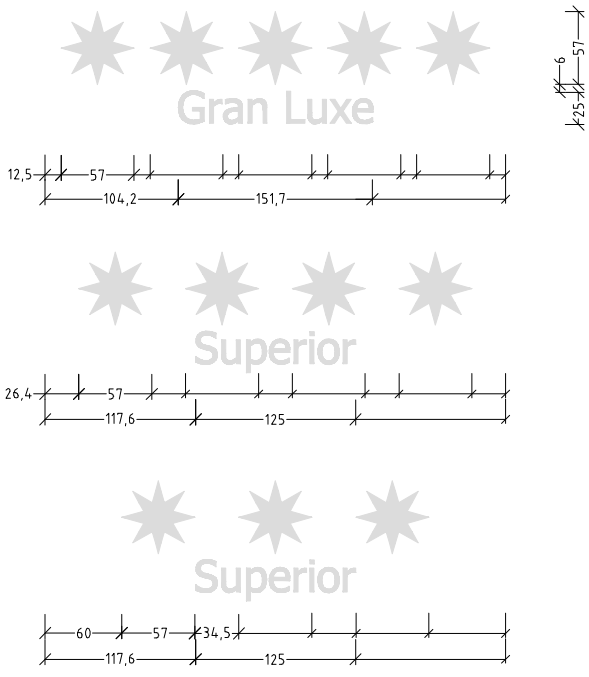
## AGROTURISMES GRAN LUXE I SUPERIOR

MESURES EN mm.




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

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

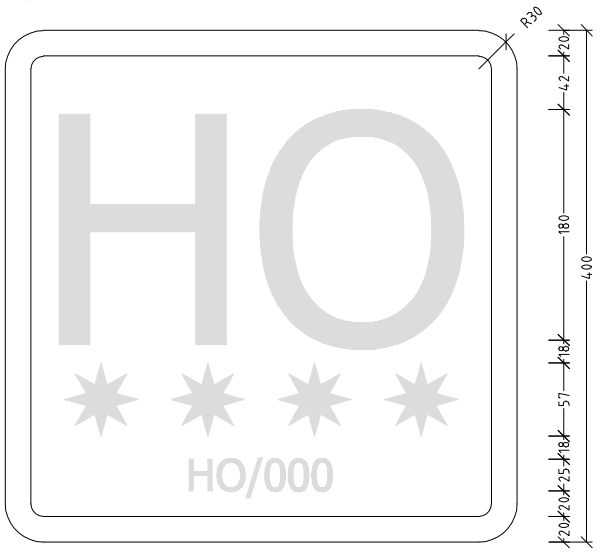


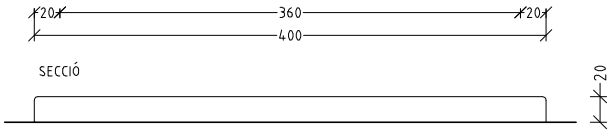

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## HOSTATGERIES

MESURES EN mm.

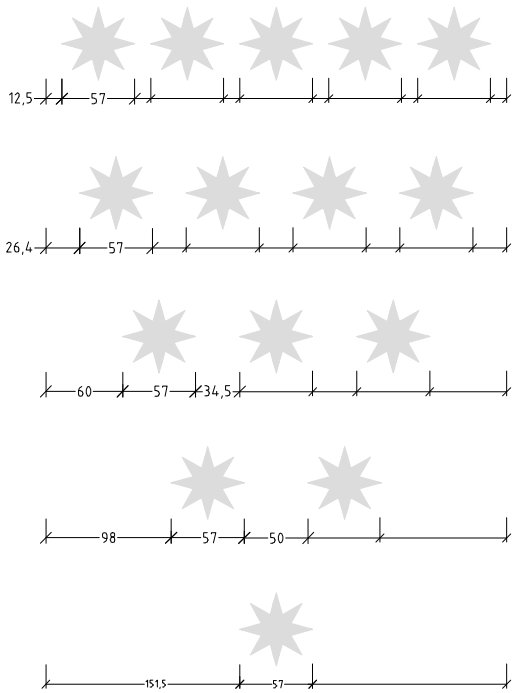
ALÇAT






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

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

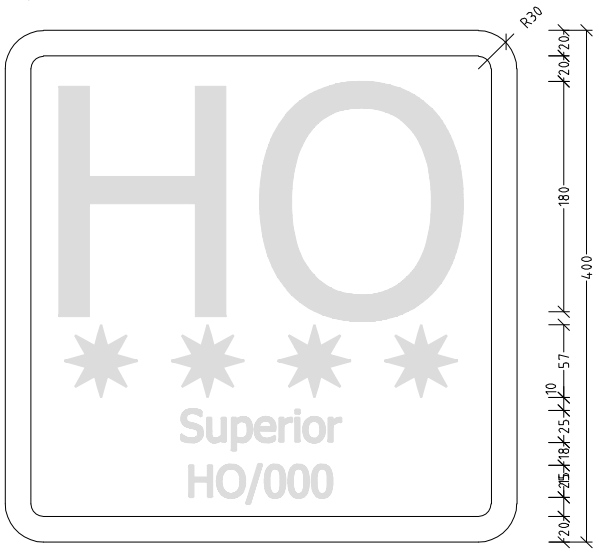



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## HOSTATGERIES GRAN LUXE I SUPERIOR

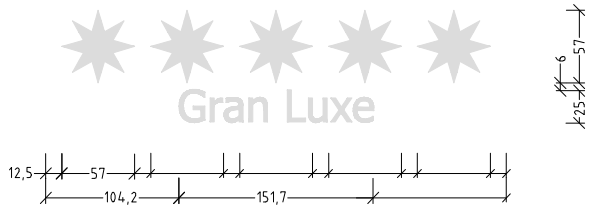
MESURES EN mm.

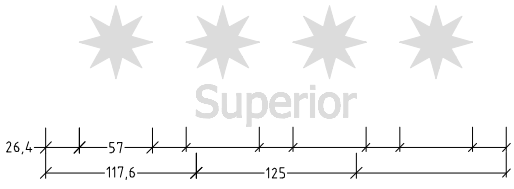
ALÇAT

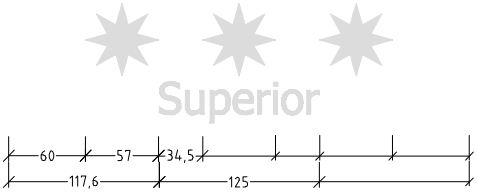


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: Establiment: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
Categoria: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC
ESTRELLES: 57 mm DE DIÀMETRE I DE COLOR DAURAT

## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:



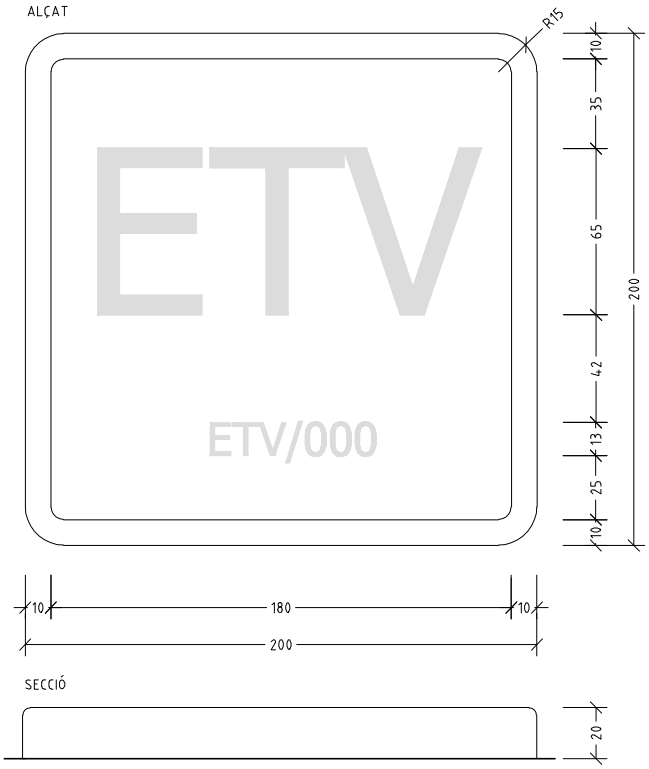




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## ESTÀNCIES TURÍSTIQUES

MESURES EN mm.



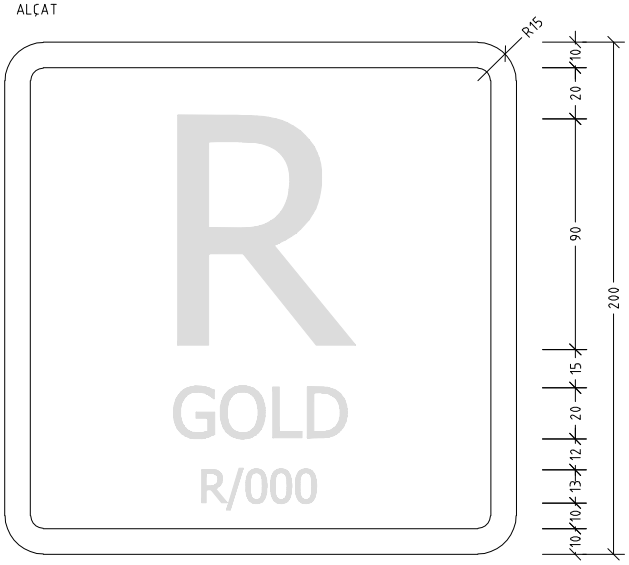
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 326
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

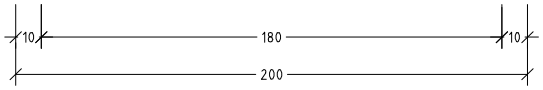
http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## RESTAURANT GOLD

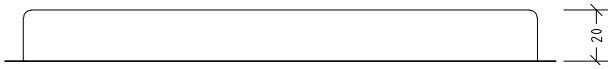
MESURES EN mm.

ALÇAT






SECCIÓ

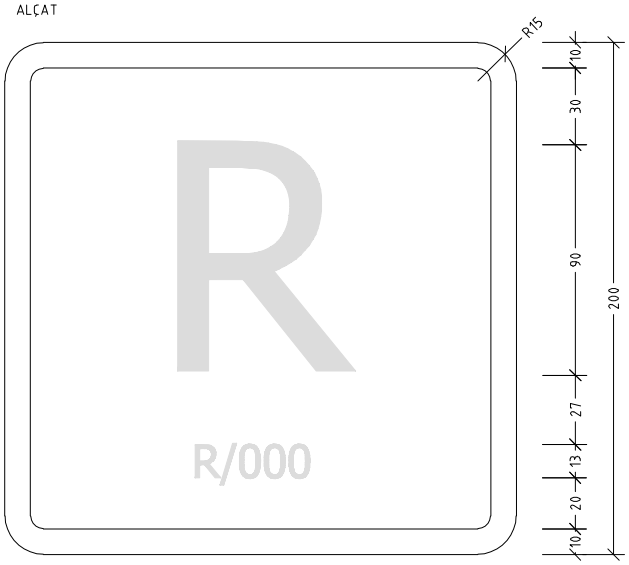


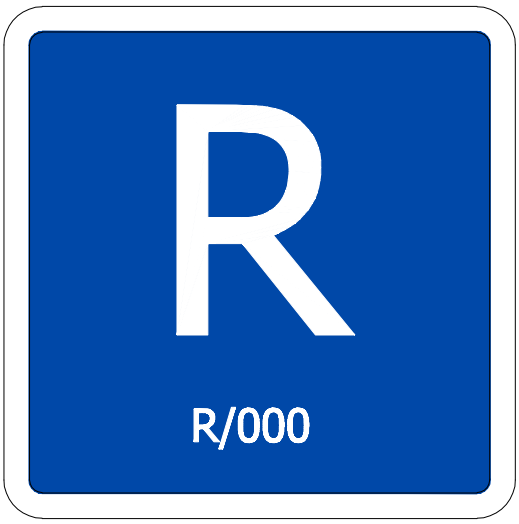

SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

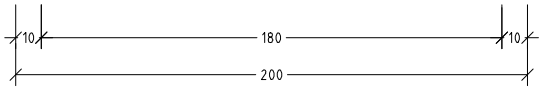
## RESTAURANT

MESURES EN mm.

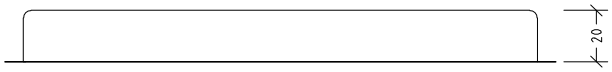
ALÇAT




SECCIÓ

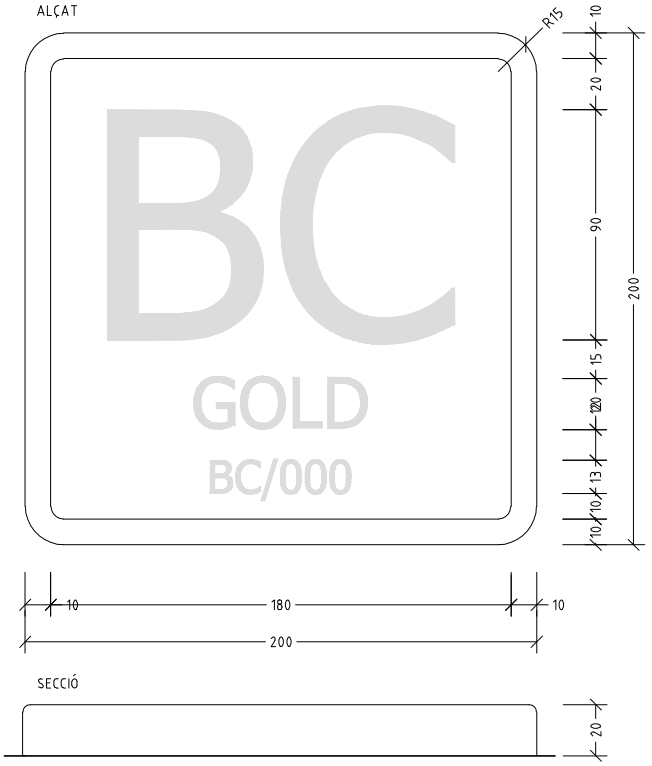



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## BAR-CAFETERIA GOLD

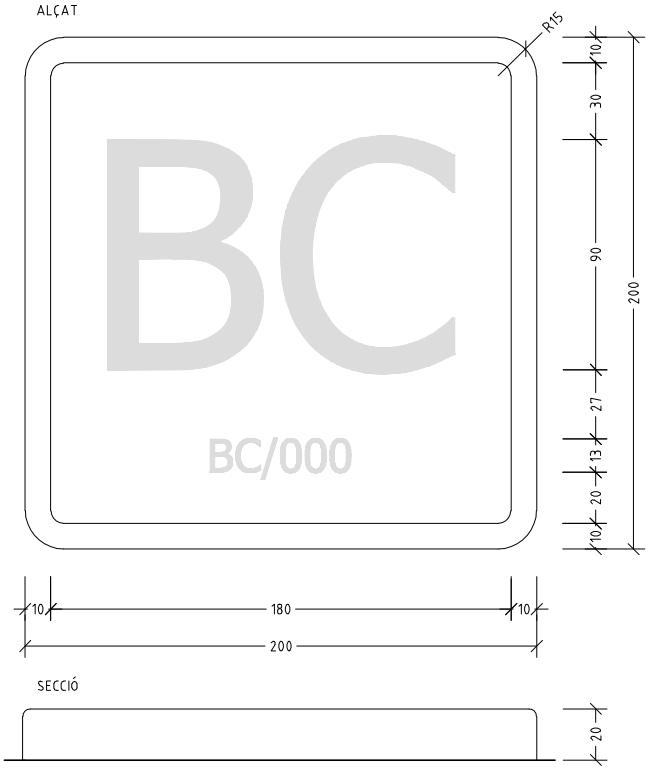
MESURES EN mm.



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

## BAR-CAFETERIA

MESURES EN mm.

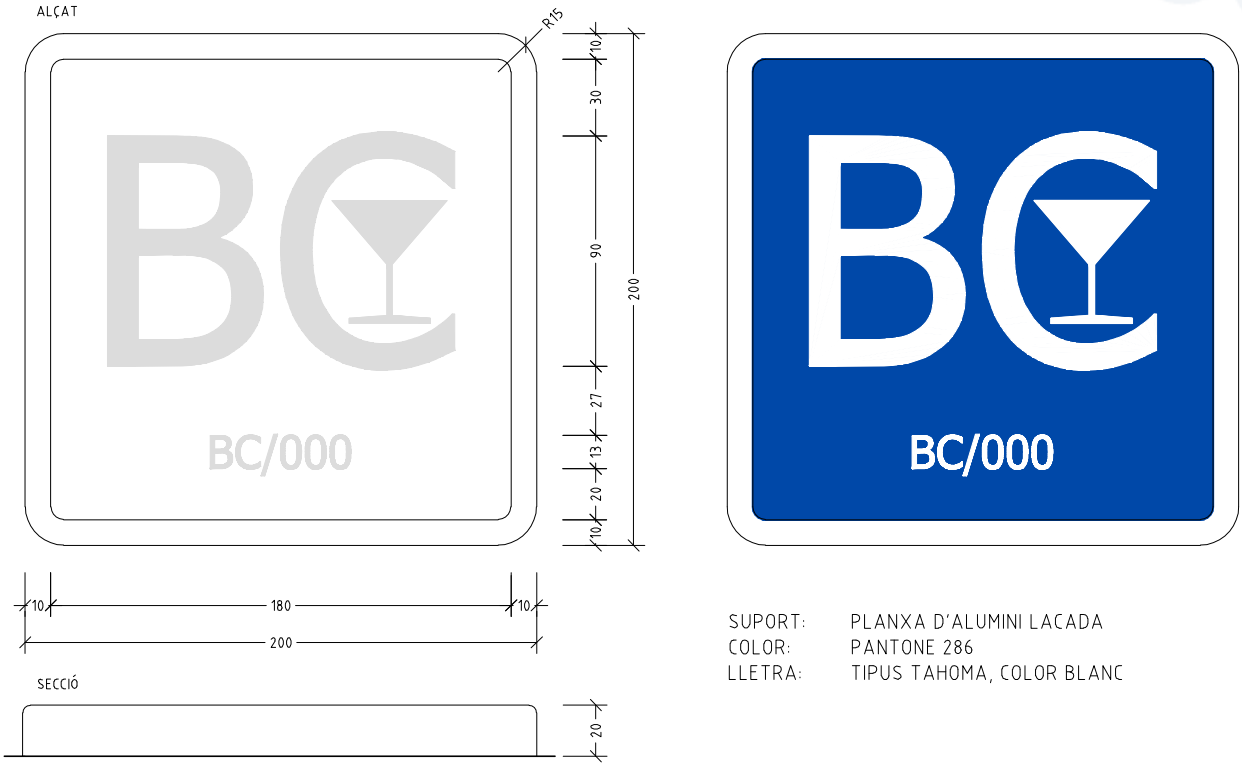


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

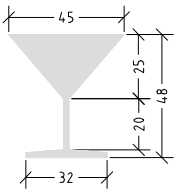
http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## BAR DE COPES

MESURES EN mm.



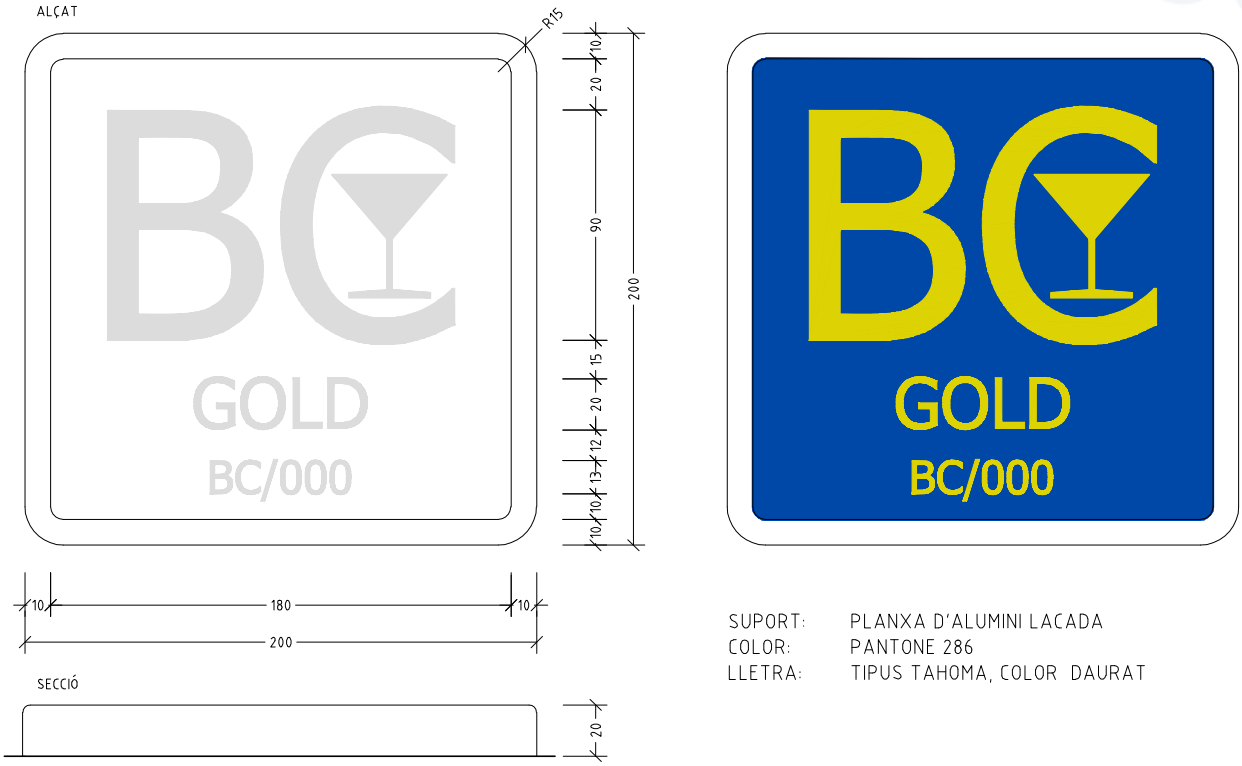

SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC



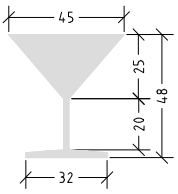

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## BAR DE COPES GOLD

MESURES EN mm.



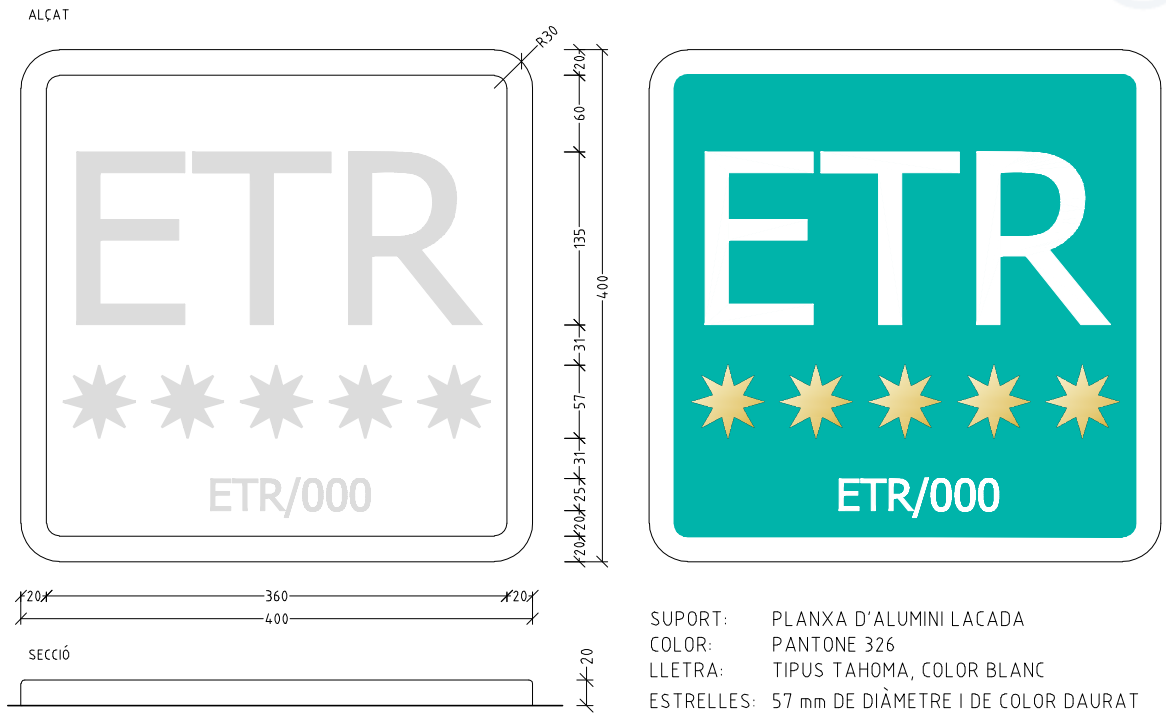

SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

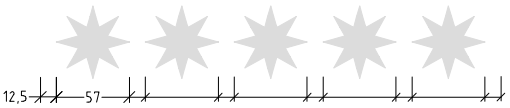
## EMPRESES TURÍSTIC-RESIDENCIALS

MESURES EN mm.




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

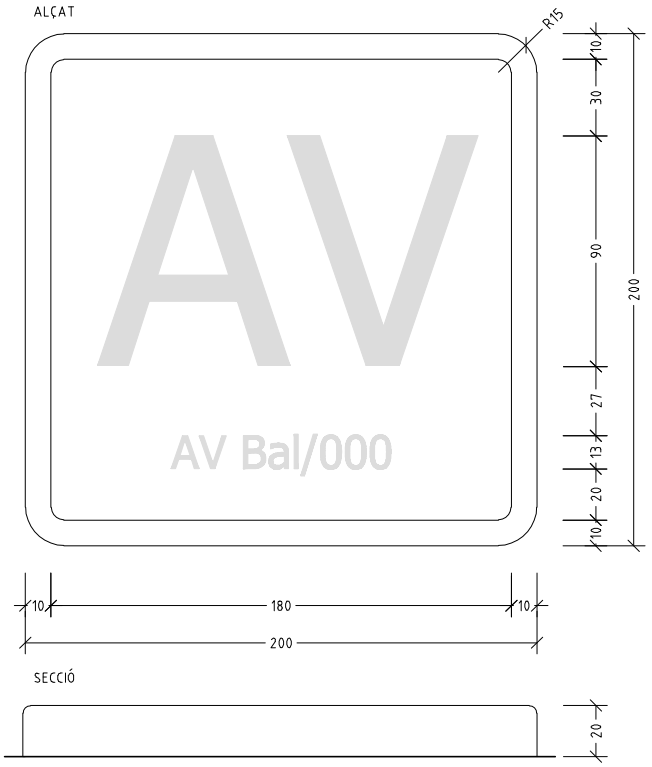
## DISPOSICIÓ ESTRELLES SEGONS CADA CAS:

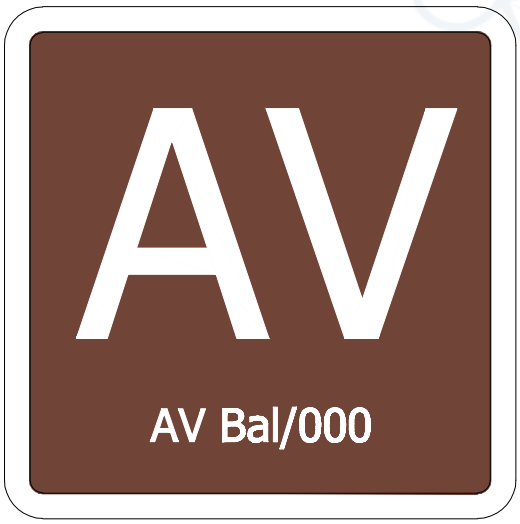



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## AGÈNCIES DE VIATGES

MESURES EN mm.

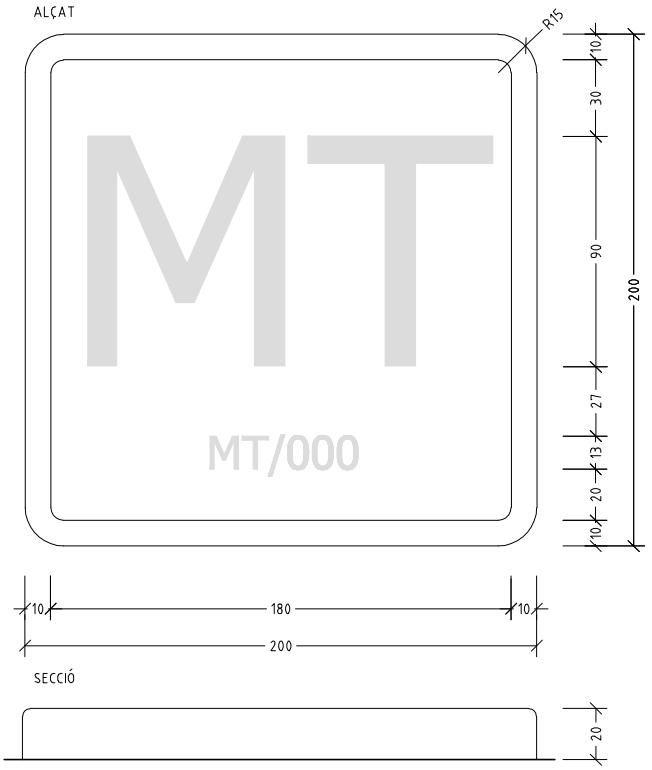



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

## MEDIADORS TURÍSTICS

MESURES EN mm.

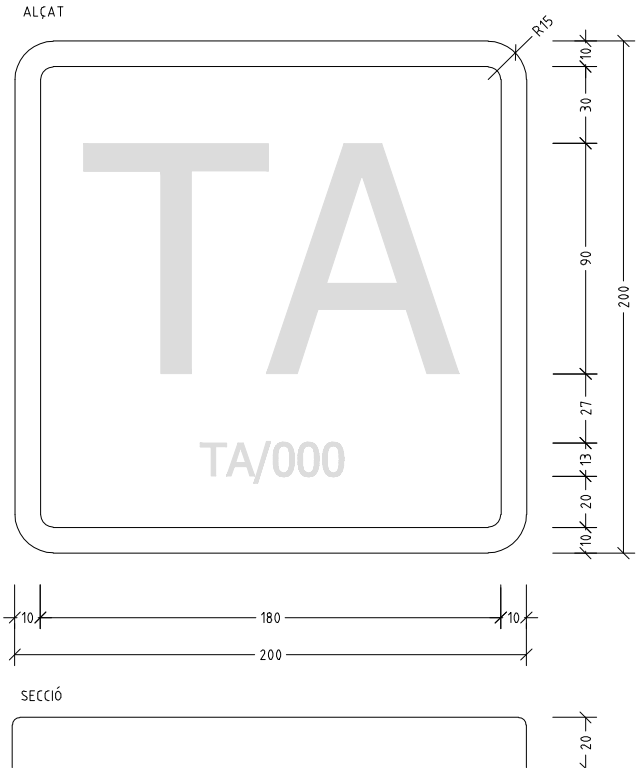


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## TURISME ACTIU

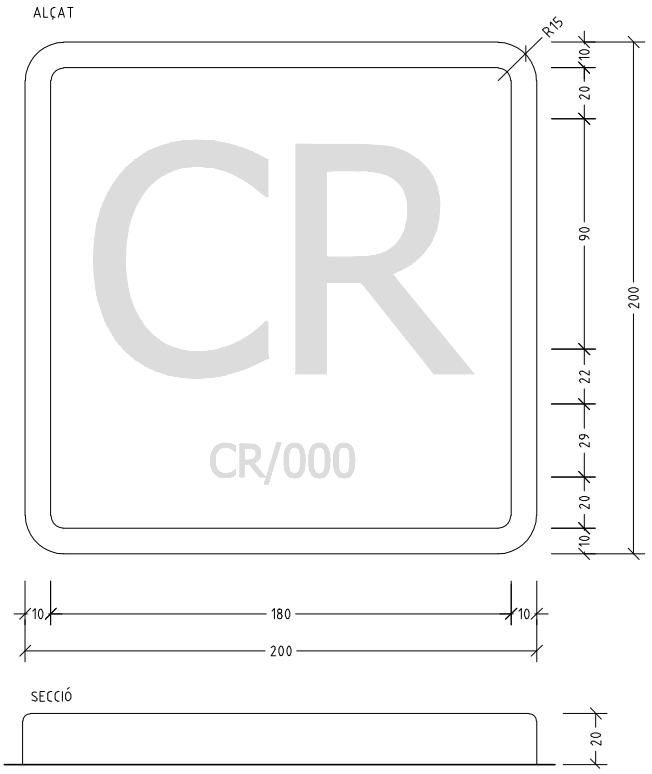
MESURES EN mm.



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

## CENTRALS DE RESERVES

MESURES EN mm.

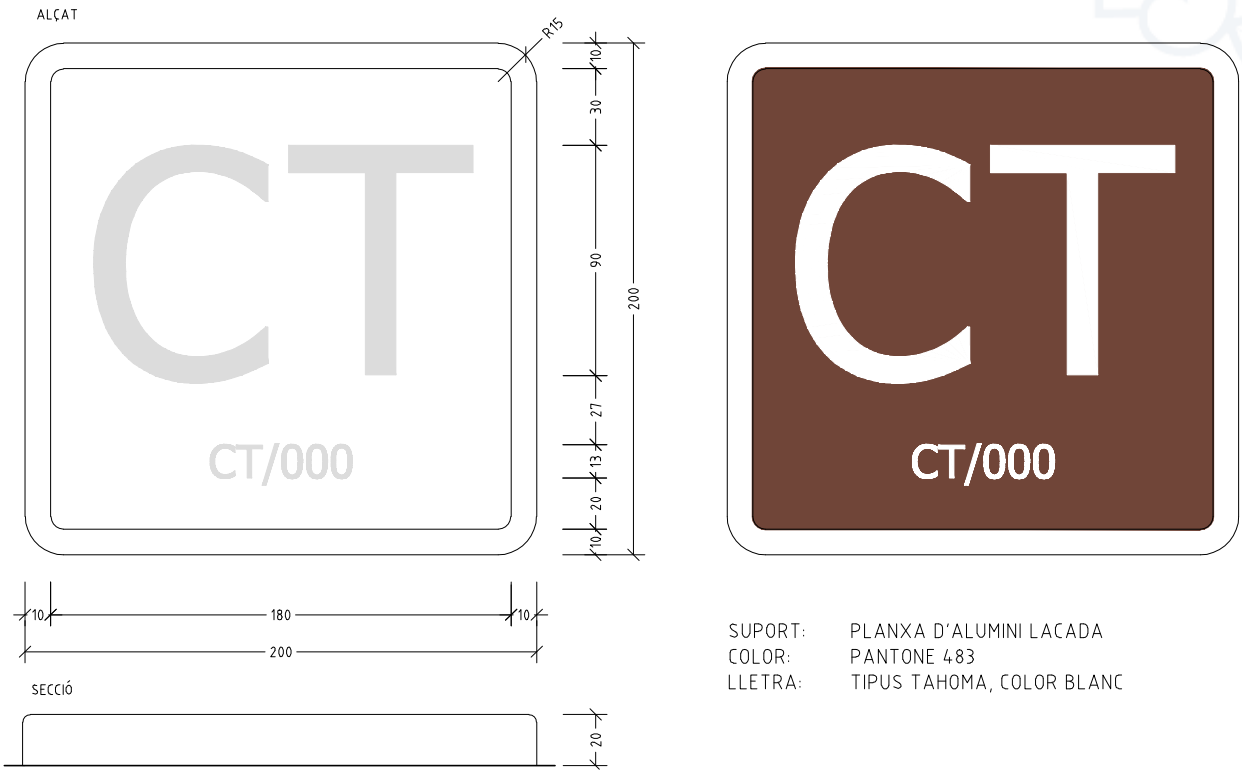


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## CÀTERING

MESURES EN mm.

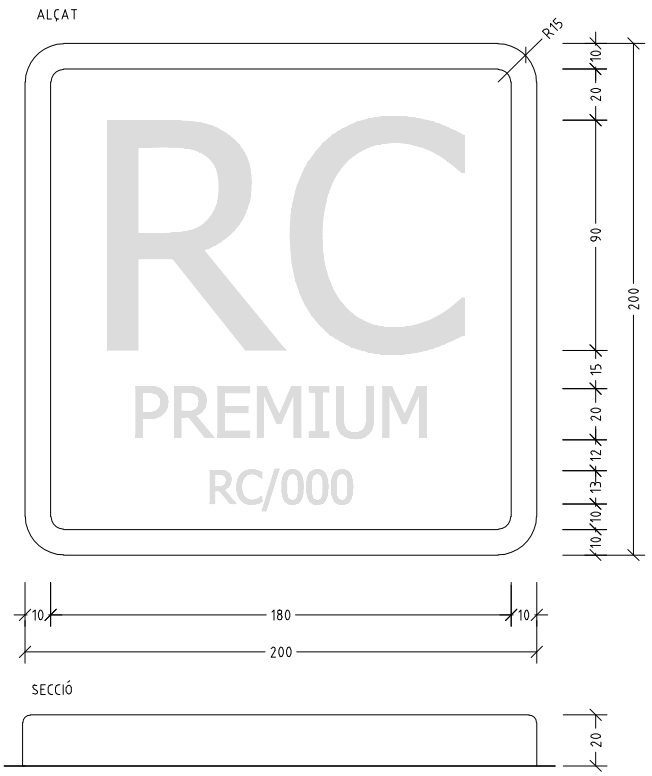



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## LLOGUER DE VEHICLES PREMIUM

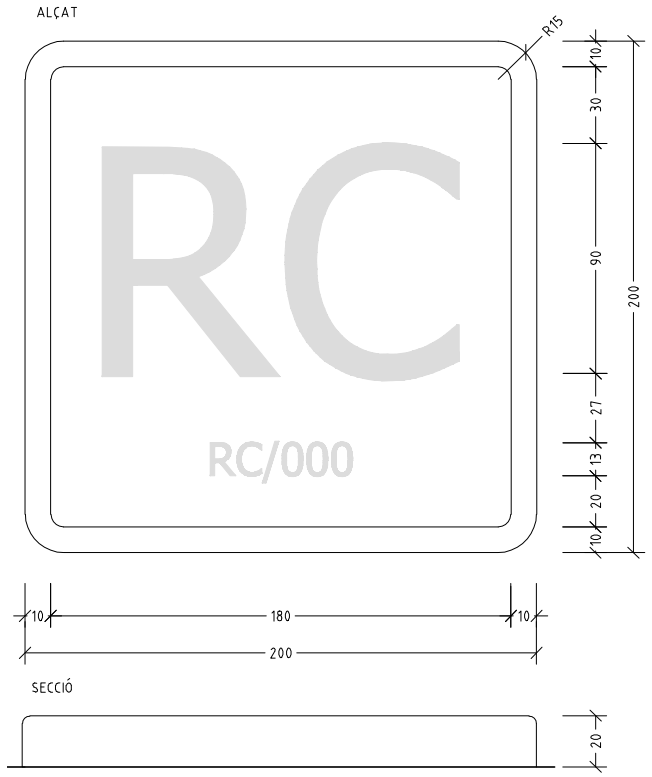
MESURES EN mm.

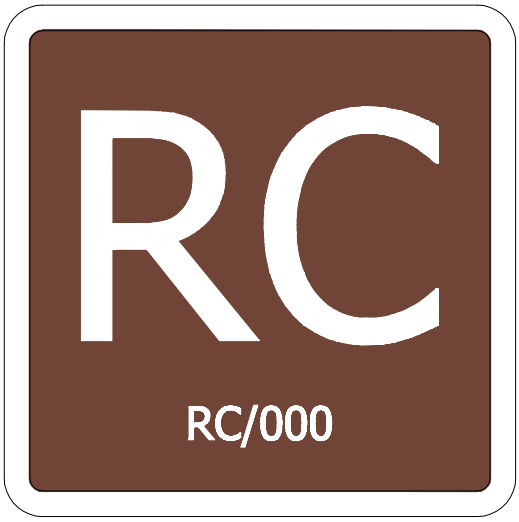


SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR DAURAT

## LLOGUER DE VEHICLES

MESURES EN mm.



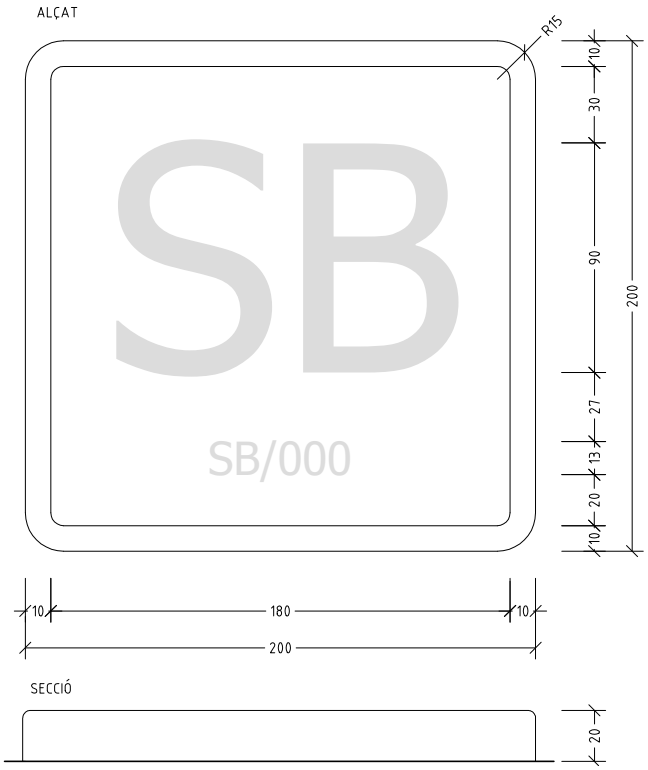




SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 483
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## SALES DE BALL

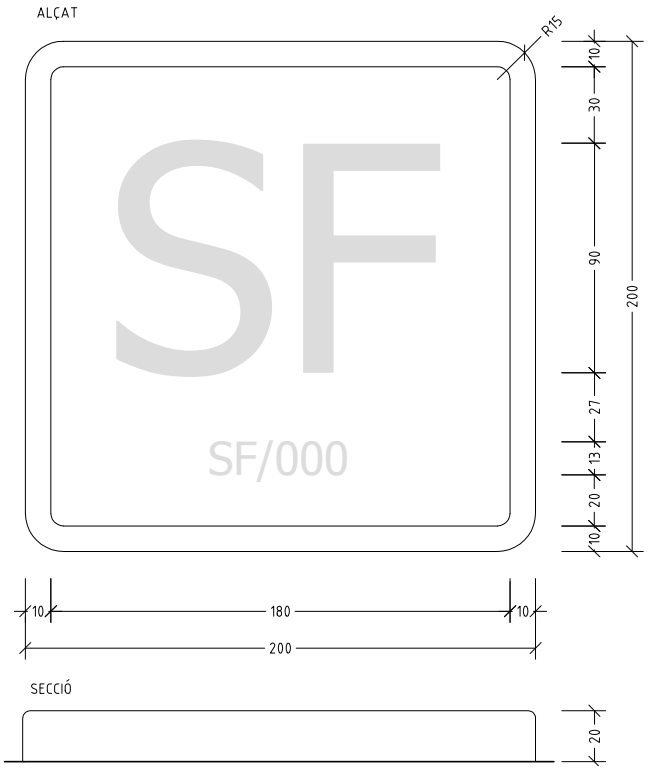
MESURES EN mm.



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

## SALES DE FESTES

MESURES EN mm.

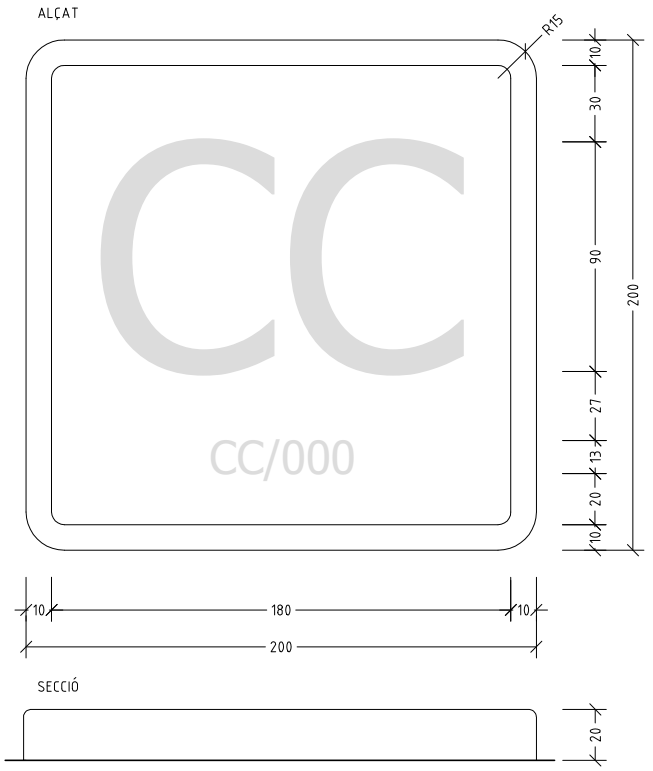


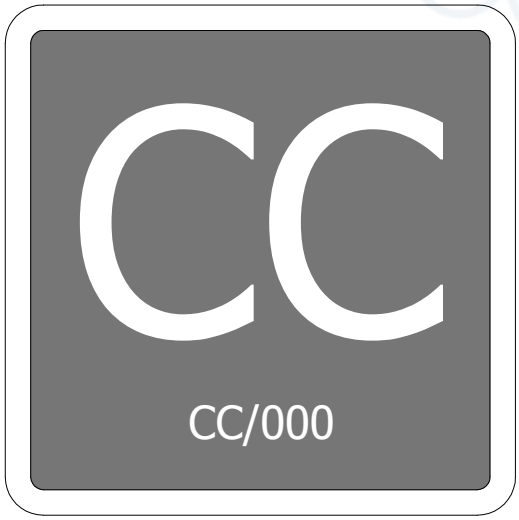
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## CAFÈS CONCERT

MESURES EN mm.

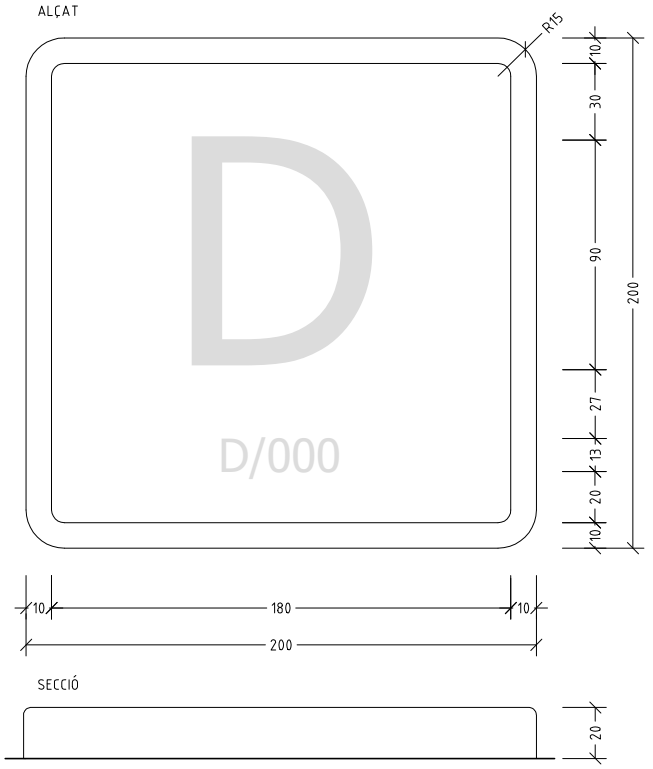


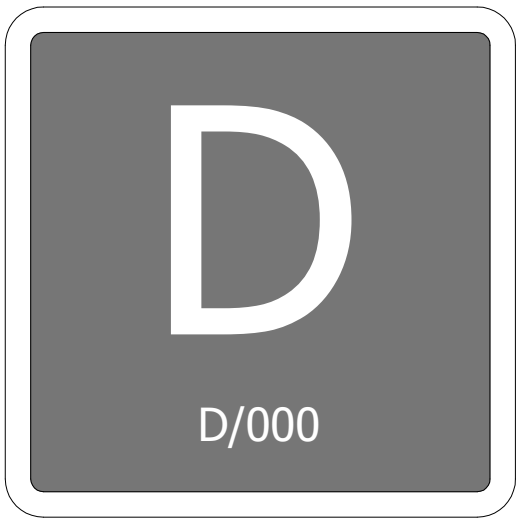




SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

## DISCOTEQUES

MESURES EN mm.



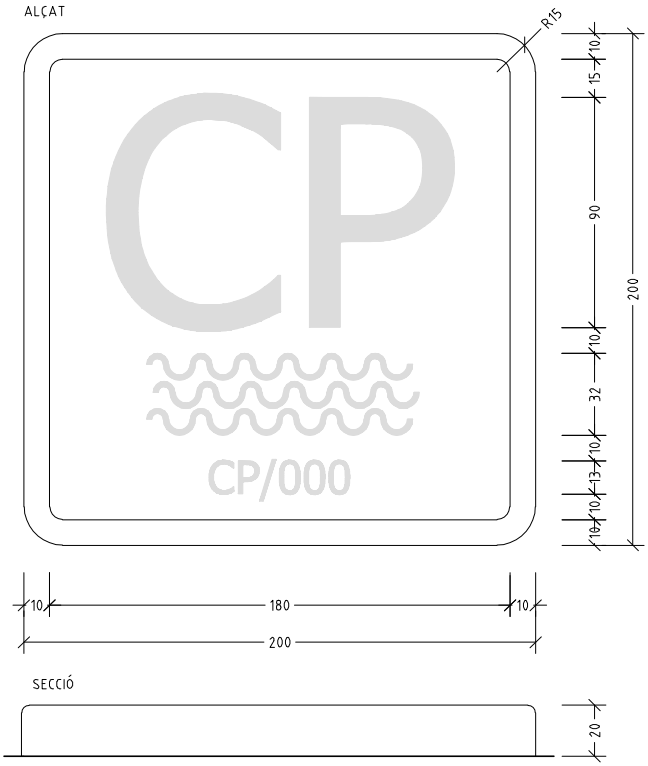




SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 432
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

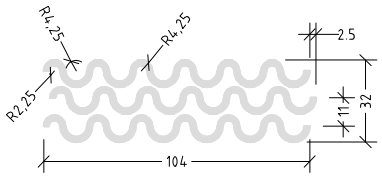
http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## CLUBS DE PLATJA

MESURES EN mm.



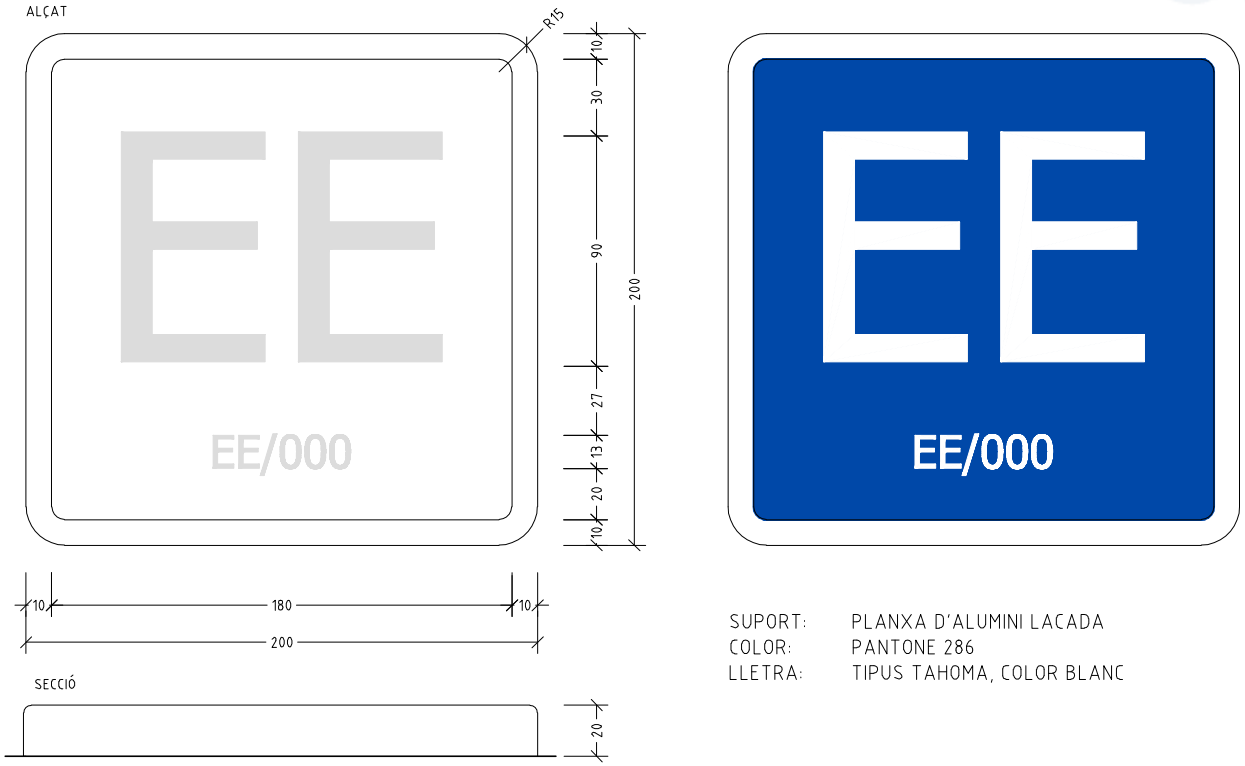
SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## EMBARCACIONS AMB ACTIVITAT D'ENTRETENIMENT

MESURES EN mm.

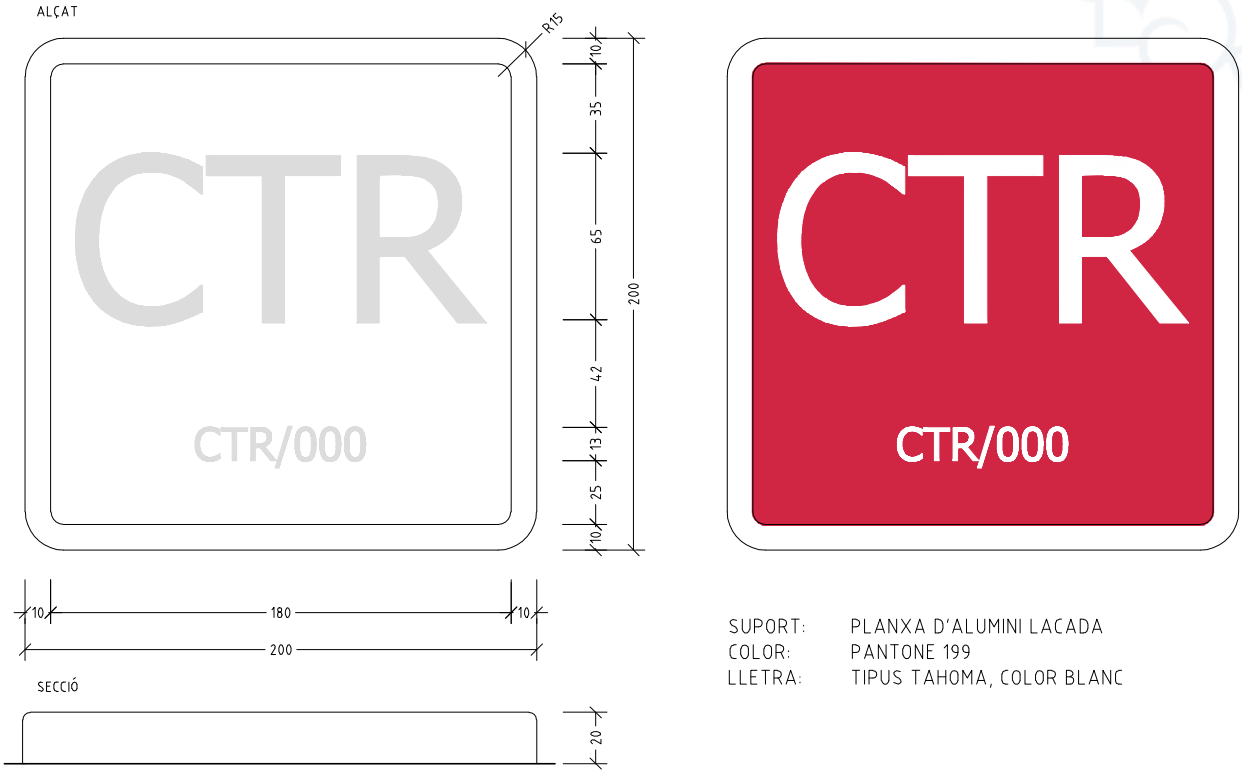



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 286
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## CENTRE TURÍSTIC RECREATIU

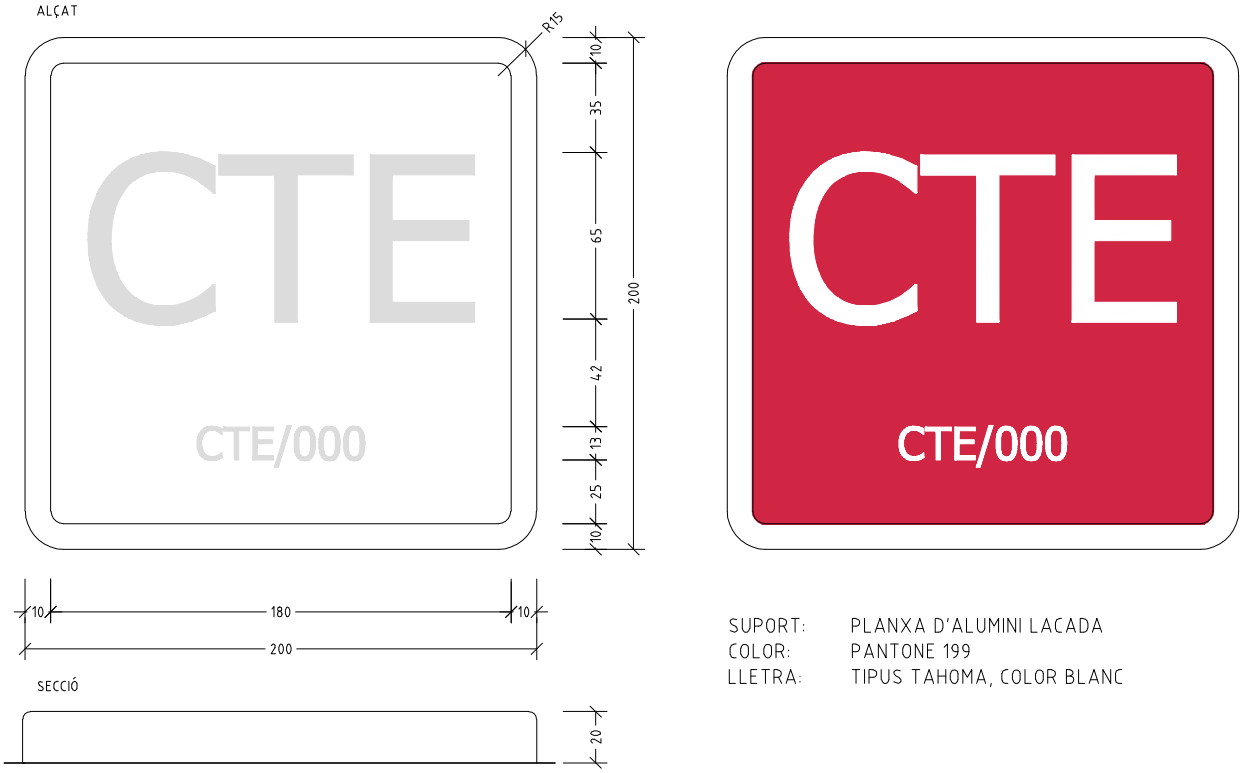
MESURES EN mm.




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

## CENTRE TURÍSTIC ESPORTIU

MESURES EN mm.

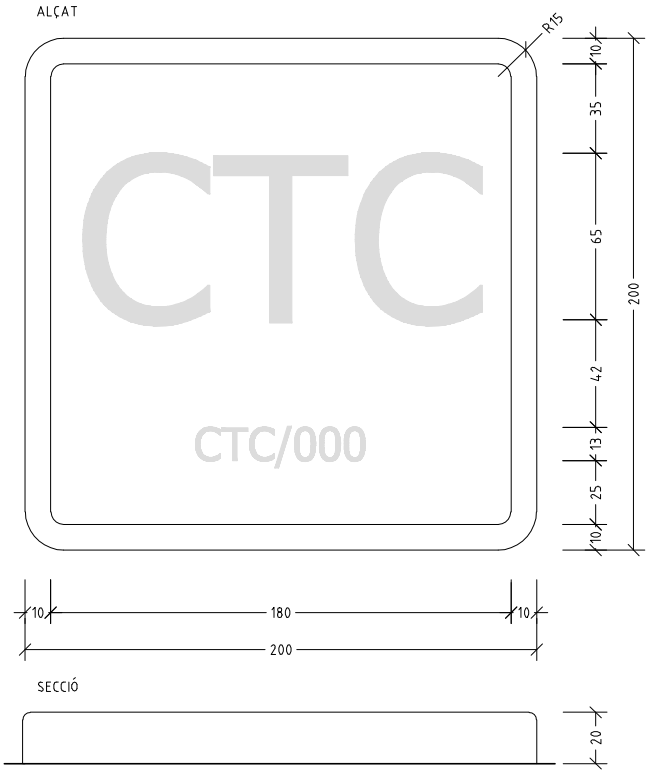



SUPORT: PLANXA D'ALUMINI LACADA
COLOR: PANTONE 199
LLETRA: TIPUS TAHOMA, COLOR BLANC

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## CENTRE TURÍSTIC CULTURAL

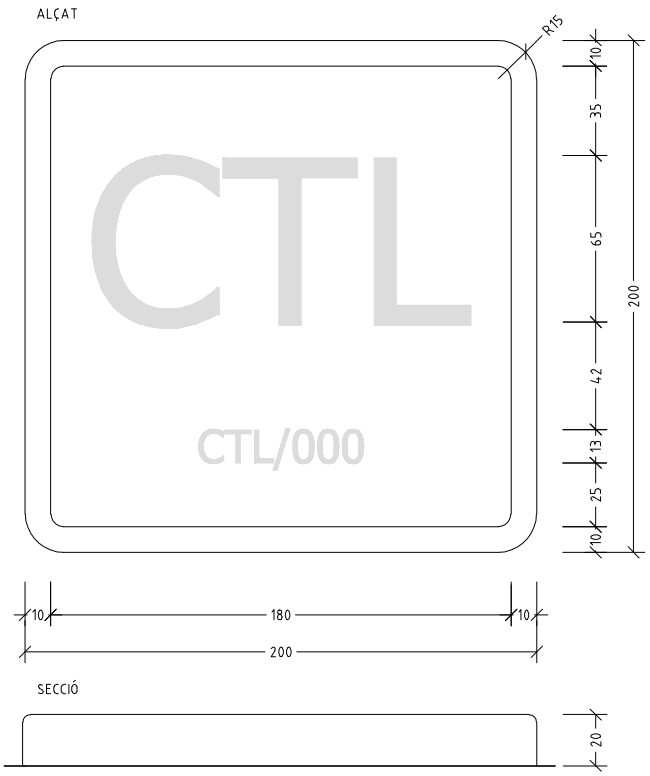
MESURES EN mm.



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

## CENTRE TURÍSTIC LÚDIC

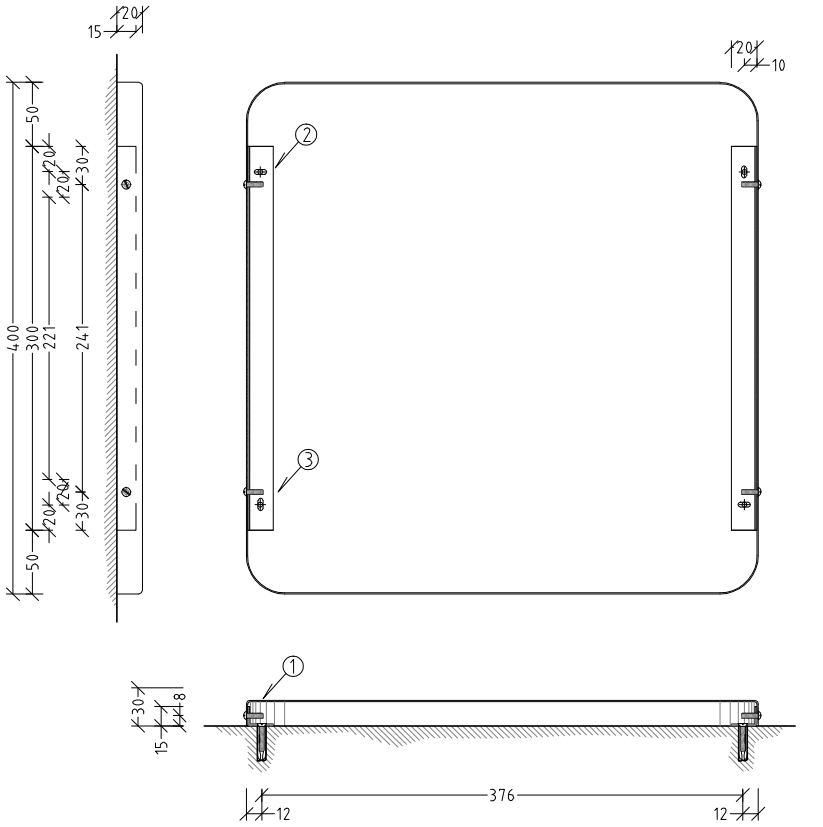
MESURES EN mm.



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

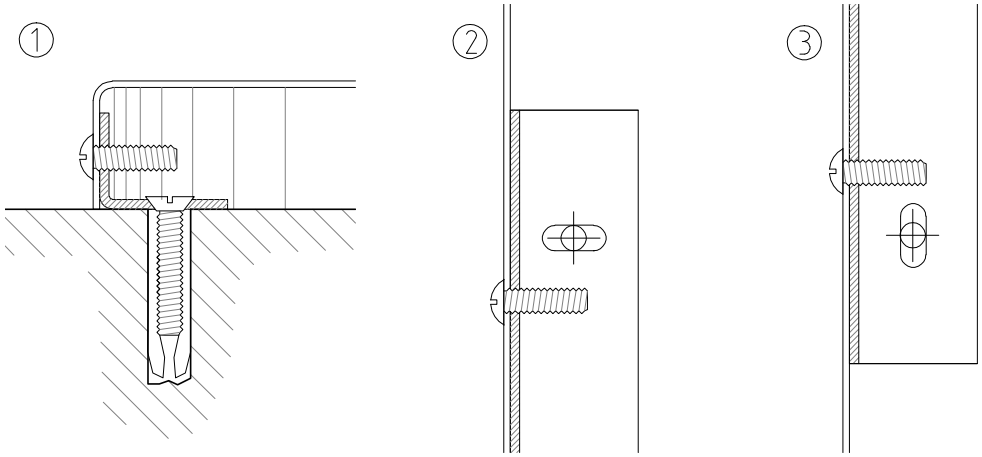
http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## PLACA, SISTEMA ANCLATGE A MUR.




MESURES EN mm. E 1:5

DETALLS ANCLATGE. E 1:1




http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 * | 2* | 3* | 4* | 5* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Aparcament** *Aparcamiento* | **49** | *Aparcament d'ús de l'establiment (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament)* *Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)* | **A** | **3** | | | | | |
| | | Aparcament d'ús l'establiment (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento) | **B** | **5** | | | | | |
| | | Aparcament d'ús l'establiment (per al 100 % de les unitats d'allotjament) Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100 % de las unidades de alojamiento) | **C** | **10** | | | | | |
| | **50** | Possibilitat d'aparcament per a autobusos *Posibilidad de aparcamiento para autobuses* | | **1** | | | | | |
| | **51** | Garatge (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament) *Garaje (para un mínimo del 10 % de las unidades de alojamiento)* | **A** | **5** | | | | | |
| | | Garatge (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) *Garaje (para un mínimo del 50 % de las unidades de alojamiento)* | **B** | **8** | | | | | |
| | | Garatge (per al 100 % de les unitats d'allotjament) Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento) | **C** | **10** | | | | | |
| **Altres** *Otros* | **52** | Ascensor | | **15** | | | | | |
| | **53** | Escala de servei *Escalera de servicio* | | **3** | | | | | |
| | **54** | Ascensor de servei *Ascensor de servicio* | | **3** | | | | | |
| **Pagament** *Pago* | **55** | Publicitat clara dels mitjans de pagament *Publicidad clara de los medios de pago* | | **2** | M | M | M | M | M |
| | **56** | Servei de línia de crèdit per als serveis de l'establiment *Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento* | | **3** | | | | | |
| **Serveis** *Servicios* | **57*** | Servei de despertador *Servicio de despertador* | | **1** | M | M | M | M | M |
| | **58** | Paraigües a la recepció / habitació *Paraguas en la recepción / habitación* | | **1** | | | | | |
| | **59** | Revistes actualitzades i gratuïtes *Revistas actualizadas y gratuitas* | | **1** | | | | | M |
| | **60** | Premsa diària local gratuïta *Prensa diaria local gratuita* | | **2** | | | | | |
| | **61** | Premsa diària nacional i/o internacional *Prensa diària nacional y/o internacional* | | **2** | | | | | |
| | **62** | Servei de costura *Servicio de costura* | | **2** | | | | | M |
| | **63** | Servei de transport *Servicio de transporte* | | **2** | | | | | |
| | **64** | Servei de neteja de sabates *Servicio de limpieza de zapatos* | **A** | **3** | | | | | M |
| | | Màquina netejadora de sabates a l'establiment *Máquina limpiadora de zapatos en el establecimiento* | **B** | **2** | | | | | |
| | **65** | Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar...) *Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitar...)* | | **2** | | | | | |
| | **66** | WC / Dutxa de cortesia per a sortides retardades *WC / Ducha de cortesía para salidas tardías* | | **5** | | | | | |
| | **67** | Habitació de cortesia per a entrades i sortides (únicament per a aquest ús) *Habitación de cortesía para entradas y salida(únicamente para este uso)* | | **7** | | | | | |
| | **68** | Detall de benvinguda per als clients *Detalle de bienvenida para los clientes* | | **2** | | | | | |
| | **69** | Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'habitació (no només un missatge de benvinguda a la televisió) *Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la televisión)* | | **6** | | | | | M |
| | **70** | Servei de lloguer de cadires de rodes *Servicio de alquiler de sillas de ruedas* | | **2** | | | | | |
| | **71** | Servei de pesatges de maletes (bàscules) *Servicio de peso de maletas (básculas)* | | **2** | | | | | |
| | **72** | Plantes i/o flors naturals a les habitacions *Plantas y/o flores naturales en las habitaciones* | | **6** | | | | | |
| | **73** | Servei d'horabaixa addicional (segon servei) per a la revisió de les habitacions (canvi de tovalloles, obertura de cobertor, neteja de papereres, etc.) *Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)* | | **10** | | | | | M |
| | **74** | Servei de camerera de guàrdia (mínim de les 15.00 h a les 22.00 h) *Servicio de camarera de guardia (mínimo de las 15.00 h a las 22.00 h)* | | **4** | | | | | |
| | **75** | Servei de planxa (tornada en una hora) *Servicio de plancha (devolución en una hora)* | | **2** | | | | | |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Habitacions**<br>***Habitaciones*** | **82*** | Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 14 $m^2$ (bany inclòs)<br>*Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones ≥ 14 m² (baño incluido)* | **A** | **10** | M | M | M | M | M |
| | | Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 18 $m^2$ (bany inclòs)<br>*Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones ≥ 18 m² (baño incluido)* | **B** | **15** | | | | | |
| | | Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 22$m^2$ (bany inclòs)<br>*Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones ≥ 22 m² (baño incluido)* | **C** | **20** | | | | | |
| | | Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 30 $m^2$ (bany inclòs)<br>*Al menos el 80 % de las habitaciones con dimensiones ≥ 30 m² (baño incluido)* | **D** | **25** | | | | | |
| | **83** | Almenys el 80 % dels banys / instal·lacions sanitàries ≥ 5 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los baños / instalaciones sanitarias ≥ 5 m²* | | **10** | | | | | |
| | **84** | Nombre d'unitats que sigui un conjunt de dues o més habitacions amb els seus banys corresponents i mínim una sala<br>*Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala* | | **3 per unitat, màx.12 punts** | | | | | |
| | **85** | Doble amb sala<br>*Doble con sala* | | **2 per doble amb saló, màx. 6 punts** | | | | M | M |
| | **86** | Habitacions comunicades<br>*Habitaciones comunicadas* | | **2** | | | | | |
| | **87** | Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses ≥ 4 $m^2$<br>*Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas ≥ 4 m²* | **A** | **10** | | | | | |
| | | Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses ≥ 8 $m^2$<br>*Al menos el 50 % de las habitaciones con las terrazas ≥ 8m²* | **B** | **12** | | | | | |
| **Apartaments (per afegir a les dimensions de les habitacions)**<br>***Apartamentos (para añadir a las dimensiones de las habitaciones)*** | **88** | Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 14 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con sala con cocina superior a 14 m²* | **A** | **2** | M | M | M | M | M |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 19 $m^2$<br>*Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 14 m²* | **B** | **5** | | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 22 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con sala con cocina superior a 22 m²* | **C** | **10** | | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 $m^2$ i sala independent superior a 14 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m² y sala independiente superior a 14 m²* | **D** | **2** | M | M | M | M | M |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 $m^2$ i sala independent superior a 17 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m² y sala independiente superior a 17 m²* | **E** | **5** | | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 $m^2$ i sala independent superior a 20 $m^2$<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con cocina superior a 5 m² y sala independiente superior a 20 m²* | **F** | **10** | | | | | |
| **Equipaments cuina apartaments**<br>***Equipamientos cocina*** | **89** | Cuina<br>*Cocina* | | **2** | M | M | M | M | M |
| | **90** | Forn<br>*Horno* | | **6** | | | | | |
| | **91** | Campana extractora o extractor de fums<br>*Campana extractora o extractor de humos* | | **2** | M | M | M | M | M |
| | **92** | Pica<br>*Fregadero* | | **2** | M | M | M | M | M |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 * | 2* | 3* | 4* | 5* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ~~*Equipamientos cocina apartamentos*~~ | 93 | Cafetera o tetera amb els accessoris corresponents<br>*Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes* | | 4 | M | M | M | M | M |
| | 94 | Microones<br>*Microondas* | | 2 | | | | M | M |
| | 95 | Estris de cuina i menjador (vaixella, coberteria, cristalleria...)<br>*Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería ...)* | | 5 | M | M | M | M | M |
| **Equipaments cuina apartaments**<br>***Equipamientos cocina apartamentos*** | 96 | Refrigerador | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 97 | Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...)<br>*Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...)* | | **2 per ítem, (màxim 10 punts)** | | | | | |
| | 98 | Estris de neteja<br>*Utensilios de limpieza* | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 99 | Rentavaixelles<br>*Lavavajillas* | | 10 | | | | | |
| **Equipaments de bany**<br>***Equipamientos de baño*** | 100 | Almenys el 50 % dels banys amb llum natural<br>*Al menos el 50 % de los baños con luz natural* | | 2 | | | | | |
| | 101* | El 100 % de les habitacions tenen dutxa/WC o banyera/WC<br>*El 100 % de las habitaciones tienen ducha/WC o bañera/WC* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 102 | El 80 % de les habitacions tenen dutxa i banyera separades<br>*El 80 % de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas* | | 10 | | | | | |
| | 103 | Banyera i/o dutxa amb cortina, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC<br>*Bañera y/o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC* | **A** | 1 | M | M | M | | |
| | | Banyera i/o dutxa amb mampara, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC<br>*Bañera y/o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC* | **B** | 3 | | | | M | M |
| | 104 | Banyera hidromassatge<br>*Bañera hidromasaje* | | 8 | | | | | |
| | 105 | Columna de dutxa d'hidromassatge<br>*Columna de ducha de hidromasaje* | | 4 | | | | | |
| | 106 | Lavabo | | 1 | M | M | M | M | M |
| **Equipaments de bany**<br>***Equipamientos de baño*** | 107 | Bidet<br>*Bidet* | | 4 | | | | | |
| | 108 | Doble lavabo en las habitacions dobles<br>*Doble lavabo en las habitaciones dobles* | | 6 | | | | | |
| | 109 | Estora de bany<br>*Alfombra de baño* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 110 | Llum apropiat per al lavabo<br>*Luz apropiada para el lavabo* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 111 | Mirall<br>*Espejo* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 112 | Endoll de corrent prop del mirall<br>*Enchufe de corriente cerca del espejo* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 113 | Mirall de tocador<br>*Espejo de tocador* | **A** | 1 | | | | | - |
| | | Mirall de tocador orientable<br>*Espejo de tocador orientable* | **B** | 2 | | | | | M |
| | 114 | Mirall de tocador il·luminat<br>*Espejo de tocador iluminado* | | 1 | | | | | |
| | 115 | Barra o penjador per a les tovalloles<br>*Barra o colgador para las toallas* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 116 | Instal·lació de calefacció al bany<br>*Instalación de calefacción en el baño* | | 3 | | | | | M |
| | 117 | Tovalloler<br>*Toallero* | | 1 | | | | | |
| | 118 | Tovalloler amb calefacció inclosa<br>*Toallero con calefacción incluida* | | 6 | | | | | |
| | 119 | Altaveus al bany<br>*Altavoces en el baño* | | 2 | | | | | |
| | 120 | Telèfon supletori al bany<br>*Teléfono supletorio en los baños* | | 2 | | | | | M |
| | 121 | Sabó de mans<br>*Jabón de manos* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 122 | Gel de dutxa<br>*Gel de ducha* | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 123 | Xampú<br>*Champú* | | 1 | | | M | M | M |
| | 124 | Productes addicionals (articles d'acollida o gentileses)<br>*Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)* | | **1 per ítem, màx. 5 punts** | | | | M Mínim 2 | M Mínim3 |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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

**III. RESTAURACIÓ**
***RESTAURACIÓN***

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 * | 2* | 3* | 4* | 5* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Equips / Tecnologia<br>*Equipos / Tecnología* | 318 | Llum natural a la sala de conferències i possibilitat d'obscurir la sala, com a complement per a cada sala de conferències<br>*Luz natural en la sala de conferencias y posibilidad de oscurecer la sala, como complemento para cada sala de conferencias* | | 5 | | | | | |
| | 319 | Il·luminació apropiada amb llum artificial regulable o segmentat per bandes, com a complement per a cada sala de conferències<br>*Iluminación apropiada con luz artificial regulable o segmentada por bandas, como complemento para cada sala de conferencias* | | 2 | | | | | |
| | 320 | Aire condicionat individual i ajustable, com a complement per a cada sala de conferències<br>*Aire acondicionado individual y ajustable, como complemento para cada sala de conferencias* | | 3 | | | | | |
| **VI. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L'OFERTA**<br>***PLANES / PREPARACIÓN / ADAPTACIÓN DE LA OFERTA*** | | | | | | | | | |
| | 321 | Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa.<br>*Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja.* | | 5 | M | M | M | M | M |
| | 322 | Qüestionari de satisfacció dels clients. Inclou, per part de l'establiment, els qüestionaris de satisfacció, avalua els resultats i fa un estudi de millora i un seguiment<br>*Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento.* | | 7 | M | M | M | M | M |
| | 323 | Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients.<br>*Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes.* | | 5 | | | | | |
| | 324 | *Mistery guest* ("client misteriós"): duta a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de l'hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d'amagat) com, per exemple, controls de la cadena d'hotel o de cooperadors.<br>*Mistery guest ("cliente misterioso"): realizada por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores.* | | 15 | | | | | |
| | 325 | Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED<br>*Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED* | | 14 | | | | | |
| | 326 | Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q")<br>*Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")* | | 18 | | | | | |
| | 327 | Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS<br>*Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS* | | 18 | | | | | |
| | 328 | Certificació d'agricultura ecològica (CEPAE, CBPAE)<br>Certificación de agricultura ecológica (CEPAE, CBPAE) | | 14 | | | | | |
| | 329 | Pàgina web pròpia amb fotografies de l'establiment realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i de les habitacions.<br>*Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones.* | | 5 | | | M | M | M |
| | 330 | Possibilitat de reserves en línia mitjançant un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic.<br>*Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico.* | | 5 | | | | | |
| | 331 | Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet<br>Plano de situación / boceto de la dirección, a petición del cliente o por Internet | | 1 | | M | M | M | M |
| | 332 | Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web<br>*Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web* | | 5 | | | | | |
| | 333 | Publicació del qüestionari d'autoavaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment<br>*Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento* | | 5 | | | | | |
| **VII. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA**<br>***MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA*** | | | | | | | | | |
| | 334 | Programari de control que gestioni des d'un servidor central les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment<br>*Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento* | | 3 | | | | | |
| | 335 | Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions<br>*Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones* | | 2 | | | | | |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL HOTELS<br>*TOTAL HOTELES* | **PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA**<br>***PUNTACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA*** | 120 | 200 | 300 | 500 | 700 |
| | **PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE SUPERIOR**<br>***PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE SUPERIOR*** | | | 450 | 650 | |
| | **PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE GRAN LUXE**<br>***PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE GRAN LUJO*** | | | | | 950 |

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826



http://boib.caib.es D.L.: PM 469-1983 - ISSN: 2254-1233

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

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Apartaments** *Apartamentos* | 64 | Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent ≥ 14 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente ≥ 14 m² (con baño incluido)* | A | 10 | M | M | M | M |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent ≥ 18 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente ≥ 18 m²* | B | 15 | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent ≥ 22 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80% de los apartamentos con dormitorio independiente ≥ 22 m² (con baño incluido)* | C | 20 | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments amb dormitori independent ≥ 24 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio independiente ≥ 24 m² (con baño incluido)* | D | 25 | | | | |
| **Estudis** *Estudios* | 65 | Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, sala d'estar i cuina en un sol espai ≥ 22 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80% de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio ≥ 22 m² (con baño incluido)* | A | 10 | M | M | M | M |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, estar i cuina en un sol espai ≥ 26 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80 % de los apartamentos tipo estudio , con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio ≥ 26 m² (con baño incluido)* | B | 15 | | | | |
| | | Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, sala d'estar i cuina en un sol espai ≥ 30 $m^2$ (amb bany inclòs) *Al menos el 80 % de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio ≥ 30 m² (con baño incluido)* | C | 20 | | | | |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 CLAU / 1 LLAVE | 2 CLAUS / 2 LLAVES | 3 CLAUS / 3 LLAVES | 4 CLAUS / 4 LLAVES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Almenys el 80 % dels apartaments tipus estudi amb dormitori, estar i cuina en un sol espai ≥ 34 $m^2$ (amb bany inclòs)<br>*Al menos el 80% de los apartamentos tipo estudio, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio ≥ 34 m² (con baño incluido)* | D | 25 | | | | |
| | 66 | Almenys el 80 % dels apartaments amb bany / instal·lacions sanitàries de dimensions ≥ 4 $m^2$<br>*Al menos el 80% de los apartamentos con baño/instalaciones sanitarias de dimensiones ≥ 4 m²* | | 5 | | | | |
| | 67 | Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions ≥ 4$m^2$<br>*Al menos el 50 % de los apartamentos con terrazas de dimensiones ≥ 4 m²* | A | 10 | | | | |
| | 68 | Almenys el 50 % dels apartaments amb terrasses amb dimensions ≥ 8$m^2$<br>*Al menos el 50 % de los apartamentos con terrazas de dimensiones ≥ 8 m²* | B | 12 | | | | |
| | 69 | Sala amb cuina integrada ≥ 14 $m^2$<br>*Sala con cocina integrada ≥ 14 m²* | A | 1 | M | M | - | - |
| | | Cuina independent ≥5 $m^2$<br>Sala independent ≥12 $m^2$<br>*Cocina independiente ≥5 m²*<br>*Sala independiente ≥12 m²* | B | 2 | M | M | - | - |
| | | Sala amb cuina integrada ≥ 16 $m^2$<br>*Sala con cocina integrada ≥ 16 m²* | C | 3 | | | M | M |
| | | Cuina independent ≥5 $m^2$<br>Sala independent ≥14 $m^2$<br>*Cocina independiente ≥5 m²*<br>*Sala independiente ≥14 m²* | D | 4 | | | M | M |
| Equipament bany<br>*Equipamiento baño* | 70 | El 100 % dels apartaments tenen dutxa/WC o banyera/WC<br>*El 100 % de los apartamentos tienen ducha/WC o bañera/WC* | | 1 | M | M | M | M |
| | 71 | Almenys el 80 % dels apartaments tenen dutxa i banyera separades<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos tienen ducha y bañera separadas* | | 10 | | | | |
| | 72 | Almenys el 80 % dels apartaments amb bany auxiliar complet<br>*Al menos el 80 % de los apartamentos con baño auxiliar completo* | | 10 | | | | |
| | 73 | Banyera i/o dutxa amb cortina<br>*Bañera y/o ducha con cortina* | A | 1 | M | M | M | M |
| | | Banyera i/o dutxa amb mampara o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC<br>*Bañera y/o ducha con mampara o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC* | B | 2 | | | | |
| | 74 | Lavabo | | 1 | M | M | M | M |
| | 75 | Doble lavabo | | 5 | | | | |
| | 76 | Estora de bany<br>*Alfombrilla de baño* | | 1 | M | M | M | M |
| | 77 | Llum apropiat per al lavabo<br>*Luz apropiada para el lavabo* | | 1 | M | M | M | M |
| | 78 | Mirall<br>*Espejo* | | 1 | M | M | M | M |
| | 79 | Bidet<br>*Bidé* | | 3 | | | | |
| | 80 | Banyera hidromassatge<br>*Bañera hidromasaje* | | 8 | | | | |
| | 81 | Columna de dutxa d'hidromassatge<br>*Columna de ducha de hidromasaje* | | 4 | | | | |
| | 82 | Almenys el 50 % dels banys amb llum natural<br>*Al menos el 50 % de los baños con luz natural* | | 2 | | | | |
| | 83 | Endoll de corrent prop del mirall<br>*Enchufe de corriente cerca del espejo* | | 1 | M | M | M | M |
| | 84 | Mirall de tocador<br>*Espejo de tocador* | A | 1 | | | | |
| | | Mirall de tocador orientable<br>*Espejo de tocador orientable* | B | 2 | | | | |
| | 85 | Mirall de tocador il·luminat<br>*Espejo de tocador iluminado* | | 1 | | | | |
| | 86 | Barra o penjador per a les tovalloles<br>*Barra o colgador para las toallas* | | 1 | M | M | M | M |
| | 87 | Instal·lació de calefacció al bany<br>*Instalación de calefación en el baño* | | 3 | | | | M |
| | 88 | Tovalloler amb calefacció inclosa<br>*Toallero con calefacción incluida* | | 6 | | | | |
| | 89 | Altaveus al bany<br>*Altavoces en el baño* | | 2 | | | | |
| | 90 | Telèfon supletori al bany<br>*Teléfono supletorio en el baño* | | 2 | | | | |
| | 91 | Sabó de mans<br>*Jabón de manos* | | 1 | M | M | M | M |
| | 92 | Gel de dutxa<br>*Gel de ducha* | | 1 | | | M | M |
| | 93 | Xampú<br>*Champú* | | 1 | | | M | M |
| | 94 | Productes addicionals (articles d'acollida o gentileses)<br>*Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)* | | 1 per ítem, màx. 5 punts | | | | M<br>(2 ítems) |
| | 95 | Recanvis de paper higiènic<br>*Recambios de papel higiénico* | | 1 | M | M | M | M |
| | 96 | Una tovallola de mà per persona<br>*Una toalla de mano por persona* | | 1 | M | M | M | M |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 CLAU / 1 LLAVE | 2 CLAUS / 2 LLAVES | 3 CLAUS / 3 LLAVES | 4 CLAUS / 4 LLAVES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *apartamento* | 156 | Estris de cuina i menjador (vaixella, coberteria, cristalleria...)<br>*Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería...)* | | 5 | M | M | M | M |
| | 157 | Nevera<br>*Nevera* | | 2 | M | M | M | M |
| | 158 | Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...)<br>*Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)* | | 2 per ítem, fins a un màxim de 10 punts | | | M (2 ítems) | M (2 ítems) |
| | 159 | Estris de neteja<br>*Utensilios de limpieza* | | 2 | M | M | M | M |
| | 160 | Rentavaixelles<br>*Lavavajillas* | | 10 | | | | |
| Neteja de l'apartament / canvi de roba<br>*Limpieza del apartamento /cambio de ropa* | 161 | Neteja diària<br>*Limpieza diaria* | | 10 | | | | |
| | 162 | Canvi diari de les tovalloles, a petició del client<br>Cambio diario de las toallas, a petición del cliente | | 10 | | | | |
| | 163 | Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim<br>*Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo* | A | 2 | | | | |
| | | Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim<br>*Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo* | B | 4 | | | | |
| | 164 | Canvi diari de la roba de llit, a petició del client<br>Cambio diario de la ropa de cama, a petición del cliente | | 10 | | | | |
| Miscel·lània<br>*Miscelánea* | 165 | Premsa diària a l'apartament<br>*Prensa diaria en el apartamento* | | 3 | | | | |
| | 166 | Revista per als clients a l'apartament<br>*Revista para los clientes en el apartamento* | | 1 | | | | |
| | 167 | Estris per escriure i bloc de notes a l'apartament<br>*Utensilios para escribir y bloc de notas en el apartamento* | | 2 | | | | |
| | 168 | Carpeta de correspondència<br>*Carpeta de correspondencia* | | 2 | | | | |
| | 169 | Planxa, a petició del client<br>Plancha, a petición del cliente | | 3 | | | | |
| | 170 | Bossa de bugaderia disponible a l'establiment<br>*Bolsa de lavandería disponible en el establecimiento* | | 1 | | | | |
| | 171 | Joc de costura, a petició del client<br>Juego de costura, a petición del cliente | A | 1 | | | | |
| | | Joc de costura a l'apartament<br>*Juego de costura en el apartamento* | B | 2 | | | | |
| | 172 | Calçador a l'apartament<br>*Calzador en el apartamento* | | 1 | | | | |
| | 173 | Estris de neteja de sabates, a petició del client<br>Utensilios de limpieza de zapatos, a petición del cliente | A | 2 | | | | - |
| | | Estris de neteja de sabates a l'apartament<br>*Utensilios de limpieza de zapatos en el apartamento* | B | 3 | | | | M |
| | 174 | Espiell a la porta<br>*Mirilla en la puerta* | | 2 | | | | |
| | 175 | Mecanisme de tancament / pany addicional a la porta de l'apartament<br>*Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta del apartamento* | | 3 | | | | |
| | 176 | Pany amb targeta electrònica<br>*Cerradura con tarjeta electrónica* | | 5 | | | | |
| | 177 | Plantes i/o flors naturals als apartaments<br>*Plantas y/o flores naturales en los apartamentos* | | 6 | | | | |
| **III. RESTAURACIÓ**<br>***RESTAURACIÓN*** | | | | | | | | |
| Restaurants<br>*Restaurantes* | 178 | Àrees de restauració amb capacitat per al 30 % dels clients<br>*Áreas de restauración con capacidad para el 30 % de los clientes* | A | 6 | | | | |
| | | Àrees de restauració amb capacitat per al 40 % dels clients<br>*Áreas de restauración con capacidad para el 40 % de los clientes* | B | 9 | | | | |
| | | Àrees de restauració amb capacitat per al 50 % dels clients<br>*Áreas de restauración con capacidad para el 50 % de los clientes* | C | 15 | | | | |
| **IV. OCI / TEMPS LLIURE**<br>***OCIO / TIEMPO LIBRE*** | | | | | | | | |
| Equipaments i instal·lacions<br>*Equipamientos e instalaciones* | 179 | Perruqueria<br>*Peluquería* | | 9 | | | | |
| | 180 | Tenda/boutique<br>*Tienda/boutique* | | 3 | | | | |
| | 181 | Àrea infantil (sala de jocs, pati d'esbarjo)<br>*Área infantil (sala de juegos, patio de recreo)* | | 4 | | | | |
| | 182 | Gimnàs, amb una dimensió mínima de 20 $m^2$ amb quatre tipus de màquines d'exercicis diferents com a mínim<br>*Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 $m^2$, con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo* | | 4 | | | | |
| | 183 | Recepció atesa<br>*Recepción atendida* | | 5 | | | | |
| | 184 | Vestuaris separats per a homes i dones<br>*Vestuarios separados para hombres y mujeres* | | 1 | | | | |
| | 185 | Servei de begudes a l'spa<br>*Servicio de bebidas en el spa* | | 2 | | | | |
| | 186 | Venta de productes de cosmètica o de perruqueria<br>*Venta de productos de cosmética de peluquería* | | 2 | | | | |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 CLAU / 1 LLAVE | 2 CLAUS / 2 LLAVES | 3 CLAUS / 3 LLAVES | 4 CLAUS / 4 LLAVES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Zones enjardinades pròpies de l'establiment (5 $m^2$/plaça)<br>*Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 $m^2$ /plaza)* | D | 5 | | | | |
| | | Zones enjardinades pròpies de l'establiment superiors a 250 $m^2$<br>*Zonas ajardinadas propias del establecimiento superiores a 250 $m^2$* | E | 1 | | | | |
| **IV. PLANS / PREPARACIÓ / ADAPTACIÓ DE L'OFERTA**<br>***PLANES / PREPARACIÓN / ADAPTACIÓN DE LA OFERTA*** | | | | | | | | |
| | 247 | Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa<br>*Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja* | | 5 | M | M | M | M |
| | 248 | Qüestionari de satisfacció dels clients. Inclou, per part de l'establiment, els qüestionaris de satisfacció, avalua els resultats i fa un estudi de millora i un seguiment.<br>*Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento.* | | 7 | | | | M |
| | 249 | Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients<br>*Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes* | | 5 | | | | |
| | 250 | *Mistery guest* ("client misteriós"): duta a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de l'hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d'amagat) com, per exemple, controls de la cadena d'hotel o de cooperadors.<br>*Mistery guest ("cliente misterioso"): Llevada a cabo por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de coopoeradores.* | | 15 | | | | |
| | 251 | Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED<br>*Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED* | | 14 | | | | |
| | 252 | Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q")<br>*Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")* | | 18 | | | | |
| | 253 | Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS<br>*Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS* | | 18 | | | | |
| | 254 | Pàgina web pròpia amb fotografies de l'edifici d'apartaments realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i dels apartaments<br>*Página web propia con fotografías del edificio de apartamentos realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las areas públicas y de los apartamentos* | | 5 | | | M | M |
| | 255 | Possibilitat de reserves en línia mitjançant un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic.<br>*Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónic.* | | 5 | | | | |
| | 256 | Plànol de situació / esbós de la direcció, a petició del client o per Internet<br>Plano de situación /croquis de la dirección, a petición del cliente o por Internet | | 1 | | M | M | M |
| | 257 | Invitació per als clients que marxen o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web<br>*Invitación a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o a la página web* | | 5 | | | | |
| | 258 | Publicació del qüestionari d'autoavaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment<br>*Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento* | | 5 | | | | |
| **V. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA**<br>***MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA*** | | | | | | | | |
| **General** | 259 | Programari de control que gestioni des d'un servidor central les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment<br>*Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento* | | 3 | | | | |
| | 260 | Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions<br>*Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones* | | 2 | | | | |
| **Contra incendis**<br>***Contra-incendios*** | 261 | Millores per sobre de la normativa contraincendis (especificant mesures tècniques que estan per sobre del codi tècnic d'edificació DEBSI quant a les mesures de detecció i automatismes d'incendis)<br>*Mejoras por encima de la normativa de contraincendios (especificando medidas que estén por encima del código técnico de edificación DEBSI en cuanto a medidas de detección y automatismos de incendios)* | | 3 | | | | |
| | 262 | Millores per sobre de la normativa pel que fa a l'evacuació i senyalització de les vies d'evacuació<br>*Mejoras por encima de la normativa referente a la evacuación y señalización de las vías de evacuación* | | 2 | | | | |
| | 263 | Optimització de la contractació d'energia<br>*Optimización de la contratación de energía* | | 2 | | | | |
| | 264 | Instal·lació elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent<br>*Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente* | | 2 | | | | |
| | 265 | Sistemes centralitzats de connexió i desconnexió elèctrica de les unitats allotjament<br>*Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades alojamiento* | | 2 | | | | |



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

| ÀREA/ *ÁREA* | NÚM. | CRITERI / *CRITERIO* | | Punts / Puntos | 1 CLAU / 1 LLAVE | 2 CLAUS / 2 LLAVES | 3 CLAUS / 3 LLAVES | 4 CLAUS / 4 LLAVES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Energia** *Energía* | 266 | Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica *Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica* | | 2 | | | | |
| | 267 | Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en les zones de pas infreqüent *Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente* | | 1 | | | | |
| | 268 | Reguladors de potència *Reguladores de potencia* | | 1 | | | | |
| **Il·luminació** *Iluminación* | 269 | Sistemes de connexió i desconnexió basats en la detecció del nivell d'il·luminació natural als jardins exteriors *Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores* | | 2 | | | | |
| | 270 | Lluminàries tipus LED exterior a les zones d'il·luminació nocturna permanent *Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente* | | 2 | | | | |
| | 271 | Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica interior edifici *Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica interior edificio* | | 2 | | | | |
| **Energies renovables** *Energías renovables* | 272 | Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible *Utilización de energías alternativas siempre que sea posible* | | 2 | | | | |
| | 273 | Utilització d'energia solar per generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació *Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación* | | 3 | | | | |
| | 274 | Utilització d'energia solar per l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaiques i autònomes *Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas* | | 1 | | | | |
| **Instal·lacions tèrmiques** *Instalaciones térmicas* | 275 | Utilització de combustibles líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil *Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil* | | 2 | | | | |
| | 276 | Dispositius de desconnexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres *Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas* | | 2 | | | | |
| | 277 | Termòstats a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització *Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización* | | 2 | | | | |
| **Aigua** *Agua* | 278 | Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabal Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos con monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal | | 2 | | | | |
| | 279 | Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors *Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros* | | 2 | | | | |
| | 280 | Aixetes de la cuina amb tancament electrònic per al rentat d'estris *Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios* | | 2 | | | | |
| | 281 | Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors *Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros* | | 2 | | | | |
| **Jardins i exteriors** *Jardines y exteriores* | 282 | Espècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric en el jardí *Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín* | | 1 | | | | |
| | 283 | Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada *Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada* | | 2 | | | | |
| **Residus** *Residuos* | 284 | Recollida selectiva de residus *Recogida selectiva de residuos* | | 2 | | | | |
| | 285 | Facilitació de la classificació de residus als clients *Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes* | | 2 | | | | |
| **Piscines** *Piscinas* | 286 | Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor *Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro* | | 2 | | | | |
| | 287 | Suport econòmic a entitats de protecció del medi ambient de les Illes Balears *Soporte económico a entidades de protección del medio ambiente de las Illes Balears* | | 3 | | | | |

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



http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**ANNEX 4**
**Instruccions i model d'autoavaluació**

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

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

*a)* La primera pàgina del qüestionari ha d'incloure, com a mínim, les indicacions identificatives del tipus d'establiment, el tipus de classificació, la referència a aquest Decret, la identificació de l'establiment en el qual s'efectua l'autoavaluació i el nom del seu responsable. En relació amb aquest punt, en l'apartat 4 *a* d'aquest annex s'indica el contingut mínim.

*b)* El qüestionari ha d'incloure tots els criteris prevists per al grup d'establiment corresponent (hotels, hotels apartament, apartaments turístics, agroturismes, hotel rural o turisme d'interior) i les característiques previstes en els annexos 2 i 3 d'aquest Decret, de manera que es puguin marcar o assenyalar adequadament els criteris que compleix l'establiment i la puntuació que per a aquest fet li correspon.

*c)* La darrera pàgina del qüestionari ha d'incloure el nombre total de punts obtinguts i la declaració del titular/responsable o representant sobre la veracitat del contingut de l'autoavaluació, com també la manifestació expressa de la categoria en la qual es vol incloure l'establiment, atès que compleix els requisits de puntuació i els mínims obligatoris, en relació amb l'apartat 4 *b* d'aquest annex.

*d)* En el qüestionari es poden incloure les instruccions necessàries sobre les regles per fer l'autoavaluació, d'acord amb aquest Decret, i la manera d'emplenar el qüestionari. A títol orientatiu, es publica un model d'instruccions en l'apartat 4 *c* d'aquest annex.

*e)* Sempre que es compleixin els termes anteriors, el model de qüestionari podrà ampliar les caselles a l'efecte de les especificacions respecte al compliment dels criteris per part de l'establiment. En cap cas, aquestes especificacions poden tenir per objecte desvirtuar o justificar l'incompliment dels paràmetres establerts en els criteris prevists en aquest Decret. A títol orientatiu, les especificacions poden referir-se a:
- Lloc de localització de les instal·lacions, inventari de serveis, etc., a l'efecte de justificar o aclarir el compliment dels ítems en els criteris on aquests són un factor de multiplicació de punts o similar.
- Prestació de serveis de caràcter alternatiu per part de l'establiment amb indicació dels mesos de l'any de cadascun dels serveis, sempre que no afectin els mínims de la categoria declarada i que no afectin la puntuació requerida, durant tot el temps en què l'establiment estigui obert. En aquest supòsit, en la declaració s'ha de fer constar que la variació dels serveis que presten segons els mesos es fa d'acord amb l'article 98.3 d' aquest Decret i que en tot cas s'informa els consumidors.

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

*a)* En el lloc web <www.caib.es> s'han de publicar els models documentals del qüestionari d'autoavaluació, en els termes d'aquest annex, per facilitar l'autoavaluació dels establiments i que sigui efectiu, a més, per ser presentat davant els òrgans competents en matèria de turisme dels consells insulars.

*b)* En el mateix lloc web s'ha de publicar l'aplicació o el programa informàtic adequat a l'efecte que l'autoavaluació pugui fer-se, a més, utilitzant mitjans informàtics que, com a mínim, proporcionin les operacions matemàtiques i lògiques necessàries per obtenir el resultat de l'autoavaluació de manera automàtica com a conseqüència de la senyalització dels criteris aconseguits per l'establiment en l'autoavaluació.

*c)* S'han de facilitar als consells insulars els models i les eines informàtiques descrites amb anterioritat, com també els enllaços als documents publicats en el lloc web esmentat, a l'efecte que puguin incloure'ls en els llocs web propis, si ho consideren oportú.

*d)* S'han de difondre entre les associacions i entitats relacionades amb les empreses objecte de classificació els models de qüestionari d'autoavaluació.

*e)* S'han de prendre les mesures adequades a l'efecte que l'autoavaluació es pugui presentar davant la Conselleria de Turisme i Esports del Govern de les Illes Balears o davant els consells insulars de Menorca, d'Eivissa i de Formentera, mitjançant mitjans telemàtics.

**3. Informació al consumidor o client**

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

*a)* El mateix document d'autoavaluació presentat davant l'administració competent.

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

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

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

**4. Contingut mínim i models**

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

*b)* Contingut mínim del resultat final i la declaració de la categoria dels models de qüestionari d'autoavaluació:
- Resultat de l'autoavaluació

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

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

Data

Signatura de la persona declarant

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

– Procediment d'autoavaluació: per aconseguir una categoria, les infraestructures i els serveis han de tenir totes les condicions mínimes indicades en el qüestionari amb la lletra M. Així mateix, el nombre total de condicions establertes com a criteris ha de ser suficient per sumar el nombre mínim de punts per aconseguir la categoria.
– Lliure elecció de la categoria de l'establiment: la classificació en una de les categories establertes és obligatòria per a tots els establiments dels grups hotel, hotel apartament i apartaments turístics, i voluntària per als grups de turisme d'interior, agroturisme i hotel rural. No obstant això, d'acord amb el principi de lliure elecció dels titulars dels establiments de la categoria en què s'ha d'incloure l'establiment, el titular de l'establiment pot optar per declarar i informar de la categoria de l'establiment en la màxima categoria aconseguida o en una altra inferior respecte de la qual també té les condicions mínimes.
– Normes que s'han de tenir en compte en l'autoavaluació i a l'hora d'emplenar el qüestionari, al marge de les que s'estableixen en l'articulat d'aquest Decret:

1) En el cas que en la casella d'una categoria aparegui la lletra M, el compliment d'aquest criteri és obligatori per aconseguir la categoria. Cada criteri té assignada una puntuació determinada, que se suma, a l'efecte de l'autoavaluació, amb independència que el criteri sigui obligatori a l'efecte d'aconseguir la categoria o sigui de lliure elecció del titular.
2) No obstant això, hi ha supòsits que tenen criteris alternatius (assenyalats amb lletres alfabèticament A, B, C...). En aquests supòsits només es pot optar per una de les alternatives i sumar la puntuació corresponent a aquesta.
3) En els supòsits de criteris alternatius que tenen un mínim obligatori (M) només en una de les alternatives, l'alternativa assenyalada amb la lletra M resulta ser la condició mínima. Per aquesta raó, si l'establiment compleix alguna de les alternatives establertes (de caràcter 'superior'), es considera que compleix també el mínim obligatori. En alguns supòsits els criteris alternatius només són aplicables a les categories inferiors. Per aquesta raó, el mínim obligatori per a les categories superiors es troba en una alternativa diferent.
4) En determinats supòsits els punts es poden incrementar d'acord amb el nombre d'unitats vinculades al criteri. D'aquest fet s'informa en la casella de puntuació, com també de si hi ha un nombre màxim per al criteri en el seu conjunt. En alguna ocasió aquests criteris poden estar vinculats amb un mínim que s'ha d'aconseguir en una determinada categoria.

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

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

Model orientatiu de la relació de condicions aconseguides:

I. Condicions generals / àrees comunes

Condicions generals
Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de neteja i higiene.
Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement.

Entrada
Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies
Àrees públiques

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

## ANNEX 5. Models pla de modernització i seguretat

**Nom de l'establiment:**
**Número de registre:**
**Adreça:**
**Localitat:** **Codi postal:** **Municipi:**
**Província:**
**Telèfon:** **Fax:** **Adreça electrònica:**
**Latitud/ longitud** (format decimal)**:** **Web:**
**Referència cadastral** (20 dígits)**:**
**NIF empresa:**
**Sistema/es de qualitat certificat/s:**
**Sistema/es de medi ambient certificat/s:**
**Llicència d'obertura:** Adjuntar **Autorització obertura:** Adjuntar

**Propietari:**
**DNI o NIF:**
**Explotador:**
**Explotador:**
**DNI o NIF:**
**Classificació:** **Categoria:** **Modalitat:**
**Estat:** **Unitats:** **Places:**
**Pertany a la/les següent/s associació/ons:**

**Descripció establiment:**

**Imatges establiment:** **Logotip** Adjuntar **Mapa** Adjuntar **Imatge 1** Adjuntar **Imatge 2** Adjuntar

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**Documentació general**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

## PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS
### Hotels / Apartaments

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

***Establiments amb pensió completa integral***

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**TURISME D'INTERIOR**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS**
**AGROTURISME**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**HOTEL RURAL**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

| SI | NO | N/A | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | | **Reserves** | Es disposa d'un formulari que inclou: dades de contacte del client, preferències i observacions. | Formulari petició de reserves |
| | | | | L'hostatgeria pot disposar d'un règim d'admissió i de normes de comportament adequades als estatuts del seu orde religiós, que s'han de posar clarament en coneixement als possibles hostes. | Document règim admissió i normes de comportament |
| ☐ | ☐ | | **Les factures tenen un format estàndard** | El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet. | Trametre una còpia d'una factura |
| ☐ | ☐ | | **La llista de preus està exposada** | La llista dels preus de l'establiment està exposada a la vista del client. Aquesta inclou el preu total (amb imposts). | Imatge exposició llista preus |
| ☐ | ☐ | | **Recepció** | S'ha de disposar d'una àrea de recepció, que pugui prestar servei telefònic les 24 hores del dia, tant a interior com a exterior. | Imatge / document acreditatiu |
| | | | | S'ha d'habilitar un telèfon a la disposició dels clients. | |
| ☐ | ☐ | | **Habitacions** | A les habitacions es disposa de: a) directori de serveis, b) manuals d'ús (TV, telèfon, caixa forta, etc.) i c) informació sobre la destinació | Imatge / document acreditatiu compliment |
| | | | | Com a mínim el 60 % de les habitacions han de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 $m^2$ (bany inclòs). | |
| | | | | Si les habitacions disposen de sala, aquesta ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 $m^2$ (cuina inclosa), 12 $m^2$ si no tenen cuina, i el dormitori ha de tenir unes dimensions iguals o superiors a 14 $m^2$ (bany inclòs). | |
| | | | | Com a mínim el 60 % de les habitacions han de disposar de lavabo, vàter i dutxa (o banyera). | |
| | | | | Han de disposar d'algun sistema per enfosquir el dormitori. | |
| ☐ | ☐ | | **Tots els elements de l'establiment es troben en condicions òptimes** | El mobiliari, l'equipament, les instal·lacions, els utensilis i, en general, qualsevol element per a la prestació del servei es troben en perfecte estat de neteja i conservació. | Declaració responsable |
| ☐ | ☐ | | **Serveis higiènics** | S'ha de disposar de banys generals (quan la capacitat de l'establiment sigui superior a 30 places). | Imatge / document acreditatiu compliment |
| | | | | Neteja diària de les habitacions, amb la possibilitat de pactar-ho amb l'hoste perquè la faci ell mateix. | |
| | | | | Canvi de tovalloles a petició del client. | |
| | | | | Canvi de llenceria de llit mínim una vegada a la setmana. | |
| ☐ | ☐ | | **Està exposada la cabuda de l'establiment** | La cabuda de les sales comunes i zones públiques està exposada al públic (cabuda determinada en el projecte d'activitat del establiment). | Imatge cartells cabuda |
| ☐ | ☐ | | **Hi ha un pla de manteniment preventiu** | Hi ha un document on s'identifiquen els elements o l'equipament susceptible d'un manteniment periòdic. En aquest document s'identifiquen:<br>- Element i/o equipament.<br>- Data de revisió i/o manteniment.<br>- Responsable i/o empresa que fa el manteniment.<br>- S'identifiquen les revisions que són obligatòries legalment, com la revisió d'extintors, ascensors, equipaments de seguretat alimentària, etc. | Adjuntar pla de manteniment preventiu |
| ☐ | ☐ | ☐ | **Inscripció en el registre sanitari autonòmic de la CAIB en el cas que l'empresa manipuli o serveixi aliments** | Es disposa de la comunicació prèvia de l'activitat en el registre sanitari autonòmic de la CAIB o inscripció en el registre pertinent. | Adjuntar còpia inscripció o llibre de visites |
| ☐ | ☐ | ☐ | **Es compleix la normativa legal relativa a seguretat i higiene alimentària** | Es compleixen els principis d'autocontrol en l'activitat de l'empresa alimentària. | Presentar declaració responsable |
| ☐ | ☐ | ☐ | **La carta està exposada a l'exterior del restaurant** | La carta està exposada a l'exterior del restaurant. Ha d'incloure el preu total dels productes/serveis de pagament (amb imposts) i no pot induir a error. Com a mínim ha d'estar redactada en un dels idiomes oficials de la comunitat. | Imatge carta exposada |
| | | | | Control i vigilància estrictes de l'accés dels menors a les begudes alcohòliques. | Documentació / imatge justificant |
| ☐ | ☐ | ☐ | **Serveis** | L'establiment ha d'oferir el servei d'esmorzar (amb una varietat adequada d'aliments i begudes) en un àrea amb capacitat mínima per al 50 % dels clients. | Adjuntar document acreditatiu |
| ☐ | ☐ | ☐ | **Control de piscines (si n'hi ha)** | L'empresa disposa del llibre registre de piscines convenientment emplenat. | Adjuntar còpia de les pàgines inicials del llibre registre |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**RESTAURANTS / BARS / CAFETERIES**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**INTERMEDIACIÓ TURÍSTICA**

| SÍ | NO | | | |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | **Reserves** | Es disposa d'un formulari de reserves estàndard que coneix i aplica tot el personal. | Formulari de reserves |
| | | | Hi ha una fitxa per cada client i viatge contractat. | Fitxes de client i viatge (suport paper o digital) |
| ☐ | ☐ | **Les factures tenen un format estàndard** | El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'establiment, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents als diferents consums i despeses. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet. | Trametre una còpia d'una factura |
| ☐ | ☐ | **Dossier** | Es lliura al client un dossier o similar amb tota la informació del viatge, com a mínim: bons, informació del viatge, dades de proveïdors i telèfons d'urgència. | Document acreditatiu |
| ☐ | ☐ | **Material publicitari** | La informació mínima que inclou el material promocional compleix tot el que s'especifica en la Llei de viatges combinats. | Declaració responsable |
| ☐ | ☐ | **Incidències** | Hi ha un telèfon d'atenció al client 24 hores per poder atendre qualsevol incidència sorgida al llarg del viatge. | Telèfon 24 hores |
| ☐ | ☐ | **Condicions especials** | El client és informat sempre per escrit i sense que es pugui induir a error de qualsevol condició especial en la seva reserva (bestretes, despeses anul·lació, terminis per a anul·lació, penalitzacions, etc.). | Declaració responsable |
| | | | S'informa el client de qüestions relatives a seguretat, atenció mèdica, etc., en la destinació, en cas de ser necessari. | |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIO I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**LLOGUER DE VEHICLES SENSE CONDUCTOR**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

**PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**
**HOSTAL / HOSTAL RESIDÈNCIA / PENSIÓ / POSADA / CASA D'HOSTES / CAMPAMENT DE TURISME I CÀMPING (...)**

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## ANNEX 6

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

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

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

### 1. Requisits de caràcter general

**Indispensables**

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

**Avaluables**

| | |
|---|---|
| 1. Piscina, estris específics de neteja i manteniment | 9 |
| 2. Barbacoa, elements de barbacoa | 6 |
| 3. Jardí: manteniment | 4 |
| 4. Existència de porxos, veles, tancaments condicionats | 3 |
| 5. Elements de joc / oci | 2 |
| 6. Porta de seguretat | 2 |
| 7. Alarma antiintrusió | 2 |
| 8. Garatge / zona habilitada per a aparcament | 2 |
| 9. Telèfon | 1 |
| 10. Eixugadora | 3 |
| 11. Connexió a Internet | 1 |
| 12. Materials, instal·lacions, equipament extra | 5 |
| 13. Tasques de desinsectació o desratització | 2 |
| 14. Aparell música / ràdio | 2 |
| 15. Manual d'usuari en més idiomes i informació dels electrodomèstics i ubicació de les claus de pas | 2 |
| 16. Enquesta de satisfacció | 2 |
| 17. Inventari de mobles i estris | 2 |
| 18. Qualitat / equipament superior | 4 |
| **TOTAL** | 56 |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## 2. Requisits menjador / sala d'estar

**Indispensables**

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

**Avaluable**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Aire condicionat | | 5 |
| 2. TV satèl·lit | | 2 |
| 3. Calefacció | | 4 |
| 4. Reproductor de DVD | | 2 |
| 5. Xemeneia | | 1 |
| 6. Cadira per a infant / trona | | 2 |
| 7. Superior nivell de qualitat / equipament | | 4 |
| 8. Internet amb Wi-Fi | | 2 |
| 9. Qualitat /equipament superior | | 3 |
| **TOTAL** | | 25 |

## 3. Requisits cambra de bany / lavabo

**Indispensables**

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

**Avaluables**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Moble davall el lavabo | | 4 |
| 2. Mampara de bany / dutxa | | 5 |
| 3. *Jacuzzi* / hidromassatge | | 3 |
| 4. Eixugador de cabell | | 2 |
| 5. Mirall d'augment | | 1 |
| 6. Detalls perfumeria | | 1 |
| 7. Qualitat / equipament superior | | 4 |
| **TOTAL** | | 20 |

## 4. Requisits dormitoris

**Indispensables**

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

**Avaluables**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Aire condicionat | | 3 |
| 2. Calefacció | | 1 |
| 3. Ventilació en el sostre | | 2 |
| 4. Interruptors i preses de corrent a bastament | | 2 |
| 5. Punts de llum devora el llit | | 2 |
| 6. Mirall de cos sencer | | 2 |
| 7. Armaris folrats | | 2 |
| 8. TV | | 1 |
| 9. Llit de dimensions superiors a l'estàndard | | 2 |
| 10. Qualitat / equipament superior | | 3 |
| **TOTAL** | | 20 |

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## 5. Requisits cuina

**Indispensables**

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

**Avaluables**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Cafetera elèctrica | | 1 |
| 2. Rentaplats | | 2 |
| 3. Espremedora elèctrica | | 1 |
| 4. Liquadora | | 1 |
| 5. Torradora | | 2 |
| 6. Forn + microones | | 2 |
| 7. Batedora | | 1 |
| 8. Potabilitzadora d'aigua /osmosi | | 2 |
| 9. Qualitat / equipament superior | | 3 |
| **TOTAL** | | 15 |

## 6. Requisits zona exterior

**Indispensables**

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

**Avaluables**

| | | |
|---|---|---|
| 1. Bugaderia i pica | | 3 |
| 2. Qualitat / equipament superior | | 2 |
| **TOTAL** | | 5 |

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

**TOTAL PUNTS.....**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

**ANNEX 7**
**Activitats de turisme actiu**

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

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

## ANNEX 8: Model de full de queixes i reclamacions

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

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

Consell d'Eivissa
Av. d'Espanya, 49
07800 Eivissa

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

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

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

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

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

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER
.....

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT
.....

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS
.....

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
.....

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

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINTE
REASON FOR THE COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE (1)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Exemplar per a l'interessat**

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

PRETENSIÓ, SI ESCAU/ PRETENCIÓN, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION DANS VOTRE CAS
.....
.....
.....

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que se relaten
Veuillez indiquer le jour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaüe Zeit angeben

**Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

Consell d'Eivissa
Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa

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

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

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

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

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

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER
.....

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT
.....

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS
.....

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
.....

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

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINTE
REASON FOR THE COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE (1)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

PRETENSIÓ, SI ESCAU/ PRETENCIÓN, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION DANS VOTRE CAS
.....
.....
.....
.....

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que se relaten
Veuillez indiquer le jour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaüe Zeit angeben

**Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift**

**Exemplar per a l'establiment turístic**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

Consell d'Eivissa
Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa

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

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

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

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

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

RECLAMANT / RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER
.....

NACIONALITAT / NACIONALIDAD / NATIONALITÉ / NATIONALITY / STAATSANGEHÖRIGKEIT
.....

DNI / PASSEPORT / PASSPORT / REISEPASS
.....

ADREÇA / DOMICILIO / ADRESSE / ADRESS / ANCHRIFT
Carrer o plaça / Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder platz + Localitat / Localidad / Localité / Locality / Ort
.....

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

TEL/e-mail.....

MOTIU DE LA QUEIXA
MOTIVO DE LA QUEJA
OBJET DE PLAINTE
REASON FOR THE COMPLAINT
GRUND DER BESCHWERDE (1)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**Exemplar per a l'Administració**

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

PRETENSIÓ, SI ESCAU/ PRETENCIÓN, EN SU CASO/ PRETENSION (IN CASE)/ FORDERUNG IN IHREM FALL/ PRÉTENTION DANS VOTRE CAS
.....
.....
.....
.....

(1) Consignau dia i hora dels fets que relatau
Consigne día y hora de los hechos que se relaten
Veuillez indiquer le jour et l'heure où les falts exposés ont eu lieu
Please state the day and the time when the facts took place
Bitte bezgl. Beschriebenen tatsachen den Tag und die genaüe Zeit angeben

**Signatura / Firma / Signature / Signed / Unterschrift**

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

Consell d'Eivissa
Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa

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

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

### INTRUCCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DEL FULL OFICIAL DE QUEIXES

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

### INTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DEL IMPRESO OFICIAL DE QUEJAS

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

### INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION DU FORMULAIRE OFFICIEL DE RÉCLAMATION

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

### INSTRUCTIONS FOR THE PRESENTATION OF THE OFFICIAL COMPLAINT FORM

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

### ANWEISUNGEN ZUR EINREICHUNG DES OFFIZIELLEN BESCHWERDEFORMULARS

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826

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

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

Consell d'Eivissa
Av. D'Espanya, 49
07800 Eivissa

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

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

## FULLS DE RECLAMACIONS
## HOJAS DE RECLAMACIONES

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

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

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

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

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

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/56/915826