

Altres disposicions

Decret d'aprovació del Reglament regulador de la classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Exposició de motius

Vista la Llei 13/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic;

La Llei 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic, en l'article 6, defineix els establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera com a allotjaments situats en edificis constituïts en la seva totalitat per habitacions, estudis o apartaments, i estableix que totes les unitats d'allotjament d'un establiment hotelier han d'estar integrades en la totalitat d'un edifici amb entrada comuna i recepció, i han de reunir els requisits mínims que es determinin reglamentàriament quant a les característiques i el contingut de les estances i la capacitat, així com la prestació i la qualitat dels serveis.

Els establiments hotelers estan constituïts en una unitat empresarial d'explotació, degudament inscrita al Registre de Comerç, dedicada a prestar, amb altres serveis de caràcter complementari o sense, de manera habitual i professional, allotjament a les persones en estances del tipus habitacions, estudis o apartaments situats en un edifici, i sota un règim de funcionament que inclou la neteja diària de totes les unitats i dependències.

L'article 7 d'aquesta mateixa Llei estableix que els establiments hotelers, d'acord amb les seves característiques bàsiques, es distribueixen en quatre grups: hotels, apartahotels, hostals o residències, i pensions.

De la mateixa manera, els articles 6, 8, 9, 10 i 11 faculten el Govern per desplegar reglamentàriament els requisits mínims de cada grup quant a les característiques i el contingut de les habitacions, els apartaments o estudis, les cambres de bany, l'esmorzar, els serveis d'acollida i la capacitat, així com la prestació i la qualitat dels serveis.

L'article 12, de classificació dels establiments hotelers, estableix que els hotels i els apartahotels es classifiquen en cinc categories, que són identificades per estrelles, les quals es poden subdividir en àrees d'avaluació, i que els hostals, residències i pensions es classifiquen en una única categoria.

En el text de la Llei 16/2017 es menciona moltes vegades la paraula qualitat vinculada a qualitat de l'oferta, qualitat dels serveis, nivells de qualitat o servei de qualitat, o simplement la paraula qualitat en el sentit més ampli. Aquesta voluntat del legislador d'incrementar en general la qualitat dels serveis i dels equipaments que s'ofereixen es pretén incorporar en aquest Reglament, de dos maneres ben definides. La primera, a través d'uns criteris d'obligat compliment per obtenir la classificació, adaptats als nous comportaments de viatge dels turistes. La segona, introduint-hi un concepte innovador a l'hora d'atorgar la categoria per estrelles als hotels i als apartahotels: l'avaluació de la reputació en línia.

La disposició transitòria estableix el termini d'adaptació per als establiments hotelers que ja estiguin classificats en la data d'entrada en vigor d'aquest Reglament.

Aquest Reglament està estructurat en tres capítols, nou seccions, una disposició transitòria i quatre disposicions derogatòries per ordenar millor els seus preceptes i fer-lo, en general, més entenedor.

A proposta del ministre de Turisme, el Govern, en la sessió del dia 25 de juliol del 2018, decreta:

Article únic

S'aprova el Reglament regulador de la classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera, que entrarà en vigor el dilluns 3 de setembre del 2018.

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera**Secció primera. Modalitat hotelera****Article 1. Grups de la modalitat hotelera**

Els establiments hotelers es distribueixen en quatre grups:

1. Hotels
2. Aparthotels
3. Hostals o residències
4. Pensions

Poden utilitzar la denominació corresponent a cada grup els establiments que compleixen com a mínim els requisits establerts en aquest Reglament per ésser classificats en el grup i la categoria corresponents.

Article 2. Requisits mínims per a la classificació dins de la modalitat hotelera

Els establiments que no reuneixin els requisits mínims per a la classificació dins d'un dels grups d'allotjament de la modalitat hotelera no poden utilitzar la seva denominació i, per tant, o bé s'han d'adaptar a la denominació i les característiques d'una altra modalitat d'allotjament turístic, o bé han de tancar les instal·lacions en compliment d'una resolució adoptada en el marc d'un expedient sancionador obert a aquest efecte.

Article 3. Establiments comercials d'utilització pública

Els establiments de la modalitat hotelera tenen la consideració d'establiments oberts al públic i degudament inscrits al Registre de Comerç, sense perjudici que es puguin dictar normes de règim intern sobre l'ús dels seus serveis i de les seves instal·lacions.

Article 4. Obligacions administratives

Són establiments hotelers els allotjaments situats en edificis constituïts en la seva totalitat per habitacions, estudis o apartaments. Totes les unitats d'allotjament d'un establiment hotelier han d'estar integrades en la totalitat d'un edifici amb entrada comuna i recepció, i han de reunir els requisits mínims que es determinin reglamentàriament quant a les característiques i el contingut de les estances i la capacitat, així com la prestació i la qualitat dels serveis. Els establiments hotelers estan constituïts en una unitat empresarial d'explotació, degudament inscrita al Registre de Comerç, dedicada a prestar, amb altres serveis de caràcter complementari o sense, de manera habitual i professional, allotjament a les persones en estances del tipus habitacions, estudis o apartaments situats en un edifici, i sota un règim de funcionament que inclou la neteja diària de totes les unitats i dependències.

En cas que en un establiment d'allotjament turístic el servei de restauració sigui proporcionat per una tercera persona amb un registre de comerç diferent del de l'allotjament turístic, aquest establiment haurà de complir els requisits següents:

1. El servei ha de correspondre a l'exigit a la categoria de l'establiment.
2. La persona física o jurídica que assumeix la responsabilitat de tots els serveis amb referència a la normativa davant de l'Administració, pel que fa als clients de l'allotjament, és el titular del registre de l'allotjament.
3. El servei de restauració s'ha de prestar al mateix edifici o en el mateix recinte del complex turístic que l'allotjament, i el restaurant o la cafeteria han de tenir, preferentment, accés directe des de l'interior.
4. El servei de restauració ha d'estar obert com a mínim en les mateixes dates que l'allotjament.

Sempre que sigui sota una única titularitat empresarial d'explotació, un establiment hotelier pot formar part d'un complex turístic/resort. S'entén com a complex turístic/resort un conjunt d'allotjaments turístics d'igual o diferent grup, amb instal·lacions i serveis comuns situats al mateix recinte, destinats a desenvolupar una activitat comuna. Els serveis de recepció, bar, restaurant i tots els que es tinguin en compte a l'hora de validar la classificació, poden ser compartits entre els allotjaments turístics que constitueixen el complex turístic/resort.

Secció segona. Classificació dels establiments del grup hotels

Article 5. *Categories dels hotels*

Tots els establiments que reuneixen els requisits per a la utilització de la denominació hotel es classifiquen en les categories següents:

- Categoria d'una estrella (*)
- Categoria de dos estrelles (**)
- Categoria de tres estrelles (***)
- Categoria de quatre estrelles (****)
- Categoria de cinc estrelles (*****)

Article 6. *Assignació de la categoria*

La categoria de la classificació d'un hotel s'assigna mitjançant un barem que comprèn els requisits d'obligat compliment per a cada una de les categories a què es vulgui acollir l'establiment més una puntuació mínima obligatòria que es determina per l'assoliment de diversos requisits voluntaris de puntuació variable, pel que fa a instal·lacions, equipament de les unitats d'allotjament, serveis, oci, altres serveis complementaris i eines d'assegurament d'atenció al client.

A la puntuació obtinguda s'hi aplica la seva ponderació de la reputació en línia, segons el procediment a què fa referència l'article 41. L'aplicació d'aquesta ponderació dona com a resultat la puntuació final obtinguda per l'establiment, que determinarà la seva categoria.

Article 7. *Classificació obligatòria*

La classificació d'un hotel és obligatòria, de manera que tot hotel ha d'exhibir la placa identificativa corresponent, d'acord amb l'annex 6 d'aquest Reglament, en la qual ha de figurar, com a mínim, la denominació comercial de l'hotel i la seva categoria.

Article 8. *Condicions de classificació*

Les condicions mínimes obligatòries del barem i l'aplicació de la ponderació de la reputació en línia per a la classificació s'entenen sense perjudici del compliment d'altres normes exigides per la legislació vigent en cada moment.

Article 9. *Categoria d'una estrella*

Perquè un hotel tingui la categoria d'una estrella (*) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria d'una estrella més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de dos-cents (200) punts.

Article 10. *Categoria de dos estrelles*

Perquè un hotel tingui la categoria de dos estrelles (**) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de dos estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de tres-cents (300) punts.

Article 11. *Categoria de tres estrelles*

Perquè un hotel tingui la categoria de tres estrelles (***) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de tres estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de quatre-cents (400) punts.

Article 12. Categoria de quatre estrelles

Perquè un hotel tingui la categoria de quatre estrelles (****) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de quatre estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de cinc-cents (500) punts.

Article 13. Categoria de cinc estrelles

Perquè un hotel tingui la categoria de cinc estrelles (*****) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de cinc estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de sis-cents (600) punts.

Article 14. Àrees d'avaluació

Els requisits per a cada una de les categories d'una, dos, tres, quatre i cinc estrelles, així com la puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, queden constituïts, en el cas dels hotels, per les àrees d'avaluació següents:

- I. Instal·lacions
- II. Equipament de les habitacions
- III. Servei
- IV. Oci
- V. Altres serveis / serveis complementaris
- VI. Eines d'assegurament d'atenció al client

La composició de cada àrea d'avaluació queda detallada en l'annex 1 d'aquest Reglament.

Article 15. Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable

Els requisits obligatoris per a cada una de les categories queden establerts pels apartats tramats que figuren en l'annex 1 d'aquest Reglament. Els requisits voluntaris de puntuació variable són els que figuren en els apartats sense tramar, de l'annex 1, amb la indicació de la puntuació.

Secció tercera. Classificació dels establiments del grup apart-hotels

Article 16. Categories dels apart-hotels

Tots els establiments que reuneixen els requisits per a la utilització de la denominació apart-hotels es classifiquen en les categories següents:

- Categoria d'una estrella (*)
- Categoria de dos estrelles (**)
- Categoria de tres estrelles (***)
- Categoria de quatre estrelles (****)
- Categoria de cinc estrelles (*****)

Article 17. Assignació de la categoria

La categoria de la classificació d'un apart-hotels s'assigna mitjançant un barem que comprèn els requisits d'obligat compliment per a cada una de les categories a què es vulgui acollir l'establiment més una puntuació mínima obligatòria que es determina per l'assoliment de diversos requisits voluntaris de puntuació variable, pel que fa a instal·lacions, equipament de les unitats d'allotjament, serveis, oci, altres serveis complementaris i eines d'assegurament d'atenció al client.

A la puntuació obtinguda s'hi aplica la seva ponderació de la reputació en línia, segons el procediment a què fa referència l'article 41. L'aplicació d'aquesta ponderació dona com a resultat la puntuació final obtinguda per l'establiment, que determinarà la seva categoria.

Article 18. Classificació obligatòria

La classificació d'un apartahotel és obligatòria, de manera que tot apartahotel ha d'exhibir la placa identificativa corresponent, d'acord amb l'annex 6 d'aquest Reglament, en la qual ha de figurar, com a mínim, la denominació comercial de l'apartahotel i la seva categoria.

Article 19. Condicions de classificació

Les condicions mínimes obligatòries del barem i l'aplicació de la ponderació de la reputació en línia per a la classificació s'entenen sense perjudici del compliment d'altres normes exigides per la legislació vigent en cada moment.

Article 20. Categoria d'una estrella

Perquè un apartahotel tingui la categoria d'una estrella (*) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria d'una estrella més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de dos-cents (200) punts.

Article 21. Categoria de dos estrelles

Perquè un apartahotel tingui la categoria de dos estrelles (**) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de dos estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de tres-cents (300) punts.

Article 22. Categoria de tres estrelles

Perquè un apartahotel tingui la categoria de tres estrelles (***) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de tres estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de quatre-cents (400) punts.

Article 23. Categoria de quatre estrelles

Perquè un apartahotel tingui la categoria de quatre estrelles (****) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de quatre estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de cinc-cents (500) punts.

Article 24. Categoria de cinc estrelles

Perquè un apartahotel tingui la categoria de cinc estrelles (*****) ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de cinc estrelles més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de sis-cents (600) punts.

Article 25. Àrees d'avaluació

Els requisits per a cada una de les categories, d'una, dos, tres, quatre i cinc estrelles, així com la puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, queden constituïts, en el cas dels apartahotels, per les àrees d'avaluació següents:

- I. Instal·lacions
- II. Equipament dels apartaments
- III. Servei
- IV. Oci
- V. Altres serveis / serveis complementaris
- VI. Eines d'assegurament d'atenció al client
- VII. Capacitat
- VIII. Lliteres i zones de pas

La composició de cada àrea d'avaluació queda detallada en l'annex 2 d'aquest Reglament.

Article 26. *Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable*

Els requisits obligatoris per a cada una de les categories queden establerts en els apartats tramats que figuren en l'annex 2 d'aquest Reglament. Els requisits voluntaris de puntuació variable són els que figuren en els apartats sense tramar, en l'annex 2, amb la indicació de la puntuació.

Secció quarta. Classificació dels establiments del grup hostals o residències**Article 27.** *Categoria dels hostals o residències*

Tots els establiments que reuneixen els requisits per a la utilització de la denominació hostel o bé residència es classifiquen en una única categoria.

Article 28. *Assignació de la categoria*

La categoria d'hostal o de residència s'assigna mitjançant un barem que comprèn els requisits d'obligat compliment, més una puntuació mínima obligatòria que es determina per l'assoliment de diversos requisits voluntaris de puntuació variable, pel que fa a instal·lacions, equipament de les habitacions i banys, serveis i eines d'assegurament d'atenció al client.

A la puntuació obtinguda s'hi aplica la ponderació de la reputació en línia, segons el procediment a què fa referència l'article 41. L'aplicació d'aquesta ponderació dona com a resultat la puntuació final obtinguda per l'establiment, que determinarà la seva classificació.

Article 29. *Classificació obligatòria*

La classificació d'un hostel o una residència és obligatòria, de manera que tot hostel o residència ha d'exhibir la placa identificativa corresponent, d'acord amb l'annex 6 d'aquest Reglament, en la qual ha de figurar la denominació comercial de l'hostal o la residència.

Article 30. *Condicions de classificació*

Les condicions mínimes obligatòries del barem i l'aplicació de la ponderació de la reputació en línia per a la classificació s'entenen sense perjudici del compliment d'altres normes exigides per la legislació vigent en cada moment.

Article 31. *Categoria*

Perquè un hostel o una residència obtingui la classificació, ha de reunir els requisits establerts per a la categoria més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de l'avaluació de la reputació en línia) de cent (100) punts.

Article 32. *Àrees d'avaluació*

Els requisits per assolir la classificació, així com la puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, queden constituïts, en el cas dels hostals i residències, per les àrees d'avaluació següents:

- I. Instal·lacions
- II. Equipament de les habitacions i banys
- III. Servei
- IV. Eines d'assegurament d'atenció al client

La composició de cada àrea d'avaluació queda detallada en l'annex 3 d'aquest Reglament.

Article 33. *Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable*

Els requisits obligatoris per a la categoria d'hostal o residència queden establerts en els apartats tramats que figuren en l'annex 3 d'aquest Reglament. Els requisits voluntaris de puntuació variable són els que figuren en els apartats sense tramar, en l'annex 3 amb la indicació de la puntuació.

Secció cinquena. Classificació dels establiments del grup pensions

Article 34. *Categoria de les pensions*

Tots els establiments que reuneixen els requisits per a la utilització de la denominació de pensió es classifiquen en una única categoria.

Article 35. *Assignació de la categoria*

La categoria de pensió s'assigna mitjançant un barem que comprèn els requisits d'obligat compliment més una puntuació mínima obligatòria que es determina per l'assoliment de diversos requisits voluntaris de puntuació variable, pel que fa a instal·lacions, equipament de les habitacions i banys, serveis i eines d'assegurament d'atenció al client.

A la puntuació obtinguda s'hi aplica la ponderació de la reputació en línia, segons el procediment a què fa referència l'article 41. L'aplicació d'aquesta ponderació dona com a resultat la puntuació final obtinguda per l'establiment, que determinarà la seva classificació.

Article 36. *Classificació obligatòria*

La classificació d'una pensió és obligatòria, de manera que tota pensió ha d'exhibir la placa identificativa corresponent, d'acord amb l'annex 6 d'aquest Reglament, en la qual ha de figurar la denominació comercial de la pensió.

Article 37. *Condicions de classificació*

Les condicions mínimes obligatòries del barem i l'aplicació de la ponderació de la reputació en línia per a la classificació s'entenen sense perjudici del compliment d'altres normes exigides per la legislació vigent en cada moment.

Article 38. *Categoria*

Perquè una pensió pugui obtenir la classificació, ha de reunir els requisits establerts per a la categoria més una puntuació final (puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, un cop aplicada la ponderació de la reputació en línia) de cent (100) punts.

Article 39. *Àrees d'avaluació*

Els requisits per assolir la classificació, així com la puntuació obtinguda dels requisits voluntaris de puntuació variable, queden constituïts, en el cas de les pensions, per les àrees d'avaluació següents:

- I. Instal·lacions
- II. Equipament de les habitacions i banys
- III. Servei
- IV. Eines d'assegurament d'atenció al client

La composició de cada àrea d'avaluació queda detallada en l'annex 4 d'aquest Reglament.

Article 40. *Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable*

Els requisits obligatoris per a la categoria de pensió queden establerts en els apartats tramats que figuren en l'annex 4 d'aquest Reglament. Els requisits voluntaris de puntuació variable són els que figuren en els apartats sense tramar, de l'annex 4, amb la indicació de la puntuació.

Secció sisena. Procediment d'aplicació de la ponderació de la reputació en línia

Article 41. *Aplicació de la reputació en línia*

Al resultat de la puntuació obtinguda per assolir els requisits voluntaris que queden detallats en els annexos 1, 2, 3 i 4 d'aquest Reglament, s'hi aplica la ponderació corresponent en funció de l'índex o la puntuació de reputació en línia de l'establiment, que es calcula partint d'un índex numèric d'entre 1 i 100, atenent la taula següent:

Índex de reputació (IR)	Ponderació a aplicar
$96 \leq IR$	+10%
$92 \leq IR < 96$	+8%
$88 \leq IR < 92$	+6%
$84 \leq IR < 88$	+4%
$80 \leq IR < 84$	0%
$76 \leq IR < 80$	-10%
$72 \leq IR < 76$	-15%
$68 \leq IR < 72$	-20%
$IR < 68$	-25%

Per tal d'obtenir i aplicar un índex o una puntuació de reputació en línia objectiu i fiable, el ministeri competent en matèria de turisme es reserva el dret de contractar els serveis d'una empresa especialitzada en l'anàlisi de la reputació en línia.

Als establiments de nova obertura no se'ls aplicarà cap ponderació de reputació en línia fins al cap d'un any a comptar de la data de la seva classificació.

En el cas que un establiment degudament classificat no tingui valoració de la reputació en línia, no s'hi aplica cap ponderació.

Secció setena. Superfície, capacitat i distribució de places dins les unitats d'allotjament

Article 42. Definicions generals de llit, sofà llit, llitera, llits fixos i llits supletoris

1. Definicions de llit:

- Llit baix: llit independent al qual s'accedeix a peu pla i que no forma part d'una llitera.
- Llitera: conjunt de dos llits individuals construïts expressament l'un damunt de l'altre, amb una separació vertical mínima de 75 cm entre llits. Les lliteres han de complir la normativa europea vigent que regula els requisits de seguretat, resistència i durabilitat per a les lliteres i llits alts d'ús domèstic i públic. Han de comptar amb una barrera protectora al llit superior (a ambdós costats si no hi ha paret) que s'elevi com a mínim 16 cm per sobre del matalàs, i la distància entre el llit superior i el sostre ha de ser com a mínim de 60 cm.
- Sofà llit: sofà o divan que pot convertir-se en un llit.

2. Llits propis de l'habitació i llits supletoris:

- Els llits propis de l'habitació o la unitat d'allotjament han de ser llits baixos fixos, no poden ser llits plegables, ni sofàs llit, ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, segons es detalla en els annexos 1, 2, 3 i 4.
- Es consideren llits supletoris els llits baixos plegables, sofàs llit o lliteres. En tots els casos, la mida mínima del matalàs dels llits supletoris ha de ser de 80 x 190 cm per a individual i 135 x 190 cm per a doble, i 18 cm de gruix, a excepció que els llits estiguin destinats a l'ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, cas en què han de tenir una mida mínima de 80 x 180 cm per a individual i 135 x 180 per a doble, i 14 cm de gruix (o inferior per a lliteres, en compliment de les normes de qualitat i seguretat vigents per a lliteres).

Article 43. Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup hotels

1. Superfície: la superfície mínima de l'habitació, incloent-hi la cambra de bany, en metres quadrats és:

Categoria	1*	2*	3*	4*	5*
Superfície	11 m2	11 m2	14 m2	18 m2	22 m2

Excepció: en els establiments de 3, 4 i 5 estrelles, s'accepta fins a un 20% de les habitacions per sota de la superfície mínima exigida per a la categoria. La superfície mínima d'aquest 20% és la de la categoria immediatament inferior.

2. Capacitat de les habitacions: a les habitacions es permet un màxim de 4 places, excepte a les habitacions familiars, que poden acollir fins a 5 places.

Habitacions familiars: a les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits als apartats corresponents d'aquest mateix article.

3. Distribució de places: llits propis i llits supletoris:

3.1. Els llits propis de l'habitació o unitat d'allotjament han de ser llits baixos fixos, no poden ser llits plegables, ni sofàs llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, segons es detalla a l'annex 1.

El nombre de places en llits baixos fixos és el que determina si una habitació és individual, doble, triple o quàdruple.

En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm al voltant del llit (als laterals i al peu), o bé 80 cm en un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.

3.2. Llits supletoris: els llits supletoris han de ser llits baixos o sofàs llit, i el matalàs ha de tenir una mida mínima de 80 x 190 cm per a individual i 135 x 190 cm per a doble, i 18 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a l'ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80 x 180 cm o 135 x 180 cm, i 14 cm de gruix (o inferior per a lliteres, en compliment de les normes de qualitat i seguretat vigents per a lliteres).

Es permet un màxim de 2 places en llits supletoris en habitació doble i un màxim d'1 plaça en llit supletori en habitació triple.

No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples. En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegats, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm en un dels laterals i al peu si el llit és a tocar de la paret. En el cas de les lliteres, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim en un dels laterals.

4. En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment.

Article 44. *Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup apartahotels*

1. Superfície: no s'estableix una superfície mínima per a les unitats d'allotjament dels apartahotels.

2. Capacitat: la unitat d'allotjament ha de comptar com a mínim amb una sala de bany completa per cada 6 places de capacitat i ha de respectar els criteris de distribució de places als quals fan referència els punts següents d'aquest article.

3. Distribució de places: s'estableixen diferents criteris per a les unitats d'allotjament, en funció de si són apartaments o estudis, segons queden definits a l'article 4 de la Llei 16/2017.

3.1. Apartaments

S'accepten com a màxim 2 places al saló menjador i només en sofà llit (no s'admeten llits baixos ni lliteres), i com a màxim 4 places per dormitori. Els llits propis del dormitori han de ser llits baixos fixos, no poden ser llits plegables, ni sofàs llit, ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria segons es detalla a l'annex 2 d'aquest Reglament, i cal una separació de com a mínim 40 cm al voltant del llit (laterals i peu), o bé de 80 cm en un dels laterals i 40 cm al peu, si el llit és a tocar de la paret.

Llits supletoris: es poden posar llits supletoris només als dormitoris i han de ser llits baixos o sofàs llit. El matalàs ha de complir una mida mínima de 80 x 190 cm per a individual i 135 x 190 cm per a doble, i 18

cm de gruix, a excepció dels llits destinats a l'ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80 x 180 cm o 135 x 180 cm, i 14 cm de gruix (o inferior per a lliteres, en compliment de les normes de qualitat i seguretat vigents per a lliteres).

S'accepta com a màxim 2 places en llits supletoris per dormitori. En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegats, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm al voltant del llit (als laterals i al peu), o bé 40 cm en un dels laterals i al peu, si el llit és a tocar de la paret. En el cas de les lliteres, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim en un dels laterals.

3.2. Estudis:

S'accepten fins a 4 places (2 places en sofà llit + 2 places en sofà llit, llit o llitera).

El matalàs ha de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, detallada a l'annex 2 d'aquest Reglament, a excepció dels llits destinats a l'ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que han de tenir una mida mínima de 80 x 180 cm per a individual i 135 x 180 cm per a doble, i 14 cm de gruix (o inferior per a lliteres, en compliment de les normes de qualitat i seguretat vigents per a lliteres).

4. En tots els casos: no s'admeten llits ni sofàs, ni sofàs llit ni lliteres en rebedors, passadissos i zones de pas.

5. En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment.

Article 45. *Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup hostals o residències i del grup pensions*

1. Superfície: no s'estableix una superfície mínima per a les habitacions dels hostals, residències o pensions.

2. Capacitat de les habitacions: a les habitacions es permet un màxim de 4 places, excepte a les habitacions familiars, que poden acollir fins a 5 places.

Habitacions familiars: a les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits als apartats corresponents d'aquest mateix article.

3. Distribució de places: llits propis i llits supletoris:

3.1. Els llits propis de l'habitació o unitat d'allotjament han de ser llits baixos fixos, no poden ser llits plegables, ni sofàs llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, segons es detalla en els annexos 3 i 4.

El nombre de places en llits baixos fixos és el que determina si una habitació és individual, doble, triple o quàdruple.

En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm al voltant del llit (als laterals i al peu), o bé 80 cm en un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.

3.2. Llits supletoris: els llits supletoris han de ser llits baixos o sofàs llit, i el matalàs ha de tenir una mida mínima de 80 x 190 cm per a individual i 135 x 190 cm per a doble, i 18 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a l'ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80 x 180 cm o 135 x 180 cm, i 14 cm de gruix (o inferior per a lliteres, en compliment de les normes de qualitat i seguretat vigents per a lliteres).

3.3. Es permet un màxim de 2 places en llits supletoris en habitació doble i un màxim d'1 plaça en llit supletori en habitació triple.

3.4. No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples. En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegats, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm al voltant del llit (als laterals i al peu), o bé 40 cm en un dels laterals i al peu si el llit és a tocar de la paret. En el cas de les lliteres, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim en un dels laterals.

4. En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment.

Secció vuitena. Elements diferenciadors

Article 46. *Elements diferenciadors*

Amb la finalitat d'identificar els establiments hotelers que ofereixen instal·lacions i serveis especialitzats adreçats a un públic específic, el ministeri competent en matèria de turisme ha creat un conjunt d'elements diferenciadors, aplicables a determinades modalitats i grups d'allotjament.

Per al grup hotels i apart-hotels, aquests elements diferenciadors són:

1. Estades esportives
2. Cicloturisme
3. Senderisme
4. Pesca
5. Salut i benestar
6. Reunions i esdeveniments

El detall dels requisits per a l'obtenció de cada un dels elements diferenciadors està publicat a l'annex 5 d'aquest Reglament.

Secció novena. Placa de classificació oficial dels establiments hotelers d'Andorra

Article 47. *Placa de classificació oficial dels establiments hotelers d'Andorra*

Quan l'establiment compleix els requisits necessaris per a la classificació del seu grup, i per a la categoria en el cas dels hotels i dels apart-hotels, el ministeri competent en matèria de turisme li atorga la placa de classificació del grup corresponent, que certifica la certesa de la seva denominació comercial i la categoria obtinguda.

La placa oficial està formada per la combinació dels elements que s'especifiquen en l'annex 6 d'aquest Reglament, amb les mides, els grafismes, els colors, la tipografia i altres elements, i inclou la descripció de la categoria i, si escau, dels elements diferenciadors.

Article 48. *Ús de la placa*

La placa és lliurada pel ministeri competent en matèria de turisme i ha de figurar a l'exterior de l'establiment, preferentment a l'entrada principal, en un lloc fàcilment visible per al públic i els usuaris.

Restà prohibida la utilització i la instal·lació d'altres plaques, indicacions o senyalitzacions relatives a la classificació, per a la qual només pot figurar la placa de classificació oficial subministrada pel ministeri competent en matèria de turisme.

En cas de deteriorament o una altra circumstància, el subministrament d'una placa nova correspon també al ministeri competent en matèria de turisme, amb petició i pagament previ de la part interessada.

La instal·lació de la placa és a càrrec de cada establiment.

El ministeri competent en matèria de turisme és l'autoritat competent per autoritzar l'ús de la placa i atorgar a l'empresari el dret a utilitzar la placa i els elements de contingut que la componen, seguint les normes que s'estableixen en aquest Reglament i, en particular, en l'annex 6, en què es descriuen les característiques de la placa i les normes gràfiques.

Les plaques oficials són propietat del Govern, i el ministeri competent en matèria de turisme té en tot moment la potestat de retirar-les dels establiments que incompleixin la normativa, d'acord amb el procediment administratiu següent:

- A conseqüència d'una inspecció efectuada pels serveis tècnics del ministeri competent, en compliment d'una resolució adoptada en el marc d'un expedient sancionador obert a aquest efecte.

En el cas de canvi de categoria d'un establiment d'allotjament turístic, aquest establiment està obligat a retornar de manera immediata al Govern les plaques oficials, sense perjudici de l'obligació de satisfer la taxa per a l'obtenció de la placa corresponent a la categoria nova.

La reposició de la placa només es pot sol·licitar en cas de robatori presentant el full de denúncia corresponent, o en cas de deteriorament de l'original, que s'ha de retornar a l'Administració.

Capítol segon. Procediment per a l'obtenció de la placa de classificació

Article 49. *Procediment per a l'obtenció de la placa de classificació*

El ministeri competent en matèria de turisme posa a disposició dels establiments turístics degudament inscrits en el Registre de Comerç el detall dels requisits que s'han de complir per a cada grup, categoria i elements diferenciadors, i que s'adjunten en els annexos 1, 2, 3, 4 i 5.

Dins el termini màxim de 3 mesos a comptar de la data d'inscripció al Registre de Comerç, l'establiment ha de presentar al Servei de Tràmits una sol·licitud al ministeri encarregat del turisme per a l'obtenció de la placa de classificació en què ha de fer constar que compleix tots els requisits per a la categoria a la qual opta, i ha de fer efectiu el pagament de la placa corresponent.

Un cop rebuda la sol·licitud, la Inspecció d'Allotjaments Turístics efectua una inspecció per verificar que l'allotjament compleix els requisits tècnics i d'equipaments mínims corresponents a la categoria sol·licitada i, si escau, els elements diferenciadors. Si aquesta inspecció és conforme, aplica al resultat de la inspecció la ponderació de la reputació en línia, definida en l'article 41 d'aquest reglament. Si el resultat final correspon als requisits exigits per al grup i la categoria, i els elements diferenciadors sol·licitats, el ministeri competent en matèria de turisme li atorga la categoria i els elements diferenciadors corresponents.

En cas de detectar mancances que impedeixin assolir la categoria sol·licitada i, si escau, els elements diferenciadors, la Inspecció d'Allotjaments Turístics atorga un període de temps no superior a un mes per esmenar aquestes mancances i efectua una segona inspecció.

Si el resultat final d'aquesta segona inspecció correspon als requisits exigits per al grup i la categoria sol·licitada i, si escau, els elements diferenciadors, el ministeri competent en matèria de turisme li atorga la categoria corresponent i, si escau, els elements diferenciadors. Si, per contra, en aquesta segona inspecció encara es detecten mancances que impedeixin assolir la categoria, el ministeri competent en matèria de turisme denega o rebaixa la categoria, d'acord amb el resultat final de la inspecció, o denega els elements diferenciadors sol·licitats.

A fi de verificar que es mantenen els requisits mínims corresponents a la classificació, la Inspecció d'Allotjaments Turístics té la potestat per efectuar les inspeccions i els controls que cregui necessaris, amb la periodicitat que estimi oportuna, d'acord amb el que marca la Llei.

Les inspeccions i els controls els pot fer la mateixa Inspecció d'Allotjaments Turístics o bé pot delegar-los a un organisme privat acreditat a aquest efecte.

Si es compleixen els requisits d'inscripció, el ministeri competent en matèria de turisme disposa de dos mesos a partir de la data de la sol·licitud d'inscripció o de modificació per resoldre-la.

Article 50. *Vies de recurs en cas de disconformitat amb el resultat d'una inspecció*

En cas de disconformitat amb el resultat d'una inspecció, el titular de l'establiment pot interposar un recurs en el termini i en la forma que s'estableixen al Codi de l'Administració.

Tot això sense perjudici de la possibilitat que el ministeri competent en matèria de turisme, en vista de la gravetat o la reiteració de les deficiències o l'incompliment del Reglament, incoï un procediment sancionador o fins i tot denunciï els fets prop de les autoritats judicials competents.

Article 51. *Modificació de classificació*

En el cas que un establiment classificat vulgui modificar la seva classificació, ha de demanar una nova placa de classificació seguint el procediment marcat en aquest Reglament.

Capítol tercer. Assegurances obligatòries**Article 52. *Assegurances obligatòries***

Tot establiment de la modalitat hotelera ha de subscriure obligatòriament, en una entitat asseguradora autoritzada per operar al Principat d'Andorra, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per danys a tercers en una quantia suficient per cobrir danys eventuais, d'acord amb la capacitat màxima declarada per l'establiment, i ha de mantenir en tot moment la vigència de l'assegurança. Les persones físiques o jurídiques titulars d'un establiment de la modalitat hotelera han d'exhibir i presentar l'acreditació de la subscripció i la vigència de les assegurances obligatòries als serveis del Govern que ho requereixin.

Disposició transitòria

Els establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera que en la data d'entrada en vigor d'aquest Reglament estiguin degudament classificats i en possessió de la placa de classificació oficial que els identifica com a hotels, apart-hotels, hostals, residències o pensions, disposen d'un any, a partir de la data d'entrada en vigor d'aquest Reglament, per adaptar-se als requeriments demanats en aquest Reglament, conforme al seu grup i categoria.

Disposició derogatòria primera

Queda derogat el Decret del 8-11-2000 pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació dels hotels i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels hotels d'Andorra".

Disposició derogatòria segona

Queda derogat el Decret del 8-11-2000 pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació dels apart-hotels i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels apart-hotels d'Andorra".

Disposició derogatòria tercera

Queda derogat el Decret del 8-11-2000 pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació dels hostals i residències i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels hostals i residències d'Andorra".

Disposició derogatòria quarta

Queda derogat el Decret del 8-11-2000 pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació de les pensions i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació de les pensions d'Andorra".

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 25 de juliol del 2018

Antoni Martí Petit
Cap de Govern



ANNEX 1
MODEL DE CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

HOTELS

ÀREA	Nº	CRITERI	*	**	***	****	*****
			PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS
I. Instal·lacions							
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0	0
Aspecte exterior	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5	5	5	5	5
Recepció	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0	0	0	0	0
	7	Disposa de sofà/s i butaca/ques a la recepció per a un 3% de la màxima ocupació amb un mínim de 4 pax	5	5	5	0	0
Habitacions (A) s'accepta fins a un 20% de les habitacions per sota de la superfície mínima exigida per la categoria. La superfície mínima d'aquest 20% serà la de la categoria immediatament inferior, i en el cas del l'ítem 8 (per a 1, 2 i 3*): la superfície mínima d'aquest 20%, i de l'habitació per a 1 i 2*, serà de 11m ² .	8	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 11\text{m}^2$ (A)	0	0	0	0	0
	9	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 14\text{m}^2$ (A)	5	5	0	0	0
	10	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 18\text{m}^2$ (A)	10	10	10	0	0
	11	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 22\text{m}^2$ (A)	15	15	15	15	0
	12	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 30\text{m}^2$ (A)	20	20	20	20	20
	13	El 5% de les habitacions de l'establiment són suites amb un mínim de dos.	10	10	10	10	0
	14	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m ² com a mínim	5	5	5	5	5
	15	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m ² com a mínim	10	10	10	10	10
	16	La terrassa de les habitacions està equipada amb una taula i cadires.	5	5	5	5	5
	17	El 5% de les habitacions totals de l'establiment són comunicades (es considera habitació comunicada quan dues habitacions es troben separades per una porta o un replà, aïllat de la resta d'habitacions).	15	15	15	15	15
Restauració	18	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5	5	0	0	0
	19	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10	10	10	10	10
Banys	20	Disposa de banys a les zones comunes	0	0	0	0	0
	21	Disposa de canviador de nens als banys de les zones comunes	5	5	5	5	5
	22	Els banys de les zones comunes estan nets i aprovisionats (sabó i paper WC)	0	0	0	0	0
Accessibilitat	23	Disposa de cadira de rodes	5	5	5	5	5
Aparcaments	24	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 30% de les habitacions), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	5	5	5	0	0
	25	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 50% de les habitacions), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	10	10	10	10	0
	26	Plaça d'aparcament garantit en el mateix edifici (100% hab)	20	20	20	20	20
	27	Sempre i quan la normativa ho permeti, es disposa d'un espai que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega.	5	5	5	0	0
	28	Espai d'estacionament per autobusos que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega	10	10	10	10	10
	29	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20	20	20	20	20
Altres	30	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5	5	5	0	0
	31	Disposa d'una entrada de servei diferent a l'entrada principal	5	5	5	0	0
	32	Disposa de botiga/gues amb accés directe des de l'interior de l'establiment (no s'accepta vitrina o similar)	5	5	5	5	5
	33	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20	20	20	20	20
	34	La sala guarda-esquís de l'ítem anterior disposa d'asseccadors de botes d'esquí.	5	5	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir			190	190	190	170	160
Total ítems obligatoris			8	8	10	16	19



II. Equipament d'habitacions					
Netedat del bany	35	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0	0	0
Preservació / condició	36	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0
Confort sanitari	37	El 100% de les habitacions disposen d'una cambra de bany completa (lavabo/ WC / dutxa o banyera)	0	0	0
	38	50% dels banys tenen el WC en un espai independent	15	15	15
	39	La dutxa / banyera disposa de cortina.	0	0	0
	40	La dutxa / banyera disposa de mampara.	5	5	0
	41	Disposa de banyera o dutxa amb hidromassatge en un 20% de les habitacions totals de l'establiment	15	15	15
	42	La dutxa mesura com a mínim 0,64 m ² (amb un mínim de 60 cm d'amplada) o la banyera mesura com a mínim 140 cm de llargada per 60 cm d'amplada.	0	0	0
	43	La dutxa mesura com a mínim 1 m ² .	15	15	15
	44	Banyera, si existeix, mínim de 1,60 m de llargada per 0,60 m d'amplada	15	15	15
	45	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0	0	0
	46	Disposa de lavabo amb 2 piques a les suites.	5	5	5
	47	1 tovallola de lavabo per persona	0	0	0
	48	1 tovallola de bany per persona	0	0	0
	49	El gramatge de les tovalloles és igual o superior a 450 gr / m ²	10	10	10
	50	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo) i 70 cm x 130 cm (bany).	5	5	5
	51	Paperera amb bossa	0	0	0
	52	Mirall	0	0	0
	53	Penjador	0	0	0
	54	1 got per persona	0	0	0
	55	2 rotllos de paper higiènic	0	0	0
	56	Bossa sanitària	0	0	0
	57	Estora de bany	0	0	0
	58	Assecador de cabell	5	5	0
	59	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0	0	0
	60	1 barnús per persona (sota demanda)	5	5	0
	61	1 barnús per persona	10	10	10
	62	Sabates per persona (sota demanda)	5	5	0
	63	Sabates per persona	10	10	0
	64	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0	0	0
	65	Disposa de mirall d'augment	5	5	0
	66	Calefacció en el bany 24 h (s'accepta penjador de tovalloles calent)	0	0	0
	67	Amenitats bàsic. Sabó i gel de bany (envàs individual o dosificador), al lavabo i a la dutxa/banyera.	0	0	0
	68	Xampú	5	5	0
	69	Gorro de dutxa	5	5	0
	70	Mocadors de paper	5	5	0
	71	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0	0	0
	72	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0	0	0
	73	Telefon al bany per a trucades internes	5	5	5
	74	Cadira o tamboret	5	5	0
	75	Bàscula	5	5	5
Comoditat	76	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0	0	0
	77	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5	5	0
	78	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10	10	10
	79	La mida mínima dels llits individuals es 1,00 x 2,00 m i doble 2,00 x 2,00 m	15	15	15
	80	El 10% dels llits tenen una longitud d'almenys 2,10 m	5	5	5
	81	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	0	0	0
	82	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 22 cm de gruix	5	5	0
	83	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10	10	10
	84	Llits supletoris: la mida mínima dels llits supletoris individuals és 0,80 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90 m. La mida mínima dels llits supletoris individuals (ús exclusiu infants) és 0,80 x 1,80 m, i doble 1,35 x 1,80 m.	0	0	0
	85	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0	0	0
	86	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0	0	0
	87	Renovació de matalassos cada 5 anys (amb certificat de compra)	20	20	20
	88	Disposa de matalassos antial·lèrgics	5	5	5
	89	Disposa de matalassos ergonòmics	5	5	5
	90	S'ha de deixar un espai lliure de pas al voltant del llit, mínim 40 cm, sense incloure la capçalera. Aquest espai haurà de ser de 80 cm a un dels laterals si el llit és a tocar de la paret.	0	0	0
Netedat de les habitacions	91	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0
Preservació / condició	92	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0	0	0



Equipament habitacions	93	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta / edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0	0	0	0	0
	94	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació (no s'accepta cobertor matalàs simple tipus "moletó". Ha de ser rentable, transpirable, antiàcars, fet de cotó o materials sintètics i obert per la part inferior)	0	0	0	0	0
	95	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. (neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i prevenint els seu creixement)	10	10	10	10	10
	96	Estora al costat del llit	5	5	5	5	0
	97	Roba de llit neta i en bon estat	0	0	0	0	0
	98	Coixí addicional per habitació	5	5	0	0	0
	99	Dos coixins per persona	5	5	5	0	0
	100	Carta de coixins (el client pot escollir entre diversos coixins)	10	10	10	10	0
	101	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0	0	0	0	0
	102	Tauleta de nit / prestatge	0	0	0	0	0
	103	Llum per llegir al llit	0	0	0	0	0
	104	Endoll d'electricitat	0	0	0	0	0
	105	Taula i cadira / sofà o equivalent	0	0	0	0	0
	106	Aïllament total de la llum exterior	0	0	0	0	0
	107	Paperera	0	0	0	0	0
	108	Suport per desar l'equipatge	5	5	0	0	0
	109	Mirall de cos sencer	5	5	0	0	0
	110	Manta addicional per llit	5	5	0	0	0
	111	Minibar (ple amb tots els elements que consten a la carta del Minibar, que ha d'indicar els preus, amb un mínim de 10 productes diferents)	10	10	10	10	0
	112	Àrea de treball amb taula / escriptori apropiat (espai de treball lliure de 0,5 m²).	5	5	5	0	0
	113	Il·luminació a l'àrea de treball	5	5	5	0	0
	114	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0	0	0	0	0
	115	Endoll addicional al costat de la taula de treball	5	5	0	0	0
	116	Interruptor central de llum controlable des del llit	5	5	5	0	0
	117	Finestra amb llum natural i ventilació directa a l'exterior	0	0	0	0	0
	118	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5	5	5	0	0
	119	Bossa per a la roba bruta	0	0	0	0	0
	120	Equipament de planxa disponible per ús dels clients sota demanda, (planxa i post de planxar)	5	5	5	5	5
	121	Equipament de planxa a l'habitació (planxa i post de planxar)	10	10	10	10	10
	122	Facilitats per fer té / cafè a l'habitació (kettel / cafetera i productes)	10	10	10	10	10
	123	Cartell de "no molestar" o similar	0	0	0	0	0
	124	Informació sobre les sortides d'emergència incloent el procediment a seguir en cas d'incendi i els telèfon d'emergència com a mínim en català més 3 idiomes, darrere la porta de l'entrada de l'habitació	0	0	0	0	0
	125	Informació de l'hotel almenys en català + 3 idiomes (inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de l'hotel i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...))	0	0	0	0	0
Dipòsit	126	Caixa forta a recepció	0	0	0	NO APLICA	NO APLICA
	127	Caixa forta a l'habitació	10	10	10	0	0
	128	Caixa forta amb endoll elèctric incorporat	15	15	15	15	15
Aire condicionat / calefacció	129	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	20	20	20	20	0
	130	Aire condicionat al restaurant (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	10	10	10	10	0
	131	Aire condicionat al bar (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	10	10	10	10	0
	132	Aire condicionat als salons (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	15	15	15	15	0
	133	Aire condicionat a la recepció (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	5	5	5	5	0
	134	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0	0	0	0	0
	135	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20	20	20	0	0
Telecomunicacions	136	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5	5	5	5	0
	137	Música al bany	5	5	5	5	5
	138	Televisió amb comandament a distància i llistat de canals (s'accepta llistat de canals al propi aparell)	0	0	0	0	0
	139	Smart TV amb connexió a internet	5	5	5	5	0
	140	Televisió addicional a les suites	5	5	5	5	0
	141	Televisió de pagament o videojocs amb possibilitat d'aplicar control parental	5	5	5	5	5
	142	Telèfon per a trucades internes	0	0	0	0	0
	143	Telèfon per a trucades nacionals i internacionals	10	10	0	0	0
	144	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5	0	0	0	0
	145	Disposa de wifi a totes les habitacions	5	5	0	0	0
	146	Accés a Internet per cable a l'habitació	5	5	5	5	5
	147	Ordinador / tauleta amb connexió a Internet disponible per als clients	5	5	5	5	5
	148	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5	5	5	5	5
	149	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5	5	5	5	5



Altres	150	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0	0	0	0	0
	151	Prensa del dia a l'habitació	5	5	5	5	5
	152	Revistes actuals a l'habitació	5	5	5	5	5
	153	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5	5	0	0	0
	154	Calçador a l'habitació	5	5	5	5	0
	155	Kit neteja sabates sota petició	5	5	5	0	0
	156	1 màquina neteja sabates per planta	5	5	5	5	5
	157	Panys de les habitacions electrònics	10	10	10	10	10
Màxim punts que es poden assolir			510	505	450	380	245

Total ITEMS obligatoris	50	51	61	76	93
--------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

III. Servei							
Neteja habitació / canvi de llençols i tovalloles	158	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0	0	0	0	0
	159	Canvi de tovalloles diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	0	0	0	0	0
	160	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit a la sortida del client	0	0	0	0	0
	161	Canvi de roba de llit: cada 5 dies	0	0	0	0	0
	162	Canvi de roba de llit: cada 3 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	0	0	0	0
	163	Canvi de roba de llit: cada 2 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	0	0	0
	164	Canvi de roba de llit: diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	5	5	0

L'establiment ofereix servei de bar/cafeteria? OBLIGATORI 3, 4 I 5*.

Netedat de Bar / Cafeteria	165	El bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
	166	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Preservació / condició	167	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	5	5	0	0	0
	168	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	10	10	10	0	0
	169	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 16 hores diàries	15	15	15	15	0
	170	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	171	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0

L'establiment ha d'ofereix obligatòriament l'estada en règim d'AD (allotjament i desdèjuni) OBLIGATORI PER A TOTES LES CATEGORIES

Esmorzar	172	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	0	0	0	0	0
	173	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	5	5	5	0	0
	174	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	10	10	10	10	0
	Esmorzar inclou:						
	175	Aigua freda i natural	0	0	0	0	0
	176	Llet freda i calenta	0	0	0	0	0
	177	Cafè/café descafeïnat	0	0	0	0	0
	178	Infusions i xocolata	0	0	0	0	0
	179	Sucres i edulcorants	0	0	0	0	0
	180	Mantega i melmelada	0	0	0	0	0
	181	Suc de fruita	0	0	0	0	0
	182	Suc de fruita natural (taronja)	5	5	5	5	0
	183	Altres sucres de fruita (2 varietats o més)	2	2	0	0	0
	184	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0	0	0	0	0
	185	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1	1	0	0	0
	186	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2	2	2	0	0
	187	Possibilitat de pa torrat al moment	1	1	0	0	0
	188	Cereals	1	1	0	0	0
	189	Mel	1	1	0	0	0
	190	Iogurt	1	1	0	0	0
	191	Formatges (2 varietats)	1	1	1	0	0
	192	Embotits/paté o similars (1 varietat)	0	0	0	0	0
	193	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	1	1	0	0	0
	194	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	2	2	2	0	0
	195	Ous o truites (1 varietat)	1	1	0	0	0
	196	Ous o truites (2 varietats)	2	2	2	0	0
	197	Ous o truites (3 varietats o més)	3	3	3	3	3
	198	Fruita o macedònia (2 varietats)	1	1	0	0	0
	199	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	2	2	2	0	0
	200	Guarnició calenta (2 varietats)	1	1	1	0	0
	201	Guarnició calenta (3 varietats)	2	2	2	2	2
	202	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentàries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10	10	10	10	10
	203	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentàries: sense lactosa (una varietat de pa, una varietat de brioxeria, una varietat de margarina, una varietat d'embotit, una varietat de iogurt, una varietat de llet)	10	10	10	10	10
	204	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10	10	10	10	10
	205	En el cas de tenir bufet, cal oferir també servei d'esmorzar a taula amb carta que inclogui almenys la mateixa selecció de productes que els obligatoris per a la categoria	5	5	5	5	0
	206	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h (disposa de te/café, aigua/suc, brioxeria)	5	5	5	5	5
	207	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	208	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0

L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar/sopar)-S/N						S
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	209	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0
Preservació / condició	210	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0
Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)	211	En cas de donar el servei, el restaurant ha d'estar obert 7 dies a la setmana durant el període d'obertura de l'establiment.	0	0	0	0
	212	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), exclòs horari d'esmorzar.	0	0	0	0
	213	Horari de 2,30 hores per àpat ofert (dinar / sopar), exclòs horari d'esmorzar	10	10	10	0
	214	Horari de 3 hores per àpat ofert (dinar / sopar), exclòs horari d'esmorzar	15	15	15	15
	215	Menú del dia o carta o bufet	0	0	0	0
	216	Ofereix plats combinats	5	5	5	5
	217	Servei a taula total	10	10	10	0
	218	La carta conté entre 10 - 20 plats	10	10	10	0
	219	La carta conté més de 20 plats	15	15	15	15
	220	Disposa d'una carta de vins amb 10 referències de 5 D.O. diferents	10	10	0	0
	221	Ofereix menús especials: cuina dietètica (<i>dietista o nutricionista</i>)	5	5	5	5
	222	Ofereix menú infantil	5	5	5	5
	223	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a celíacs. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	224	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a intolerants a la lactosa. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	225	Ofereix altres menús o plats especials dins la carta (vegans, vegetarians, kosher...etc). Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	226	Tenir un restaurant adicional al bufet/restaurant de l'hotel	15	15	15	15
	227	Ofereix servei de: Picnic (<i>entrepà, beguda i postre</i>)	5	5	5	0
	228	El personal va uniformat net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	229	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes	5	5	5	5
	230	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0	0	0	0
L'establiment ofereix servei de room service?-S/N						S
Room service	231	Ofereix servei d'esmorzar a l'habitació	10	10	10	0
	232	Servei d'habitacions 12 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	15	15	15	0
	233	Servei d'habitacions 24 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	20	20	20	0
	234	Servei de menjar calent (menú o carta)	20	20	20	0
	235	Servei d'àpat fred / entrepà calent	5	5	5	0
	236	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	237	A l'habitació hi ha una carta en català + 3 idiomes amb la selecció d'àpats, begudes i preus (només pels que ofereixin el servei)	0	0	0	0
	238	Els estris per el servei estan nets i sense escantells i sense trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0	0	0	0
Maquines expenedores	239	Disposa de venda de snacks i dolços	5	5	5	5
	240	Disposa de venda de begudes	5	5	5	5
Netedat de la Recepció	241	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0
Preservació / condició	242	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0
Recepció	243	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0	0	0	0
	244	Recepció oberta 12 hores	0	0	0	0
	245	Recepció oberta 16 hores	15	15	0	0
	246	Recepció oberta 24 hores	20	20	20	0
	247	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0	0	0	0
	248	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10	10	10	0
	249	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	250	Disponibilitat del full oficial de preus a recepció	0	0	0	0
	251	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (placa de classificació d'allotjament turístic)	0	0	0	0
	252	Recollida i entrega de vehicles per a clients (aparc cotxes)	15	15	15	15
	253	Recollida i entrega d'equipatges per a clients (grum)	15	15	15	0
	254	Servei d'auto check-in / check-out / exprés check out	15	15	15	15
	255	Servei de majordomia / assistent personal	15	15	15	15
	256	Servei de lloguer de cotxes	5	5	5	5
	257	Possibilitat de sortida tardana (late check out)	15	15	15	15
	258	Servei d'habitació de cortesia	10	10	10	10
	259	Servei de comunicació de missatges per a clients	0	0	0	0
	260	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0	0	0	0
	261	S'acompanya al client a l'habitació a la seva arribada	5	5	5	0
	262	Carretó porta-equipatges	5	5	5	0
	263	Servei de despertador per als clients	0	0	0	0



Servei de bugaderia i planxat	264	Servei de bugaderia	5	5	5	0	0
	265	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 24 hores). Cap de setmana i festius exclòs.	5	5	5	0	0
	266	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 12 hores). Cap de setmana i festius exclòs.	10	10	10	10	10
	267	Servei de planxat (entrega en 1 hora)	15	15	15	15	0
	268	Servei de bugaderia i planxat (entrega 24 hores)	5	5	5	0	0
	269	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega el mateix dia - cap de setmana inclòs)	10	10	10	10	0
	270	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega abans de les 12.00 h del migdia)	15	15	15	15	15
Formes de pagament	271	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0	0	0	0	0
Altres	272	Paraigües a la recepció / habitació	5	5	5	5	5
	273	Venda d'entrades (p. e.: teatre, cine)	5	5	5	5	5
	274	Venda de forfaits	5	5	5	5	5
	275	Revistes actuals	5	5	5	5	5
	276	Diaris del dia a recepció / sala d'esmorzar	5	5	5	0	0
	277	Kit de costura	5	5	5	5	5
	278	Shuttle o servei de limusines	5	5	5	5	5
	279	Servei de descoberta (canvi de tovalloles, retirada del cobre llits, buidar les papereres).	10	10	10	10	0
	280	Disposa de desfibril·lador i de personal format en primers auxilis	5	5	5	5	5
	281	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0	0	0	0	0
	282	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5	5	0	0	0
Màxim punts que es poden assolir			533	533	487	395	280

IV. Oci							
L'establiment compta amb piscina / spa / gimnàs? -S/N						S	
Piscina / SPA / Gimnàs	283	Disposa de tovalloles per a la piscina / spa / gimnàs (en cas de comptar amb aquest equipament)	5	5	5	0	0
	284	Gimnàs amb mínim 4 màquines per fer exercicis diferents (<i>superfície mínima: 20 m²</i>)	10	10	10	10	10
	285	Jacuzzi/spa	10	10	10	10	10
	286	Sauna (<i>capacitat mínima 6 places</i>)	10	10	10	10	10
	287	Piscina exterior climatitzada (<i>superfície mínima: 60 m²</i>)	20	20	20	20	20
	288	Piscina interior climatitzada (<i>superfície mínima: 40 m²</i>)	20	20	20	20	20
	289	Piscina exterior no climatitzada (<i>superfície mínima: 60 m²</i>)	10	10	10	10	10
	290	Piscina infantil	10	10	10	10	10
Altres							
Altres	291	Solàrium	5	5	5	5	5
	292	Servei de massatges amb personal qualificat (massatge corporal sencer, shiatsu, reflexologia...). Superfície mínima de la cabina: 8 m²	10	10	10	10	10
	293	Saló de bellesa amb mínim 4 tractaments diferents. Superfície mínima de la cabina: 10 m²	10	10	10	10	10
	294	Àrea per a nens (<i>zona de jocs infantils</i>)	5	5	5	5	5
	295	Programa d'animació (diürna, nocturna, per a teenagers, infantil, miniclub...)	5	5	5	5	5
	296	Cuidador de nens sota petició (titulació oficial de Guarda d'Infants)	10	10	10	10	10
	297	Servei de lloguer d'equipament esportiu (<i>esquis, bicicletes...</i>)	10	10	10	10	10
	298	Instal·lacions esportives (<i>p. e. pistes de tennis, paddle, mini golf...</i>)	10	10	10	10	10
	299	Jardí propi mínim 500 m²	15	15	15	15	15
	Màxim punts que es poden assolir		175	175	175	170	170
Total ítems obligatoris		0	0	0	1	1	

V. Altres serveis / serveis complementaris							
L'establiment disposa de sales de conferències i/o de banquets? -S/N							S
Sales	300	Sales de conferències de entre 36 m ² i 100 m ² amb una alçada de 2,5 m. Equipament sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	10	10	10	10	10
	301	Sales de conferències de més de 100 m ² amb una alçada de 2,75 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	15	15	15	15	15
	302	Sales de conferències de més de 250 m ² amb una alçada de 3,50 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	20	20	20	20	20
	303	Servei de secretariat (oficina separada i personal disponible)	15	15	15	15	15
	304	Opcions de banquet per a mínim 50 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	5	5	5	5	5
	305	Opcions de banquet per a mínim 100 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	10	10	10	10	10
	306	Opcions de banquet per a mínim 250 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	15	15	15	15	15
	307	Sales per treballar en grup (mínim 30 m ² equipades amb taules i cadires)	5	5	5	5	5
	308	Bany a la zona de les sales en cas de tenir sales de conferències i de banquets (ítems 301, 302, 303, 305, 306 i 307)	0	0	0	0	0
	309	Llum natural i possibilitat d'enfosquir les sales	5	5	5	5	5
Equipament / Tecnologia en sales de conferències	310	Disposa de connexió a internet a les sales	0	0	0	0	0
	311	Sistema d'aire condicionat independent en totes les sales de conferències (obligatori 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	5	5	5	5	0
Màxim punts que es poden assolir			65	65	65	65	60
Total ítems obligatoris			2	2	2	2	3

VI. Eines d'assegurament d'atenció al client					
312	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0	0	0	0
313	Seguiment de la reputació online als principals portals de reserves o sistema de millora mitjançant qüestionari. (Sistema actiu per recollir i avaluar la informació sobre les opinions dels clients sobre la qualitat dels serveis de l'hotel, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0	0	0	0
314	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20	20	20	20
315	La pàgina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hotel	0	0	0	0
316	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hotel a Internet	5	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir		25	25	25	25
Total ítems obligatoris		3	3	3	3

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	*	**	***	****	*****
Ítems generals	88	90	116	151	180
Cafeteria	3	3	5	6	7
Restaurant	6	6	8	10	12
Room service	2	2	3	7	8
Piscina / spa / gimnàs	0	0	0	1	1
Sales conferències / banquets	2	2	2	2	3
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	101	103	134	177	211

PUNTS PER ÀREA	*	**	***	****	*****
I Punts Instal·lacions	190	190	190	170	160
II Punts equipament habitacions	510	505	450	380	245
Punts bar/cafeteria	20	20	15	15	0
Punts restaurant	125	125	110	105	95
Punts room service	60	60	55	20	0
Punts resta d'ítems	328	328	307	255	185
IV Punts piscina / spa / gimnàs	95	95	95	90	90
Punts oci "altres"	80	80	80	80	80
V Punts Serveis Complementaris	65	65	65	65	60
VI Punts Eines Atenció al Client	25	25	25	25	25
MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR	1.498	1.493	1.392	1.205	940
Punts requerits per assolir la categoria	200	300	400	500	600

Nomenclatura: ☐ Ítems obligatoris
☐ Ítems voluntaris valor fix
☒ Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = 5)

HOTELS	Els llits propis de l'habitació han de ser llits baixos fixes, no poden ser llits plegables, ni sofàs-llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria					
	En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 80 cm a un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.					
	Màxim 4 places per habitació. (Excepte habitacions familiars, que son 5 places)					
	Reglament hotels: Mida mínima habitació (amb cambra de bany), en m ²					
	m ²	1*	2*	3*	4*	5*
		11	11	14	18	22
<p>Llits supletoris: Els llits supletoris han de ser llits baixos, llits plegables o sofàs-llit i el seu matalàs ha de tenir una mida mínima de 90x190 cm per a individual i 135x190 cm per a doble, i 13 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, llits plegables, sofàs-llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80x180 cm o 135x180 cm, i 13 cm de gruix, (o inferior per a lliteres, en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015 (*)). Màxim 2 places en llits supletoris en habitació doble, i màxim 1 plaça en llit supletori en habitació triple. (No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples). En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegat, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm a un dels laterals i al peu si el llit és a tocar de la paret. En el cas de llitera, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim a un dels laterals.</p> <p>Habitacions familiars: A les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits.</p> <p>En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment</p>						



ANNEX 2
MODEL CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

APARTHOTELS totes les categories

ÀREA	Nº	CRITERI	*	**	***	****	*****
			PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS
I. Instal·lacions							
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
Preservació / condició	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Aspecte exterior	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5	5	5	5	5
Recepció	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0	0	0	0	0
	7	Disposa de sofà/s i butaca/ques a la recepció per a un 3% de la màxima ocupació amb un mínim de 4 pax	5	5	5	0	0
Apartaments	8	El 25% dels apartaments amb balcó privat de 2 m² com a mínim	5	5	5	5	5
	9	El 25% dels apartaments amb terrassa privada de 6 m² com a mínim	10	10	10	10	10
	10	La terrassa dels apartaments està equipada amb una taula i cadires.	5	5	5	5	5
Restauració	11	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5	5	0	0	0
	12	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10	10	10	10	10
Banys	13	Disposa de banys a les zones comunes	0	0	0	0	0
	14	Disposa de canviador de nens als banys de les zones comunes	5	5	5	5	5
	15	Els banys de les zones comunes estan nets i aprofitats (sabó i paper WC)	0	0	0	0	0
Accessibilitat	16	Disposa de cadira de rodes	5	5	5	5	5
Aparcaments	17	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 30% dels apartaments), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	5	5	5	0	0
	18	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 50% dels apartaments), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	10	10	10	10	0
	19	Plaça d'aparcament garantit en el mateix edifici (100% apt)	20	20	20	20	20
	20	Sempre i quan la normativa ho permeti, es disposa d'un espai que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega.	5	5	5	0	0
	21	Espai d'estacionament per autobusos que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega	10	10	10	10	10
	22	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20	20	20	20	20
Altres	23	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5	5	5	0	0
	24	Disposa d'una entrada de servei diferent a l'entrada principal	5	5	5	0	0
	25	Disposa de botiga/gues amb accés directe des de l'interior de l'establiment (no s'accepta vitrina o similar)	5	5	5	5	5
	26	Sala comuna de rentadores (2 com a mínim) 1 assecadora	10	10	10	10	10
	27	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per apartament, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20	20	20	20	20
	28	La sala guarda-esquís de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5	5	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir			155	155	155	135	135
Total ítems obligatoris			7	7	8	13	14

II. Equipament dels apartaments							
Netedat del bany	29	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0	0	0	0	0
Preservació / condició	30	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0	0
Confort sanitari	31	El 100% dels apartaments disposen d'una cambra de bany completa (lavabo / WC / dutxa o banyera) per cada 6 places d'ocupació.	0	0	0	0	0
	32	50% dels banys tenen el WC en un espai independent.	15	15	15	15	15
	33	La dutxa / banyera disposa de cortina.	0	0	0	0	0
	34	La dutxa / banyera disposa de mampara.	5	5	5	0	0
	35	Disposa de banyera o dutxa amb hidromassatge en un 20% dels apartaments totals de l'establiment	15	15	15	15	15
	36	La dutxa mesura com a mínim 0,64m2 (amb un mínim de 60cm d'amplada) o la banyera mesura com a mínim 140cm de llargada per 60cm d'amplada.	0	0	0	0	0
	37	La dutxa mesura com a mínim 1 m²	15	15	15	15	15
	38	Banyera, si existeix (mínim de 1,60 m de llargada per 0,60 m d'amplada)	15	15	15	15	15
	39	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0	0	0	0	0
	40	1 tovallola de lavabo per persona	0	0	0	0	0
	41	1 tovallola de bany per persona	0	0	0	0	0
	42	El gramatge de les tovalloles és igual o superior a 450 gr / m²	10	10	10	10	10
	43	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo) i 70 cm x 130 cm (bany).	5	5	5	5	5
	44	Paperera amb bossa	0	0	0	0	0
	45	Mirall	0	0	0	0	0
	46	Penjador	0	0	0	0	0
	47	1 got per persona	0	0	0	0	0
	48	2 rotllos de paper higiènic	0	0	0	0	0
	49	Bossa sanitària	0	0	0	0	0



	50	Estora de bany	0	0	0	0	0
	51	Assecador de cabell	5	5	0	0	0
	52	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0	0	0	0	0
	53	1 bany per persona (sota demanda)	5	5	5	0	0
	54	1 bany per persona	10	10	10	10	0
	55	Sabatilles per persona (sota demanda)	5	5	5	0	0
	56	Sabatilles per persona	10	10	10	10	0
	57	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0	0	0	0	0
	58	Disposa de mirall d'augment	5	5	5	0	0
	59	Calefacció en el bany 24 h (s'accepta penjador de tovalloles calent)	0	0	0	0	0
	60	Amenities bàsic. Sabó i gel de bany (envàs individual o dosificador), al lavabo i a la dutxa/banyera.	0	0	0	0	0
	61	Xampú	5	5	0	0	0
	62	Gorro de dutxa	5	5	5	0	0
	63	Mocadors de paper	5	5	5	0	0
	64	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0	0	0	0	0
	65	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0	0	0	0	0
	66	Telèfon al bany per a trucades internes	5	5	5	5	5
	67	Cadira o tamboret	5	5	5	5	0
	68	Bàscula	5	5	5	5	5
Comoditat	69	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0	0	0	0	0
	70	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5	5	5	0	0
	71	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10	10	10	10	0
	72	La mida mínima dels llits individuals es 1,00 x 2,00 m i doble 2,00 x 2,00 m	15	15	15	15	15
	73	El 10% dels llits tenen una longitud de almenys 2,10 m	5	5	5	5	5
	74	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	0	0	0	0	0
	75	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 22 cm de gruix	5	5	5	0	0
	76	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10	10	10	10	10
	77	Llits supletoris: la mida mínima dels llits supletoris individuals és 0,80 x 1,90 m i doble 1,35 m x 1,90 m. La mida mínima dels llits supletoris individuals (ús exclusiu infants) és 0,80 x 1,80 m, i doble 1,35 x 1,80 m.	0	0	0	0	0
	78	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0	0	0	0	0
	79	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0	0	0	0	0
	80	Renovació de matalassos cada 5 anys (amb certificat de compra)	20	20	20	20	20
	81	Disposa de matalassos antial·lèrgics	5	5	5	5	5
	82	Disposa de matalassos ergonòmics	5	5	5	5	5
	83	S'ha de deixar un espai lliure de pas al voltant del llit, mínim 40 cm, sense incloure la capçalera. Aquest espai haurà de ser de 80 cm a un dels laterals si el llit és a tocar de la paret.	0	0	0	0	0
Netedat de les habitacions	84	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
Preservació / condició	85	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Equipament habitacions	86	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0	0	0	0	0
	87	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació (no s'accepta cobertor matalàs simple tipus "moletó". Ha de ser rentable, transpirable, antiòcars, fet de cotó o materials sintètics i obert per la part inferior)	0	0	0	0	0
	88	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. (neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i preveient els seu creixement)	10	10	10	10	10
	89	Estora al costat del llit	5	5	5	5	0
	90	Roba de llit neta i en bon estat	0	0	0	0	0
	91	Coixí addicional per habitació	5	5	0	0	0
	92	Dos coixins per persona	5	5	5	0	0
	93	Carta de coixins (El client pot escollir entre diversos coixins)	10	10	10	10	0
	94	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0	0	0	0	0
	95	Tauleta de nit / prestatge	0	0	0	0	0
	96	Llum per llegir al llit	0	0	0	0	0
	97	Endoll d'electricitat	0	0	0	0	0
	98	Suport per desar l'equipatge	5	0	0	0	0
	99	Mirall de cos sencer	5	5	0	0	0
	100	Manta addicional per llit	5	5	0	0	0
	101	Interruptor central de llum controlable des del llit	5	5	0	0	0
	102	Finestra amb llum natural i ventilació directa a l'exterior	0	5	5	0	0
	103	Aïllament total de la llum exterior	0	0	0	0	0
	104	Bossa per a la roba bruta	0	0	0	0	0
Netedat de la cuina	105	La cuina es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene	0	0	0	0	0
Preservació / condició	106	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
	107	Ventilació directa o artificial.	0	0	0	0	0
	108	Mínim dos focs (zones de cocció) independents	0	0	0	0	0
	109	Mínim 3 focs (zones de cocció) independents	5	5	5	5	5
	110	Forn o microones	0	0	0	0	0
	111	Forn i microones	5	5	5	5	5
	112	Campana amb extracció de fums mecànica	0	0	0	0	0
	113	Caixa d'endolls	0	0	0	0	0
	114	Rentavaixelles	10	10	10	10	10
	115	Frigorífic (capacitat mínima de 100 l)	0	0	0	0	0
	116	Frigorífic i congelador (capacitat mínima de 145 l)	5	5	5	5	5



Cuina	117	Armari o rebost per guardar aliments.	0	0	0	0	0
	118	Aiguera d'acer inoxidable o material sòlid i impermeable.	0	0	0	0	0
	119	Cobertura: almenys 1 joc per persona (mínim ganivet, forquilla, cullera grossa i de postres). Totes les peces han de ser del mateix joc	0	0	0	0	0
	120	Vaixella: almenys 1 joc per persona (mínim plat pla, plat soper i plat de postres). Totes les peces han de ser del mateix joc	0	0	0	0	0
	121	Cristalleria (vas/copes): com a mínim 2 unitats per persona. Totes les peces han de ser del mateix joc	0	0	0	0	0
	122	Tasses de cafè / té (mínim: 1 unitat per persona). Totes les peces han de ser del mateix joc	0	0	0	0	0
	123	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments, i n'hi ha en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0
	124	Utensilis de neteja (mínim escombra, pal de fregar, cubell, baieta i fregall)	0	0	0	0	0
	125	Draps de cuina / paper de cuina	0	0	0	0	0
	126	Estovalles / individuals i tovallons en quantitat suficient	5	5	5	5	5
	127	Estris de cuina: Obridor de llunes i ampolles, tisora, ganivet de pa, ganivet de cuina, espàtula, cullerot i pinces de cuina.	0	0	0	0	0
	128	Bateria de cuina: mínim una olla, cassola, cassó petit, paella i escorredora	0	0	0	0	0
	129	Cubell de les escombraries amb bossa.	0	0	0	0	0
	130	Cubells de les escombraries per a triatge (mínim 3, envasos, vidre i cartró)	10	10	10	10	10
Netedat de la sala d'estar menjador	131	Cafetera	0	0	0	0	0
	132	Torradora	0	0	0	0	0
	133	Bullidor d'aigua	5	5	5	5	5
	134	Cuina en un espai tancat	10	10	10	10	10
Preservació / condició	135	La sala d'estar menjador es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene	0	0	0	0	0
Sala d'estar-menjador	136	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
	137	Ventilació directa exterior	0	0	0	0	0
	138	Finestra o balcó per tenir llum natural	0	0	0	0	0
	139	Taula de centre	0	0	0	0	0
	140	Taula de menjador (amb capacitat per a totes les persones allotjades)	0	0	0	0	0
	141	Cadires (almenys 1 per a cada persona allotjada)	0	0	0	0	0
	142	Sofà, sofà llit(*) o butaques	0	0	0	0	0
Serveis complementaris	143	Aïllament total de la llum exterior a les finestres en el cas de què hi hagi un sofà llit	0	0	0	0	0
	144	Rentadora de roba a cada apartament	10	10	10	10	10
	145	Estenedor de roba i agulles d'estendre (mínim 12 unitats)	0	0	0	0	0
	146	Assecadora de roba a cada apartament	15	15	15	15	15
Dipòsit	147	Aspirador	5	5	5	5	5
	148	Conjunt de productes de neteja (detergent de terra, WC, rentavaixelles i detergent de roba (2 dosis))	0	0	0	0	0
	149	Caixa forta a recepció	0	0	0	NO APLICA	NO APLICA
	150	Caixa forta a l'apartament	10	10	10	0	0
Aire condicionat / calefacció	151	Caixa forta amb endoll elèctric incorporat	15	15	15	15	15
	152	Apartaments amb aire condicionat i termòstat individual (Obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	20	20	20	20	0
	153	Aire condicionat al restaurant (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	10	10	10	10	0
	154	Aire condicionat al bar (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	10	10	10	10	0
	155	Aire condicionat als salons (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	15	15	15	15	0
	156	Aire condicionat a la recepció (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	5	5	5	5	0
	157	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0	0	0	0	0
	158	Calefacció 24 hores amb termòstat individual als apartaments	20	20	20	0	0
	159	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5	5	5	5	0
	160	Música al bany	5	5	5	5	5
Telecomunicacions	161	Televisió amb comandament a distància i llistat de canals (s'accepta llistat de canals al propi aparell)	0	0	0	0	0
	162	Smart TV amb connexió a internet	5	5	5	5	0
	163	Televisió addicional	5	5	5	5	0
	164	Televisió de pagament o videojocs amb possibilitat d'aplicar control parental	5	5	5	5	5
	165	Telèfon per a trucades internes	0	0	0	0	0
	166	Telèfon per a trucades nacionals i internacionals	10	10	0	0	0
	167	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5	0	0	0	0
	168	Disposa de wifi a tots els apartaments	5	5	0	0	0
	169	Accés a Internet per cable als apartaments	5	5	5	5	5
	170	Ordinador / tauleta amb connexió a Internet disponible per als clients	5	5	5	5	5
	171	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5	5	5	5	5
	172	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5	5	5	5	5
	173	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0	0	0	0	0
	174	Informació sobre les sortides d'emergència incloent el procediment a seguir en cas d'incendi i els telèfons d'emergència com a mínim en català més 3 idiomes, darrere la porta d'entrada de l'apartament	0	0	0	0	0
	175	Informació de l'aparthotel almenys en català + 3 idiomes (inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de l'aparthotel i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'apartament (telèfon, WIFI...))	0	0	0	0	0
	176	Formulari d'inventari de l'apartament en català + 3 idiomes	0	0	0	0	0



Altres	177	Equipament de planxa disponible per ús dels clients sota demanda, (planxa i post de planxar)	5	5	5	5	5
	178	Equipament de planxa a l'apartament (planxa i post de planxar)	10	10	10	10	10
	179	Cartell de "no molestar" o similar	0	0	0	0	0
	180	1 cendrer per apartament (excepte si és de NO fumadors)	0	0	0	0	0
	181	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5	5	5	0	0
	182	Prensa del dia a l'apartament	5	5	5	5	5
	183	Revistes actuals a l'apartament	5	5	5	5	5
	184	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 apartaments)	5	5	0	0	0
	185	Calçador a l'apartament	5	5	5	5	0
	186	Kit neteja sabates sota petició	5	5	5	0	0
	187	1 màquina neteja sabates per planta	5	5	5	5	5
	188	Panys dels apartaments electrònics	10	10	10	10	10
Màxim punts que es poden assolir			555	550	500	440	325
Total ítems obligatoris			82	83	92	105	120

III. Servei							
Neteja de l'apartament / canvi de llençols i tovalloles	189	Neteja diària de l'apartament	0	0	0	0	0
	190	Canvi de tovalloles diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'apartament)	0	0	0	0	0
	191	Neteja de l'apartament i canvi de tota la roba de llit a la sortida del client	0	0	0	0	0
	192	Canvi de roba de llit: cada 5 dies	0	0	0	0	0
	193	Canvi de roba de llit: cada 3 dies	5	0	0	0	0
	194	Canvi de roba de llit: cada 2 dies	5	5	0	0	0
	195	Canvi de roba de llit: diari	5	5	5	5	0
L'establiment ofereix servei de bar/cafeteria? OBLIGATORI 3, 4 i 5*.							
Netedat de Bar / Cafeteria	196	El bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
Preservació / condició	197	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0	0
Bar / Cafeteria	198	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim de 8 hores diàries	5	5	0	0	0
	199	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	10	10	10	0	0
	200	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 16 hores diàries	15	15	15	15	0
	201	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	202	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0

L'establiment ha d'ofereix obligatòriament l'estada en règim d'AD (allotjament i desdèjuni) OBLIGATORI PER A TOTES LES CATEGORIES							
Esmorzar	203	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	0	0	0	0	0
	204	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	5	5	5	0	0
	205	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	10	10	10	10	0
	L'esmorzar inclòs en el règim d'AD (bufet o carta), inclou:						
	206	Aigua freda i natural	0	0	0	0	0
	207	Llet freda i calenta	0	0	0	0	0
	208	Cafè/café descafeïnat	0	0	0	0	0
	209	Infusions i xocolata	0	0	0	0	0
	210	Sucres i edulcorants	0	0	0	0	0
	211	Mantega i melmelada	0	0	0	0	0
	212	Suc de fruita	0	0	0	0	0
	213	Suc de fruita natural (taronja)	5	5	5	5	0
	214	Altres suc de fruita (2 varietats o més)	2	2	0	0	0
	215	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0	0	0	0	0
	216	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1	1	0	0	0
	217	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2	2	2	0	0
	218	Possibilitat de pa torrat al moment	1	1	0	0	0
	219	Cereals	1	1	0	0	0
	220	Mel	1	1	0	0	0
	221	Iogurt	1	1	0	0	0
	222	Formatges (2 varietats)	1	1	1	0	0
	223	Embotits/patè o similars (1 varietat)	0	0	0	0	0
	224	Embotits/patè o similars (de 2 a 4 varietats)	1	1	0	0	0
	225	Embotits/patè o similars (5 varietats o més)	2	2	2	0	0
	226	Ous o truites (1 varietat)	1	1	0	0	0
	227	Ous o truites (2 varietats)	2	2	2	0	0
	228	Ous o truites (3 varietats o més)	3	3	3	3	3
	229	Fruita o macedònia (2 varietats)	1	1	0	0	0
	230	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	2	2	2	0	0
	231	Guarnició calenta (2 varietats)	1	1	1	0	0
	232	Guarnició calenta (3 varietats)	2	2	2	2	2
	233	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentàries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10	10	10	10	10
	234	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentàries: sense lactosa (una varietat de pa, una varietat de brioxeria, una varietat de margarina, una varietat d'embotit, una varietat de iogurt, una varietat de llet)	10	10	10	10	10
	235	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10	10	10	10	10
	236	En el cas de tenir bufet, cal oferir també servei d'esmorzar a taula amb carta que inclogui almenys la mateixa selecció de productes que els obligatoris per a la categoria	5	5	5	5	0
	237	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h (disposa de te/café, aigua/suc, brioxeria)	5	5	5	5	5
	238	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	239	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0



L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar / sopar)-S/N						S
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	240	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0
	241	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0
Preservació / condició	242	En cas de donar el servei, el restaurant ha d'estar obert 7 dies a la setmana durant el període d'obertura de l'establiment.	0	0	0	0
	243	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0	0	0	0
Dinar i sopar (criteris exigibles normés en el cas de donar el servei)	244	Horari de 2,30 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i>	10	10	10	0
	245	Horari de 3 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i>	15	15	15	15
	246	Menú del dia o carta o bufet	0	0	0	0
	247	Ofereix plats combinats	5	5	5	5
	248	Servei a taula total	10	10	10	0
	249	La carta conté entre 10 - 20 plats	10	10	10	0
	250	La carta conté més de 20 plats	15	15	15	15
	251	Disposa d'una carta de vins amb 10 referències de 5 D.O. diferents	10	10	0	0
	252	Ofereix menús especials: cuina dietètica (<i>dietista o nutricionista</i>)	5	5	5	5
	253	Ofereix menú infantil	5	5	5	5
	254	Ofereix menús o plats dins de la carta especials per a celíacs. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	255	Ofereix menús o plats dins de la carta especials per a intolerants a la lactosa. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	256	Ofereix altres menús o plats especials dins de la carta (ex: vegans, vegetarians, kosher...etc). Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10
	257	Tenir un restaurant addicional al bufet/restaurant de l'hotel	15	15	15	15
	258	Ofereix servei de Picnic (<i>entrepò, beguda i postre</i>)	5	5	0	0
	259	El personal va uniformat net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	260	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes	5	5	5	5
	261	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0	0	0	0
L'establiment ofereix servei de room service?-S/N						S
Room service	262	Ofereix servei d'esmorzar a l'apartament	10	10	10	0
	263	Servei d'habitacions 12 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	15	15	15	0
	264	Servei d'habitacions 24 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	20	20	20	0
	265	Servei de menjar calent (menú o carta)	20	20	20	0
	266	Servei d'àpat fred / entrepà calent	5	5	5	0
	267	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	268	A l'apartament hi ha una carta en català + 3 idiomes amb la selecció d'àpats, begudes i preus (només pels que ofereixin el servei)	0	0	0	0
	269	Els estris per al servei estan nets i sense escantells i sense trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0	0	0	0
Maquines expenedores	270	Disposa de venda de snacks i dolços	5	5	5	5
	271	Disposa de venda de begudes	5	5	5	5
Netedat de la Recepció	272	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0
Preservació / condició	273	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0
Recepció	274	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0	0	0	0
	275	Recepció oberta 12 hores	0	0	0	0
	276	Recepció oberta 16 hores	15	15	0	0
	277	Recepció oberta 24 hores	20	20	20	0
	278	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0	0	0	0
	279	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10	10	10	0
	280	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0
	281	Disponibilitat del full oficial de preus a recepció	0	0	0	0
	282	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (placa de classificació d'allotjament turístic)	0	0	0	0
	283	Recollida i entrega de vehicles per a clients (aparca cotxes)	15	15	15	15
	284	Recollida i entrega d'equipatges per a clients (grum)	15	15	15	0
	285	Servei d'auto check-in / check-out / exprés check out	15	15	15	15
	286	Servei de majordomia / assistent personal	15	15	15	15
	287	Servei de lloguer de cotxes	5	5	5	5
	288	Possibilitat de sortida tardana (late check out)	15	15	15	15
	289	Servei d'habitació de cortesia	10	10	10	10
	290	Servei de comunicació de missatges per a clients	0	0	0	0
	291	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0	0	0	0
	292	S'acompanya al client a l'apartament a la seva arribada	5	5	5	0
Servei de bugaderia i albarat	293	Carretó porta-equipatges	5	5	5	0
	294	Servei de despertador per als clients	0	0	0	0
	295	Servei de bugaderia / espai de bugaderia dotat amb mínim 1 rentadora i 1 assecadora	5	5	5	0
	296	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 24 hores). Caps de setmana i festius exclosos.	5	5	5	0
	297	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 12 hores). Caps de setmana i festius exclosos.	10	10	10	10

PROFESSORS	298	Servei de planxat (entrega en 1 hora)	15	15	15	15	0
	299	Servei de bugaderia i planxat (entrega 24 hores)	5	5	5	0	0
	300	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega el mateix dia - cap de setmana inclòs)	10	10	10	10	0
	301	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega abans de les 12.00 h del migdia)	15	15	15	15	15
Formes de pagament	302	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0	0	0	0	0
Altres	303	Paraigües a la recepció / apartament	5	5	5	5	5
	304	Venda d'entrades (p. e.: teatre, cine)	5	5	5	5	5
	305	Venda de forfaits	5	5	5	5	5
	306	Revistes actuals	5	5	5	5	5
	307	Diaris del dia a recepció / sala d'esmorzar	5	5	5	0	0
	308	Kit de costura	5	5	5	5	5
	309	Shuttle o servei de limusines	5	5	5	5	5
	310	Servei de descoberta (canvi de tovalloles, retirada del cobre llits, buidar les papereres)	10	10	10	10	0
	311	Disposa de desfibril·lador i de personal format en primers auxilis	5	5	5	5	5
	312	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0	0	0	0	0
	313	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5	5	0	0	0
		Màxim punts que es poden assolir	543	543	497	425	290
Total ítems obligatoris (total apartat)			38	39	58	78	92

IV. Oci							
L'establiment compta amb piscina / spa / gimnàs? S/N							
Piscina / SPA / Gimnàs	314	Disposa de tovalloles per a la piscina / spa / gimnàs (en cas de comptar)	5	5	5	0	0
	315	Gimnàs amb mínim 4 màquines per fer exercicis diferents (superfície mínima: 20 m ²)	10	10	10	10	10
	316	Jacuzzi/spa	10	10	10	10	10
	317	Sauna (capacitat mínima 6 places)	10	10	10	10	10
	318	Piscina exterior climatitzada (superfície mínima: 60 m ²)	20	20	20	20	20
	319	Piscina interior climatitzada (superfície mínima: 40 m ²)	20	20	20	20	20
	320	Piscina exterior no climatitzada (superfície mínima: 60 m ²)	10	10	10	10	10
	321	Piscina infantil	10	10	10	10	10
Altres	322	Solàrium	5	5	5	5	5
Altres	323	Servei de massatges amb personal qualificat (massatge corporal sencer, shiatsu, reflexologia...). Superfície mínima de la cabina: 8 m ²	10	10	10	10	10
	324	Saló de bellesa amb mínim 4 tractaments diferents. Superfície mínima de la cabina: 8 m ²	10	10	10	10	10
	325	Àrea per a nens (zona de jocs infantils)	5	5	5	5	5
	326	Programa d'animació (diürna, nocturna, per a teenagers, infantil, miniclub...)	5	5	5	5	5
	327	Cuidador de nens sota petició (titulació oficial de Guarda d'Infants)	10	10	10	10	10
	328	Servei de lloguer d'equipament esportiu (esquis, bicicletes...)	10	10	10	10	10
	329	Instal·lacions esportives (p. e. pistes de tennis, paddle, mini golf...)	10	10	10	10	10
	330	Jardi propi mínim 500 m ²	15	15	15	15	15
		Màxim punts que es poden assolir	175	175	175	170	170
Total ítems obligatoris			0	0	0	1	1

(EMPLENAR NOMÉS EN CAS D'OFERIR EL SERVEI)

V. Altres serveis / serveis complementaris							
L'establiment disposa de sales de conferències i/o de banquets? S/N							
Sales	331	Sales de conferències de entre 36 m ² i 100 m ² amb una alçada de 2,5 m. Equipament sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	10	10	10	10	10
	332	Sales de conferències de més de 100 m ² amb una alçada de 2,75 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	15	15	15	15	15
	333	Sales de conferències de més de 250 m ² amb una alçada de 3,50 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarroipia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	20	20	20	20	20
	334	Servei de secretariat (oficina separada i personal disponible)	15	15	15	15	15
	335	Opcions de banquet per a mínim 50 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	5	5	5	5	5
	336	Opcions de banquet per a mínim 100 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	10	10	10	10	10
	337	Opcions de banquet per a mínim 250 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	15	15	15	15	15
	338	Sales per treballar en grup (mínim 30 m ² equipades amb taules i cadires)	5	5	5	5	5
	339	Bany a la zona de les sales en cas de tenir sales de conferències i de banquets (ítems 333, 334, 335, 337, 338 i 339)	0	0	0	0	0
Equipament / Tecnologia en sales de conferències	340	Llum natural i possibilitat d'enfosquir les sales	5	5	5	5	5
	341	Disposa de connexió a internet a les sales	0	0	0	0	0
	342	Sistema d'aire condicionat independent en totes les sales de conferències (obligatorietat 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	5	5	5	5	0
Màxim punts que es poden assolir			25	65	65	65	60
Total ítems obligatoris			3	3	3	3	3

VI. Eines d'assegurament d'atenció al client					
	343	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0	0	0
	344	Seguiment de la reputació online als principals portals de reserves o sistema de millora mitjançant qüestionari. (Sistema actiu per recollir i avaluar la informació sobre les opinions dels clients sobre la qualitat dels serveis de l'hotel, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0	0	0
	345	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20	20	20
	346	La pàgina web disposa d'informació real i actualitzada de l'apartament	0	0	0
	347	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'apartament a Internet	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir			25	25	25
Total ítems obligatoris			3	3	3

VII. Capacitat					
L'establiment compta amb apartaments?					
Apartaments	348	Apartaments. Distribució llits: màxim 4 places per habitació (dormitori)	0	0	0
	349	Apartaments. Distribució llits: màxim 2 places en saló menjador i només en sofà llit, (a excepció dels apartaments d'un dormitori en què s'accepten fins a 3 places).	0	0	0
L'establiment compta amb estudis?					
Estudis	350	Estudis. Distribució llits: màxim 5 places	0	0	0
Màxim punts que es poden assolir			0	0	0
Total ítems obligatoris apartaments			2	2	2
Total ítems obligatoris estudis			1	1	1

VIII. Lliteres i zones de pas					
L'apartament està equipat amb lliteres?					
	351	Lliteres: barrera protectora al llit superior (ambdós costats si no hi ha paret) que s'elevi mínim 16 cm per sobre del matalàs	0	0	0
	352	Lliteres: la distància entre el llit superior i el sostre ha de ser mínim de 60 cm	0	0	0
	353	Lliteres: la separació vertical entre llits (somiers) ha de ser de mínim 75 cm	0	0	0
	354	Els llits plegables, sofàs-llit i lliteres, un cop desplegats, permeten una zona de pas de mínim 80 cm d'amplada	0	0	0
Màxim punts que es poden assolir			0	0	0
Total ítems obligatoris			4	4	4

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	*	**	***	****	*****
Ítems generals	119	121	145	176	202
Cafeteria	3	3	5	6	7
Restaurant	6	6	8	10	12
Room service	2	2	3	7	8
Piscina / spa / gimnàs	0	0	0	1	1
Sales conferències / banquets	2	2	2	2	3
Capacitat apartaments	2	2	2	2	2
Capacitat estudis	1	1	1	1	1
Lliteres i zones de pas	4	4	4	4	4
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	139	141	170	209	240

PUNTS PER ÀREA	*	**	***	****	*****
I Instal·lacions	155	155	155	135	135
II Equipament dels apartaments	555	550	500	440	320
Bar/cafeteria	20	20	15	15	0
Restaurant	125	125	110	105	95
Room service	60	60	55	20	0
Rest d'ítems	328	328	307	275	185
Piscina / spa / gimnàs	95	95	95	90	90
Oci "altres"	80	80	80	80	80
V Altres Serveis / Serveis complementaris	65	65	65	65	60
VI Eines d'assegurament d'atenció al client	25	25	25	25	25
VII Capacitat	0	0	0	0	0
VIII Lliteres i zones de pas	0	0	0	0	0
MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR	1.508	1.503	1.407	1.250	990
Punts requerits per assolir la categoria	200	300	400	500	600

Nomenclatura: ☐ Ítems obligatoris
☐ Ítems voluntaris valor fix
☐ Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = S)



	<p>Mínim 1 cambra de bany completa per cada 6 places</p> <p>APARTAMENTS: Màxim 2 places al saló-menjador i només en sofà-llit, a excepció dels apartaments d'un sol dormitori, en els que s'accepten fins a 3 places (no s'admeten llits baixos ni lliteres), i màxim 4 places per dormitori. Els llits propis del dormitori han de ser llits baixos fixes, no poden ser llits plegables, ni sofàs-lit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, i cal una separació de mínim 40 cm al voltant del llit (laterals i peu), o bé: 80 cm a un dels laterals i 40 cm al peu, si el llit és a tocar de la paret.</p> <p>APARTHOTELS</p> <p>Llits supletoris: Es poden posar llits supletoris només als dormitoris i han de ser llits baixos, llits plegables o sofàs-lit. El seu matalàs ha de complir una mida mínima de 80x190 cm per a individual i 135x190 cm per a doble, i 13 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, llits plegables, sofàs-lit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80x180 cm o 135x180cm, i 13 cm de gruix, (o inferior per a lliteres, en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015 (*)). Màxim 2 places en llits supletoris per dormitori. En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegat, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm a un dels laterals i al peu, si el llit és a tocar de la paret. En el cas de llitera, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim a un dels laterals.</p> <p>ESTUDIS: Màxim 5 places. La mida del matalàs ha complir la mida mínima exigida per a la seva categoria, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que han de tenir una mida mínima de 80x180 cm per a individual i 135x180 cm per a doble, i 13 cm de gruix (o inferior en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015.)</p> <p>En tots els casos: No s'admeten llits ni sofàs, ni sofàs-lit ni lliteres en rebedors, passadissos i zones de pas.</p> <p>En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment</p>
--	---

ANNEX 3
MODEL CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

HOSTALS - RESIDÈNCIES

ÀREA	Nº	CRITERI	PUNTS
I. Instal·lacions			
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Preservació / condició	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
Aspecte exterior	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5
Recepció	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0
	7	Disposa de sofà/s i butaca/ques a la recepció per a un 3% de la màxima ocupació amb un mínim de 4 pax	5
Habitacions	8	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m ² com a mínim	5
	9	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m ² com a mínim	10
Restauració	10	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5
	11	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10
Banys	12	Disposa de banys a les zones comunes	0
	13	Disposa de canviador de nens als banys de les zones comunes	5
	14	Els banys de les zones comunes estan nets i aprovisionats (sabó i paper WC)	0
Aparcaments	15	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 30% de les habitacions)	5
	16	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 50% de les habitacions)	10
	17	Sempre i quan la normativa ho permeti, es disposa d'un espai que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega.	5
	18	Espai d'estacionament per autobusos que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega	10
	19	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20
Altres	20	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5
	21	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20
	22	La sala guarda-esquí de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5
Màxim punts que es poden assolir			115

Total ítems obligatoris

7

II. Equipament d'habitacions i banys			
	23	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0
	24	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	25	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 8 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	26	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 4 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	27	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10

Confort sanitari. Les cambres de bany comunes han de tenir un sistema de tancament amb porta a les unitats de wc i dutxes per garantir la privacitat d'aquests espais.	28	1 unitat de WC per cada 8 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	29	1 unitat de WC per cada 4 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	30	1 unitat de WC per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10
	31	Disposa de bany complet dins de l'habitació (rentamans + WC + dutxa/banyera amb cortina o similar), mínim al 50% de les habitacions.	15
	32	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0
	33	1 tovalloles de lavabo per persona	0
	34	1 tovalloles de bany per persona	0
	35	1 estora de bany per habitació	0
	36	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo), 70 cm x 130 cm (bany).	5
	37	Paperera amb bossa als WC	0
	38	Mirall a sobre del rentamans	0
	39	Penjador	0
	40	2 rotllos de paper higiènic per unitat de WC	0
	41	Assecador de cabell	5
	42	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0
	43	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0
	44	Disposa de mirall d'augment	5
	45	Calefacció en el bany 24 h (<i>s'accepta penjador de tovalloles calent</i>)	0
	46	Sabó i gel de bany (envàs individual o dosificador)	0
	47	Xampú	5
	48	Gorro de dutxa	5
	49	Mocadors de paper	5
	50	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0
	51	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0
	52	Cadira o tamboret	5
	53	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació	0
	54	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0
	55	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0
	56	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5
	57	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10
	58	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 13 cm de gruix	0
	59	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	5
	60	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10
	61	Llits supletoris: la mida mínima dels llits supletoris individuals és 0,80 x 1,90 m i doble 1,35 m x 1,90 m. La mida mínima dels llits supletoris individuals (ús exclusiu infants) és 0,80 x 1,80 m, i doble 1,35 x 1,80 m.	0
	62	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0
	63	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0
	64	Renovació de matalassos cada 5 anys (<i>amb certificat de compra</i>)	20
	65	S'ha de deixar un espai lliure de pas al voltant del llit, mínim 40 cm, sense incloure la capçalera. Aquest espai haurà de ser de 80 cm a un dels laterals si el llit és a tocar de la paret.	0
	66	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0

Equipament habitacions	67	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació (<i>no s'accepta cobertor matalàs simple tipus "moletó". Ha de ser rentable, transpirable, antiàcars, fet de cotó o materials sintètics i obert per la part inferior</i>)	0
	68	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. (<i>neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i preveient els seu creixement</i>)	10
	69	Estora al costat del llit	5
	70	Roba de llit neta i en bon estat	0
	71	Coixí adicional sota petició	5
	72	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0
	73	Tauleta de nit / prestatge	0
	74	Llum per llegir al llit	0
	75	Endoll d'electricitat	0
	76	Taula i cadira / sofà o equivalent	0
	77	Aïllament total de la llum exterior	0
	78	Paperera	0
	79	Suport per desar l'equipatge	5
	80	Mirall de cos sencer	5
	81	Manta adicional per llit	5
	82	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0
	83	Interruptor central de llum de l'habitació, controlable des del llit	5
	84	Finestra amb llum natural	0
	85	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5
	86	Bossa per a la roba bruta	5
	87	Cartell de "no molestar" o similar	0
Dipòsit	88	Informació sobre les sortides d'emergència incloent el procediment a seguir en cas d'incendi i els telèfon d'emergència com a mínim en català més 3 idiomes.	0
	89	Informació de l'hostal/residència almenys en català + 3 idiomes (<i>inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de l'hostal/residència i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...)</i>)	0
Dipòsit	90	Caixa forta a recepció	0
	91	Caixa forta a l'habitació	10
Aire condicionat / calefacció	92	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual	20
	93	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0
Telecomunicacions	94	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20
	95	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5
	96	Televisió amb comandament a distància i llistat de canals	5
	97	Telèfon a l'habitació per a trucades internes	0
	98	Telèfon a recepció per a trucades nacionals i internacionals	10
	99	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5
	100	Disposa de wifi a totes les habitacions	5
	101	Accés a Internet per cable a l'habitació	5
	102	Ordinador / tauleta amb connexió a Internet disponible per als clients	5
	103	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5
Altres	104	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5
	105	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0
	106	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5
	107	Panys de les habitacions electrònics	10
Màxim punts que es poden assolir			275
Total ítems obligatoris			45

III. Servei			
Neteja habitació i dels banys / canvi de llençols i tovalloles	108	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0
	109	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 5 dies	0
	110	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 3 dies. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	5
	111	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 2 dies. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	10
	112	Canvi de roba de llit i tovalloles: diari. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	15
	113	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit i tovalloles a la sortida del client	0
L'establiment disposa de bar / cafeteria?-S/N			5
Bar / Cafeteria	114	El Bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0
	115	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	116	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 4 hores diàries	5
	117	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	10
	118	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	15
	119	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...).	0
L'establiment ofereix servei d'esmorzar?-S/N			5
Esmorzar	120	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	10
	121	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	15
	122	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	20
	L'esmorzar inclou:		
	123	Aigua freda i natural	0
	124	Llet freda i calenta	0
	125	Cafè/café descafeïnat	0
	126	Infusions i xocolata	0
	127	Sucre i edulcorants	0
	128	Mantega i melmelada	0
	129	Suc de fruita	0
	130	Suc de fruita natural (taronja)	5
	131	Altres suc de fruita (2 varietats o més)	2
	132	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0
	133	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1
	134	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2
	135	Possibilitat de pa torrat al moment	1
	136	Cereals	1
	137	Mel	1
	138	Iogurt	1
	139	Formatges (2 varietats)	1
	140	Embotits/paté o similars (1 varietat)	1
	141	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	2
	142	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	3
	143	Ous o truites (1 varietat)	1
	144	Ous o truites (2 varietats)	2
	145	Ous o truites (3 varietats o més)	3
	146	Fruita o macedònia (1 varietat)	1
	147	Fruita o macedònia (2 varietats)	2
	148	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	3
	149	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10
	150	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense lactosa (una varietat de pa, una varietat de brioxeria, una varietat de margarina, una varietat d'embotit, una varietat de iogurt, una varietat de llet)	10
	151	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10

	152	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h. (Disposa de te/café, aigua/suc , brioxeria)	5
	153	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>).	0
L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar / sopar)-S/N			S
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	154	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Preservació / condició	155	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)	156	En cas de donar el servei, el restaurant ha d'estar obert 7 dies a la setmana durant el període d'obertura de l'establiment.	0
	157	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0
	158	Menú del dia o carta o bufet	0
	159	Ofereix plats combinats	5
	160	Ofereix menú infantil	5
	161	Ofereix menús especials per a celíacs	10
	162	Ofereix menús especials per a intolerants a la lactosa	10
	163	Ofereix altres menús especials (ex: vegans, vegetarians, kosher...etc)	10
	164	Ofereix cuina de proximitat	10
	165	Ofereix servei de: pícnic (<i>entrepà, beguda i postre</i>)	5
	166	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes.	5
	167	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>).	0
Maquines expenedores	168	Disposa de venda de snacks i dolços	5
	169	Disposa de venda de begudes	5
Netedat de la Recepció	170	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Preservació / condició	171	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
Recepció	172	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0
	173	Recepció oberta 12 hores	0
	174	Recepció oberta 16 hores	15
	175	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0
	176	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10
	177	Disponibilitat de la llista de preus oficial a recepció	0
	178	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (placa de classificació d'allotjament turístic)	0
	179	Servei de comunicació de missatges per a clients	0
	180	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0
	181	Servei de despertador per als clients	0
Formes de pagament	182	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0
	183	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0
	184	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5
Màxim punts que es poden assolir			208

Total ítems obligatoris	33
--------------------------------	-----------

IV. Eines d'assegurament d'atenció al client			
	185	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0
	186	Sistema / qüestionari d'avaluació del clients (un sistema actiu per recollir i avaluar la informació sobre les opinions dels clients sobre la qualitat dels serveis de l'hostal o residència, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0

187	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20
188	La pàgina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hostal o residència	0
189	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hostal o residència a Internet	5
Màxim punts que es poden assolir		25
Total ítems obligatoris		3

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	REQUERITS
Ítems generals	70
Cafeteria	3
Esmorzar	9
Restaurant	6
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	88

PUNTS PER ÀREA		
I	Punts instal·lacions	115
II	Punts equipament habitacions	275
III	Punts bar/cafeteria	15
	Punts esmorzar	78
	Punts restaurant	60
	Punts resta d'ítems	55
IV	Punts eines atenció al client	25
MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR		623
		REQUERITS 100

Nomenclatura: ☐ Ítems obligatoris
☐ Ítems voluntaris valor fix
☐ Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = S)

IMPORTANT

Els llits propis de l'habitació han de ser llits baixos fixes, no poden ser llits plegables, ni sofàs-llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria
En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 80 cm a un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.
Màxim 4 places per habitació
Llits supletoris: Els llits supletoris han de ser llits baixos, llits plegables o sofàs-llit i el seu matalàs ha de tenir una mida mínima de 80x190 cm per a individual i 135x190 cm per a doble, i 13 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs-llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80x180 cm o 135x180 cm, i 13 cm de gruix, (o inferior per a lliteres, en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015 (*)). Màxim 2 places en llits supletoris en habitació doble, i màxim 1 plaça en llit supletori en habitació triple. (No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples). En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegats, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm a un dels laterals i al peu, si el llit és a tocar de la paret. En el cas de llitera, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim a un dels laterals.
Habitacions familiars: A les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits.
En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment

ANNEX 4
MODEL CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

PENSIONS

ÀREA	Nº	CRITERI	*
			PUNTS
I. Instal·lacions			
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Preservació / condició	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
Aspecte exterior	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5
Recepció	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0
	7	Disposa de sofà/s i butaca/ques a la recepció per a un 3% de la màxima ocupació amb un mínim de 4 pax	5
Habitacions	8	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m ² com a mínim	5
	9	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m ² com a mínim	10
Restauració	10	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5
	11	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10
Aparcaments	12	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (<i>cobreix el 30% de les habitacions</i>)	5
	13	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (<i>cobreix el 50% de les habitacions</i>)	10
	14	Sempre i quan la normativa ho permeti, es disposa d'un espai que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega.	5
	15	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20
Altres	16	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5
	17	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20
	18	La sala guarda-esquís de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5
Màxim punts que es poden assolir			100
Total ítems obligatoris			5

II. Equipament d'habitacions i banys			
	19	Els banys es troben en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0
	20	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
	21	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 10 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	22	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 5 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	23	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10
	24	1 unitat de WC per cada 10 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0

Confort sanitari. Les cambres de bany comunes han de tenir un sistema de tancament amb porta a les unitats de wc i dutxes per garantir la privacitat d'aquests espais.	25	1 unitat de WC per cada 5 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	26	1 unitat de WC per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10
	27	Disposa de bany complet dins de l'habitació (rentamans + WC + dutxa/banyera amb cortina o similar). Mínim al 50% de les habitacions.	15
	28	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0
	29	1 tovallola de lavabo per persona	0
	30	1 tovallola de bany per persona	0
	31	1 estora de bany per habitació	0
	32	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo), 70 cm x 130 cm (bany).	5
	33	Paperera amb bossa als WC	0
	34	Mirall a sobre del rentamans	0
	35	Penjador	0
	36	2 rotllos de paper higiènic per unitat de WC	0
	37	Assecador de cabell	5
	38	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0
	39	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0
	40	Disposa de mirall d'augment	5
	41	Calefacció en el bany 24 h (<i>s'accepta penjador de tovalloles calent</i>)	0
	42	Sabó/gel de bany (envàs individual o dosificador)	0
	43	Xampú (envàs individual o dosificador)	5
	44	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0
	45	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0
	46	Cadira o tamboret	5
Equipament habitacions	47	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació	0
	48	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0
	49	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0
	50	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5
	51	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10
	52	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 13 cm de gruix	0
	53	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	5
	54	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10
	55	Llits supletoris: la mida mínima dels llits supletoris individuals és 0,80 x 1,90 m i doble 1,35 m x 1,90 m. La mida mínima dels llits supletoris individuals (ús exclusiu infants) és 0,80 x 1,80 m, i doble 1,35 x 1,80 m.	0
	56	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0
	57	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0
	58	Renovació de matalassos cada 5 anys (<i>amb certificat de compra</i>)	20
	59	S'ha de deixar un espai lliure de pas al voltant del llit, mínim 40 cm, sense incloure la capçalera. Aquest espai haurà de ser de 80 cm a un dels laterals si el llit és a tocar de la paret.	0
	60	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació.	0
	61	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0
	62	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0
	63	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació (<i>no s'accepta cobertor matalàs simple tipus "moletó". Ha de ser rentable, transpirable, antiàcars, fet de cotó o materials sintètics i obert per la part inferior</i>)	0

	64	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. <i>(neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i preveient els seu creixement)</i>	10
	65	Estora al costat del llit	5
	66	Roba de llit neta i en bon estat	0
	67	Coixí addicional sota petició	5
	68	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0
	69	Tauleta de nit / prestatge	0
	70	Llum per llegir al llit	0
	71	Endoll d'electricitat	0
	72	Taula i cadira / sofà o equivalent	0
	73	Aïllament total de la llum exterior	0
	74	Paperera	0
	75	Suport per desar l'equipatge	5
	76	Mirall de cos sencer	5
	77	Manta addicional per llit	5
	78	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0
	79	Interrupctor central de llum de l'habitació, controlable des del llit	5
	80	Finestra amb llum natural	0
	81	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5
	82	Bossa per a la roba bruta	5
	83	Cartell de "no molestar" o similar	0
	84	Informació sobre les sortides d'emergència incloent el procediment a seguir en cas d'incendi i els telèfon d'emergència com a mínim en català més 3 idiomes.	0
	85	Informació de la pensió almenys en català + 3 idiomes <i>(inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de la pensió i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...))</i>	0
Dipòsit	86	Caixa forta a recepció	5
	87	Caixa forta a l'habitació	10
Aire condicionat / calefacció	88	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual	20
	89	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0
	90	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20
Telecomunicacions	91	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5
	92	Televisió amb comandament a distància i instal·lació de canals <i>(s'accepta instal·lació de canals per subscripció)</i>	5
	93	Telèfon a l'habitació per a trucades internes	5
	94	Telèfon a recepció per a trucades nacionals i internacionals	10
	95	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5
	96	Disposa de wifi a totes les habitacions	5
	97	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5
Altres	98	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5
	99	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0
	100	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5
	101	Panys de les habitacions electrònics	10
Màxim punts que es poden assolir			260

Total ítems obligatoris	45
-------------------------	----

III. Servei			
Neteja habitació i dels banys / canvi de llençols i tovalloles	102	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0
	103	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 5 dies	0
	104	Canvi de roba de llit: cada 3 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5
	105	Canvi de roba de llit: cada 2 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	10
	106	Canvi de roba de llit: diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	15
	107	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit i tovalloles a la sortida del client	0

L'establiment disposa de bar / cafeteria?-S/N			S
Bar / Cafeteria	108	El bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0
	109	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	110	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 4 hores diàries	5
	111	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	10
	112	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	15
	113	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristalleria, vaixel·la, estovalles...</i>).	0
L'establiment ofereix servei d'esmorzar?-S/N			S
Esmorzar	114	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	10
	115	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	15
	116	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	20
	Esmorzar inclou:		
	117	Aigua freda i natural	0
	118	Llet freda i calenta	0
	119	Cafè/café descafeïnat	0
	120	Infusions i xocolata	0
	121	Sucre i edulcorants	0
	122	Mantega i melmelada	0
	123	Suc de fruita	0
	124	Suc de fruita natural (taronja)	5
	125	Altres suc de fruita (2 varietats o més)	2
	126	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0
	127	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1
	128	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2
	129	Possibilitat de pa torrat al moment	1
	130	Cereals	1
	131	Mel	1
	132	Iogurt	1
	133	Formatges (2 varietats)	1
	134	Embotits/paté o similars (1 varietat)	1
	135	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	2
	136	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	3
	137	Ous o truites (1 varietat)	1
	138	Ous o truites (2 varietats)	2
	139	Ous o truites (3 varietats o més)	3
	140	Fruita o macedònia (1 varietat)	1
	141	Fruita o macedònia (2 varietats)	2
	142	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	3
	143	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10
	144	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense lactosa (una varietat de pa, una varietat de brioxeria, una varietat de margarina, una varietat d'embotit, una varietat de iogurt, una varietat de llet)	10
	145	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10
	146	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h (disposa de te/café, aigua/suc i brioxeria).	5
	147	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristalleria, vaixel·la, estovalles...</i>).	0
L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar / sopar)-S/N			S
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	148	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació	0
Preservació / condició	149	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0

Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)	150	En cas de donar el servei, el restaurant ha d'estar obert 7 dies a la setmana durant el període d'obertura de l'establiment.	0
	151	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0
	152	Menú del dia o carta o bufet	0
	153	Ofereix plats combinats	5
	154	Ofereix menú infantil	5
	155	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a celíacs. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	156	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a intolerants a la lactosa. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	157	Ofereix altres menús o plats especials dins la carta (vegans, vegetarians, kosher...etc). Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	158	Ofereix cuina de proximitat	10
	159	Ofereix servei de: Pícnic (<i>entrepà, beguda i postre</i>)	5
	160	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes	5
Maquines expenedores	161	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0
	162	Disposa de venda de snacks i dolços	5
Recepció	163	Disposa de venda de begudes	5
	164	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació	0
	165	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	166	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0
	167	Recepció oberta 12 hores	0
	168	Recepció oberta 16 hores	15
	169	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0
	170	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10
	171	Disponibilitat de la llista de preus oficial a recepció	0
	172	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (Placa de classificació d'allotjament turístic)	0
	173	Servei de comunicació de missatges per a clients	0
Formes de pagament	174	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0
	175	Servei de despertador per als clients	0
Manteniment	176	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0
	177	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0
	178	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5
Màxim punts que es poden assolir			208

Total ítems obligatoris	33
-------------------------	----

IV. Eines d'assegurament d'atenció al client

	179	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0
	180	Sistema / qüestionari d'avaluació del clients (un sistema actiu per recollir i avaluar la informació sobre les opinions dels clients sobre la qualitat dels serveis de l'hotel, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0
	181	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20
	182	La pagina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hotel	0
	183	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hotel a Internet	5
Màxim punts que es poden assolir			25

Total ítems obligatoris	3
-------------------------	---

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	REQUERITS
Ítems generals	68
Cafeteria	3
Esmorzar	9
Restaurant	6
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	86

PUNTS PER ÀREA		REQUERITS
I	Punts instal·lacions	100
II	Punts equipament habitacions	260
III	Punts bar/cafeteria	15
	Punts esmorzar	78
	Punts restaurant	60
	Punts resta d'ítems	55
IV	Punts eines Atenció al Client	25
MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR		593
		100

Nomenclatura: ☐ Ítems obligatoris
☐ Ítems voluntaris valor fix
☐ Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = S)

IMPORTANT

Els llits propis de l'habitació han de ser llits baixos fixes, no poden ser llits plegables, ni sofàs-llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria

En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 80 cm a un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.

Màxim 4 places per habitació

Llits supletoris: Els llits supletoris han de ser llits baixos, llits plegables o sofàs-llit i el seu matalàs ha de tenir una mida mínima de 80x190 cm per a individual i 135x190 cm per a doble, i 13 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs-llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80x180 cm o 135x180 cm, i 13 cm de gruix, (o inferior per a lliteres, en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015 (*)). **Màxim 2 places en llits supletoris en habitació doble, i màxim 1 plaça en llit supletori en habitació triple. (No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples).** En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplecats, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm a un dels laterals i al peu, si el llit és a tocar de la paret. En el cas de llitera, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim a un dels laterals.

Habitacions familiars: A les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits.

En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment



BOPA

Butlletí Oficial del
Principat d'Andorra

Núm. 46

1 d'agost del 2018

41/75

ANNEX 5 - ELEMENTS DIFERENCIADORS (MODALITAT HOTELERA)

1

Element diferenciador: ESTADES ESPORTIVES

Tots els ítems són obligatoris.

Espais interiors / sala de fitness	1	Aparells de musculació (amb un mínim de 5 de diferents).
	2	Aparells per a exercicis cardiovasculars (amb un mínim de 5 de diferents).
Zona d'Spa/Wellness: espai propi o acord amb un Poliesportiu extern que proveeixi aquests serveis als clients de l'establiment. (entrada a canvi d'un preu)	3	Sauna i/o bany turc i/o jacuzzi
	4	Zona de relaxació dotada amb gandules (mínim 6 unitats)
	5	Zona de fisioteràpia equipada amb llitera i tovalloles.
	6	Servei de massatgista/fisioterapeuta i podòleg (sota demanda - carta de serveis)
	7	Vestuaris i dutxes, equipats amb tovalloles i/o barnussos.
Sala multimèdia	8	Sala de reunions amb una superfície mínima de 30m ² , dotada de taules, cadires i punts de càrrega, en quantitat equivalent al seu aforament.
	9	Aïllament total de la llum exterior (en cas d'haver-hi finestres)
	10	Climatització: calefacció amb termòstat
	11	Climatització: aire condicionat (excepte sales amb finestres en establiments situats a + 1.800 m)
	12	Projector amb pantalla / pantalla de TV de mínim 65" (165 cm), i equip de so.
	13	Pissarra
	14	Ordinador / tauleta amb connexió a internet
	15	Connexió wi-fi
Restauració	16	Adaptació d'horaris per a grups sota demanda
	17	Àrea privada dins la sala de restauració
	18	Menú saludable. (En cas d'equips, adaptat a les seves necessitats)
	19	Tots els menús han d'estar avalats per un especialista diplomad
	20	Menú especial sense gluten / lactosa / vegetarià
	21	Disponibilitat de servei de pícnic sota demanda
	22	Disponibilitat de pensió completa sota demanda
Bugaderia	23	Servei de bugaderia express (12h)
Habitacions	24	Disposar d'un mínim del 30% dels llits de mides 160x220
Altres	25	Sala tancada i d'accés exclusiu per guardar el material esportiu
	26	Zona de càrrega/descàrrega o aparcament amb capacitat per a un bus de 50 places.

Element diferenciador: CICLOTURISME

Tots els ítems són obligatoris.

Espai per guardar les bicicletes	1	Sala/espai tancat exclusiu per guardar les bicicletes amb un sistema de seguretat individual amb una capacitat del 40% del total de les habitacions de l'allotjament/apartament (si la divisió comporta un decimal es sumará una plaça més). El nombre màxim total exigít serà de 25 espais exclusius per a bicicletes.
	2	Horari desdejuni a partir de les 7:30 hores (Cal publicar-ho a la llista de serveis)
	3	Servei de pícnic de desdejuni per a matiners sota demanda
Àpats	4	Restaurant: menú especial per a ciclistes (pastes, arròs, verdura, fruites, fruits secs...) al servei de dinar i/o sopar (Cal publicar-ho a la carta)
	5	Servei de pícnic per a ciclistes (àpat complet) sota demanda: entrepans, barretes de cereals o fruits secs, fruita i aigua (ampolla de mínim mig litre) o beguda isotònica. Es recomana que les bosses del pícnic siguin de plàstic biodegradable o de materials reutilitzables que permetin l'emmagatzematge de la brossa fins a poder-la dipositar en un contenidor al retorn de l'excursió.
Espai de manteniment de bicicletes	6	Espai tancat equipat amb suport-taller de bicicletes, taula de treball i eines addients per a la reparació/manteniment de bicicletes
	7	Bomba d'aire manual/compressor
Zona de rentat de bicicletes	8	Zona equipada amb mànega / compressor d'aigua, per rentar bicicletes
Informació	9	Racó del ciclista: l'establiment disposa d'un espai d'informació adreçat al ciclista, equipat amb (ja sigui per a consulta o per a venda): guia de les rutes ciclistes d'Andorra, informació dels bike parks, el mapa cartogràfic 1:25.000, el mapa cartogràfic 1:10.000, així com material turístic actualitzat. Aquest material ha d'estar disponible en quatre idiomes.
	10	Disposar del llistat d'empreses i comerços especialitzats en ciclisme (organització de rutes, bikeparks, reparació, lloguer, venda...)
	11	L'establiment facilita diàriament la previsió meteorològica de la jornada.
	12	L'establiment facilita al client (sota demanda), un full amb informació sobre telèfons d'emergència i serveis mèdics, així com de les apps de geolocalització i seguretat.
Serveis	13	L'allotjament ha d'estar obert un mínim de 4 mesos, de juny a octubre.
	14	Possibilitat de sortida tardana (late check-out), fins a les 16:00h (si la rotació de clients ho permet)
	15	En el cas que l'establiment no ofereixi servei de massatges, oferir informació de centres de massatge o massatgistes/fisioterapeutes professionals.
Compromís amb Andorra Turisme	16	L'establiment es compromet a lliurar dades anònimes dels ciclistes allotjats a l'establiment a Andorra Turisme per finalitats estadístiques, a petició d'aquest organisme.

Element diferenciador: SENDERISME

Tots els ítems són obligatoris.

Espai per guardar el material d'esport	1	L'establiment compta amb un safareig (espai) per rentar i assecar la roba i material d'acampada. (ha de permetre que s'assequi durant la nit)
	2	El safareig compta amb una rentadora per cada 25 habitacions (amb un mínim d'una i un màxim de tres rentadores per establiment), o bé amb un servei de bugaderia exprés (lliurament en 12 hores). En cas de rentadora, l'establiment ha de facilitar l'accés a sabó i suavitzant.
Àpats	3	Horari desdejuni a partir de les 7:30 hores. (Cal publicar-ho a la llista de serveis)
	4	Servei de pícnic de desdejuni per a matiners sota demanda
	5	Restaurant: Menú especial per a senderistes (pastes, arròs, verdura, fruites, fruits secs...) al servei de dinar i/o sopar. (Cal publicar-ho a la carta)
Serveis	6	Servei de pícnic per a senderistes (àpat complet) sota demanda: entrepans, barretes de cereals o fruits secs, fruita i aigua (ampolla de mínim mig litre)... etc. Es recomana que les bosses del pícnic siguin de plàstic biodegradable o de materials reutilitzables que permeti l'emmagatzematge de la brossa fins a poder-la dipositar en un contenidor al retorn de l'excursió.
	7	L'allotjament ha d'estar obert un mínim de 3 mesos entre juny i setembre
	8	Possibilitat de sortida tardana de l'establiment (<i>late check-out</i>), fins a les 16:00h. (Si la rotació de clients ho permet)
	9	L'establiment ha d'oferir el servei de trasllat de les pertinences dels senderistes d'un allotjament a un altre, en cas que es faci una travessa itinerant dins d'Andorra.
	10	L'allotjament compta amb un servei de consigna / taquilles per guardar el material de muntanya.
Informació	11	En el cas que l'establiment no compti amb servei de massatges, oferir informació de centres de massatge o massatgistes/fisioterapeutes professionals.
	12	L'establiment ofereix informació sobre serveis de podologia (sota demanda).
	13	L'establiment ofereix informació i facilitats per contractar guies i acompanyants de muntanya titulats. (dossier amb empreses, tarifes i dades de contacte)
	14	L'establiment facilita al client (sota demanda), un llistat de comerços especialitzats en muntanya i senderisme (rutes organitzades, venda i/o lloguer de material i accessoris...)
	15	L'establiment ofereix informació sobre transport públic (taxi i bus), i en especial dels que permetin al senderista/muntanyenc apropar-se als punts de sortida/arribada dels itineraris.
	16	L'establiment disposa de personal d'atenció al públic degudament format per assessorar i informar correctament de la descripció detallada dels itineraris i les rutes, de les dificultats, de les condicions per a la pràctica i del material necessari en 4 idiomes: català, castellà, francès i anglès.

Element diferenciador: PESCA

Tots els ítems són obligatoris.

Tramitació de Llicències i informació	1	Es tramita i es fa el lliurament de la llicència diària de pesca, la llicència de tres dies de pesca, i els permisos d'acotat.
	2	Es lliura el mapa de pesca editat pel Govern d'Andorra.
	3	Hi ha un espai tancat per guardar i assecat el material (ha de permetre que s'assequi durant la nit).
Espai i instal·lacions	4	Punt d'aigua interior o exterior per esbandir el material.
	5	Horari desdijuni a partir de les 7:30 hores. (Cal publicar-ho a la llista de serveis)
	6	Servei de pícnic de desdijuni per a matiners sota demanda
Àpats	7	Servei de pícnic per a pescadors (àpat complet) sota demanda: entrepans, barretes de cereals o fruits secs, fruita i aigua (ampolla de mínim mig litre)... etc. Es recomana que les bosses del pícnic siguin de material reutilitzable. Cal recordar als pescadors que els residus que generin se'ls han d'endur i els han de depositar en un contenidor.
	8	L'establiment ha d'estar obert un mínim de 4 mesos entre abril i octubre.
	9	Possibilitat de sortida tardana de l'establiment (<i>late check-out</i>), fins a les 16:00h. (Si la rotació de clients ho permet)
Serveis	10	L'allotjament compta amb un servei de consigna / taquilles per guardar el material de pesca.
	11	L'establiment compta amb personal d'atenció al públic degudament format per assessorar i informar correctament de la descripció detallada de les condicions per a la pràctica de la pesca i del material necessari en 4 idiomes: català, castellà, francès i anglès.
	12	Racó del pescador: L'establiment disposa d'un espai d'informació adreçat al pescador, equipat amb (ja sigui per a consulta o per a venda): el mapa de pesca, el mapa de refugis i camins de gran recorregut d'Andorra, la <i>Guia de camins d'Andorra</i> , la topografia <i>GRP Andorra</i> , la <i>volta a tot un país</i> , el passaport de refugis, el mapa cartogràfic 1:25.000, el mapa cartogràfic 1:10.000, així com material turístic actualitzat editat pel comú de la parròquia on es troba l'establiment. aquest material ha d'estar disponible en quatre idiomes.
Informació	13	L'establiment compta amb material de consulta sobre pesca (publicacions o revistes especialitzades)
	14	L'establiment ofereix informació sobre transport públic dins d'Andorra (taxis i busos).
	15	L'establiment facilita diàriament la previsió meteorològica de la jornada.
	16	L'establiment facilita al client (sota demanda), un full amb informació sobre telèfons d'emergència i serveis mèdics, així com d'apps de geolocalització i seguretat.
	17	L'establiment facilita al client (sota demanda), informació sobre empreses d'activitats i guies-acompanyants de muntanya titulats, amb coneixements de pesca. (Format dossier amb serveis, tarifes i dades de contacte)
Compromís amb Andorra Turisme	18	L'establiment facilita al client (sota demanda), informació sobre comerços especialitzats en estris de pesca
	19	L'establiment es compromet a lliurar dades anònimes dels clients allotjats a l'establiment amb l'objectiu de pescar a Andorra Turisme per finalitats estadístiques, a petició d'aquest organisme.

Element diferenciador: SALUT I BENESTAR

Tots els ítems són obligatoris.

Programes de relax i benestar	1	Programes i tractaments de bellesa i de relaxació. (min 6h/dia)
	2	Servei de massatgista professional sota demanda. (servei garantit de 9 a 21h)
	3	Servei d'esteticista diplomada sota demanda. (servei garantit de 9 a 21h)
	4	Servei mèdic o terapèutic sota demanda.
Equipaments (oberts min 6h/dia)	5	Sauna o bany turc
	6	Jacuzzi o piscina
	7	Sala de fitness
	8	Menú dietètic avalat per un dietista diplomada
Restauració	9	Servei d'assessorament dietètic sota demanda

Element diferenciador: REUNIONS I ESDEVENIMENTS

Tots els ítems són obligatoris.

Espais per a reunions i esdeveniments	1	Sala de reunions amb una superfície mínima de 30m ² , dotada de taules, cadires i punts de càrrega, en quantitat equivalent al seu aforament.
	2	Sala de reunions amb una superfície mínima de 14m ² , dotada de taules, cadires i punts de càrrega, en quantitat equivalent al seu aforament.
	3	Sala de conferències amb capacitat per al 25% de la capacitat de l'establiment, o bé per a 100 pax.
	4	Servei de traducció simultània (o associació amb ACB, o contracte empresa externa)
	5	Lavabos a les zones comunes
Equipaments sales de reunions	6	Aïllament total de la llum exterior (en cas d'haver-hi finestres)
	7	Climatització: calefacció amb termòstat
	8	Climatització: aire condicionat (excepte sales amb finestres en establiments situats a + 1.800 m)
	9	Projector amb pantalla / Smart TV de mínim 65" (165 cm)
	10	Cables i adaptadors HDMI i VGA
	11	Punter slider
	12	Pissarra
	13	Equipament de so (altaveus i micròfon)
	14	Ordinador / tauleta amb connexió a internet
	15	Connexió wi-fi
Equipament Sala de conferències	16	Equip multifunció (impressora/escanner)
	17	Endolls per a un 50% de la capacitat de la sala
	18	Equipament de so (altaveus i micròfons)
	19	Projector amb pantalla o àrea de projecció
	20	Cables i adaptadors HDMI i VGA
	21	Punter slider
	22	Tarima
	23	Taula per a presentacions equipada amb connexions per a tots els elements electrònics (electricitat, ordinadors, micro...)
	24	Climatització: calefacció amb termòstat
	25	Climatització: aire condicionat (excepte sales amb finestres en establiments situats a + 1.800 m)
	26	Ordinador / tauleta amb connexió a internet
	27	Connexió wi-fi
	28	Dispositiu per a streaming
	29	Disponibilitat d'un tècnic de muntatge i d'equipaments d'acord amb les necessitats de l'esdeveniment



Habitacions	30	Zona de treball amb il.luminació addient i connexió elèctrica, amb taulell/escriptori i cadira
	31	Il.luminació adequada a la zona de treball
	32	Connexió a internet (wifi o per cable)
Servei de bugaderia i planxat	33	Servei de bugaderia (lliurament en màxim 24h)
	34	Servei de planxat (lliurament en màxim 2h)

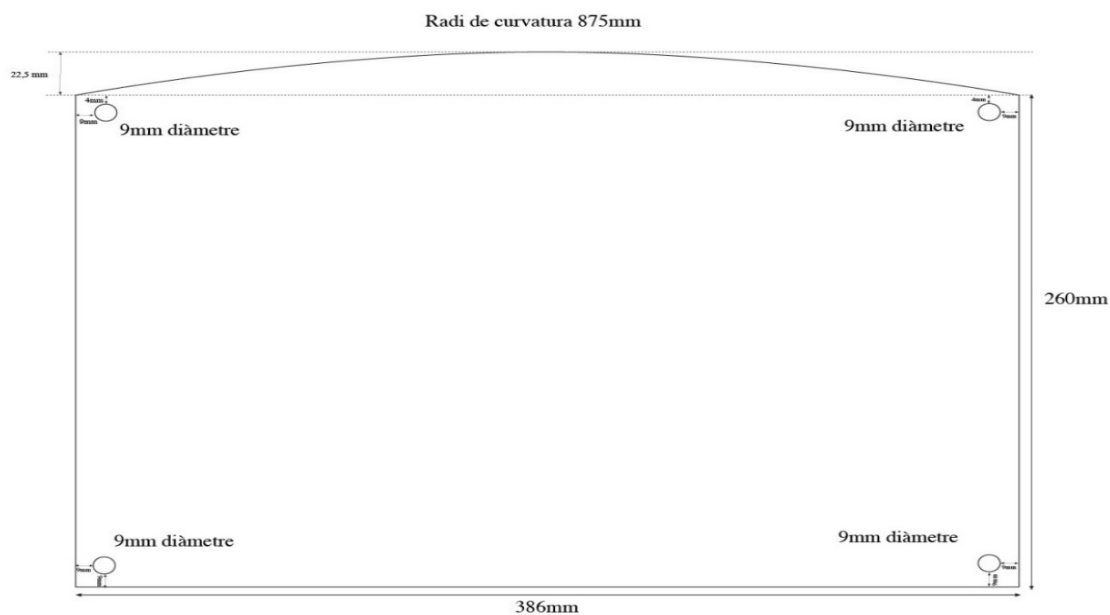
ANNEX 6

1- Placa de classificació modalitat hotelera, grup hotels

Definició de la forma de la Placa oficial de classificació del grup hotels.

1. La Placa oficial de classificació del grup hotels està formada per la combinació dels elements següents:
 - 1.1. Fons. Tota placa oficial de classificació del grup hotels té un fons amb les mides i els grafismes següents:
 - Dimensió i forma:
 - 386 x 282,5 mm i 8 mm de gruix
 - Superfície rectangular amb la part superior blegada amb un arc de radi centrat de 875 mm
 - Mecanitzat amb 4 forats amb un diàmetre de 9 mm i a una distància de 9 mm del perfil extern
 - Metacrilat de colada PMMA no extrudit, transparent i amb tot el perímetre polit

Cotes de tall de la placa



Cotes de la gràfica de la placa



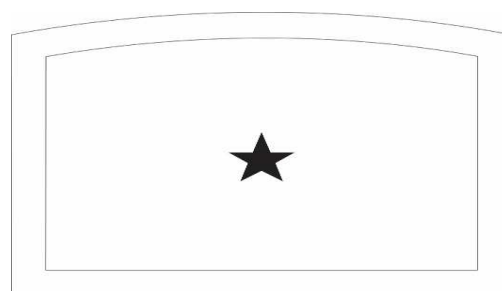
1.2. Element “categoria de l’hotel” i color de la Placa oficial de classificació del grup hotels.

Tota placa oficial de classificació del grup hotels ha de contenir un dels cinc possibles elements “categoria de l’hotel”. Els cinc possibles elements “categoria de l’hotel”, la seva forma dins la placa i el color de la placa són els següents:

1.2.1 Categoria de l’hotel d’una estrella

Element: ★

Posició dins de la placa:



1.2.2 Categoria de l'hotel de dos estrelles

Element: ★★

Posició dins de la placa:



1.2.3 Categoria de l'hotel de tres estrelles

Element: ★★★

Posició dins de la placa:



1.2.4 Categoria de l'hotel de quatre estrelles

Element: ★★★★

Posició dins de la placa:



1.2.5 Categoria de l'hotel de cinc estrelles

element: ★★★★★ Posició dins de la placa:



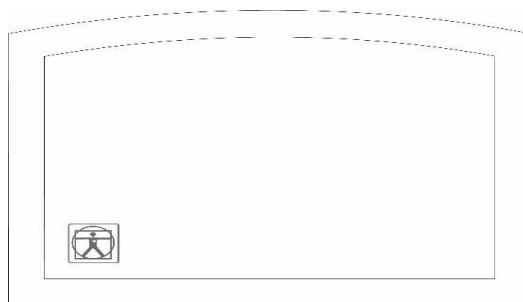
1.2.6. Colors de la placa:

Text del grup d'allotjament:	blanc
Text del nom de l'hotel:	blanc
Escut del Govern d'Andorra:	blanc
Fons de la placa:	Pantone 249C

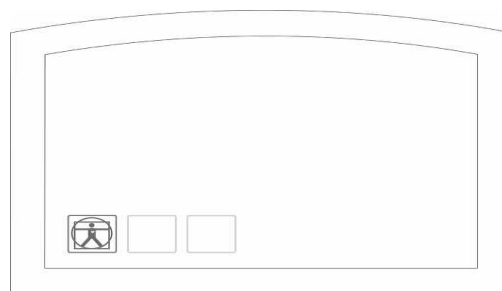


1.3. Elements diferenciadors. Tota placa oficial de classificació del grup hotels pot contenir elements diferenciadors. Els possibles elements diferenciadors i la seva forma dins la placa són els següents (en el cas, per exemple, de salut i benestar):

- 1.3.1. Element diferenciador de salut i benestar:
posició dins de la placa:



- 1.3.2. En el cas de tenir 2 o més elements diferenciadors la seva posició és:



- 1.4. La forma en què s'ha d'indicar el nom de l'hotel per al qual s'autoritza la utilització de la Placa oficial de classificació del grup hotels és la següent:

Element:

HOTEL
ABC DE FGHIJK

Posició dins de la placa:



1.5. Tipografia de la Placa oficial de classificació del grup hotels. Tota la tipografia de la Placa oficial de classificació del grup hotels ha de ser amb el tipus de lletra Helvètica Light amb cos 47 per al grup d'allotjament i per al nom de l'hotel.

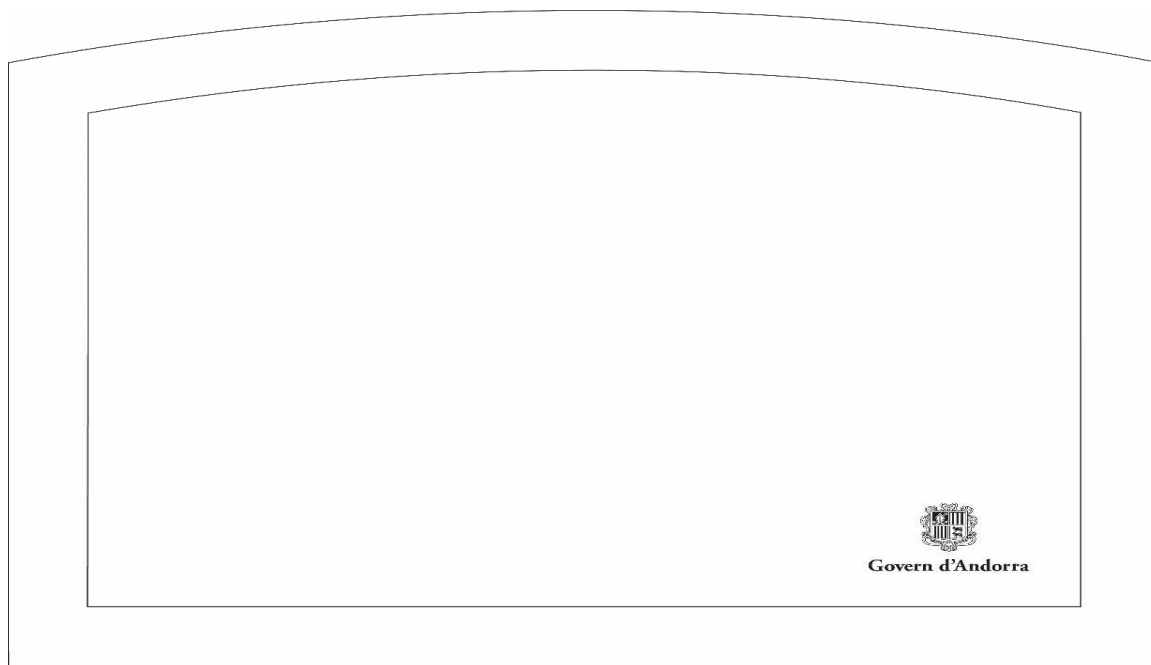
1.6. Totes les modalitats de placa oficial de classificació del grup hotels incorporen a la part inferior dreta l'escut del Govern d'Andorra com a garantia de control.

Element:



Govern d'Andorra

Posició dins de la placa:



2. Les aplicacions gràfiques derivades de la forma descrita en aquest annex també han de ser considerades formes oficials de la placa.
3. Exemple de placa oficial de classificació del grup hotels. Hotel ABC DE FGHIJK, 3 estrelles, amb l'element diferenciador de salut i benestar.



2- Placa de classificació modalitat hotelera, grup apart-hotels

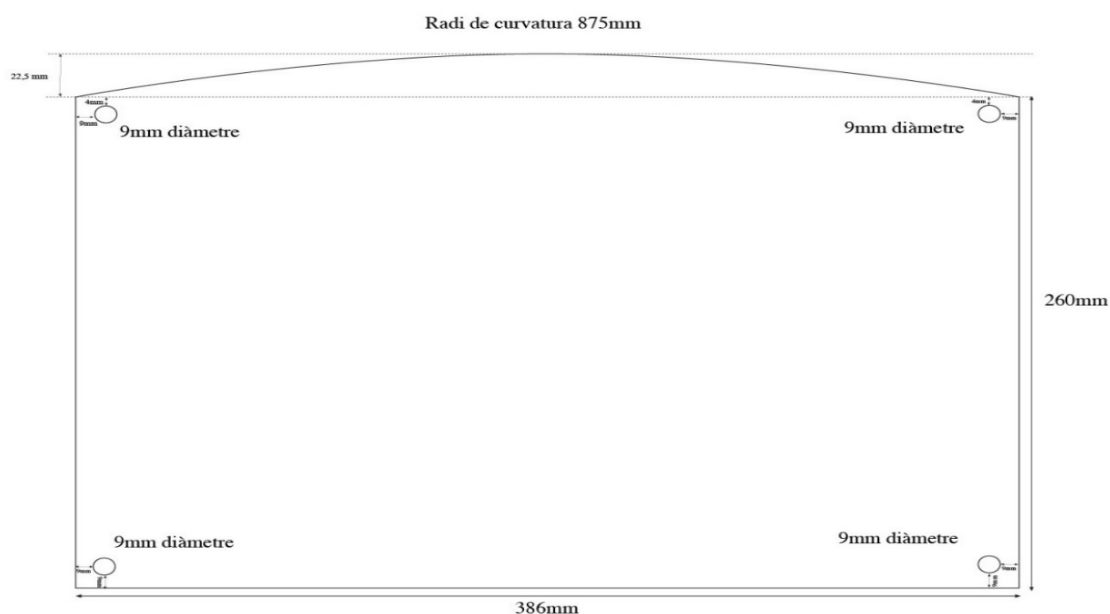
Definició de la forma de la Placa oficial de classificació del grup apart-hotels.

1. La Placa oficial de classificació del grup apart-hotels està formada per la combinació dels elements següents:

1.1. Fons. Tota placa oficial de classificació del grup apart-hotels té un fons amb les mides i els grafismes següents:

- Dimensió i forma:
 - o 386 x 282,5 mm i 8 mm de gruix
 - o Superfície rectangular amb la part superior blegada amb un arc de radi centrat de 875 mm
 - o Mecanitzat amb 4 forats amb un diàmetre de 9 mm i a una distància de 9 mm del perfil extern
 - o Metacrilat de colada PMMA no extrudit, transparent i amb tot el perímetre polit

Cotes de tall de la placa



Cotes de la gràfica de la placa



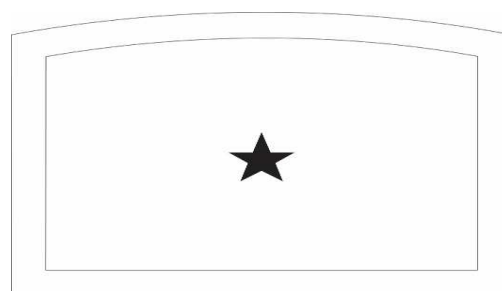
1.2. Element "categoria de l'aparthotel" i color de la Placa oficial de classificació del grup apart-hotels.

Tota placa oficial de classificació del grup apart-hotels ha de contenir un dels cinc possibles elements "categoria de l'aparthotel". Els cinc possibles elements "categoria de l'aparthotel", la seva forma dins la placa i el color de la placa són els següents:

1.2.1 Categoria de l'aparthotel d'una estrella

Element: ★

Posició dins de la placa:



1.2.2 Categoria de l'aparthotel de dos estrelles

Element: ★★

Posició dins de la placa:



1.2.3 Categoria de l'aparthotel de tres estrelles

Element: ★★★

Posició dins de la placa:



1.2.4 Categoria de l'aparthotel de quatre estrelles

Element: ★★★★

Posició dins de la placa:



1.2.5 Categoria de l'aparthotel de cinc estrelles

element: ★★★★★ Posició dins de la placa:



1.2.6. Colors de la placa:

Text del grup d'allotjament:	blanc
Text del nom de l'aparthotel:	blanc
Escut del Govern d'Andorra:	blanc
Fons de la placa:	Pantone 249C

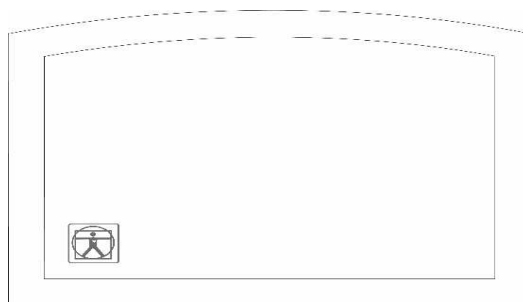


1.3. Elements diferenciadors. Tota placa oficial de classificació del grup apart-hotels pot contenir elements diferenciadors. Els possibles elements diferenciadors i la seva forma dins la placa són els següents (en el cas, per exemple, de salut i benestar):

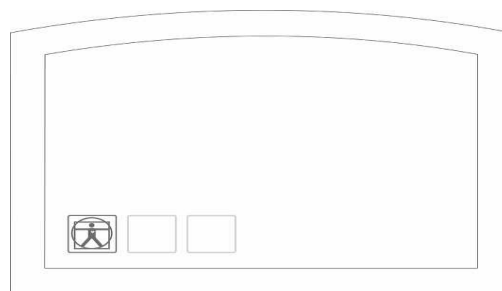
1.3.1. Element diferenciador de salut i benestar:



posició dins de la placa:



1.3.2. En el cas de tenir 2 o més elements diferenciadors la seva posició és:



1.4. La forma en què s'ha d'indicar el nom de l'aparthotel per al qual s'autoritza la utilització de la Placa oficial de classificació del grup apart-hotels és la següent:

Element:

APARTHOTEL
ABC DE FGHIJK

Posició dins de la placa:



1.5. Tipografia de la Placa oficial de classificació del grup apart-hotels. Tota la tipografia de la Placa oficial de classificació del grup apart-hotels ha de ser amb el tipus de lletra Helvètica Light amb cos 47 per al grup d'allotjament i per al nom de l'aparthotel.

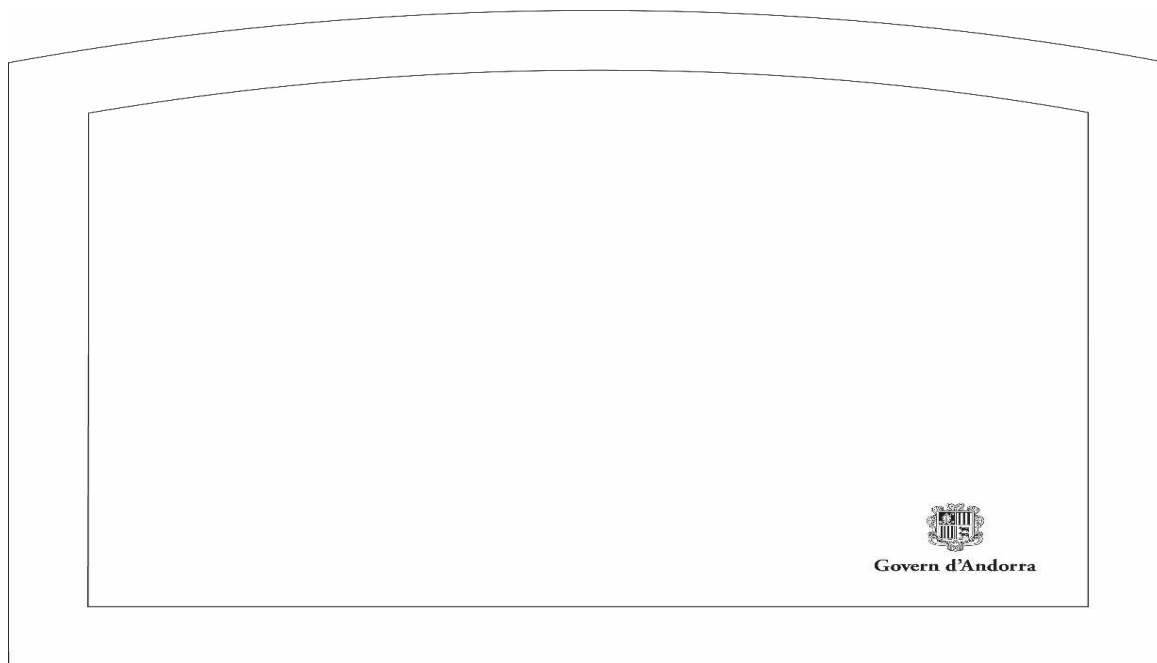
1.6. Totes les modalitats de placa oficial de classificació del grup apart-hotels incorporen a la part inferior dreta l'escut del Govern d'Andorra com a garantia de control.

Element:



Govern d'Andorra

Posició dins de la placa:



1. Les aplicacions gràfiques derivades de la forma descrita en aquest annex també han de ser considerades formes oficials de la placa.
2. Exemple de placa oficial de classificació del grup apart-hotels. Apart-hotel ABC DE FGHIJK, 3 estrelles, amb l'element diferenciador de salut i benestar.



3- Placa de classificació modalitat hotelera, grup hostals o residències

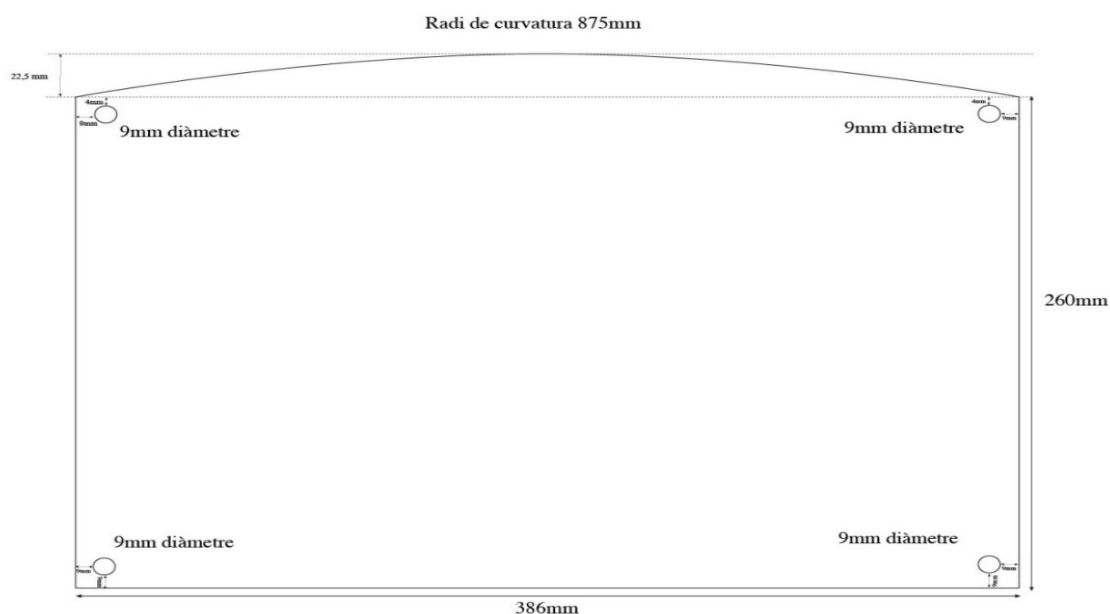
Definició de la forma de la Placa oficial de classificació del grup hostals o residències.

1. La Placa oficial de classificació del grup hostals o residències està formada per la combinació dels elements següents:

1.1. Fons. Tota placa oficial de classificació del grup hostals o residències té un fons amb les mides i els grafismes següents:

- Dimensió i forma:
 - 386 x 282,5 mm i 8 mm de gruix
 - Superfície rectangular amb la part superior blegada amb un arc de radi centrat de 875 mm
 - Mecanitzat amb 4 forats amb un diàmetre de 9 mm i a una distància de 9 mm del perfil extern
 - Metacrilat de colada PMMA no extrudit, transparent i amb tot el perímetre polit

Cotes de tall de la placa



Cotes de la gràfica de la placa



1.2. Colors de la placa:

Text del grup d'allotjament:	blanc
Text del nom de l'hostal o residència:	blanc
Escut del Govern d'Andorra:	blanc
Fons de la placa:	Pantone 249C



1.3. La forma en què s'ha d'indicar el nom de l'hostal o residència per al qual s'autoritza la utilització de la Placa oficial de classificació del grup hostals o residències és la següent:

Element:

HOSTAL
ABC DE FGHIJK

RESIDÈNCIA
ABC DE FGHIJK

Posició dins de la placa:

**HOSTAL
ABC DE FGHIJK**

**RESIDÈNCIA
ABC DE FGHIJK**

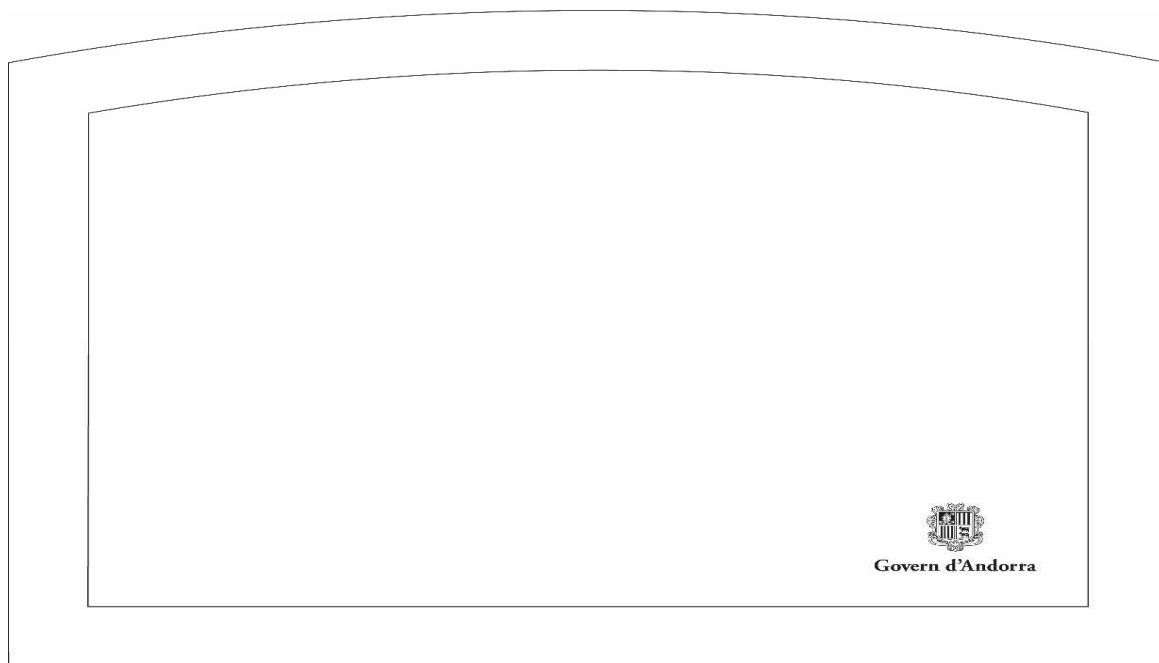
- 1.4. Tipografia de la Placa oficial de classificació del grup hostals o residències. Tota la tipografia de la Placa oficial de classificació del grup hostals o residències ha de ser amb el tipus de lletra Helvètica Light amb cos 47 per al grup d'allotjament i per al nom de l'hostal o residència.
- 1.5. Totes les modalitats de placa oficial de classificació del grup hostals o residències incorporen a la part inferior dreta l'escut del Govern d'Andorra com a garantia de control.

Element:



Govern d'Andorra

Posició dins de la placa:



2. Les aplicacions gràfiques derivades de la forma descrita en aquest annex també han de ser considerades formes oficials de la placa.
3. Exemple de placa oficial de classificació del grup hostals o residències. Hostal ABC DE FGHIJK i Residència ABC DE FGHIJK.



4- Placa de classificació modalitat hotelera, grup pensions

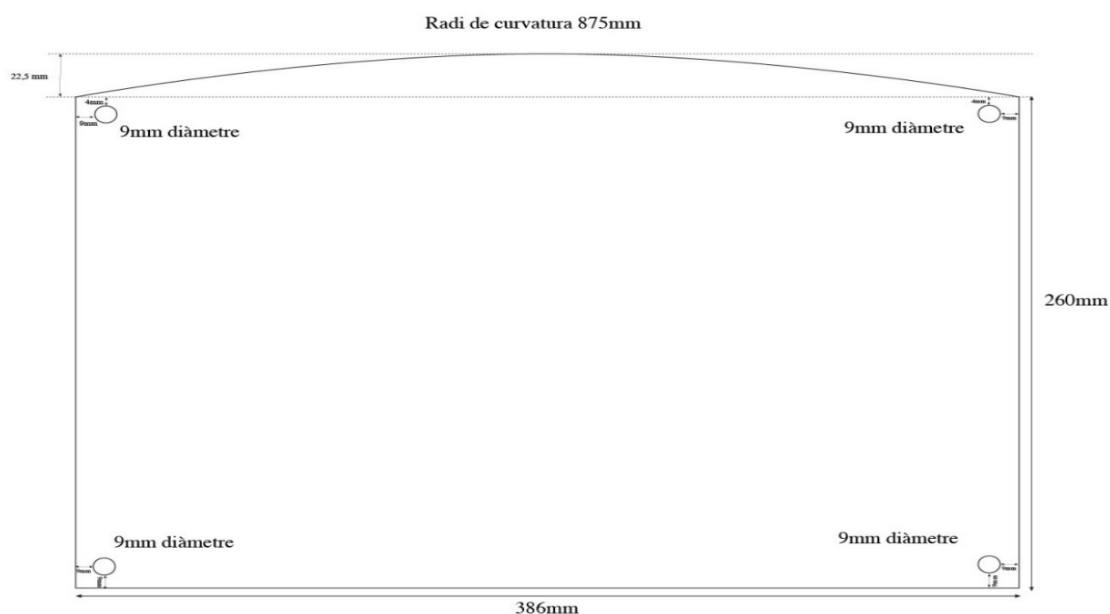
Definició de la forma de la Placa oficial de classificació del grup pensions.

1. La Placa oficial de classificació del grup pensions està formada per la combinació dels elements següents:

1.1. Fons. Tota placa oficial de classificació del grup pensions té un fons amb les mides i els grafismes següents:

- Dimensió i forma:
 - 386 x 282,5 mm i 8 mm de gruix
 - Superfície rectangular amb la part superior blegada amb un arc de radi centrat de 875 mm
 - Mecanitzat amb 4 forats amb un diàmetre de 9 mm i a una distància de 9 mm del perfil extern
 - Metacrilat de colada PMMA no extrudit, transparent i amb tot el perímetre polit

Cotes de tall de la placa



Cotes de la gràfica de la placa



1.2. Colors de la placa:

Text del grup d'allotjament:	blanc
Text del nom de la pensió:	blanc
Escut del Govern d'Andorra:	blanc
Fons de la placa:	Pantone 249C



1.3. La forma en què s'ha d'indicar el nom de la pensió per al qual s'autoritza la utilització de la Placa oficial de classificació del grup pensions és la següent:

Element:

PENSIÓ
ABC DE FGHIJK



Posició dins de la placa:



1.4. Tipografia de la Placa oficial de classificació del grup pensions. Tota la tipografia de la Placa oficial de classificació del grup pensions ha de ser amb el tipus de lletra Helvètica Light amb cos 47 per al grup d'allotjament i per al nom de l'hostal o residència.

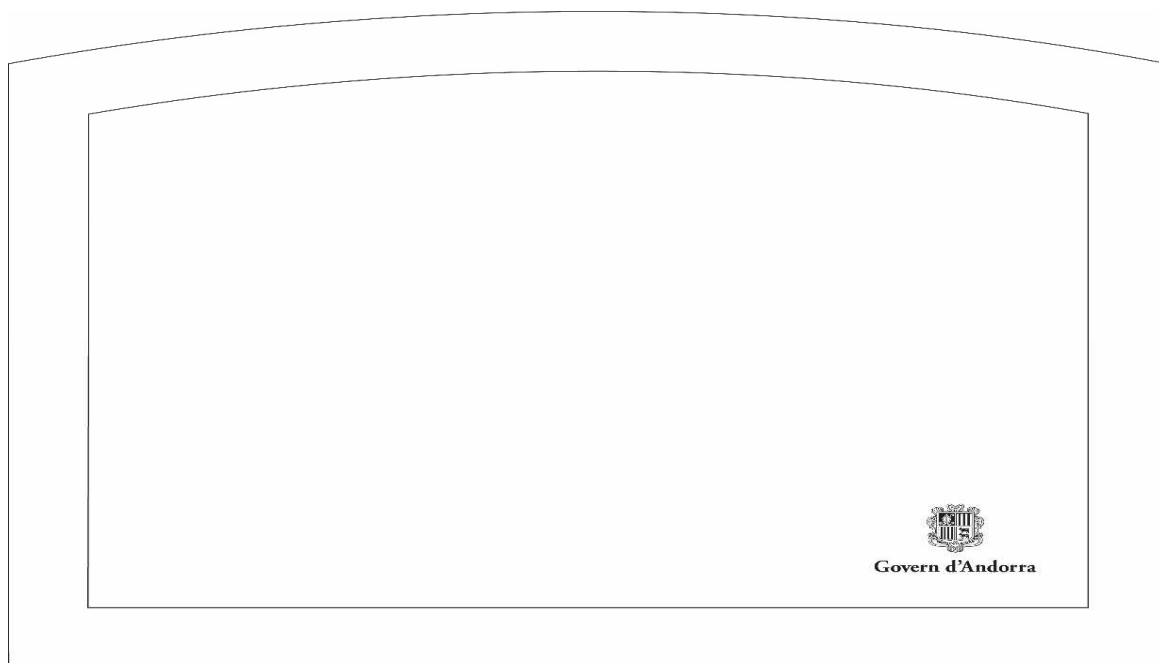
1.5. Totes les modalitats de placa oficial de classificació del grup pensions incorporen a la part inferior dreta l'escut del Govern d'Andorra com a garantia de control.

Element:



Govern d'Andorra

Posició dins de la placa:



2. Les aplicacions gràfiques derivades de la forma descrita en aquest annex també han de ser considerades formes oficials de la placa.
3. Exemple de placa oficial de classificació del grup pensions. Pensió ABC DE FGHIJK:

