

Estudi legislatiu de turisme rural a l'Estat espanyol



**Diputació
Barcelona**

Estudi legislatiu de turisme rural a l'Estat espanyol



**Diputació
Barcelona**

© del text: Centre d'Interpretació del Medi Ambient, SL –CIMA–
de l'edició: Diputació de Barcelona
Març, 2012

Producció: Direcció de Comunicació de la Diputació de Barcelona
Impressió: DRG
Dipòsit legal: B.3581-2012

Índex

| | |
|--|------------|
| Presentació | 7 |
| Turisme rural a Catalunya | 9 |
| Introducció | 11 |
| Fitxa tècnica de Catalunya | 12 |
| Formularis de comprovació | 21 |
| Turisme rural a les altres comunitats autònomes de l'Estat espanyol | 25 |
| Andalusia | 27 |
| Aragó | 41 |
| Canàries | 49 |
| Cantàbria | 57 |
| Castella i Lleó | 71 |
| Castella-la Manxa | 81 |
| Comunitat de Madrid | 95 |
| Comunitat Foral de Navarra | 105 |
| Comunitat Valenciana | 117 |
| Extremadura | 129 |
| Galícia | 141 |
| Illes Balears | 155 |
| La Rioja | 163 |
| País Basc | 171 |
| Principat d'Astúries | 185 |
| Regió de Múrcia | 197 |
| Taules de les característiques en matèria de turisme rural a les comunitats autònomes | 209 |
| Andalusia | 211 |
| Aragó | 212 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| Canàries | 213 |
| Cantàbria | 214 |
| Castella i Lleó | 215 |
| Castella-la Manxa | 216 |
| Catalunya | 217 |
| Comunitat de Madrid | 218 |
| Comunitat Foral de Navarra | 219 |
| Comunitat Valenciana | 220 |
| Extremadura | 221 |
| Galícia | 222 |
| Illes Balears | 223 |
| La Rioja | 224 |
| País Basc | 225 |
| Principat d'Astúries | 226 |
| Regió de Múrcia | 227 |
| Recull legislatiu | 229 |
| Andalusia | 231 |
| Aragó | 231 |
| Canàries | 231 |
| Cantàbria | 231 |
| Castella i Lleó | 231 |
| Castella-la Manxa | 232 |
| Catalunya | 232 |
| Comunitat de Madrid | 232 |
| Comunitat Foral de Navarra | 232 |
| Comunitat Valenciana | 233 |
| Extremadura | 233 |
| Galícia | 233 |
| Illes Balears | 233 |
| La Rioja | 233 |
| País Basc | 234 |
| Principat d'Astúries | 234 |
| Regió de Múrcia | 234 |

Presentació

La Diputació de Barcelona és una institució de govern local que treballa conjuntament amb els ajuntaments per impulsar el progrés i el benestar de la ciutadania. Les polítiques de consum són una de les línies prioritàries en aquest àmbit, i el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de l'Àrea d'Atenció a les Persones coopera amb els ajuntaments per desenvolupar polítiques de defensa dels drets de les persones consumidores i per fomentar actituds de consum responsable.

Consumir responsablement implica una ciutadania ben informada. Amb aquest objectiu, de manera periòdica, elaborem i posem a l'abast dels ajuntaments documentació tècnica i de divulgació destinada a facilitar la seva tasca d'informació i assessorament a la ciutadania.

Els serveis turístics i, cada cop més, el turisme rural són serveis de gran consum i són també objecte de nombroses consultes i reclamacions per part de les persones usuàries. La seva regulació és dispersa, poc coneguda i, tot i les similituds, diferent per a cada comunitat autònoma. Per tant, el document que us presentem inclou les diferents denominacions, les característiques i els requisits dels establiments de turisme rural, segons que estan definits en les normatives autonòmiques.

El text s'estructura en tres parts. La primera, dedicada a la regulació del turisme rural a Catalunya, incorpora un formulari que recull els principals requisits exigibles als establiments de turisme rural a Catalunya, amb la finalitat de facilitar als tècnics i responsables dels establiments, les tasques de control i autoavaluació. A continuació, es recullen sintèticament les característiques dels establiments de la resta de les comunitats autònomes de l'Estat espanyol i, per acabar, s'hi inclouen les taules de comparació entre les diverses tipologies dels establiments de les comunitats autònomes de l'Estat espanyol i un annex amb tota la legislació aplicable.

Estic segur que aquesta guia esdevindrà una eina útil per als tècnics de consum municipals en la seva tasca diària de proporcionar informació i donar resposta a les consultes de la ciutadania, un instrument de consulta per als professionals del sector i una bona guia informativa per als usuaris que la consultin.

Xavier García Albiol
Diputat delegat de Salut Pública i Consum

Turisme rural a Catalunya

Introducció

Per turisme rural entenem aquell turisme que es desenvolupa en un medi o entorn rural i en què predominantment es porten a terme activitats agrícoles, ramaderes i forestals. Són espais lligats al gaudi en un medi tranquil, saludable i natural, que ofereixen a l'usuari la possibilitat de conèixer el territori, i al resident, la possibilitat de sostenir una forma de vida i un paisatge.

A Catalunya, l'any 1983 es va crear la modalitat «residència-casa de pagès» amb la finalitat de promoure recursos turístics de les comarques catalanes i millorar les rendes de les famílies que viuen en el medi rural. D'ençà aquesta primera regulació, el sector del turisme rural a Catalunya s'ha anat modelant fins a obtenir la forma actual, on els establiments es classifiquen en dos grups: les cases de pagès i els allotjaments rurals, i cada grup es classifica en quatre modalitats: les masies, les masoveries, les cases de poble compartides i les cases de poble independents. La diferència fonamental entre ambdós grups és el fet que les persones titulars de les cases de pagès han de tenir, en tots els casos, rendes procedents de l'activitat agrària, ramadera o forestal, i és en aquests establiments on es pot practicar l'agroturisme com a forma de participació i coneixement de la realitat agrària, a més de generar uns ingressos que complementen l'activitat principal agrària dels pagesos.

A banda de la classificació, al llarg d'aquests anys el model de turisme rural a Catalunya s'ha anat definint per tal de singularitzar-lo i bastir-lo. S'han donat els requisits mínims d'infraestructura, de serveis i de qualitat.

A continuació es recullen diferents aspectes rellevants del turisme rural a la Comunitat Autònoma de Catalunya, aspectes que s'han extret de la normativa vigent en matèria de turisme rural, com ara les administracions implicades, la definició de turisme rural, els requisits tècnics i de capacitat per a l'obertura, els serveis mínims que han d'oferir, els drets i deures d'usuaris i empresa, i els sistemes de qualitat on es poden acollir. Finalment, s'ha elaborat una taula per comprovar el compliment dels requisits dels establiments de turisme rural.

Fitxa tècnica

Administració i departament implicats

Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Ocupació.

Legislació

Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.

Decret 183/2010, de 23 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic.

Resolució MAH/2151/2009, de 15 de juliol, per la qual s'estableixen els criteris ambientals per a l'atorgament del distintiu de garantia de qualitat ambiental als establiments de turisme rural.

Denominació i identificació

Són establiments de turisme rural aquells que presten allotjament als usuaris turístics en habitacions o habitatges rurals, d'una manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu. Estan situats en el medi rural, dins de nuclis de població de menys de 1.000 habitants o bé aïllats (fora del nucli), integrats en edificacions preexistents anteriors a 1950, i que respecten la tipologia arquitectònica de la zona. No poden ser considerats en cap cas com a establiments de turisme rural els que estan ubicats en pisos, considerats com a habitatges independents en un edifici de diverses plantes, en règim de propietat horitzontal.

Els establiments de turisme rural es classifiquen en els dos grups següents:

1. Cases de pagès o establiments d'agroturisme
2. Allotjaments rurals

1. Cases de pagès o establiments d'agroturisme

Són aquells en els quals la persona titular, pagès o pagesa professional, obté rendes agràries, ramaderes o forestals d'acord amb els criteris normatius del departament competent en matèria d'agricultura, ramaderia i explotacions forestals, i on les persones usuàries poden conèixer les tasques i activitats pròpies de l'explotació agrària a la qual estan vinculades.

Les cases de pagès es classifiquen en les modalitats de:

a) **Masia.** S'entén per masia l'habitatge unifamiliar fora del nucli de població, situat en

el si d'una explotació agrícola, ramadera o forestal, que el pagès o la pagesa comparteix amb els usuaris turístics i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.

b) **Masoveria.** És aquell habitatge unifamiliar, fora del nucli de població i ubicat a la mateixa explotació on hi ha l'habitatge on viu el pagès o la pagesa. Es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

c) **Casa de poble compartida.** S'entén per casa de poble compartida l'habitatge unifamiliar dins del nucli de població que el pagès o la pagesa comparteix amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.

d) **Casa de poble independent.** És aquell habitatge unifamiliar, en un nucli de població on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

2. Allotjaments rurals

Són aquells establiments en els quals la persona titular, que en tots els casos ha de ser persona física, no està obligada a obtenir rendes d'activitats agràries, ramaderes o forestals, però ha de residir efectivament a la mateixa comarca, als municipis limítrofs de la comarca o bé a l'habitatge, depenent de la modalitat.

Els allotjaments rurals es classifiquen en les modalitats següents:

a) **Masia.** S'entén per masia l'habitatge unifamiliar fora del nucli de població, que comparteix la persona titular amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.

b) **Masoveria.** És aquell habitatge unifamiliar, fora del nucli de població, que es lloga en règim de casa sencera.

c) **Casa de poble compartida.** S'entén per casa de poble compartida l'habitatge unifamiliar dins del nucli de població que la persona titular comparteix amb les persones usuàries turístiques i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.

d) **Casa de poble independent.** És aquell habitatge unifamiliar situat en el nucli de població on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A efectes d'informació dels usuaris, els establiments de turisme rural han d'estar convenientment senyalitzats amb el distintiu «TR», les característiques del qual estan publicades al web del departament competent en matèria de turisme. El distintiu d'identificació esmentat s'ha de situar al costat de la porta d'accés a l'establiment. Els establiments del grup «cases de pagès» han de portar l'afegitó «d'agroturisme» al darrere de la modalitat.

Capacitat

Les masies i les cases de poble compartides han de tenir una capacitat mínima de tres habitacions dormitori i cinc places, i una capacitat màxima de quinze places, distribuïdes en habitacions dormitori d'una, dues, tres o quatre places.

Les cases de poble independents i les masoveries han de tenir una capacitat mínima de quatre places i una capacitat màxima de quinze. Han de comptar amb dues habitacions dormitori de dues places cadascuna, com a mínim. La resta de places es poden distribuir en habitacions dormitori que en cap cas no poden ser de més de tres places.

Limitacions

La persona titular de l'establiment de turisme rural no pot explotar, a la mateixa finca, cap altre tipus d'allotjament turístic ni instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves ni establiments de restauració, excepte aquells restaurants que s'habilitin en establiments de turisme rural ubicats dins de nuclis de població de menys de 30 habitants. Aquests restaurants no poden tenir, en cap cas, més de 30 places i s'han de regir per l'ordenació sectorial corresponent.

Els establiments de turisme rural no poden organitzar ni llogar el seu espai per a activitats socials o qualsevol tipus de celebració o acte quan això impliqui la presència a l'establiment i/o explotació d'un nombre de persones superior al nombre de places habilitades.

En el cas que una mateixa edificació es destini a més d'un establiment de turisme rural, tant si és de la mateixa titularitat com si és diferent, no es pot superar el nombre màxim de 15 places.

En els establiments de turisme rural queda expressament prohibida la tinença i/o utilització de sofàs llit i lliteres.

Requisits tècnics

Les masies i les cases de poble compartides han de disposar, com a mínim, dels requisits tècnics següents:

- a) Calefacció a totes les habitacions i estances comunes.
- b) Mobiliari suficient i en bon estat de conservació.
- c) Els serveis higiènics han de disposar, com a mínim, de:
 - Una cambra de bany completa (amb banyera o dutxa, rentamans i inodor) a cada habitació.
 - Un endoll al costat de cada rentamans.
 - Un petit armari o prestatge per poder desar els estris de neteja personal.
 - Terres totalment pavimentats, així com les parets enrajolades fins a una alçària

mínima de 2,10 metres, o bé revestides de materials que en garanteixin la impermeabilitat.

- Tots els elements sanitaris han de disposar d'aigua freda i calenta.
- La superfície útil mínima dels banys ha de ser de 2,50 m².

d) Habitacions dormitori:

- Han de disposar de ventilació directa a l'exterior.
- La superfície mínima ha de ser de 8 m², les habitacions individuals; 12 m², les dobles; 14 m², les triples, i, si escau, 16 m², les quàdruples.
- El mobiliari indispensable ha d'incloure: llits individuals d'amplada mínima de 0,90 metres, o dobles, d'1,35 metres, tauleta de nit, cadira, armari i un punt de llum amb interruptor al costat del llit.

e) L'alçària mínima, en metres, de la superfície transitable de totes les estances, llevat del bany, ha de ser de 2,50 metres. Excepcionalment, es podran inscriure, tot i que no compleixin amb l'alçària establerta, quan les característiques d'interès històric o arquitectònic de l'edificació així ho aconsellin.

f) Telèfon, llevat que per la situació geogràfica de l'establiment la seva instal·lació comporti una despesa desproporcionada, motiu pel qual es pot eximir el compliment d'aquest requisit.

g) Menjador per a ús exclusiu dels hostes amb capacitat màxima coincident amb el nombre de places habilitat. La superfície útil de la sala d'estar ha de ser de 18 m² fins a 6 places i s'ha d'incrementar 1 m² més per cada plaça, i ha de comptar amb seients confortables d'acord amb la capacitat de l'allotjament.

Les cases de poble independents i les masoveries han de complir, com a mínim, a més dels requisits tècnics de les lletres a), b), d) i e) de les masies i les cases de poble compartides, els següents:

- La superfície útil mínima de la sala d'estar menjador ha de ser de 18 m² fins a 6 places i s'ha d'incrementar 1 m² més per cada plaça, i ha de comptar amb seients confortables d'acord amb la capacitat de l'allotjament.
- La cuina ha de disposar d'aigua freda i calenta i, com a mínim, de dos focs, microones o forn, aigüera, elements auxiliars, paraments i utensilis necessaris per a la preparació d'aliments, llenceria, frigorífic d'una capacitat mínima de 145 litres i campana amb extracció mecànica de fums i ventilació suficient.
- Rentadora i estris de neteja a disposició de la clientela.
- Els serveis higiènics han de disposar, com a mínim, de:
 - Una cambra de bany completa (amb banyera o dutxa, rentamans i inodor) per cada 4 places o fracció.
 - Un endoll al costat de cada rentamans.
 - Un petit armari o prestatge per poder desar els estris de neteja personal.
 - Terres totalment pavimentats, així com les parets enrajolades fins a una alçària mínima de 2,10 metres, o bé revestides de materials que en garanteixin la impermeabilitat.

- Tots els elements sanitaris han de disposar d'aigua freda i calenta.
- La superfície útil mínima dels banys ha de ser de 2,50 m².

Serveis de cada modalitat

- Tots els establiments de turisme rural s'han de mantenir en bones condicions higièniques i de salubritat i, en el moment de l'entrada dels hostes, han d'estar nets i endreçats.
- Els titulars de les masies i les cases de poble compartides han d'efectuar la neteja diària de les habitacions i els banys, excepte renúncia per escrit de la clientela. Els espais comuns s'han de netejar diàriament i el canvi de roba de llit i bany s'ha d'efectuar, com a mínim, cada tres dies.
- Els titulars de les cases de poble independents i les masoveries han d'efectuar una neteja i un canvi de roba de llit i bany almenys un cop cada tres dies, a menys que l'usuari renunciï per escrit a aquest servei.
- Els serveis de menjar, que tan sols poden prestar les masies i les cases de poble compartides, han d'anar adreçats exclusivament als seus hostes i s'ha de procurar incloure-hi plats de cuina casolana de la comarca.
- Les persones titulars dels establiments de turisme rural han de lliurar per escrit, a l'entrada de la clientela, les informacions relatives als recursos turístics de la comarca, han d'informar de les activitats que es poden practicar a la zona i han de contribuir a fer-los conèixer les normes de respecte i conservació de l'entorn natural i rural.
- Les persones titulars dels establiments de turisme rural han de donar una atenció personalitzada a la seva clientela, atenció que ha de comprendre, com a mínim, el servei d'acollida en el moment de l'arribada a l'establiment i el comiat en el moment de la seva partida. En el cas de les masoveries i les cases de poble independents, els titulars han d'estar disponibles i facilitar la seva localització les 24 hores per atendre consultes o resoldre incidents. Així mateix, han de facilitar als hostes la visita a explotacions agràries en el cas que l'establiment en tingui de pròpies (com és el cas del grup de cases de pagès), i han de possibilitar el contacte amb aquelles persones prestatàries i organitzadores d'activitats que tinguin lloc a la zona i que puguin ser d'interès per als visitants (com és cas del grup d'allotjaments rurals).

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- S'ha de lliurar a la persona usuària, abans de la seva admissió, la informació dels preus que corresponen als serveis que ha pactat inicialment, mitjançant qualsevol suport, on ha de constar, com a mínim en català:

- Nom, grup i categoria de l'establiment.
 - Número o identificació de la unitat d'allotjament.
 - Preu de la unitat d'allotjament i dels diferents serveis pactats.
 - Data d'entrada i de sortida.
 - Nombre màxim de persones que admet la unitat d'allotjament.
 - Petició de llit complementari, si escau.
 - Preu dels serveis inclosos en el servei d'allotjament i els no inclosos.
- El suport de què es tracti, legalment vàlid, té valor de prova a efectes administratius, i ha de ser conservat per l'establiment d'allotjament turístic a disposició dels inspectors i inspectores de turisme durant el termini de sis mesos.
 - No és necessari lliurar el full quan la persona usuària hagi contractat la unitat d'allotjament per mitjà d'un agent de viatges o empresa d'intermediació, amb confirmació escrita.
 - El preu de les unitats d'allotjament es compta per dies o jornades.

Facturació i pagament dels serveis turístics

- La factura ha de contenir les dades següents:
 - La identificació de la persona titular de l'establiment.
 - La identificació de l'establiment.
 - La identificació de la persona usuària.
 - La unitat d'allotjament utilitzada.
 - El nombre de persones allotjades.
 - La data d'entrada i de sortida, desglossada per dies.
 - El preu global de la pernoctació o jornada, amb desglossament dels serveis pres-tats no inclosos en el preu global de la pernoctació.
- Les factures han de complir la resta de requisits generals previstos a l'ordenament.

Drets i deures

Són usuaris turístics, o turistes, les persones físiques o jurídiques que demanen o reben, com a destinatàries finals, qualsevol servei turístic.

Drets de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics tenen dret a:

- Rebre informació objectiva, prèvia, exacta i completa sobre les condicions de pres-tació dels serveis que se'ls ofereixen.

- Rebre les prestacions i els serveis turístics en les condicions ofertes o pactades amb l'empresa o la persona prestadora, o en les condicions que corresponguin a la categoria de l'establiment turístic.
- Obtenir els documents acreditatius dels termes de la contractació i les factures pels serveis abonats, emeses d'acord amb la normativa vigent.
- Tenir garantida la seva seguretat i la dels seus béns en els establiments i els serveis que utilitzin, en els termes establerts legalment.
- Tenir garantida la tranquil·litat i la intimitat, d'acord amb les característiques de l'establiment que utilitzin i de l'entorn en què es trobin.
- Formular les reclamacions que considerin pertinents i obtenir sense dilacions el full oficial per plantejar-les i l'orientació adequada per emplenar-lo.
- Sol·licitar i obtenir les actuacions dels òrgans arbitrals regulades per la legislació aplicable.
- Sol·licitar i rebre l'auxili de les administracions turístiques, quan sigui necessari, per a la defensa dels seus drets com a usuaris turístics, amb independència del seu origen i de la seva destinació i sens perjudici de les competències d'altres òrgans i autoritats.
- Sol·licitar i rebre una informació turística de qualitat en els establiments que utilitzin i en les oficines de turisme.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics tenen el deure de:

- Complir les condicions pactades en els termes de la contractació amb els titulars de les empreses o els establiments turístics.
- Pagar el preu dels serveis turístics en el lloc, la forma i el temps convinguts.
- Respectar els reglaments d'ús o de règim interior, sempre que no siguin contraris al que estableixen aquesta llei i les disposicions que la desenvolupen, i les normes generals de convivència i d'higiene.
- Respectar els establiments, les instal·lacions, els béns i els serveis que les empreses turístiques posin a la seva disposició.
- Respectar els valors ambientals, culturals o d'altra classe dels recursos turístics que utilitzin o visitin.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques tenen el deure de:

- Disposar de les autoritzacions i les inscripcions que siguin necessàries per a l'inici i el desenvolupament de la seva activitat, i comunicar a l'Administració els canvis que es produeixin en les dades facilitades.

- Complir la normativa turística general i la normativa específica reguladora de la seva activitat.
- Informar els usuaris sobre les condicions de prestació dels serveis que ofereixin, prèviament a la prestació, i donar la màxima publicitat al preu d'aquests serveis.
- Prestar els serveis que ofereixin amb la màxima qualitat, en els termes contractats i d'acord amb la categoria de l'establiment turístic.
- Facturar els serveis prestats d'acord amb els preus establerts.
- Tenir cura del bon funcionament de totes les instal·lacions i tots els serveis de l'establiment i fer-ne el manteniment corresponent.
- Tenir cura de la seguretat, la comoditat, la tranquil·litat i la intimitat dels usuaris i assegurar que rebin un bon tracte de tot el personal de l'empresa.
- Facilitar als usuaris la informació turística que sol·licitin o, si escau, indicar-los on poden obtenir-ne de qualitat.
- Facilitar als usuaris, sense cap mena de dilació, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Facilitar a l'administració turística competent la informació i la documentació preceptives per a l'exercici correcte de les atribucions legals que li corresponen, prestar-li la col·laboració necessària en cas d'inspecció o d'incoació d'un expedient sancionador i, així mateix, aportar les dades no confidencials que siguin necessàries per a l'elaboració dels estudis que duguin a terme les administracions turístiques, tant per a l'elaboració del Pla de turisme de Catalunya com per a altres estudis o treballs estadístics que dugui a terme l'Administració de la Generalitat.
- Vetllar per la formació del personal que tinguin contractat.
- Prestar els serveis que ofereixin d'acord amb el principi de sostenibilitat i vetllar per la preservació dels recursos turístics que siguin objecte de la seva activitat.

Distintius de qualitat de servei

Distintiu «Q de Qualitat Turística»

És un distintiu de qualitat que atorga la Secretaria d'Estat de Comerç i Turisme del Ministeri d'Economia amb l'objectiu de garantir la qualitat i la millora contínua del servei mitjançant una sèrie de normes i processos. Es tenen en compte aspectes com ara les infraestructures, els equipaments, l'acollida, l'estança, la neteja o el manteniment.

Distintiu de «Qualitat Turística en Destinacions»

És un sistema de gestió de la qualitat que atorga la Secretaria d'Estat de Comerç i Turisme del Ministeri d'Economia i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies, que es caracteritza per la gestió coordinada del destí turístic a fi d'identificar objectius co-

muns entre els diversos agents implicats, tant si són públics com privats, turístics i no turístics, i promoure'ls conjuntament com un valor de qualitat.

Certificat ISO 9001

Es tracta d'una norma internacional per a la millora de la gestió amb l'objectiu de garantir la qualitat i la millora contínua del servei mitjançant una sèrie de normes i processos. Tot i que és una norma de referència internacional, no està dirigida únicament i exclusiva a empreses del sector turístic.

Distintius de qualitat ambiental

Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental

El distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental és una certificació ambiental de la Generalitat de Catalunya per identificar aquells productes i serveis que reuneixen determinades propietats o característiques que els fa més respectuosos amb el medi ambient. Es tenen en compte aspectes com ara la gestió dels residus, l'estalvi d'aigua, l'estalvi energètic i l'eficiència energètica, la gestió de la contaminació acústica, la integració paisatgística, les compres, i la informació i educació ambiental. L'objectiu és minimitzar l'impacte sobre el medi i fomentar la sensibilitat ecològica dels usuaris.

Certificat ISO 14001

Es tracta d'una norma internacional per a la millora de la gestió ambiental amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei i la satisfacció dels usuaris.

Norma EMAS

És una normativa voluntària de la Unió Europea de gestió ambiental que permet a les organitzacions avaluar i millorar el seu comportament ambiental i difondre la informació oportuna al públic i a altres parts interessades.

Formulari de comprovació del compliment de les característiques i dels serveis mínims exigibles als establiments de turisme rural

Dades de l'establiment

Requisits

Ubicació en el medi rural, fora o dins de nuclis de població de menys de 1.000 habitants en edificacions preexistents anteriors al 1950 Sí No

Prohibicions

Tinença i/o utilització de sofàs llit i lliteres Sí No

Explotació en la mateixa finca d'altres tipus d'allotjament Sí No

Explotació d'instal·lacions destinades a activitats amb infants i joves Sí No

Explotació d'establiments de restauració, excepte en poblacions de menys de 30 habitants i en què la capacitat no sigui superior a les 30 places Sí No

No organitza ni lloga el seu espai per a activitats socials o qualsevol tipus de celebració o acte quan això impliqui la presència a l'establiment i/o explotació d'un nombre de persones superior al nombre de places habilitades Sí No

No coexisteixen més de 15 places dins la mateixa edificació Sí No

Tipus d'establiment

Cases de pagès o establiments d'agroturisme: el titular obté rendes agràries, ramaderes o forestals. Visita a les explotacions? Sí No

Allotjaments rurals: el titular no està obligat a obtenir rendes agràries, ramaderes o forestals, però resideix efectivament a la mateixa comarca, als municipis limítrofs de la comarca o bé a l'habitatge, depenent de la modalitat Sí No

Modalitats

Masia

Ubicació fora del nucli de població Sí No

Allotjament en règim d'habitacions i esmorzar Sí No

Mínim 3 habitacions i 5 places Sí No

- Neteja diària de les habitacions i dels banys Sí No
- Canvi de roba de llit cada 3 dies Sí No
- Servei de menjar Sí No
- Atenció mínima a l'acollida i al comiat Sí No
- Lliura informació turística de la comarca i d'activitats que es poden fer per la zona Sí No

Masoveria

- Ubicació fora del nucli de població Sí No
- Lloguer de l'habitatge sencer Sí No
- Mínim 4 places en dues habitacions dobles
- Neteja de les habitacions i dels banys un cop cada 3 dies Sí No
- Canvi de roba de llit cada 3 dies Sí No
- Atenció mínima a l'acollida i al comiat Sí No
- El titular està disponible i localitzable les 24 hores Sí No
- Lliura informació turística de la comarca i d'activitats que es poden fer per la zona Sí No

Casa de poble compartida

- Ubicació dins del nucli de població Sí No
- Allotjament en règim d'habitacions i esmorzar Sí No
- Mínim 3 habitacions i 5 places Sí No
- Neteja diària de les habitacions i dels banys Sí No
- Canvi de roba de llit cada 3 dies Sí No
- Servei de menjar Sí No
- Atenció mínima a l'acollida i al comiat
- Lliura informació turística de la comarca i d'activitats que es poden fer per la zona Sí No

Casa de poble independent

- Ubicació dins del nucli de població Sí No
- Lloguer de l'habitatge sencer Sí No
- Mínim 4 places en 2 habitacions dobles Sí No
- Neteja de les habitacions i dels banys un cop cada 3 dies Sí No
- Canvi de roba de llit cada 3 dies Sí No
- Atenció mínima a l'acollida i al comiat Sí No
- El titular està disponible i localitzable les 24 hores Sí No
- Lliura informació turística de la comarca i d'activitats que es poden fer per la zona Sí No

Formulari de comprovació del compliment dels requisits tècnics de les masies i les cases de poble compartides

Dades de l'establiment

Requisits

- Calefacció a totes les habitacions i estances comunes Sí No
- Mobiliari suficient i en bon estat de conservació Sí No

Serveis higiènics

- Una cambra de bany completa (amb banyera o dutxa, rentamans i inodor) a cada habitació Sí No
- Un endoll al costat de cada rentamans Sí No
- Un petit armari o prestatge per poder desar els estris de neteja personal Sí No
- Terres totalment pavimentats. Parets enrajolades fins a una alçària mínima de 2,10 metres, o bé revestides de materials que en garanteixin la impermeabilitat Sí No
- Tots els elements sanitaris disposen d'aigua freda i calenta Sí No
- La superfície útil mínima dels banys és de 2,50 m² Sí No

Habitacions dormitori

- Ventilació directa a l'exterior
- Superfície mínima: 8 m², les habitacions individuals; 12 m², les dobles; 14 m², les triples; i 16 m², les quàdruples Sí No
- Llits individuals d'una amplada mínima de 0,90 metres, o dobles, d'1,35 metres, tauleta de nit, cadira, armari i un punt de llum amb interruptor al costat del llit Sí No
- L'alçària mínima de la superfície transitable, llevat del bany i per motius arquitectònics de l'edificació, és de 2,50 metres Sí No
- Telèfon, llevat de situacions excepcionals en què es pot eximir el compliment d'aquest requisit Sí No
- Menjador per a ús exclusiu dels hostes amb capacitat màxima coincident amb el nombre de places autoritzat. La superfície útil de la sala d'estar és de 18 m² fins a 6 places, amb 1 m² d'increment per cada plaça de més. Compta amb seients confortables d'acord amb la capacitat de l'allotjament Sí No

Formulari de comprovació del compliment dels requisits tècnics mínims de les masoveries i les cases de poble independents

Dades de l'establiment

Requisits

Calefacció a totes les habitacions i estances comunes Sí No

Mobiliari suficient i en bon estat de conservació Sí No

Serveis higiènics

Una cambra de bany completa (amb banyera o dutxa, rentamans i inodor) per cada 4 places o fracció Sí No

Un endoll al costat de cada rentamans Sí No

Un petit armari o prestatge per poder desar els estris de neteja personal Sí No

Terres totalment pavimentats. Pareds enrajolades fins a una alçària mínima de 2,10 metres, o bé revestides de materials que en garanteixin la impermeabilitat Sí No

Tots els elements sanitaris disposen d'aigua freda i calenta Sí No

La superfície útil mínima dels banys és de 2,50 m² Sí No

Habitacions dormitori

Ventilació directa a l'exterior Sí No

Superfície mínima: 8 m², les habitacions individuals; 12 m², les dobles; 14 m², les triples; i 16 m², les quàdruples Sí No

Llits individuals d'una amplada mínima de 0,90 metres, o dobles, d'1,35 metres, tauleta de nit, cadira, armari i un punt de llum amb interruptor al costat del llit Sí No

L'alçària mínima de la superfície transitable, llevat del bany, i per motius arquitectònics de l'edificació, és de 2,50 metres Sí No

La superfície útil mínima de la sala d'estar menjador és de 18 m² fins a 6 places i s'incrementa 1 m² més per cada plaça de més, i té seients confortables d'acord amb la capacitat de l'allotjament Sí No

La cuina disposa d'aigua freda i calenta i, com a mínim, de dos focs, microones o forn, aigüera, elements auxiliars, paraments i utensilis necessaris per a la preparació d'aliments, llenceria, frigorífic d'una capacitat mínima de 145 litres i campana amb extracció mecànica de fums i ventilació suficient Sí No

Rentadora i estris de neteja a disposició de la clientela Sí No

**Turisme rural
a les altres
comunitats
autònomes de
l'Estat espanyol**

Andalusia

Administració i departament implicats

Junta de Andalucía. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

Legislació

Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo.

Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas. Capítulo XVI «Medidas sobre la sostenibilidad y calidad del turismo», artículo 165. Modificación de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo.

Decreto 20/2002, de 29 de enero, de turismo en el medio rural y turismo activo.

Denominació i identificació

Són *allotjaments turístics en el medi rural* els establiments d'allotjament turístic i els habitatges turístics d'allotjament rural que compleixen les condicions següents:

- Reunir les característiques pròpies de la tipologia arquitectònica de la comarca en què se situïn.
- Estar integrades adequadament a l'entorn natural i cultural.

S'entén per *medi rural* aquell en què es desenvolupen, predominantment, activitats agrícoles, forestals, pesqueres de caràcter fluvial i ramaderes.

1. Establiments d'allotjament turístic en el medi rural

1.1. Cases rurals

Edificacions situades en el medi rural que, per les característiques especials de construcció, ubicació i tipicitat ofereixen serveis d'allotjament, amb altres serveis complementaris, i que reuneixen els requisits següents:

- Tractar-se d'habitatges de caràcter independent, incloses les edificacions depen-

dents d'aquests últims, com ara sales d'arreu, estables, coberts o d'altres de característiques similars.

- No hi ha d'haver, en cap cas, més de tres habitatges en un mateix edifici.
- La capacitat d'allotjament no ha de superar les vint places.

Les cases rurals es classifiquen en dues categories: bàsica i superior.

1.2. Establiments hotelers i apartaments turístics rurals

Tenen la consideració d'*establiments hotelers* i *apartaments turístics rurals* aquells que reuneixen els requisits següents:

- Estar constituïts per una sola edificació, tot i que poden comptar amb unitats annexes independents.
- No han de superar les tres plantes, sense que a aquest efecte siguin comptabilitzades les zones sota teulada i els trasters. Aquestes zones no poden superar el 25% de l'ocupació de la planta.
- Adequar-se a les característiques constructives pròpies de la comarca.
- La capacitat d'allotjament no pot ser inferior a vint-i-una places.
- Oferir serveis o activitats complementaris vinculats a l'entorn rural.
- Han d'estar dotats de zones enjardinades o de pati interior, excepte aquells que estiguin ubicats al nucli principal de la població.

1.3. Complexos turístics rurals

S'entén per *complex turístic rural* aquell establiment que reuneix els requisits següents:

- Estar compost per un conjunt d'immobles que constitueixi una unitat d'explotació i tingui una capacitat no inferior a vint-i-una places en conjunt i un màxim de dues-centes cinquanta places.
- Cada immoble ha de tenir una capacitat màxima d'allotjament de vint places.
- Els immobles d'allotjament no han de superar les dues plantes, excepte en el cas de l'edifici de serveis comuns, que pot comptar amb una tercera planta.
- Estar dotat de zones verdes comunes.

(Els complexos turístics rurals que són propietat de l'Administració de la Junta d'Andalusia s'anomenen *villas turísticas*.)

1.4. La resta d'establiments turístics la normativa específica dels quals així ho determini

2. Habitatges turístics d'allotjament rural

Són *habitatges turístics d'allotjament rural* aquells que reuneixen els requisits següents:

- Tractar-se d'habitatges de caràcter independent, incloses les edificacions dependents d'aquests últims, com ara sales d'arreu, estables, coberts o d'altres de característiques similars.
- Ser oferts al públic per a l'ús temporal o estacional o per ser ocupats ocasionalment, una o més vegades al llarg de l'any.
- Oferir únicament el servei d'allotjament.
- No hi ha d'haver, en cap cas, més de tres habitatges al mateix edifici.
- La capacitat d'allotjament no ha de superar les vint places.
- Han d'estar moblats i disposar dels estris necessaris per a la utilització immediata.

Els establiments d'allotjament en el medi rural es poden especialitzar en una o diverses de les especialitats següents:

1. **Agroturismo.** Allotjament en una explotació agropecuària en actiu, en la qual, com a activitat complementària, els turistes puguin participar en tasques tradicionals pròpies de l'explotació.

2. **Albergue.** És una instal·lació per a estades curtes i dirigida bàsicament a usuaris especialitzats, interessats en el coneixement de la comarca, en la natura o en els estils de vida locals. Les finalitats principals són acollir visitants i promocionar l'ús públic i els valors naturals de l'entorn. Complementàriament, pot donar suport a activitats d'educació ambiental o similars. Ha de disposar de facilitats de cuina per a les persones usuàries, sense perjudici de poder oferir, a més, manutenció i altres serveis. Es permet habilitar habitacions triples o habitacions d'ocupació múltiple amb lliteres de dos llits, fins a un màxim de vuit places per habitació i a raó d'un llit o llitera de dues places per cada 4 m² de superfície d'habitació. Les instal·lacions sanitàries poden ser col·lectives, però separades per sexes, amb una relació d'un aparell sanitari (vàter, plat de dutxa i rentamans) per cada set places. Han de tenir, a més, sales d'ús social comú, a raó d'un mínim d'1,50 m² per cada plaça reglamentària.

3. **Aula de la naturaleza.** Allotjament amb equipament destinat a objectius essencialment educatius i de gaudi de la natura, dirigit a visitants aïllats i a grups organitzats, escolars en la majoria de casos, on es duen a terme programes d'activitats durant estades curtes. Els serveis que ofereix aquest equipament es relacionen amb la interpretació dels processos naturals, l'educació ambiental i les activitats relacionades amb l'espai natural. A més, aquests centres han d'estar dotats de les instal·lacions necessàries per poder proporcionar serveis d'allotjament i manutenció a les persones usuàries.

4. **Casa forestal.** Establiment aïllat en un paratge forestal i amb un funcionament lligat a l'explotació de la muntanya, els embassaments o els recursos piscícoles d'àrees d'interior.

5. **Casa molino.** Establiment aïllat i ubicat en una edificació que conserva les instal·lacions, la maquinària i els mecanismes tradicionals propis de les tasques del molí.

6. **Casa cueva.** Model d'habitatge prehistòric excavat en materials tous i impermeables en zones rocoses. S'admet fins al 50% de la superfície útil en construcció tradicional, que asseguri una ventilació directa adequada de les cambres sense finestra exterior.

7. **Choza i Casa de huerta.** Habitatges aïllats, de materials senzills, amb teulades característiques construïdes a base de bigues, canyes, joncs, pals, fibres vegetals entreteixides o teula àrab.

8. **Cortijo.** Construcció que serveix o ha servit de centre de gestió d'una explotació agrària mitjana o gran, que correspon generalment al tipus de casa amb pati, amb un espai central a l'entorn del qual es distribueixen les diverses dependències, i que presenta una tipologia constructiva i ornamental de caràcter tradicional. És generalment de dimensió menor que les haciendas i amb una major simplificació en les dependències.

9. **Granja escuela.** Establiment d'allotjament amb serveis complementaris orientats a l'acostament a la vida rural a través de la pràctica d'activitats pròpies d'una explotació agropecuària, com ara l'horticultura, tallers agroalimentaris i d'artesanía, ramaderia i cura d'animals domèstics, i generalment destinat a grups infantils i juvenils. Quant a l'allotjament, per defecte es presumeix la figura d'alberg.

10. **Hacienda.** Conjunt aïllat al camp d'edificacions d'ús residencial i agroindustrial de certa complexitat arquitectònica i de grans dimensions, ubicat en explotacions agrícoles de grans dimensions i principalment d'olivars. El complex s'estructura entorn d'un gran pati central, i compta amb instal·lacions per a la transformació agroindustrial com ara molins d'oli, celler o estables, així com habitatges per a les persones propietàries i el personal empleat.

11. **Refugio.** Estructura amb teulada que es crea per oferir aixopluc i permetre el descans o la pernoctació durant un o diversos dies, generalment en itineraris de pràctica difícil, i per cobrir les demandes continuades de visitants en zones de muntanya, alta muntanya i altres zones aïllades o de difícil accessibilitat. S'aplica la dispensa de subministrament elèctric i d'accés rodat.

12. **Alojamientos especiales.** Pertanyen a aquesta especialitat totes aquelles instal·lacions dedicades a l'allotjament amb característiques que no permetin englobar-les en cap de les especialitats enumerades en aquesta relació. Aquests allotjaments requereixen una autorització especial de la Direcció General de Planificació Turística, i en la publicitat respectiva han de quedar clarament i completament exposades aquestes característiques especials.

3. Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Tots els establiments destinats al turisme en el medi rural, així com els habitatges turístics d'allotjament rural, han d'exhibir a la part exterior de l'entrada principal una placa identificadora que contingui les inicials que corresponguin al tipus d'allotjament i, si escau, els signes identificadors de la categoria i l'especialització.

Els establiments que ho permeten, han de fer constar en la publicitat l'admissió de gossos o altres animals domèstics i les condicions d'aquesta admissió. En cas que es prohibeixi l'admissió, s'ha d'indicar en un lloc visible de l'establiment sense perjudici del que estableix la normativa vigent respecte de l'ús de gossos pigall per a persones amb discapacitat.

Requisits tècnics

1. Requisits mínims d'infraestructura dels allotjaments turístics en el medi rural

- Els accessos han d'estar adequadament senyalitzats. Els propietaris han de facilitar a la persona usuària informació sobre aquest particular, i es pot fer a través de croquis o plànol de localització. El camí ha de ser practicable per a vehicles de turisme; excepcionalment i en cas que no fos així, la persona propietària ha de facilitar el transport des de i fins a l'allotjament.
- Aigua potable. Han de disposar d'un dipòsit acumulador no inferior a 200 litres per plaça si el subministrament no procedeix de la xarxa municipal d'abastiment.
- Tractament i evacuació d'aigües residuals.
- Energia elèctrica.
- Servei de dipòsit de deixalles d'acord amb les normes específiques aprovades pels ajuntaments.
- Farmaciola de primers auxilis.
- Extintors a la cuina i a la sala d'estar-menjador d'un mínim de 5 kg de càrrega, i instal·lats en un lloc visible i de fàcil accés, d'acord amb les disposicions vigents. També hi ha d'haver, com a mínim, un extintor per planta alta i àtic, si escau.

Els allotjaments turístics en el medi rural han de complir les normes en matèria de construcció i d'edificació, instal·lació i funcionament de maquinària, sanitat, prevenció d'incendis, accessibilitat, mediambientals i d'altres que siguin d'aplicació.

2. Prescripcions específiques de les cases rurals

Les cases rurals han d'estar dotades de les instal·lacions i equipaments següents, en funció de la categoria, que s'han de mantenir en tot moment en bon estat de conservació i funcionament.

2.1. Categoria bàsica

Establiments d'allotjament no compartit, en els quals hi ha d'haver una persona responsable que tingui cura, mitjançant visites periòdiques, de la reposició d'aigua i combustible, si escau, i del bon estat de les instal·lacions. El nom, l'adreça i el telèfon d'aquesta persona s'ha de posar en coneixement de les persones usuàries.

- Sales d'estar i menjadors
 - Superfície mínima de 12 m² que pot estar repartida entre dues sales.
 - Si el període de funcionament comprèn els mesos d'octubre a abril, ambdós inclosos, han d'estar dotades de calefacció amb capacitat per assolir i mantenir una temperatura ambiental de 19 °C.
 - El mobiliari i la decoració han d'assolir un nivell òptim d'adequació respecte de l'estètica rural andalusa.
- Cuina
 - Ha de tenir la superfície suficient segons la capacitat d'allotjament, i ha d'estar equipada amb cuina de diversos fogons, forn o microones, frigorífic, vaixel·la, cobberteria, cristalleria, utensilis de cuina i de neteja.
 - Aigüera i escorredor amb aigua corrent freda i calenta.
 - Ha de tenir ventilació directa o forçada per a la renovació d'aire i l'extracció de fums.
- Dormitoris
 - La superfície mínima de les habitacions ha de ser de 7 m² per a habitacions individuals, i de 10 m² per a habitacions dobles. Per cada plaça addicional, s'ha de disposar de 4 m² addicionals. S'exclou del còmput la superfície destinada a terrassa i també aquella ocupada per la cambra de bany, mentre que es pot incloure la superfície ocupada pels armaris encastats.
 - El mobiliari de les habitacions ha de comptar, en tots els casos, amb tauletes de nit i un llit per plaça d'un mínim de 0,90×1,80 metres si és individual, o d'1,35×1,80 metres si és doble. El somier ha de ser de rigidesa elevada. No es permet l'ús de matalassos de llana o d'escuma.
 - Un armari per cada quatre places, amb un nombre de penjadors adequat, que es pot situar a qualsevol de les habitacions.
 - Un punt de llum pròxim al llit.
 - L'alçària mínima lliure dels sostres ha de ser de 2 metres. En habitacions amb sostres sota teulada, com a mínim el 70% de la superfície de l'habitació ha de tenir aquesta alçària mínima.
 - La il·luminació i la ventilació han de ser directes a l'exterior o a patis amb ventilació adequada. El forat de ventilació ha de tenir una mida adequada al volum del dormitori, i no es permet l'ús de sistemes de ventilació assistida. Les finestres han d'estar dotades de porticons, persianes o cortines.
 - Si el període de funcionament comprèn els mesos d'octubre a abril, ambdós in-

closos, han de comptar amb calefacció amb capacitat per assolir i mantenir una temperatura ambiental de 19 °C.

- L'accés a les habitacions sempre ha de ser des d'elements comuns. En cap cas no s'hi pot accedir a través d'una altra habitació.
- Han de disposar de roba de llit adequada al nombre d'ocupants, a raó d'un joc per setmana.
- Serveis higiènics
 - Han de comptar amb una cambra de bany completa per cada sis places o fracció, dotada d'aigua freda i calenta, i equipada amb rentamans, banyera o dutxa, i vàter. Ha d'estar situada al mateix cos d'edificació que les habitacions.
 - Ha d'estar dotada de mirall, tovalloler, penjador i lleixa per als objectes de tocador.
 - El cabal d'aigua calenta disponible ha d'assegurar la higiene personal, incloent la dutxa, de totes les persones usuàries al llarg d'una hora.
 - Ha de tenir ventilació directa o forçada.
 - Ha de disposar de roba de bany adequada al nombre d'ocupants, a raó de dos jocs per setmana.

Establiments d'allotjament compartit. S'estableixen els requisits addicionals següents:

- El mobiliari de les habitacions ha de comptar amb una cadira per cada dues places, tauleta i armari propis.
- L'existència de cuina a disposició dels clients, és optativa.
- La cambra de bany ha de ser d'ús exclusiu per a la clientela. Ha de comptar amb mitja banyera i bidet.

2.2. Categoria superior

Establiments d'allotjament no compartit. Addicionalment a les prescripcions establertes anteriorment, s'han de reunir les que es detallen a continuació:

- Sales d'estar i menjadors
 - Superfície mínima de 15 m² + 2 m² per cada persona a partir de la tercera.
 - Calefacció amb capacitat per mantenir una temperatura mínima de 21 °C.
- Cuina
 - Ha de ser independent de les altres sales, si bé s'admet una cuina menjador si hi ha una sala d'estar independent i separada.
 - Cuina amb quatre fogons, forn o forn microones, rentadora.
- Dormitoris
 - La superfície mínima de les habitacions ha de ser de 10 m² per a habitacions individuals, de 14 m² per a habitacions dobles, i de 18 m² per a habitacions triples.

- La mida mínima dels llits ha de ser de 0,90×1,90 metres per als individuals, i d'1,40×1,90 metres si són dobles. No es comptabilitzen com a places ni els sofàs llit ni les lliteres.
- El mobiliari ha de comptar amb un armari per habitació, mirall de mig cos, una cadira o butaca per persona, taula (escriptori) i elements decoratius.
- Calefacció amb capacitat per mantenir una temperatura mínima de 19 °C, amb sistema regulador de temperatura.
- Serveis higiènics
 - La superfície mínima de la cambra de bany ha de ser de 3,50 m².
 - Ha de comptar amb un bany complet (banyera, bidet, vàter i rentamans) per cada quatre places.
 - La quantitat d'aigua calenta acumulada s'estableix en 20 litres a 90 °C multiplicat pel nombre d'ocupants, o en cabal continu (escalfadors de butà i similars).
 - Calefacció.
- Altres condicions
 - Calefacció ambiental per a tot l'edifici amb instal·lació fixa, amb capacitat per mantenir una temperatura mínima a tot l'edifici de 19 °C i de 21 °C a la zona d'estar, amb sistema regulador de temperatura.
 - Instal·lació elèctrica a 220 V segons REBT, totalment encastada i amb presa de terra.
 - Especial atenció a qüestions mediambientals, com ara els residus, l'aïllament tèrmic i l'estalvi d'energia i d'aigua, amb mesures concretes per reduir-ne els impactes mediambientals.
 - Predominança de materials naturals i elements tradicionals en la construcció, la decoració, el mobiliari i els equipaments.

Establiments d'allotjament compartit. S'estableixen els requisits addicionals següents:

- Zona d'estar, d'ús exclusiu per a la clientela.
- Si hi ha una cuina a disposició de la clientela, ha de ser diferent de la de la persona propietària.
- S'han de posar a disposició de la clientela els ingredients per preparar l'esmorzar.
- Totes les habitacions han de comptar amb cambra de bany completa (banyera, bidet, vàter i rentamans), integrada a l'habitació. N'hi pot haver amb dutxa, vàter i rentamans si, addicionalment, hi ha un bany comú amb banyera.

3. Prescripcions específiques dels complexos turístics rurals

Les condicions particulars mínimes dels complexos turístics rurals són:

- Sales d'estar i menjadors

- La superfície destinada a sales d'estar i menjadors ha de mantenir una relació amb la capacitat de l'establiment en la proporció següent: 1 m² per plaça i una superfície mínima d'11 m².
- Els establiments han de disposar de bar.
- Cuina
 - Les cuines han de tenir una capacitat suficient en relació amb la cabuda del menjador. Han de tenir ventilació directa o forçada per a la renovació de l'aire i l'extracció de fums. Els terres i les parets han d'estar revestits de materials no porosos i de característiques que en facilitin una neteja eficient. Han de disposar de càmeres frigorífiques independents per a carns i peixos, i la resta de categories ha de disposar de frigorífics independents per a ambdós usos. Han de tenir rebostos i cellers amb capacitat suficient.
 - Cuina opcional a cadascun dels immobles, amb frigorífic i equipament complet.
- Dormitoris
 - Instal·lació telefònica a totes les habitacions.
 - Totes les habitacions han de disposar de ventilació directa a l'exterior o a patis amb ventilació adequada. Igualment, han de tenir algun sistema efectiu d'enfosquiment que impedeixi el pas de la llum a voluntat del client.
 - La sala d'estar-menjador i el dormitori es poden unificar en una peça comuna denominada estudi. Les superfícies mínimes han de ser les següents: dormitori doble, 10 m²; dormitori individual, 7 m²; estudis, 20 m². L'alçària mínima de sostres ha de ser de 2,50 metres.
 - Per ser qualificada d'habitació amb terrassa, aquesta darrera ha de tenir com a mínim una superfície de 3,30 m², amb una amplada mínima d'1,30 metres.
- Serveis higiènics
 - Les superfícies mínimes de bany i lavabo han de ser les següents: bany complet (banyera i/o dutxa, bidet, vàter i rentamans), 4 m². Lavabo (dutxa, vàter i rentamans), 4 m².
 - El percentatge d'habitacions amb cambra de bany completa ha de ser, com a mínim, del 50%; la resta d'habitacions ha de tenir lavabo.
 - La qualitat de l'equipament de les cambres de bany ha d'assolir un nivell òptim. D'altra banda, el disseny n'ha de facilitar una neteja eficient.
 - La relació entre la capacitat de cada apartament i el nombre de banys o lavabos, segons les categories, queda establerta en els termes següents: fins a quatre places, un bany. Més de quatre places, un bany i un lavabo, com a mínim.
- Altres condicions
 - Climatització en zones d'ús comú de la clientela i a les habitacions.
 - Els establiments amb més de dues plantes (planta baixa i primer pis) han de disposar, com a mínim, d'un ascensor i d'un muntacàrregues.
 - Hi ha d'haver una entrada principal per als clients i una altra per al personal de servei, equipatge i mercaderies.

- Al vestíbul hi ha d'haver la recepció i la consergeria.
- Hi ha d'haver, com a mínim, un telèfon a disposició dels clients; el telèfon ha d'estar instal·lat en cabines tancades i insonoritzades, en totes les categories d'establiments.
- Tots els establiments han de disposar de lavabos generals, per a l'ús dels clients, independents per a senyores i senyors, amb doble porta.
- L'escala de clients ha de tenir una amplada mínima d'1,20 metres.
- L'escala de servei ha de tenir 1,10 metres d'amplada mínima. Es pot utilitzar com a escala d'incendis si reuneix les condicions establertes pels organismes competents en la matèria. Amb les mateixes condicions, la sortida de servei pot servir com a sortida d'incendis o d'emergència.
- Els passadissos, els terres dels quals han d'estar recoberts de materials acústics absorbents, han de tenir una amplada mínima d'1,40 metres.
- Hi ha d'haver un local tancat per dipositar l'equipatge.
- Caixa forta per a la custòdia de diners i objectes de valor dels clients, que s'hi dipositen contra rebut. Hi ha d'haver, a més, caixes fortes individuals, per llogar als clients, en nombre superior al 15% de les habitacions de què es disposi.
- Disposar d'office a cada planta.
- Piscina adaptada a la normativa que sigui d'aplicació.
- Àrea recreativa infantil adaptada a la normativa que sigui d'aplicació.

Serveis de cada modalitat

Serveis mínims

- Els serveis mínims que s'han d'oferir als allotjaments turístics en el medi rural són el d'allotjament i el de neteja d'habitacions i canvi de roba de llit i de bany a l'entrada de nous turistes.
- Els serveis mínims que s'han d'oferir als complexos turístics rurals són, a més dels assenyalats en el paràgraf anterior, el de restauració amb gastronomia tradicional de la comarca en què s'ubiquin.

Serveis complementaris

Els establiments turístics en el medi rural poden oferir com a serveis complementaris els següents:

- Menjars i begudes.
- Custòdia de valors.
- Bugaderia.
- Venda de productes artesanals i gastronòmics propis de la comarca.

- Informació referent als recursos turístics de la comarca.
- Activitats de turisme actiu.
- Altres serveis complementaris vinculats al medi rural.

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- Els preus dels serveis turístics són lliures.
- Les tarifes de preus han d'estar sempre a disposició dels usuaris i s'han d'exposar en un lloc visible dels establiments turístics.
- Les tarifes de preus, així com les factures corresponents als serveis turístics efectivament prestats o contractats, han d'estar desglossades per conceptes i redactades, en tots els casos, en castellà.

Facturació i pagament dels serveis turístics

- El cobrament dels serveis s'ha de fer mitjançant factura o tiquet.
- La factura o el tiquet es pot formalitzar pel preu de l'allotjament i pels serveis complementaris que no hi estan inclosos, de manera conjunta o separatament, a criteri de l'empresa. A la factura o al tiquet dels serveis complementaris, s'han d'adjuntar els comprovants corresponents que acrediten la utilització del servei per part del client, especificant el cost desglossat d'aquests serveis. La factura o el tiquet per al preu de l'allotjament pot reflectir únicament el total, sempre que hi consti el període d'estada i el nombre de nits del turista i el preu per dia.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

- L'usuari de serveis turístics té dret a:
 - Rebre informació veraç, completa i prèvia a la contractació sobre els béns i els serveis que se li ofereixen.
 - Obtenir de l'altra part contractant els documents que acrediten els termes de la contractació.
 - Rebre el bé o servei contractat d'acord amb les característiques anunciades i, en tots els casos, que la naturalesa i la qualitat mantinguin proporció directa amb la categoria de l'empresa o l'establiment turístic.
 - Tenir garantida a l'establiment la seguretat de l'usuari i dels seus béns en els termes establerts en la legislació vigent. Els titulars dels establiments turístics han

d'adoptar les mesures necessàries per garantir que l'usuari turístic estigui informat inequívocament de les instal·lacions o els serveis que suposin algun risc i de les mesures de seguretat adoptades.

- Tenir garantides a l'establiment la tranquil·litat i la intimitat de l'usuari.
 - Rebre factura o tiquet del preu abonat pel servei turístic prestat.
 - Exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibeixi públicament, d'acord amb allò que estableix la normativa corresponent, el distintiu acreditatiu de la classificació, la capacitat i qualsevol altra variable de l'activitat, així com els símbols de qualitat normalitzada.
 - Formular queixes i reclamacions i, a aquest efecte, exigir que li sigui lliurat el full oficial en el moment de plantejar la reclamació.
 - Rebre de l'administració competent informació objectiva sobre els diferents aspectes dels recursos i de l'oferta turística d'Andalusia.
- En cap cas l'accés als establiments turístics no pot ser restringit per raons de discapacitat, raça, lloc de procedència, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- L'usuari de serveis turístics té les obligacions següents:
 - Observar les regles de convivència i higiene dictades per a la utilització adequada dels establiments turístics.
 - Respectar els reglaments d'ús o règim intern dels establiments turístics, sempre que aquests no siguin contraris a aquesta llei o a les disposicions que la desenvolupen, i estiguin adequadament aprovats i diligenciats per l'administració.
 - Pagar el preu dels serveis contractats en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat, sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació eximeixi de les obligacions de pagament.
 - Respectar els establiments, les instal·lacions i les propietats de les empreses turístiques que utilitzin o freqüentin.
 - Respectar l'entorn mediambiental d'Andalusia.

Deures de les empreses turístiques

- Són obligacions de les empreses turístiques les següents:
 - Anunciar o informar els usuaris, prèviament, sobre les condicions de prestació dels serveis i del preu.
 - Facilitar els béns i els serveis amb la màxima qualitat en els termes contractats, d'acord amb la categoria de l'establiment, i amb allò que disposin les reglamentacions corresponents.
 - Donar la màxima publicitat als preus de tots els serveis.

- Facturar els serveis d'acord amb els preus establerts.
 - Tenir cura del bon funcionament i manteniment de totes les instal·lacions i els serveis de l'establiment.
 - Tenir cura del bon tracte que es dona als clients, per part del personal de l'empresa.
 - Facilitar al client, quan ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
 - Facilitar a l'administració la informació i documentació preceptiva per al correcte exercici de les atribucions que legalment i reglamentària li corresponen.
- En particular han de complir les obligacions següents:
 - Comunicar a les persones usuàries les característiques generals i específiques del servei.
 - Comunicar a les persones usuàries els preus màxims i mínims i, en tots els casos, exposar la llista en un lloc visible.
 - Entregar el justificant del pagament del servei prestat i, si escau, de la reserva efectuada.
 - Adoptar les mesures necessàries per garantir que les persones usuàries, quan utilitzin els serveis turístics, respectin la normativa mediambiental que sigui aplicable, especialment quan es tracti d'espais naturals protegits, terrenys forestals i vies pecuàries, i, en tots els casos, observar la normativa relativa a incendis i cura del medi rural. Les empreses titulars de les activitats de turisme actiu són responsables de la recollida dels residus quan el servei no sigui prestat per altres entitats.
 - Així mateix, és obligatori advertir a les persones usuàries, abans de formalitzar la reserva, la celebració de qualsevol esdeveniment festiu que pugui alterar les condicions normals de la prestació del servei.

Aragó

Administració i departament implicats

Gobierno de Aragón. Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

Legislació

Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón.

Ley 3/2010, de 7 de junio, por la que se modifica parcialmente la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón.

Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados viviendas de turismo rural.

Denominació i identificació

Els allotjaments de turisme rural han d'ocupar edificacions d'especials característiques de construcció, entorn i tipicitat, ubicades necessàriament en assentaments tradicionals amb un nombre d'habitants de dret inferior als límits establerts reglamentàriament segons si són habitatges de turisme rural o hotels rurals.

Es determinen reglamentàriament els requisits que han de reunir i els criteris de classificació atenent, entre altres circumstàncies, la ubicació i les característiques, així com, si escau, l'oferta de serveis complementaris.

Els allotjaments de turisme rural poden adoptar les modalitats d'hotel rural o habitatge de turisme rural.

1. Hotels rurals

Els *hotels rurals* són aquells establiments hotelers que, complint els requisits que s'estableixin reglamentàriament, estan ubicats en immobles de valor arquitectònic singular o que responen a l'arquitectura tradicional de la zona.

2. Habitatges de turisme rural

Són *habitatges de turisme rural* les cases independents, amb característiques pròpies de l'arquitectura tradicional de la zona, en les quals es proporciona, mitjançant el pagament d'un preu, el servei d'allotjament i, eventualment, altres serveis complementaris.

Han de reunir les condicions següents:

- Tractar-se d'un edifici tradicional o que, sense ser-ho, s'adeqüi a les característiques arquitectòniques de la zona on està situat.
- Oferir un mínim de dues habitacions dobles i un màxim de sis, que no poden superar les dotze places d'allotjament nominal.
- Situar-se en un nucli urbà de menys de 1.000 habitants o, en els casos en què aquesta xifra sigui superior, que estiguin situats clarament fora del nucli urbà.

Segons el règim d'explotació, es classifiquen en els tipus següents:

2.1. Habitatge de turisme rural d'allotjament compartit

Quan el titular de l'establiment comparteix l'ús del seu habitatge propi amb una zona dedicada a l'allotjament d'hostes.

2.2. Habitatge de turisme rural d'allotjament no compartit

Quan el titular de l'establiment ofereix l'ús i gaudi d'aquest en condicions d'equipament, instal·lacions i serveis que en permetin la utilització immediata.

Es pot classificar en:

- Casa de turisme rural pròpiament dita, quan es tracti d'un edifici independent destinat a l'allotjament com a unitat i que disposi d'una cuina, una sala d'estar-menjador, dos dormitoris o més i un bany o més.
- Apartament de turisme rural, quan es tracti d'un conjunt independent d'habitacions que disposi, com a mínim, d'una cuina, una sala d'estar-menjador, dos dormitoris o més i un bany o més.

En relació amb les instal·lacions i els serveis que s'ofereixen, els habitatges de turisme rural es divideixen en dues categories identificades per baldes: bàsica i superior.

3. Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Els establiments autoritzats per a l'exercici de l'activitat d'habitatge de turisme rural han d'exhibir a l'entrada principal una placa identificadora normalitzada en què figuri el logotip d'Habitatge de Turisme Rural i la categoria pertinent.

Requisits tècnics

1. Hotels rurals

Decret 153/1990, d'11 de desembre, de la Diputació General d'Aragó, pel qual s'aprova el Reglament en què s'estableixen les normes de construcció i d'instal·lació per a la classificació dels establiments hotelers.

2. Habitatges de turisme rural

Requisits tècnics comuns

Categoria bàsica

- Aigua corrent potable.
- Electricitat.
- Farmaciola de primers auxilis en cas d'habitatges aïllats.
- Servei telefònic per al conjunt de l'habitatge de turisme rural a l'abast del client. Als habitatges d'allotjament no compartit, s'entén que el requisit està assolit quan el telèfon està instal·lat a l'habitatge dels propietaris al mateix nucli urbà.
- Qualitat adequada en la prestació dels serveis.
- Alguns elements calefactores que permetin un mínim de confort dins dels habitatges que obren fora de la temporada d'estiu.
- Sales d'estar i menjadors
 - Sala d'estar-menjador dotada del mobiliari i l'equipament necessaris en perfecte estat d'ús i de conservació.
- Dormitoris
 - Les superfícies mínimes han de ser de 10 m² per a les habitacions dobles i de 6 m² per a les individuals.
 - Han de tenir il·luminació i ventilació àmplia i directa a l'exterior o a patis no coberts.
 - Han de comptar amb mobiliari i equipament adequats i suficients, que han d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació. No es permet la utilització de lliteres.
 - Han d'estar dotats de l'aïllament necessari per preservar-los dels sorolls i impedir el pas de la llum a voluntat del client.
 - Roba de llit i de bany adequada al nombre d'hostes de l'habitatge.
- Serveis higiènics
 - Cambra de bany amb aigua calenta i freda per cada sis places d'allotjament o fracció.
 - Ha d'estar equipada amb vàter amb tancament hidràulic, rentamans i dutxa o banyera.

- Ha de disposar, a més, de mirall per a la cura personal i presa de corrent en un lloc adequat per a la utilització.

Categoria superior

A més de complir les prescripcions establertes en l'apartat anterior, han de reunir els requisits següents:

- Estar ubicats en un marc estètic de qualitat, segons els patrimonis cultural i natural.
- Edifici amb façana arquitectònicament coherent amb l'entorn o de configuració singular.
- Els habitatges de turisme rural d'allotjament compartit han de comptar amb bany incorporat a totes les habitacions, i les de no compartit, amb un bany per cada quatre places o fracció.
- Calefacció suficient i adequada tant a les habitacions com a les zones comunes.
- Estil decoratiu autòcton o singular.
- Qualitat acurada en la prestació dels serveis.

Requisits tècnics específics

1. Habitatges de turisme rural d'allotjament no compartit

A més de les prescripcions comunes, els habitatges de turisme rural d'allotjament no compartit han de comptar, per a l'ús exclusiu de les persones allotjades, amb una cuina ben equipada, amb els elements indispensables següents: cuina amb combustible suficient per ser utilitzada durant tot el període que duri l'estada del client, frigorífic, rentadora o servei de bugaderia, vaixel·la i cobrateria suficient. Tots els elements han d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.

A la casa hi ha d'haver un inventari dels utensilis de cuina i del mobiliari i dels complements existents exposat al públic.

2. Habitatges de turisme rural d'allotjament compartit

A més de les prescripcions comunes, els habitatges de turisme rural d'allotjament compartit han de complir:

- La cambra o cambres de bany destinades als usuaris han de ser diferents de les que tingui per a l'ús propi el titular de l'establiment.
- Quan la sala d'estar-menjador sigui compartida amb el titular de la casa, els usuaris poden utilitzar-la en qualsevol moment.

Serveis de cada modalitat

Els habitatges de turisme rural poden oferir als usuaris tots els serveis complementaris que considerin oportuns, comunicant-ho prèviament al servei provincial que correspongui i donant la publicitat adequada de serveis i preus.

Habitatges de turisme rural d'allotjament compartit

El servei de mantenició ha de consistir en:

- Esmorzar. Aquest servei és obligatori per al titular, i optatiu per al client.
- Servei de dinar i sopar optatiu.

Aquests serveis han d'anar dirigits exclusivament als ocupants de l'allotjament; està prohibida la prestació a persones alienes a l'habitatge com a exercici irregular de l'activitat de restauració.

Règim de preus

1. Hotels rurals

Aplicació de preus

Els preus tenen la consideració de globals; només s'ha d'indicar la inclusió o no de l'impost sobre el valor afegit.

Notificació de preus

El client ha de ser informat, abans de l'admissió, dels preus que corresponen als serveis que ha sol·licitat inicialment, mitjançant el lliurament d'un full en què ha de constar: el nom, el lloc i la categoria de l'establiment, el nom o la identificació de la unitat d'allotjament, el preu i les dates d'entrada i sortida. El full s'ha de conservar durant el període d'estada a l'habitatge.

Pagament de les factures

Els clients tenen l'obligació de satisfer el preu dels serveis facturats en el temps i el lloc convinguts. A falta de conveni, s'entén que han d'efectuar el pagament dins del mateix establiment i en el moment en què se'ls presenti el full de cobrament de la factura.

Requisits de les factures

La factura ha d'expressar, ja sigui nominalment o en clau, desglossats per conceptes, els diversos serveis prestats per l'establiment d'allotjament turístic, amb separació dels serveis com ara allotjament, esmorzar, menjars o pensió alimentària i, si escau, dels serveis de telèfon i dels denominats extres.

A les factures, que els establiments han d'expedir a tots els clients, hi ha de figurar, com a mínim, el nom del client, la identificació de la unitat d'allotjament utilitzat, el nombre de persones allotjades i les dates d'entrada i de sortida de l'allotjament.

Preus

El preu de les habitacions es compta per dies o jornades. La jornada d'allotjament comença i acaba a les 12 hores, excepte si hi ha un pacte contrari.

Es considera que el client que no abandoni l'habitació que ocupa a l'hora indicada allarga la seva estada com a mínim un dia més.

El gaudi de l'allotjament i d'altres serveis durarà el termini convingut entre l'establiment i el client o el seu representant. Aquest termini és modificable de mutu acord entre l'establiment i el client.

2. Habitatges de turisme rural

Han de complir allò que s'ha establert anteriorment.

Els preus de l'allotjament inclouen l'ús de la roba de llit, tovalloles, així com les despeses d'electricitat, calefacció i aigua.

La neteja diària de les cambres també hi està inclosa, excepte en els habitatges de turisme rural d'allotjament no compartit, llevat que les dues parts ho acordin.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

- Obtenir informació prèvia, veraç, completa i objectiva sobre els béns i els serveis que se li ofereixen i el preu.
- Accedir als establiments turístics en condició d'establiments públics.
- Rebre els serveis turístics en les condicions ofertes o pactades; els serveis s'han de correspondre amb la categoria de l'establiment.
- Rebre un tracte correcte per part del personal dels establiments turístics.
- Obtenir tots els documents que acreditin els termes de la contractació de serveis i, en tots els casos, les factures o els justificants de pagament.
- Obtenir un servei adequat quant a la seguretat de les persones i de les coses.
- Formular queixes i reclamacions.
- La resta de drets reconeguts per l'ordenament jurídic en relació amb la protecció dels consumidors i usuaris.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Observar les normes de convivència social i d'higiene per a la utilització adequada dels establiments turístics.
- Respectar els reglaments d'ús o règim interior dels establiments turístics, sempre que no siguin contraris a l'ordenament jurídic.
- Efectuar el pagament dels serveis prestats en el moment de la presentació de la factura o en el moment i el lloc convinguts, sense que el fet de presentar una reclamació o una queixa eximeixi del pagament esmentat.
- Respectar el patrimoni natural i cultural d'Aragó.

Deures de les empreses turístiques

- Comptar amb les autoritzacions previstes en aquesta llei.
- Oferir els serveis a què estiguin obligats segons la classificació de les seves empreses i establiments turístics, en les condicions ofertes o pactades amb el turista, d'acord amb la llei i els reglaments dictats.
- Tenir cura del bon estat general de les dependències i del manteniment de les instal·lacions i dels serveis de l'establiment, i garantir un tracte correcte als clients.
- Informar prèviament amb objectivitat i veracitat els turistes sobre el règim dels serveis que s'ofereixen a l'establiment, les condicions de prestació d'aquests i el preu, de manera accessible.
- Comunicar a l'òrgan competent, abans de l'aplicació, els preus dels serveis oferts i exhibir-los en un lloc visible i de manera llegible, junt amb el distintiu corresponent a la classificació de l'establiment.
- Tenir fulls de reclamacions a disposició dels turistes, i fer-ne entrega d'un exemplar si així ho sol·liciten.
- Facturar detalladament els serveis d'acord amb els preus oferts o pactats.
- Disposar dels llibres i de la resta de documents que s'exigeixin segons la legislació vigent.
- Facilitar, en els termes establerts per l'ordenament jurídic, l'accessibilitat als establiments de les persones amb discapacitat.
- Proporcionar a les administracions públiques la informació i la documentació necessàries per a l'exercici de les atribucions legalment reconegudes.
- Subscriure les assegurances obligatòries amb les cobertures mínimes exigides pels reglaments de desenvolupament d'aquesta llei, i estar al corrent del pagament de les primes corresponents.

Canàries

Administració i departament implicats

Gobierno de Las Canarias. Consejería de Turismo.

Legislació

Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias.

Ley 19/2003, de 14 de abril, por la que se aprueban las Directrices de Ordenación General y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias. La tercera disposición adicional modifica algunos artículos de la Ley 7/1995.

Ley 14/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias.

Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la actividad turística de alojamiento.

Denominació i identificació

S'entén per establiment turístic d'allotjament l'immoble, el conjunt d'immobles o la part dels mateixos que, amb els seus béns mobles, constitueix una unitat funcional i de comercialització autònoma, l'explotació del qual correspon a una única empresa que ofereix serveis d'allotjament amb finalitats turístiques, acompanyats o no d'altres serveis complementaris.

Modalitats

Establiment hotel·ler: l'establiment turístic d'allotjament que ofereix els serveis d'allotjament i alimentació.

Establiment extrahotel·ler: l'establiment turístic d'allotjament que ofereix servei d'allotjament acompanyat o no d'altres serveis complementaris.

Són susceptibles de ser oferts com a allotjaments per al turisme rural: hotels rurals (establiment hotel·ler) i cases rurals (establiment extrahotel·ler).

1. Hotels rurals

L'establiment hoteler que està situat en un immoble situat en sòl rústic i l'edificació constitueix un bé immoble integrant del patrimoni històric de la Comunitat Autònoma de Canàries, inclòs en algun dels instruments que preveu l'article 15 de la Llei 4/1999, de 15 de març, de patrimoni històric de Canàries o norma que la substitueixi.

2. Cases rurals

L'establiment extrahoteler ubicat en un immoble situat en sòl rústic i l'edificació constitueix un bé integrant del patrimoni històric de la Comunitat Autònoma de Canàries, inclòs en algun dels instruments previstos en l'article 15 de la Llei 4/1999, de 15 de març, de patrimoni històric de Canàries o norma que la substitueixi, i que està dotada de l'equipament i les instal·lacions necessàries per a la conservació, la manipulació i el consum d'aliments.

L'accés als establiments ubicats en el medi rural ha de ser practicable des d'una via rodada.

Tant els hotels rurals com les cases rurals es classifiquen en una sola i única categoria.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A l'exterior, al costat de l'entrada principal de l'establiment i en lloc molt visible, és obligatòria l'exhibició d'una placa distintiva en la qual figuri la modalitat, la tipologia i la categoria a què pertanyi.

Requisits tècnics

Els establiments turístics d'allotjament han de tenir els equipaments mínims següents:

- Aparcament privat per a turismes en una proporció d'una plaça per cada tres unitats d'allotjament. Han de situar-se al subsòl, llevat que els plans insulars d'ordenació determinin solucions més adequades que s'hauran de justificar. Si es disposen a l'aire lliure, han d'estar dotats de barrera vegetal arbrada i umbracles que minimitzin l'impacte ambiental. Dins de les zones destinades a aparcament, s'ha de fer l'oportuna reserva de places en benefici de persones amb mobilitat reduïda en els termes establerts en la normativa sobre accessibilitat i supressió de barres físiques i de la comunicació. Del nombre total de places d'aparcaments, un 80% es pot situar en aparcaments concertats que no estiguin en un radi superior a 200 metres.
- Voreres situades dins del recinte de la parcel·la, aptes per resoldre l'arribada i recepció de, com a mínim, un autocar i un turisme simultanis, i ha de quedar resolt

el trànsit intern i la seva connexió amb la xarxa viària pública. Per als establiments turístics de menys de cent places d'allotjament, així com per als establiments turístics existents, que per impossibilitat tècnica no puguin complir aquest requisit, es pot reduir aquest índex de simultaneïtat.

- Superfície mínima de 9 m² de parcel·la per plaça d'allotjament destinada a zones enjardinades, 2 m² de la qual es poden destinar a zones esportives o recreatives.

Zones de distribució de l'establiment

| | Hotel rural | Casa rural |
|-------------------------------|-------------|------------|
| Zona general | X | - |
| Unitat d'allotjament | X | X |
| Zona de serveis i manteniment | X | - |
| Zona d'exterior i esbarjo | X | X |

General: la zona general de l'establiment queda constituïda pels espais destinats a la interrelació dels usuaris turístics, com ara el vestíbul, la recepció, els salons, les terrasses, els lavabos generals, les voreres i els aparcaments.

Unitat d'allotjament: la peça independent d'un establiment turístic d'allotjament destinada a ús exclusiu i privatiu de l'usuari turístic, dotada de la infraestructura, l'equipament, el mobiliari i els estris necessaris, on es poden desenvolupar diferents activitats d'esbarjo, higiene, son, i si és el cas, conservació, manipulació i consum d'aliments.

Zona de serveis i manteniment: formada pels espais de l'establiment on es desenvolupen les activitats necessàries per al seu funcionament i manteniment, com ara la cuina, els magatzems, les cambres de neteja, l'espai de residus, els vestuaris de personal o l'habitació de màquines i instal·lacions. Aquestes dependències han d'estar en condicions adequades de neteja, qualitat i servei.

Zona d'exterior i esbarjo: els espais enjardinats i els espais de l'establiment on es desenvolupen activitats de lleure, esportives i de pràctiques de jocs.

Requeriments mínims de superfície útil

| | Hotel rural | Casa rural |
|--|--------------------|------------|
| Unitat d'allotjament (m ²) ⁽¹⁾ | 19 | 35 |
| Plaça extra en les unitats d'allotjament (m ²) | 6 | 6 |
| Zona general (m ²) × plaça d'allotjament | 1,1 ⁽²⁾ | - |

⁽¹⁾ Els m² establerts corresponen al còmput superfície útil total per a dues places.

⁽²⁾ La dimensió total mínima de l'àrea general en aquests establiments és de 20 m².

| Hotel rural i casa rural | |
|---|---|
| Equipaments mínims comuns en les unitats d'allotjament | Sistema de tancament interior de seguretat en portes d'accés. |
| | Sistema efectiu de foscó que impedeixi totalment l'entrada de llum a voluntat de l'usuari turístic. |
| | Sistema d'apagat de la llum principal des del llit i a la sortida de l'habitació. |
| | Endolls no disponibles per a un altre ús, amb indicador de voltatge, amb un mínim de dos, un dels quals ha d'estar a la zona de neteja, i l'altre, a la resta de la unitat d'allotjament. |
| | Taula de treball o escriptori amb il·luminació pròpia i adequada amb la seva cadira corresponent (requisit no necessari als hotels rurals). |
| | Televisor. |
| | Telèfon. |
| | Llits dobles o individuals amb les dimensions mínimes següents: individuals, 0,90x2 metres; dobles, 1,50x2 metres. |
| | Equipament de llit compost de matalàs i protector de matalàs. |
| | Roba de llit (per llit) i joc de tovalloles (per usuari turístic). |
| | Tauletes de nit o estructura destinada a aquesta funció. |
| | Sistema d'il·luminació adequat per a la lectura. |
| | Portaequipatge o estructura apta per a la col·locació i obertura de maletes i anàlegs. |
| | Armari, vestidor o espai destinat a aquesta finalitat amb un nombre suficient de penjador, de material no deformable i d'estil homogeni. |
| | Mirall de cos sencer. |
| | Inodor. |
| | Rentamans. |
| Zona de bany d'1,50 m ² . A la zona de bany hi ha d'haver un sistema que impedeixi la sortida d'aigua. | |
| Les suites han de tenir dutxa i banyera independents. | |
| Assecador amb una potència mínima de 1.800 watts. | |
| Suport per posar objectes de neteja en cas que no hi hagi un taulell o similar. | |
| Tovallolers o penjadors amb capacitat suficient. | |

| Hotel rural i casa rural | |
|---|---|
| Equipaments mínims comuns per a la conservació, la manipulació i el consum d'aliments en establiments extrahotelers | La zona de cuina ha de comptar amb llum pròpia. |
| | Campana o sistema per afavorir l'extracció de fums. |
| | Placa de cocció. |
| | Aigüera. |
| | Nevera. |
| | Superfícies de treball per a la manipulació i el consum d'aliments. |
| | Mobles per a estris de cuina. |
| | Vaixella, cobrateria i cristalleria en nombre adequat a la capacitat d'allotjament. |
| | Parament i llenceria suficients per a la manipulació i el consum d'aliments. |
| | Estris de neteja. |
| | A les cases rurals s'ha de disposar de rentadora o d'instal·lacions de bugaderia. |

En el termini de tres anys comptats des de la presentació de la comunicació d'inici de l'activitat o, si escau, des de la notificació de l'atorgament de l'autorització d'obertura, tant els hotels rurals com les cases rurals han de disposar d'alguna certificació de qualitat i de gestió mediambiental, que ha de ser específica en el cas que sigui procedent.

Serveis inclosos en el preu d'allotjament

| | Hotel rural | Casa rural |
|---|--------------------|-------------------|
| Subministrament permanent d'aigua i d'energia o combustible | X | X |
| Bressols | X | X |
| Custòdia de diners i objectes de valor en caixa forta general, contra rebut | X | - |
| Caixes fortes individuals | X | - |
| Dipòsit d'equipatges | X | - |
| Servei de manteniment i de neteja | X | X |
| Accés a Internet en l'àrea general | X ⁽¹⁾ | - |
| Accés a Internet en la unitat d'allotjament | X ⁽¹⁾ | - |
| Assistència mèdica (pròpia o concertada) | X | X |

⁽¹⁾ El servei queda condicionat a la possibilitat real de la seva contractació per l'establiment amb la companyia corresponent.

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- Les llistes de preus han de contenir la data en què es publiquen o s'anuncien públicament, i, per tant, s'apliquen.
- No es poden cobrar preus superiors als indicats en les llistes de preus, ni es pot cobrar per conceptes no sol·licitats o oferts.
- Les llistes de preus s'han de col·locar en un lloc visible i de fàcil lectura.

Facturació i pagament dels serveis turístics

- Sense perjudici de les disposicions vigents en matèria fiscal, el cobrament dels serveis es fa mitjançant factura que, a més de reunir els requisits establerts en la normativa en vigor, ha d'incloure la descripció i l'import dels serveis utilitzats pel client i la data, designats nominalment o mitjançant clau. En aquest darrer cas, el mateix imprès de la factura ha d'explicar les claus emprades. Quan la contractació es faci amb operadors turístics o altres entitats d'intermediació turística, la facturació dels serveis compresos en l'apartat anterior podrà efectuar-se directament amb aquests.
- La factura es pot formalitzar pel preu de l'allotjament i pels serveis complementaris no inclosos, de manera conjunta o separadament, a criteri de l'empresa. A la factura dels serveis complementaris s'han d'adjuntar els comprovants corresponents que acreditin l'ús del servei pel client, especificant el cost desglossat d'aquests serveis.
- La factura pel preu de l'allotjament pot reflectir únicament el total, sempre que hi consti el període d'estada i/o el nombre de pernотacions del client i el preu per dia.

Drets i deures

Deures en general

Tota activitat turística desenvolupada a l'Arxipèlag Canari ha de:

- Salvaguardar el medi ambient i els valors ecològics de les illes.
- Protegir les manifestacions culturals i l'estil de vida de la població de qualsevol agressió, manipulació o falsejament.
- Preservar i, en cas de danys, restaurar els béns públics o privats que mantenen relació amb el turisme.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- S'entén per usuari turístic o turista la persona que utilitza els establiments i béns turístics o rep els serveis que li ofereixen les empreses d'aquestes característiques i que, com a client, demanda i gaudeix.
- Com a tal, i amb independència dels drets que l'assisteixen com a consumidor d'acord amb la normativa general, l'usuari turístic té, en els termes previstos en la llei, els drets següents:
 - A rebre informació veraç, prèvia i completa sobre els béns i els serveis que se li ofereixen.
 - A rebre de l'establiment turístic elegit béns i serveis d'acord, en característiques i qualitat, amb la categoria que aquest ostenta.
 - A tenir garantida, a l'establiment, la seguretat, la tranquil·litat i la intimitat personal.
 - A formular queixes i reclamacions.
- L'accés als establiments turístics a què es refereix la llei és lliure, sense altres limitacions que aquelles derivades de les reglamentacions específiques de cada activitat, que han de determinar expressament els casos en què es pot exigir contraprestació per l'accés.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Els clients tenen l'obligació de satisfer l'import dels serveis facturats, en el temps i el lloc acordats. A manca de pacte previ, s'entén que el pagament s'ha de fer al mateix establiment i en el moment en què se'ls presenti el cobrament de la factura.

Deures de les empreses turístiques

- Amb caràcter previ a la formalització de la reserva o contractació dels serveis, s'ha d'informar de les condicions d'accés a l'establiment, hores d'entrada i sortida, admissió d'animals de companyia, règim de reserves i preus del servei d'allotjament. A més, els establiments ubicats en el medi rural han d'informar sobre les condicions d'accés.
- A la recepció i a cada unitat d'allotjament hi ha d'haver a disposició de l'usuari turístic un catàleg de serveis i ús d'equipaments de l'establiment que contingui, com a mínim, informació relativa a:
 - Les condicions econòmiques o els preus d'utilització dels equips, les instal·lacions i els serveis que s'ofereixin i no quedin compresos en el preu del servei d'allotjament.
 - Les condicions d'accés i ús de l'equipament, les instal·lacions i els serveis.
 - Els horaris del servei de menjars, si escau.
 - Les activitats d'animació, si és el cas, indicant els dies, horaris i llocs en què tinguin lloc.

- Les activitats i els serveis especialment susceptibles de generar riscos per a la salut o seguretat de l'usuari amb indicació de la naturalesa, les característiques, les possibles responsabilitats que puguin derivar i l'adopció de precaucions en el seu desenvolupament, si escau.
- La informació, fins i tot la publicitària, que falsegi la veritat presentant béns i serveis en condicions millors que les reals, dona dret a l'usuari turístic a rebre-les en les condicions anunciades o bé a la indemnització pels danys i perjudicis ocasionats.
- Les empreses són responsables de les deixalles d'embalatges, envasos i qualsevol altre element dipositat a l'exterior dels seus locals, que incompleixin les normes sobre dipòsit i recollida de deixalles. Les administracions públiques amb competència turística han d'exigir-ne la retirada.
- Les papereres, els serveis sanitaris i els altres elements d'higiene general i de neteja pública s'han de mantenir permanentment en bon estat de servei.
- Tot establiment obert al públic que desenvolupi una activitat turística ha de complir, a més de la normativa sobre seguretat de les instal·lacions i protecció contra incendis, la normativa específica en matèria turística. Abans de la concessió de l'autorització prèvia a l'exercici d'activitats turístiques reglamentades, l'administració competent ha de comprovar que es reuneixen totes aquestes mesures.
- Les empreses han d'informar inequívocament l'usuari turístic de les instal·lacions o els serveis que suposin algun risc i de les mesures de seguretat adoptades.
- Igualment, ha d'informar de l'edat mínima per a la pràctica d'activitats de risc; queda prohibida l'oferta a menors d'entreteniments que suposin algun perill per a la seva integritat física o salut mental.
- El personal dels establiments turístics que reglamentàriament es determini ha d'estar capacitat per a la pràctica de primers auxilis, lluita contra incendis i evacuació de persones cap a les sortides d'emergència. Aquests establiments han d'indicar aquestes circumstàncies a la informació impresa sobre els sistemes de seguretat.
- Les empreses turístiques estan obligades a tenir a cada establiment els fulls de reclamacions a disposició dels clients.
- La persona encarregada de l'establiment està obligada a facilitar els fulls de reclamació a l'usuari turístic que ho sol·liciti i a facilitar-li, a més, les explicacions necessàries per complimentar-lo adequadament.
- A l'establiment s'ha d'anunciar de manera ben visible i inequívoca, expressada en castellà, anglès, alemany i altres llengües a escollir, l'existència de fulls de reclamació a disposició dels clients.
- Tant les característiques dels fulls de reclamació com el procediment de tramitació de les reclamacions es determina reglamentàriament.
- En tots els casos, quan la queixa es formuli directament davant d'una administració pública, aquesta n'estendrà un rebut. Es traslladarà una còpia de totes les queixes i reclamacions a la inspecció turística de l'administració autonòmica.
- S'ha de notificar al reglament la resolució que s'adopti com a conseqüència de la queixa.

Cantàbria

Administració i departament implicats

Gobierno de Cantabria. Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

Legislació

Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

Decreto 83/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Denominació i identificació

Per medi rural s'entén aquell medi on la base de subsistència ha estat o és l'agricultura, la ramaderia o altres activitats tradicionals, d'hàbitat poblacional dispers o en què, tot i que forma nuclis urbans, el nombre d'habitants no supera els 1.250.

Es consideren empreses d'allotjament turístic en el medi rural les empreses dedicades de manera professional a proporcionar als seus clients, mitjançant el pagament d'un preu, residència o habitació a palacios i casonas de Cantàbria, posadas de Cantàbria i habitatges rurals de Cantàbria. Aquest servei pot anar acompanyat d'altres de complementaris.

Els allotjaments són els següents: *palacios i casonas cántabras, posadas de Cantabria* i habitatges rurals.

1. Palacios i casonas cántabras

Situats en immobles amb un valor arquitectònic tradicional, històric o cultural certificats per l'administració autonòmica, a través del servei competent en matèria de protecció del patrimoni cultural de Cantàbria.

2. Posadas de Cantabria

Situats en immobles amb data de construcció anterior a 1950, amb tipologia constructiva pròpia del medi rural, i construïts amb pedra de cadirat, maçoneria amb pedra del lloc, maó rústic, fusta o una combinació d'algun d'aquests materials, sempre que es respectin els elements arquitectònics ja existents que caracteritzen la singularitat de l'edifici, i almenys dues de les façanes dels quals siguin a l'exterior. Únicament es poden integrar en l'allotjament aquells annexos que puguin considerar-se com a edificacions vinculades a la principal, que constitueixin un conjunt homogeni i que conservin la seva fisonomia original.

3. Habitatges rurals

Situats en immobles amb data de construcció anterior a 1950, amb tipologia constructiva pròpia del medi rural, i construïts amb pedra de cadirat, maçoneria amb pedra del lloc, maó rústic, fusta o combinació d'algun d'aquests materials, sempre que es respectin els elements arquitectònics ja existents que caracteritzen la singularitat de l'edifici, i almenys dues de les façanes dels quals siguin a l'exterior. Únicament es poden integrar en l'allotjament aquells annexos que puguin considerar-se com a edificacions vinculades a la principal, que constitueixin un conjunt homogeni i que conservin la seva fisonomia original.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural poden incloure en la seva denominació la pròpia de la categoria que els correspongui, sempre que vagi acompanyada d'algun altre terme, però mai la d'altres categories.

Les denominacions que continguin el terme rural només poden ser utilitzades pels establiments d'allotjament turístic en el medi rural.

Tots els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han d'exhibir obligatòriament, al costat de l'entrada principal i en un lloc visible, una placa d'identificació de la seva categoria, que s'ajusti a les mesures i als colors especificats.

Palacios i *casonas cántabras* poden utilitzar, a més, la placa corresponent a la categoria en què quedin inclosos d'acord amb la classificació dels hotels (tres, quatre o cinc estrelles).

Requisits tècnics

Requisits comuns

Qualitat de les instal·lacions i dels serveis

- La qualitat de les instal·lacions, de l'equipament i del mobiliari de l'establiment, així com dels serveis que presti, ha d'estar d'acord en tot moment amb la modalitat i categoria sota les quals és objecte d'explotació.
- La capacitat de places de l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural es determina per la suma del nombre de llits fixos i supletoris o convertibles declarats.
- Tots els espais de l'establiment han d'estar identificats per afavorir la circulació dels clients.

Sistemes de seguretat i protecció contra incendis

- Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de tenir un sistema de seguretat i protecció contra incendis, de conformitat amb el que preveu la legislació aplicable, a més a més de complir amb les mesures de seguretat següents:
 - Les escales d'incendis han d'estar sempre lliures d'objectes o obstacles en tot el seu àmbit i recorregut.
 - Les portes de sortida d'emergència no han de tenir pany i s'han d'obrir en el sentit de l'evacuació, han d'estar dotades de dispositius «antipànic» i sempre lliures d'objectes i obstacles.
 - Les lluminàries de senyalització i emergència i la senyalització dels recorreguts per a l'evacuació i sortida d'emergència han d'estar sempre en perfecte estat.
 - A la sortida de cada habitació hi ha d'haver, en lloc fàcilment visible, un plànol de la planta de l'establiment on estigui ubicada, assenyalant la seva situació, el recorregut d'evacuació més pròxim i la situació dels extintors.

Insonorització

- En els establiments d'allotjament turístic en el medi rural, la insonorització de les seves instal·lacions és un element principal de confort i, per garantir-ne l'efectivitat, s'exigeix l'adopció de les mesures següents:
 - Les unitats d'allotjament han d'estar insonoritzades, tant en sentit vertical com horitzontal.
 - Les dependències d'ús comú (vestíbul, recepció, menjadors, salons i altres sales polivalents) han de comptar, a més, amb un aïllament exterior, de manera que els materials emprats en els revestiments i aïllaments de les parets, sostres, terres i portes garanteixin amb total eficàcia la seva insonorització.

- La instal·lació i el funcionament de la maquinària susceptible de produir sorolls o vibracions, i en particular, els ascensors, els muntacàrregues i els sistemes de climatització o aire condicionat, s'han de fer i mantenir de manera que se'n garanteixi la insonorització i l'absència de vibracions molestes per als usuaris.

Calefacció, climatització i aigua calenta

- Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de disposar d'un sistema de calefacció o, si escau, de climatització (calor-fred) en totes les seves unitats d'allotjament i dependències d'ús comú.
- Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de tenir aigua calenta sanitària, amb una temperatura mínima de 50 °C, a tots els banys i cuines, ja siguin propis de les unitats d'allotjament o d'ús comú.
- En tots els establiments en els quals el sistema d'aigua calenta sanitària utilitzi acumuladors amb circuit de retorn o sense, o hi hagi un dipòsit intermedi, s'ha de dur a terme un manteniment higienicosanitari de legionel·la.

Aparcament

- Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de comptar amb places d'aparcament o garatge en nombre equivalent al 20% del nombre total d'unitats d'allotjament declarades.
- Les places d'aparcament o garatge han d'estar ubicades en el mateix edifici ocupat per l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural o en un altre espai situat a una distància màxima de 100 metres.
- Totes les zones d'aparcament dels establiments han de complir la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i barreres arquitectòniques i han d'estar senyalitzades adequadament.

Vestíbul-recepció, passadissos i escales

- El vestíbul-recepció ha de constituir el centre de relació amb el client a efectes administratius, d'assistència i informació, i en aquesta dependència hi ha d'haver els fulls oficials de reclamacions, els fulls d'admissió, el llibre d'inspecció i el model oficial de preus degudament segellat.

Tots els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de tenir a l'entrada una dependència destinada a vestíbul-recepció, la superfície de la qual ha d'estar en relació directa amb la capacitat d'allotjament, per tal de poder atendre adequadament els clients i evitar que es produeixin aglomeracions de persones que dificultin l'accés a les diferents dependències i instal·lacions.

- L'amplada mínima dels passadissos ha de ser d'1,20 metres, i l'alçària mínima, de 2,20 metres.

- Les escales dels establiments d'allotjament turístic en el medi rural han de respectar els paràmetres establerts en el Codi tècnic de l'edificació (CTE) i l'amplada mínima ha de ser d'1,20 metres.

Unitats d'allotjament

- Totes les unitats d'allotjament han d'estar identificades mitjançant un número, que ha de figurar a l'exterior de la porta d'entrada. La senyalització ha de ser clara i prou visible des de tots els accessos.
- Totes les unitats d'allotjament han de disposar d'un comandament independent per regular el funcionament del sistema calefacció o, si escau, de climatització, a voluntat del client.
- Totes les unitats d'allotjament han d'estar dotades d'algun sistema d'enfosquiment que impedeixi totalment el pas de la llum, a voluntat del client.

Dormitoris

- Els dormitoris han de disposar d'una zona de ventilació directa a l'exterior o a un celobert. En aquest últim cas, el celobert ha de tenir unes mesures mínimes de 4 metres d'ample i 4 metres de llarg.
- La superfície d'il·luminació dels dormitoris mai no pot inferior a 1,2 m², exclòs el marc de la finestra. En els dormitoris situats en plantes sota coberta, les finestres han de garantir la seva il·luminació i ventilació adequada i, a més, han de permetre una visió de l'exterior en projecció horitzontal.
- Els dormitoris han de tenir una alçària mínima de 2,50 metres. En els dormitoris sota teulada, ha de tenir aquesta altura, almenys, el 60% de la superfície mínima exigida. Únicament s'ha de computar com a superfície del dormitori la part que sobrepassi 1,50 metres d'altura.
- Tots els dormitoris han d'estar equipats, almenys, amb l'equipament següent:
 - Un llit individual o doble, o dos llits individuals, amb les dimensions mínimes següents:
 - Dobles: 1,90 metres de llargada × 1,35 metres d'amplada
 - Individuals: 1,90 metres de llargada × 0,90 metres d'amplada
 - Una o dues tauletes de nit, depenent si el llit és individual o doble.
 - Una butaca i una taula o escriptori amb cadira i il·luminació pròpia.
 - Un portaequipatge.
 - Un armari amb prestatges, calaixos i penjadors en nombre suficient, que tingui miralls, llevat que aquests estiguin instal·lats en un altre lloc de l'habitació.
 - Un o dos llums o aplics de capçalera, depenent si el llit és individual o doble.
 - Un commutador de llums al costat de la capçalera del llit.

Cambrà de bany

- Tots els banys de les unitats d'allotjament han de tenir, almenys, l'equipament següent:
 - Bany, banyera i/o dutxa i inodor.
 - Punt de llum i mirall sobre el rentamans.
 - Suport per a objectes de tocador prop del lavabo i de la dutxa/banyera.
 - Presa de corrent.
 - Cortines o mampares a les banyeres i/o dutxes.
 - Un joc de tovalloles per cada hoste per a bany, dutxa, lavabo i, si escau, bidet, amb una composició d'almenys un 50% de cotó.
 - Assecador.
 - Tamboret.
 - Paperera amb pedal i tapa al bany.
 - Rotlle de paper higiènic en suport i un altre de recanvi.
 - Bossa higienicosanitària.
 - Sabó en pastilla o líquid.
- Les superfícies mínimes de les cambres de bany i dels seus elements bàsics són les següents:
 - Superfície mínima del bany: 3,50 m²
 - Longitud de la banyera: 1,50 m
 - Dutxa: 0,80 m²
- L'alçària mínima dels sostres dels banys ha de ser de 2,20 metres. Quan els sostres són sota teulada, almenys el 60% de la superfície mínima requerida ha de tenir aquesta mateixa altura. Únicament s'ha de computar com a superfície de la cambra de bany la part que sobrepassi 1,50 metres d'altura.
- Les cambres de bany han de tenir ventilació directa o forçada que permeti la suficient renovació de l'aire.
- En aquells casos en què la cambra de bany estigui integrada al dormitori per motius de disseny, el vàter i el bidet han d'estar en un espai tancat, ventilat i independent de la resta dels sanitaris.
- En tots els casos, el subministrament d'aigua corrent freda —a una temperatura màxima de 20 graus centígrads— i calenta —a una temperatura mínima de 50 graus centígrads— ha de ser permanent.

Requisits específics

1. *Palacios i casonas cántabras*

- Disposar d'accessos, escales i, si escau, ascensors d'ús exclusiu dels clients.
- Disposar d'una capacitat màxima d'allotjament de cinquanta places.

- La superfície mínima exigida per al dormitori i, si escau, la sala d'estar de les unitats d'allotjament és la següent:
 - Dormitori de les habitacions dobles: 15 m²
 - Dormitori de les habitacions individuals: 10 m²
 - Habitacions amb sala d'estar: 25 m²
 - Dormitori: 14 m²
 - Saló: 11 m²

2. Posadas de Cantabria

- Disposar d'accessos, escales i, si escau, ascensors d'ús exclusiu dels clients.
- Disposar d'un màxim de 15 habitacions i un mínim de 3.

Unitats d'allotjament

- A les posades de Cantàbria, els dormitoris de les habitacions han de tenir les dimensions mínimes següents:
 - Superfície mínima:
 - Habitacions dobles: 14 m²
 - Habitacions individuals: 9 m²
 - Habitacions amb sala d'estar: 22 m² (dormitori: 12 m², sala d'estar: 10 m²)

La superfície del vestíbul o passadís interior de l'habitació s'ha de computar com a superfície del dormitori, fins a un màxim de 1,50 m², sempre que l'amplada sigui igual o superior a la dels passadissos de l'establiment.

Els armaris encastats s'han de computar com a superfície del dormitori, amb independència de la seva ubicació.

 - Alçària mínima: 2,50 metres. Quan els sostres són sota teulada, almenys el 60% de la superfície mínima exigida ha de tenir aquesta mateixa altura. Únicament s'ha de computar com a superfície del dormitori la part d'aquest que sobrepassi 1,50 metres d'altura.
- A més de l'equipament mínim exigít, les habitacions de la dehesa de Cantàbria han de comptar amb els mobles i efectes següents:
 - Televisor.
 - Paperera a l'habitació.
 - Llenceria la composició de la qual ha de tenir, almenys, un 50% de cotó.
- Excepcionalment, es poden habilitar entresolats per al seu ús com a sala d'estar o per a la instal·lació de llits supletoris, sempre que es compleixin els requisits d'alçària mínima. Les escales d'accés a aquests espais han de tenir una amplada mínima útil de 0,80 metres, entre parets o barreres de protecció, sense descomptar l'espai ocupat pels passamans, sempre que aquests no sobresurtin més de 120 mm de la paret o barrera de protecció.

- La instal·lació de llits supletoris a les habitacions està supeditada al compliment de les condicions següents:
 - La superfície del dormitori ha d'excedir, almenys, en un 25% la mínima exigida, per cada un dels llits supletoris que es vulguin instal·lar.
 - El nombre total de llits supletoris ha de ser, com a màxim, el 25% del nombre total d'unitats d'allotjament de l'establiment.
- No es poden instal·lar més de dos llits supletoris a la mateixa habitació.
- No es poden instal·lar llits supletoris a les habitacions individuals.
- La instal·lació de llits supletoris només es pot fer a petició del client, fet que es farà constar en el full d'admissió, signat per aquest.
- El preu del primer llit supletori no pot excedir el 35% del preu de l'habitació, i el del segon, el 25%.
- Les posades de Cantàbria han de disposar de bressols amb l'objectiu que puguin pernoctar els menors de dos anys, i el preu no pot superar el 15% del preu de l'habitació.

Dependències d'ús comú

El vestíbul recepció ha de tenir una superfície mínima de 7 m², i aquest espai es pot incloure a la sala de l'establiment, si així ho permet el lloc.

- Les posades de Cantàbria han de disposar d'un o diversos salons socials, que han de reunir els requisits següents:
 - Superfície mínima: 1 m² per plaça d'allotjament.
 - Alçària mínima: 2,50 metres.
 - Ventilació directa a l'exterior.
 - Mobiliari adequat per als usos i les finalitats que li són pròpies
- Les posades de Cantàbria han de disposar d'un menjador per al servei d'esmorzars, que ha de reunir els requisits següents:
 - Estança diferenciada de la sala d'estar social.
 - Ventilació directa a l'exterior.
 - Dimensió suficient per prestar el servei d'esmorzars a un nombre de persones equivalent a la capacitat màxima d'allotjament.
- Aquestes dependències han de gaudir d'un aïllament perfecte que impedeixi que es produeixi qualsevol soroll o molèstia a la resta de l'establiment.
- Les posades de Cantàbria han de tenir telèfon a les zones d'ús comú, tot i que excepcionalment es pot eximir del compliment d'aquest requisit. Així mateix, poden oferir als seus clients servei de fax o accés a Internet i correu electrònic.

3. Habitatges rurals

Unitats d'allotjament

- Els habitatges rurals de Cantàbria es poden oferir com una única unitat d'allotjament, o bé repartides en apartaments o estudis.
- Cada unitat d'allotjament ha de comptar, almenys, amb les estances independents: dormitori o dormitoris, bany, sala d'estar-menjador i cuina, que pot estar incorporada a l'anterior.
- Els habitatges rurals de Cantàbria poden estar repartits en apartaments, amb un màxim de quatre per edifici i una capacitat total màxima de vint places, sempre que cada apartament disposi de les estances indicades en l'apartat anterior. Excepcionalment, es poden repartir en estudis, definits com aquelles unitats d'allotjament compostes per les estances independents següents: dormitori-sala d'estar-menjador, cuina, que pot estar incorporada a l'anterior, i bany. En tots els casos, el nombre d'estudis no pot excedir el 25% del total d'unitats d'allotjament de cada establiment.
- Superfície mínima dels dormitoris:
 Dormitoris dobles: 12 m²
 Dormitoris individuals: 9 m²
 Els armaris encastats s'han de computar com a superfície del dormitori, amb independència de la seva ubicació.
- Alçària mínima: 2,50 metres. En els dormitoris sota teulada ha de tenir aquesta alçària, almenys, el 60% de la superfície mínima exigida. Únicament s'ha de computar com a superfície del dormitori la part d'aquest que sobrepassi 1,50 metres d'alçada.
- La instal·lació de llits convertibles en les unitats d'allotjament està supeditada al compliment de les condicions següents:
 - El nombre total de llits convertibles ha de ser, com a màxim, el 50% del nombre total de places de l'establiment.
 - En les unitats d'allotjament tipus «estudi», només es permet la instal·lació d'un llit convertible per a nens menors de 10 anys.
 - Els llits convertibles no incrementen el preu de la unitat d'allotjament.
 - No es poden instal·lar-se llits convertibles en els dormitoris.
 - L'empresa titular dels habitatges rurals està obligada a informar els seus clients, tant quan es formalitza la reserva com quan es lliura el full d'admissió, de les places de la unitat d'allotjament assignada que corresponguin a llits convertibles.
- Els habitatges rurals han de disposar de bressols amb l'objectiu que puguin pernотar els menors de dos anys. El preu ha de ser, com a màxim, el 10% del preu de la unitat d'allotjament.
- Els habitatges rurals han de disposar d'una cambra de bany per cada quatre places o fracció, i ha de reunir els requisits establerts amb caràcter general.

- La sala d'estar-menjador-cuina ha de tenir les dimensions i els equipaments mínims:
 - Superfície: 16 m².
 - Alçària: 2,50 metres. Quan els sostres són sota teulada, almenys el 60% de la superfície mínima exigida ha de tenir aquesta mateixa altura. Únicament s'ha de computar com a superfície de la sala d'estar-menjador-cuina la part d'aquest que sobrepassi 1,50 metres d'alçària.
- Equipament mínim:
 - Taula de menjador amb superfície suficient per donar servei al nombre màxim de places de la unitat d'allotjament.
 - Cadires en nombre igual o superior a les places de la unitat d'allotjament.
 - Places en sofàs en nombre igual o superior a les places de la unitat d'allotjament.
 - La cuina ha de tenir sempre ventilació directa o forçada, i ha d'estar equipada amb pica, rebost o armaris, fogons o placa vitroceràmica, forn o forn microones, planxa elèctrica, frigorífic, rentadora, extractor de fums i tots els elements de parament necessaris (joc de coberts, vaixel·la, cristalleria i bateria de cuina), en proporció a la capacitat de cada unitat d'allotjament.

Serveis de cada modalitat

L'allotjament comprèn l'ús de la unitat d'allotjament i dels serveis comuns a tot l'establiment, així com dels serveis complementaris que puguin oferir als clients. La utilització dels serveis comuns no pot comportar cap suplement de preu, però sí els serveis complementaris.

- Tenen la consideració d'espais i serveis comuns:
 - Els salons socials i el menjador.
 - Les piscines a l'aire lliure i altres espais esportius.
 - Les hamaques, els tendals, les cadires, els gronxadors i el mobiliari propi de piscines, platges o jardins.
- *Palacios i casonas cántabras*
 - Prestar, com a mínim, servei d'allotjament i esmorzar.
- Posadas de Cantabria
 - Prestar, com a mínim, servei d'allotjament i esmorzar.
- Viviendas rurales
 - Prestar, com a mínim, servei d'allotjament.

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural, sigui quina sigui la seva categoria, han de fixar lliurement els preus màxims aplicables a tots els serveis que presten, i els han de notificar a la direcció general competent en matèria de turisme, per al segellat oficial.
- Els preus màxims declarats han d'incloure tots els tributs i gravàmens que siguin aplicables als serveis als quals es refereixen.
- La llista o declaració oficial de preus ha de ser exposada al públic a l'entrada de l'establiment, en un lloc visible i que en permeti una lectura fàcil.
- A més, a cada unitat d'allotjament hi ha d'haver una llista actualitzada dels preus corresponents als diferents serveis prestats per l'establiment.
- En cap cas no es poden cobrar als clients preus superiors als que figuren com a màxims en la llista oficial de preus de l'establiment.
- En el cas que l'allotjament i/o altres serveis complementaris hagin estat prestats d'acord amb ofertes especials, els preus s'han d'ajustar a les condicions que hi queden expressament recollides.

Facturació i pagament dels serveis turístics

- Les empreses d'allotjament turístic en el medi rural han d'expedir i lliurar als seus clients una factura en què constin, de manera clara i diferenciada, els serveis prestats i els seus preus respectius, i especificar la part corresponent al pagament de taxes i impostos. L'empresa ha de tenir a disposició dels seus clients els documents (comprovants, vals, rebuts...) que acreditin el gaudi dels diferents serveis facturats.
- Sense perjudici del que preveu la normativa estatal reguladora de les obligacions de facturació, els establiments d'allotjament turístic en el medi rural han d'incloure en les seves factures la informació següent: número de factura i data d'expedició, denominació de l'establiment, amb la seva modalitat i categoria, CIF de l'empresa titular, nom i CIF del client, unitat d'allotjament utilitzada, nombre de persones allotjades, dates d'entrada i de sortida i relació de serveis prestats, amb els preus corresponents.

En el cas que els serveis es referencien mitjançant un codi o una clau, n'ha de constar el significat en la mateixa factura.

- Les empreses d'allotjament turístic en el medi rural han de tenir a disposició de la inspecció turística una còpia o la matriu de les factures que hagin expedit, durant un termini mínim d'un any.
- Els clients han d'abonar el preu corresponent als serveis rebuts en el moment d'expedició de la factura, llevat que s'hagi pactat un altre termini.
- El pagament del preu s'ha de fer en efectiu o per qualsevol altre mitjà vàlid de pa-

gament que hagi estat admès per l'empresa titular de l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural.

- Els mitjans de pagament admesos han d'estar exposats al públic a l'entrada de l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural, en lloc visible i que en permeti una lectura fàcil.
- El règim de reserves i anul·lacions s'ha d'ajustar a les condicions que pactin lliurement l'empresa titular de l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural i el client, que han de respectar, en tots els casos, les exigències contingudes en la legislació vigent en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

- Ser informat abans de la contractació d'un servei turístic, tant en la publicitat de l'establiment com en qualsevol mitjà de comercialització que s'utilitzi per a la venda d'aquests serveis, del preu que li serà aplicat, impostos inclosos, i del detall de les partides i conceptes que l'integren.
- Ser atesos de manera professional, hospitalària i cortesa, i rebre les prestacions que hagin estat ofertes, publicitades i contractades amb la qualitat i els serveis que corresponguin a la categoria de l'establiment, detallant en la facturació els serveis que els hagin prestat.
- La veracitat en la informació i publicitat subministrada per l'empresa titular de l'establiment sobre els serveis oferts i els recursos turístics, els costums i les riqueses artístiques, culturals i naturals existents en els llocs visitats, pròxims a l'establiment.
- La garantia de seguretat sobre les seves persones i béns, així com la protecció dels seus drets en qualitat de consumidors. Poden formular reclamacions i exercir els procediments administratius i judicials idonis per al manteniment i la reposició dels seus drets.
- Tots els altres drets es deriven de la normativa vigent en atenció a la seva condició de clients.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Observar les normes usuales d'educació, higiene i convivència social cap a les persones, les institucions i els costums dels llocs que utilitzin o freqüentin.
- Acceptar les normes particulars dels llocs, les instal·lacions i les empreses els serveis dels quals gaudeixin o contractin, i sotmetre-s'hi.
- Pagar el preu dels serveis utilitzats en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat, sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació eximeixi de les obligacions de pagament.
- Respectar les instal·lacions de l'establiment.

- Respectar l'entorn i els valors naturals evitant actuacions imprudents o irrespectuoses amb la flora i la fauna silvestres.
- Queda prohibit als clients o usuaris dels allotjaments turístics en el medi rural:
 - Introduir mobles o fer obres o reparacions en l'allotjament, sigui quina sigui la seva naturalesa.
 - Allotjar un major nombre de persones de les que corresponguin a la capacitat màxima fixada per la unitat d'allotjament.
 - Exercir l'activitat d'allotjament a tercers en l'allotjament o destinar-lo a finalitats diferents d'aquelles per a les quals es va contractar.
 - Introduir matèries o substàncies explosives o inflamables o d'altres que puguin causar danys o molèsties als altres ocupants de l'immoble.
 - Portar a terme qualsevol activitat que entri en contradicció amb els usos de convivència, higiene i ordre públic habituals o que impedeixi el normal descans d'altres usuaris de l'immoble.
 - Introduir animals sense autorització expressa de l'empresa.

Deures de les empreses turístiques

- Presentar en temps i forma, les declaracions responsables exigides per a l'obertura, la reforma, el canvi de titularitat o el cessament d'activitat d'un establiment d'allotjament turístic en el medi rural.
- Complir, des de l'obertura de l'establiment d'allotjament turístic fins al cessament de la seva activitat, tots els requisits exigits a la normativa turística vigent per al seu funcionament dins de la modalitat i la categoria declarades.
- Tenir a disposició de la direcció general competent en matèria de turisme la documentació acreditativa del compliment de tots els requisits legalment exigits per a l'obertura i el funcionament de l'establiment d'allotjament turístic en el medi rural.
- Posar en coneixement del públic interessat les normes d'utilització i els preus aplicables als serveis i les activitats que s'ofereixen, així com la temporada de funcionament de l'establiment, amb menció expressa de les dates d'obertura i tancament, i les formes de pagament acceptades, en lloc fàcilment llegible.
- Prestar els serveis en els termes contractats, d'acord amb la categoria de l'establiment i amb el que disposen les diverses reglamentacions de les activitats turístiques. El termini pactat per a la prestació dels serveis ha de constar expressament en el full d'admissió o en el bo quan es tracti de clients d'agència de viatges. La prestació dels serveis només pot ser interrompuda per causa de força major o incompliment de les normes de règim intern per part de l'usuari.
- Facturar els serveis prestats d'acord amb els preus establerts o pactats, i lliurar als clients els documents acreditatius d'aquests serveis, fent constar separatament i amb suficient claredat cada un dels conceptes facturats (allotjament, serveis complementaris...).

- Tenir cura del bon funcionament i manteniment de totes les dependències, les instal·lacions i els serveis de l'establiment.
- Tenir a disposició del públic els fulls de reclamacions, segons el model oficial expedit per la direcció general competent en matèria de turisme, i lliurar-ne un exemplar sempre que així es demani.
- Conservar els fulls d'admissió a disposició de l'òrgan competent en matèria turística, durant un període mínim d'un any.
- Mantenir actualitzada la pàgina web, si l'establiment en disposa, i contestar les peticions d'informació que arribin a través d'aquest instrument de comunicació.
- Totes les altres obligacions establertes en les reglamentacions aplicables a les empreses turístiques.

Castella i Lleó

Administració i departament implicats

Junta de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo.

Legislació

Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

* Aquesta llei deroga els articles 2.3, 11 i 12 del Decreto 84/1995 i els articles 13, 14, 15, 16 i 17 de l'Orden de 27 de octubre de 1995. Aquests articles derogats fan referència a la modalitat de turisme rural centres de turisme rural, que queda anul·lada per la nova llei. A aquesta nova llei s'afegeix una nova modalitat per a aquest tipus d'allotjaments: la modalitat hotel rural.

** Aquesta nova llei, que va entrar en vigor a final de març del 2011 i substitueix la Ley 10/1997, anomena 5 categories per als allotjaments de turisme rural. Aquestes categories encara no han estat especificades per cap normativa; per tant, mentre no es digui el contrari, es mantenen vigents les característiques per a *Casas rurales* i *Posadas* descrites en el decret i les ordres següents.

Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de turismo rural.

Orden de 27 de octubre de 1995, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, de desarrollo del Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de turismo rural.

Denominació i identificació

Els allotjaments de turisme rural es classifiquen en les modalitats següents: casa rural, posada, hotel rural.

1. Casa rural

S'entén per *casa rural* aquell habitatge destinat a l'allotjament mitjançant el pagament d'un preu que reuneixi les condicions següents:

- Ocupar la totalitat d'un edifici o una part amb sortida pròpia a un element comú o a la via pública, que consti com a màxim de planta baixa, primer pis i àtic. No es permeten més de dues cases rurals en un mateix edifici.
- Reunir les característiques pròpies de la tipologia arquitectònica tradicional del municipi i/o comarca en què estigui situada.
- Estar situat en una població de menys de 3.000 habitants. No obstant això, es pot ubicar en municipis de fins a 20.000 habitants, sempre que estigui situada en sòl no urbanitzable.
- Oferir un màxim de deu places.

Segons el règim d'explotació, les cases rurals es classifiquen en:

1.1. Casa rural de alquiler. Quan l'ocupació es fa en règim d'arrendament.

Poden exercir l'activitat de casa rural de lloguer els residents de fet al municipi on aquesta s'ubiqui, o en el medi rural pròxim, sempre que n'ostentin la condició amb una antiguitat mínima de sis mesos.

1.2. Casa rural de alojamiento compartido. Quan el titular comparteix l'ús del seu habitatge propi amb hostes als quals es destina una zona específica de l'immoble.

Períodes d'obertura i allotjament:

- Les cases rurals han d'oferir-se, com a mínim, vuit mesos l'any; juliol, agost i setembre són obligatoris.
- En cap cas el període d'allotjament d'un mateix usuari no pot excedir els noranta dies consecutius.

2. Posada

Tenen la consideració de *posada* aquells establiments que ofereixen, mitjançant el pagament d'un preu, allotjament i manutenció, amb altres serveis complementaris o sense, i que reuneixin les característiques que s'indiquen a continuació:

- Estar situats en un edifici amb valor arquitectònic tradicional, històric, cultural o etnogràfic. Si l'edifici ha estat reformat, ha de conservar la fisonomia tradicional.
- Estar ubicats en poblacions de menys de 3.000 habitants. No obstant això, es poden ubicar en municipis de fins a 20.000 habitants, sempre que se situïn en sòl no urbanitzable o, excepcionalment, quan, per la naturalesa i les característiques de l'edifici, la qualitat dels serveis i de les instal·lacions, l'interès turístic de la localitat i l'adequació al turisme en el medi rural, mereixi, a criteri de la Dirección General de Turismo, la denominació de *posada*.

3. Hotel rural

Són establiments amb dependències que constitueixen un tot homogeni amb entrades i, si és el cas, escales i ascensors d'ús exclusiu per als clients.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Als establiments d'allotjament de turisme rural és obligatori exhibir, al costat de l'entrada principal, una placa normalitzada, segons la mida, les formes i els colors que s'especifiquen per a cada modalitat.

Requisits tècnics

1. Requisits mínims d'infraestructura per a *casas rurales*

Prescripcions tècniques comunes:

- Les cases rurals han de disposar, com a mínim, de les instal·lacions i dels serveis generals següents:
 - Aigua corrent potable.
 - Electricitat.
 - Calefacció a les habitacions i a les zones d'ús comú dels hostes.
 - Servei telefònic per a l'ús públic, excepte si hi ha una impossibilitat tècnica acreditada adequadament.
 - Farmaciola de primers auxilis.
 - Un extintor per planta instal·lat en un lloc visible i de fàcil accés a l'àrea d'ús comú, d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents.
- Han de comptar, així mateix, amb una cambra de bany amb aigua calenta i freda per cada cinc places d'allotjament o fracció. Ha d'estar equipada amb vàter amb tancament hidràulic, rentamans i banyera o mitja banyera, en ambdós casos amb dutxa. Han de disposar, a més, de mirall per a la cura personal i presa de corrent en un lloc adequat per a la utilització.
- Les habitacions destinades a dormitori dels hostes, que poden ser individuals, dobles o triples, han de complir els requisits següents:
 - Han de tenir una superfície útil mínima suficient per garantir als usuaris una estada confortable.
 - Han de disposar d'il·luminació i de ventilació àmplia i directa a l'exterior o a patis no coberts.
 - Han de comptar amb mobiliari i equipament adequats i suficients, que han d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.
 - No es permet la utilització de lliteres.
 - Han d'estar dotades de l'aïllament necessari per preservar-les dels sorolls i impedir el pas de la llum a voluntat del client.
 - Han de tenir una sala d'estar-menjador dotada del mobiliari i l'equipament necessaris, en perfecte estat d'ús i de conservació. Aquesta sala ha de disposar, com a mínim, d'un nombre de seients adequat a la capacitat màxima de l'allotjament.

1.1. Prescripcions tècniques específiques per a les *casas rurales de alquiler*

- A més de les prescripcions contingudes en l'article anterior, les cases rurals de lloguer han de tenir, per a l'ús exclusiu de les persones allotjades, una cuina equipada adequadament; els elements següents són indispensables: cuina amb combustible suficient per ser utilitzada durant tot el temps que duri l'estada del client, frigorífic, rentadora o servei de bugaderia, i vaixela i cobrteria suficients. Tots els elements han d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.
- A la casa hi ha d'haver un inventari dels estris de cuina i del mobiliari i els complements existents exposat al públic.

1.2. Prescripcions tècniques específiques per a les *casas rurales de alojamiento compartido*

- Les *casas rurales de alojamiento compartido* han de complir, a més de les prescripcions establertes, les que es detallen a continuació:
 - La cambra o cambres de bany destinades als usuaris han de ser diferents de les que tingui el titular de l'establiment per a l'ús propi.
 - Quan la sala d'estar-menjador sigui compartida amb el titular de la casa, els usuaris poden utilitzar-la en qualsevol moment.

2. Prescripcions tècniques exigibles a les *posadas*

- Les *posadas* han de disposar, com a mínim, de les instal·lacions i dels serveis generals següents:
 - Vestíbul amb recepció i consergeria.
 - Calefacció, tant a les habitacions com a les zones comunes.
 - Climatització a les zones d'ús comú. No és necessària la instal·lació quan, per l'estructura i les condicions de l'edifici, la temperatura ambient no ho requereixi, a criteri del servei territorial corresponent.
 - Telèfon en zones reservades ubicades en àrees comunes.
 - Serveis higiènics generals per a clients, independents per a senyores i senyors, ubicats en zones comunes.
 - Sistemes i mesures de protecció contra incendis, d'acord amb allò que estableix la legislació vigent.
 - Farmaciola de primers auxilis.
- Les habitacions han de reunir, com a mínim, les característiques següents:
 - Poden ser individuals o dobles; han de tenir una superfície útil mínima de 9 m² les individuals, i de 15 m² les dobles; la superfície destinada a terrassa s'exclou del còmput.
 - La il·luminació i ventilació han de ser àmplies i directes a l'exterior o a patis no coberts.

- Les habitacions han d'estar dotades de l'aïllament necessari per preservar-les dels sorolls i impedir el pas de la llum a voluntat del client.
- Han de comptar amb el mobiliari i l'equipament adequats i suficients, que han d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.
- Han de disposar de servei telefònic.
- A les habitacions amb sostres sota teulada, com a mínim el 60% de la superfície de l'habitació ha de tenir una alçària superior a 2,50 metres.
- Les cambres de bany, sempre incorporades als dormitoris, han d'estar equipades amb rentamans, vàter amb tancament hidràulic, banyera amb dutxa, bidet, mirall i una presa de corrent elèctric al costat. El subministrament d'aigua calenta ha de ser permanent i a més de 40 °C.
- Sales d'estar, menjadors i cuines
 - Les superfícies destinades a sales d'estar i menjadors han d'estar en relació amb la capacitat de l'establiment, de manera que es garanteixi una estada confortable als usuaris. En tots els casos, la superfície de la sala d'estar no ha de ser inferior a 20 m², ni la del menjador, a 25 m².
 - Les sales d'estar i els menjadors han d'estar adequadament equipats i amb el mobiliari en perfecte estat d'ús i de conservació.
 - Les superfícies de les cuines i les instal·lacions annexes han d'estar en relació directa amb l'espai destinat al menjador i han d'estar adequadament equipades, en consonància amb el nombre de places que s'ofereixen.
 - Les cuines han de tenir ventilació directa o forçada per a la renovació d'aire, extractor de fums, aigua calenta, sistemes i aparells per a l'adequada conservació dels aliments i recipients de deixalles amb tancament hermètic. Els terres i les parets han d'estar revestits de materials no porosos, ignífugs i de neteja fàcil.

Serveis de cada modalitat

Casas rurales de alojamiento compartido

- Esmorzar. La prestació és obligatòria per al titular; és optativa per al client.
- Servei d'àpats o, en el seu defecte, dret a utilitzar la cuina de la casa.

Aquests serveis s'entenen com a exclusivament dirigits als ocupants de l'allotjament; la prestació a persones alienes a l'allotjament és considerada un exercici irregular de l'activitat de restauració.

Serveis complementaris

- Els allotjaments de turisme rural poden oferir als usuaris aquells serveis complementaris que considerin oportuns, comunicant-ho prèviament al servei territorial que correspongui i oferint l'adequada publicitat dels preus.

- Els titulars dels establiments han de tenir disponibles tots aquells serveis oferts o divulgats mitjançant publicitat i han de ser facilitats en els termes contractats.
- Els allotjaments de turisme rural s'han de decorar en consonància amb l'edifici i l'entorn. Així mateix, han de respectar les peculiaritats regionals o comarcals quant a l'oferta gastronòmica.

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- Els titulars dels allotjaments estan obligats a declarar els seus preus a la conselleria amb competències en matèria de turisme i a exposar-los al públic d'acord amb les normes vigents.
- En el moment de formalitzar l'admissió del client als allotjaments turístics, aquest ha de ser informat del preu que se li aplicarà; a aquest efecte se li ha de lliurar un full en què constin les dades següents:
 - Nom, grup i categoria de l'establiment.
 - Nom o identificació de la unitat d'allotjament, capacitat i preu.
 - Dia d'entrada i, si escau, de sortida.
 - Límit horari de la sortida.

Aquest full, signat pel client, té valor provador a efectes administratius, i l'establiment l'ha de conservar durant un període de sis mesos.

- Els preus d'altres serveis que puguin facilitar els allotjaments turístics han d'estar exposats al públic al lloc en què s'ofereixen.
- Els preus de l'allotjament comprenen l'ús de roba de llit i tovalloles, així com les despeses d'electricitat i calefacció.
- La neteja de les cambres està inclosa, excepte a les cases rurals de lloguer, si no és que les parts ho acordin així.
- Excepte en cas de pacte contrari, en els casos en què el preu de l'allotjament s'estableixi per pernoctacions o jornades, aquestes començaran i finalitzaran a les 12 hores. La no-cessació en l'ocupació de la unitat d'allotjament a l'hora esmentada s'entén com a prolongació de l'estada un dia més.
- Els preus tenen la consideració de globals, per la qual cosa s'entén que comprenen l'import dels serveis i tots aquells impostos, arbitris i taxes que estiguin legalment autoritzats, amb excepció de la repercussió que correspongui per l'impost del valor afegit.
- Els preus d'altres serveis que puguin facilitar els allotjaments turístics han d'estar, així mateix, exposats al públic al lloc en què s'ofereixen.

Facturació i pagament dels serveis turístics

Les factures emeses pels allotjaments turístics han d'expressar clarament els diversos serveis prestats, i s'han de desglossar per dies i conceptes. A la factura sempre hi ha de figurar el nom del client, la unitat d'allotjament utilitzada, el nombre d'ocupants i les dates d'entrada i de sortida.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics, sense perjudici dels drets que els corresponguin amb conformitat amb allò establert a la Llei de consumidors i usuaris, tenen dret a:

1. Dret d'informació, que comprèn:

- Rebre informació veraç, comprensible, objectiva i completa sobre les característiques i el preu dels béns i els serveis turístics que s'ofereixen abans de la seva contractació, en particular la que es refereix a les condicions d'accessibilitat de les instal·lacions i els establiments turístics.
- Obtenir del prestador dels serveis turístics tots els documents que acreditin els termes de la contractació, així com els documents de pagament que siguin exigibles.
- La col·locació, en un lloc de fàcil visibilitat, dels distintius acreditatius de la classificació i, si escau, la categoria de l'establiment i la seva especialització, els símbols de qualitat normalitzats i la capacitat.
- La protecció enfront de la informació o publicitat contrària a la normativa vigent.
- Rebre la informació sobre les condicions d'admissió a l'activitat turística.

2. Dret a no patir discriminacions en l'accés i la participació en l'activitat turística, que comprèn:

- La no-discriminació per raons de nacionalitat, raça, sexe, orientació sexual, religió, discapacitat, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- El respecte a la dignitat de la persona i als seus drets fonamentals.
- La lliure entrada i permanència en els establiments turístics oberts al públic en general, sense més limitacions que les derivades de les reglamentacions específiques de cada activitat i, si escau, dels reglaments de règim intern dels establiments.

3. Dret a la seguretat, que comprèn:

- La seguretat de la persona i dels seus béns, en els termes que estableix la normativa que sigui aplicable.
- Rebre la informació per part dels prestadors d'activitat turística de qualsevol risc previsible que es pugui derivar de l'ús normal de les instal·lacions, els recursos o els serveis, quan sigui procedent tenint en compte la naturalesa i les característiques de l'activitat.

4. Dret que els béns i els serveis turístics que adquireixi siguin d'acord amb la categoria de l'establiment.
5. Dret a rebre els serveis turístics en les condicions acordades o pactades.
6. Dret a la tranquil·litat a l'interior de l'establiment, d'acord amb les característiques d'aquest i de l'entorn en què es trobi, sense perjudici de la normativa aplicable al referit dret.
7. Dret a formular queixes i reclamacions, que comprèn:
 - La possibilitat de formular queixes i reclamacions d'acord amb el que estableix aquesta llei i altres normes d'aplicació.
 - La posada a disposició dels fulls de reclamacions en el moment de plantejar la reclamació.
 - L'anunci de manera visible i inequívoca de l'existència dels fulls de reclamacions.
 - La dispensació per part dels prestadors d'activitats turístiques de la informació necessària perquè els turistes puguin emplenar els fulls de reclamacions.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics tenen les obligacions següents:

- Respectar les normes d'ús o règim interior dels establiments turístics, així com complir les prescripcions i regles particulars dels llocs objecte de visita i de les activitats turístiques.
- Complir el règim de reserves de conformitat amb el que disposa la normativa que sigui aplicable.
- Respectar l'entorn cultural i mediambiental de la Comunitat de Castella i Lleó.
- Abonar el preu del servei contractat en el moment de la presentació de la factura o, si escau, en el lloc i temps convingut, sense que, en cap cas, la formulació de reclamació eximeixi de l'esmentat pagament.
- Observar les normes usuales de convivència social i respecte a les persones, les institucions i els costums dels llocs.
- Respectar la dignitat de les persones que treballen en l'activitat turística.

Deures de les empreses turístiques

- Són deures de les empreses turístiques que prestin els seus serveis a la Comunitat de Castella i Lleó, sense perjudici dels que els corresponguin de conformitat amb el que estableix la normativa sobre protecció de consumidors i usuaris, sobre lliure accés a les activitats de servei i el seu exercici, sobre accessibilitat i supressió de barreres, en la llei i en les altres normes que siguin aplicables, els següents:
 - Presentar davant els òrgans competents en matèria de turisme les declaracions que preveu el títol III d'aquesta llei (*Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo*

de *Castilla y León*), o obtenir l'habilitació que estableix aquest títol, segons el règim de prestació de l'activitat turística, ja sigui mitjançant establiment o lliure prestació de servei.

- Facilitar als òrgans competents en matèria de turisme la documentació i informació preceptives que possibilitin el correcte exercici de les seves atribucions.
- Mantenir vigents i degudament actualitzades les assegurances de responsabilitat, fiances i altres garanties equivalents, a què obliga la normativa turística.
- A més dels deures enumerats en l'apartat anterior, les empreses establertes a la Comunitat de Castella i Lleó i les que presten serveis turístics a través dels establiments físics a què es refereix l'article 2 de la llei (*Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León*), tenen els deures següents:
 - Exhibir, en un lloc de fàcil visibilitat, els distintius acreditatius de la classificació i, si escau, categoria i especialització de l'establiment, els símbols de qualitat normalitzats i la capacitat.
 - Permetre l'entrada de qualsevol persona i la permanència de clients en els establiments oberts al públic en general, sense més limitacions que les derivades de les reglamentacions específiques de cada activitat i, si escau, del reglament de règim intern d'admissió.
 - Els titulars dels establiments d'allotjament turístic no han de contractar places que no puguin atendre en les condicions pactades.
 - Complir el règim de reserves d'acord amb el que estableixen les normes que siguin aplicables.
 - Posar a disposició dels clients els fulls de reclamació, anunciar-ne l'existència de manera visible i inequívoca i facilitar-ne l'emplenament.
 - Informar els clients, pels mitjans que s'estableixin, sobre el règim d'admissió aplicable a l'activitat turística.

Castella-la Manxa

Administració i departament implicats

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Vicepresidencia y Consejería de Economía y Hacienda.

Legislació

Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.

Decreto 93/2006, de 11-07-2006, de ordenación del alojamiento turístico en el medio rural de Castilla-La Mancha.

Decreto 205/2001, de 20-11-2001, sobre régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos.

Decreto 4/1989, de 16 de enero, de ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros.

Orden de 25-10-2006, Consejería de Industria y Tecnología por la que se establecen las placas identificativas de los alojamientos turísticos en el medio rural y se especifican dotaciones mínimas.

Denominació i identificació

Es consideren serveis d'allotjament turístic en el medi rural la prestació del servei d'habitació o de residència, amb servei de menjars o sense, mitjançant el pagament d'un preu, en un edifici amb característiques estètiques pròpies de l'arquitectura tradicional popular de la comarca en què s'ubiqui, definida d'acord amb les normes de planejament corresponents, o d'excepteional valor arquitectònic, normalment aïllades, sempre que reuneixin les instal·lacions i els serveis mínims definits i que s'ubiquin en el medi rural. S'entén per medi rural aquell en el qual es desenvolupen, predominantment, activitats en plena natura o agrícoles, forestals, pesqueres de caràcter fluvial, ramaderes i cinegètiques.

Els establiments d'allotjament turístic en el medi rural es classifiquen en els tipus següents: *ventas de Castilla-La Mancha, casas rurales, alojamientos rurales singulares, albergues rurales, complejos de turismo rural i explotaciones de agroturismo.*

1. *Ventas de Castilla-La Mancha*

Són *ventas de Castilla-La Mancha* aquells establiments que ofereixen allotjament i manteniment, i que són representatius del màxim nivell de qualitat i excel·lència de l'allotjament turístic en el medi rural, així com de la història i les tradicions de Castella-la Manxa en la ubicació i els serveis. Les *ventas de Castilla-La Mancha* no tenen qualificació.

Les *ventas de Castilla-La Mancha*, la titularitat de les quals pot ser ostentada per persones físiques o jurídiques, públiques o privades, han de reunir els requisits següents:

- Estar situades en un edifici amb valor arquitectònic tradicional, històric, cultural o etnogràfic. Si l'edifici ha estat reformat, ha de conservar la fisonomia original i l'arquitectura tradicional de la comarca en què s'ubiqui, sense que en cap cas pugui superar les tres alçades sobre rasant.

En el cas d'edificis de nova planta, és necessari:

- Que l'edifici sigui concebut originalment sense possibilitat d'annexos posteriors que en deformin la morfologia original.
 - Que l'edifici tingui l'aspecte volumètric següent: una secció en la qual la part davantera (fins a tres plantes) sigui de més dimensió que les laterals i la posterior (fins a dues plantes) i el cos principal de la part davantera de la façana consti de tres crugies o dimensió equivalent; la resta en pot tenir, com a màxim, dues.
 - Que tingui un gran pati interior.
 - Que a la crugia interior del cos principal es disposi d'un espai a doble alçària a manera de gran xemeneia.
 - Que en la construcció s'utilitzin materials tradicionals de la comarca.
- Que estiguin ubicades en poblacions del medi rural, sense que es puguin situar en les zones de servitud definides en la legislació de carreteres i a la resta de l'ordenament jurídic.

2. *Casas rurales*

Es classifiquen en dues modalitats:

2.1. ***Casas rurales de alojamiento compartido***, en les quals el titular de l'establiment comparteix l'ús de l'habitatge amb una zona o annex dedicada a l'allotjament d'hostes.

2.2. ***Casas rurales de alquiler***, en les quals se cedeix l'ús de l'habitatge en la totalitat o part d'aquest, sense la presència del seu titular.

Les cases rurals es qualifiquen en una, dues o tres espigues, segons els serveis que ofereixen i la qualitat d'aquests serveis.

3. Alojamientos rurales singulares

Cases cova, molins d'aigua o cabanes. Són allotjaments rurals singulars aquells establiments que per la seva excepcionalitat i característiques o morfologia especials, no poden enquadrar-se en cap dels tipus restants d'allotjament turístic rural definits.

4. Albergues rurales

Els albergs juvenils, així com les instal·lacions per a estades curtes dirigides bàsicament a persones o grups de persones interessades en el coneixement de la comarca on s'ubiquin, en la natura o en els estils de vida del medi rural, poden ser classificats com a allotjaments turístics en el medi rural, sempre que estiguin ubicats en poblacions del medi rural, ofereixin al públic, de manera habitual i professional i mitjançant el pagament d'un preu, el servei d'allotjament en habitacions múltiples i compleixin els requisits generals exigibles.

5. Complejos de turismo rural

S'entén per complex de turisme rural aquell establiment turístic en el medi rural que compleix les exigències següents:

- Estar compost per dos o més immobles que, constituint una unitat d'explotació, en conjunt tingui una capacitat mínima de vint-i-una places i un màxim de dues-centes cinquanta places.
- No superar cada immoble una capacitat màxima d'allotjament de vint places.
- No superar els immobles d'allotjament les dues plantes, excepte en el cas de l'edifici de serveis comuns que pot comptar amb una tercera planta.
- Estar dotats de zones verdes comunes.

Els complexos de turisme rural han d'oferir serveis complementaris, bé propis o bé a través de contractació externa amb empreses adequadament autoritzades, i comptar, amb caràcter previ a la sol·licitud davant de l'administració turística, amb autorització del projecte per la conselleria competent en matèria d'urbanisme quan es desenvolupi en sòl rústic.

6. Explotaciones de agroturismo

Es consideren explotacions d'agroturisme aquelles en què el propietari, usufructuari o arrendatari legal, regent d'una explotació agrícola, ramadera o forestal i com a activitat complementària, ofereix el servei d'habitació, amb servei de menjars o sense, mitjançant el pagament d'un preu; els clients poden fer les activitats pròpies de l'activitat principal del propietari, usufructuari o arrendatari legal.

Els serveis d'allotjament en les explotacions d'agroturisme s'ofereixen als establiments que compleixen els requisits per a les cases rurals d'una espiga.

El nombre màxim d'habitacions per establiment és de deu, amb un màxim de vint places, i ha de disposar, com a mínim, d'un bany complet per cada cinc places d'allotjament.

Durant tot el temps en què s'efectuï l'explotació turística, ha de coexistir l'explotació agrícola, ramadera o forestal a què es dedica la parcel·la o finca amb els serveis turístics que s'ofereixen.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Les empreses que presten serveis d'allotjament turístic en el medi rural, autoritzades i inscrites com a tals en el Registre d'Empreses i Establiments Turístics de Castella-la Manxa, han d'exhibir obligatòriament una placa d'identificació, a efectes d'informació, en què consti el número de registre, que ha d'estar col·locada a l'exterior de l'allotjament, al costat de la porta d'entrada.

En el cas dels hotels rurals, la placa identificadora establerta ha d'incloure les estrelles corresponents de color verd.

Requisits tècnics

Requisits generals d'infraestructura dels allotjaments turístics en el medi rural

- Els accessos han d'estar convenientment senyalitzats. Els titulars de l'allotjament rural han de facilitar als usuaris informació sobre aquest aspecte; es pot fer a través de croquis o plànols de localització.
- Aigua sanitària. Han de disposar d'un dipòsit acumulador no inferior a 50 litres per plaça quan el subministrament no procedeix de la xarxa municipal d'abastiment.
- Evacuació d'aigües residuals a la xarxa de clavegueram públic o fossa sèptica.
- Energia elèctrica amb potència contractada suficient segons les necessitats de l'establiment de què es tracti.
- Servei de dipòsit de deixalles d'acord amb les normes específiques aprovades en el seu cas pels ajuntaments dels termes municipals en què s'ubiquin els allotjaments.
- Farmaciola de primers auxilis.
- Extintors contra incendis a la cuina i la sala d'estar-menjador de com a mínim 5 quilograms de càrrega, i instal·lats en un lloc visible i de fàcil accés, d'acord amb les disposicions vigents. També hi ha d'haver, com a mínim, un extintor a la planta alta i a l'àtic.
- Calefacció.

- Telèfon fix quan sigui tècnicament possible.
- Un contracte d'assegurança de responsabilitat civil vigent durant el període anual d'obertura de l'establiment, que cobreixi els danys i les lesions que puguin patir els clients per fets que puguin ser imputables als titulars de l'establiment o a les persones que en depenen.
- Llits supletoris.
 - Dins del límit establert per a cada tipus d'allotjament turístic rural i d'acord amb les característiques tècniques d'aquest, si el client ho demana es poden instal·lar llits supletoris en aquelles habitacions la superfície de les quals excedeixi en un 25% la mínima exigida segons la categoria de l'establiment; no es pot instal·lar més d'un llit supletori per habitació.
 - La instal·lació de bressols per a nens menors de dos anys s'ha de fer a petició del client; en cap cas no tenen la consideració de llits supletoris, i tampoc no la tenen els sofàs llit.

Requisits específics per obtenir la classificació administrativa com a *venta* de Castella-la Manxa

- **Requisits específics.** Les *ventas de Castilla-La Mancha* han de comptar, com a mínim, amb les instal·lacions i els serveis generals següents:
 - Vestíbul de 0,50 m² per cada plaça d'allotjament de superfície mínima, amb recepció i consergeria permanent les 24 hores del dia.
 - Calefacció amb regulador de temperatura, tant a les habitacions com a les zones comunes.
 - Climatització a les zones d'ús comú. No és necessària la instal·lació quan, per l'estructura i les condicions de l'edifici, la temperatura ambient no ho requereix.
 - Telèfon en zones reservades ubicades en zones comunes i dos ordinadors amb connexió permanent a Internet quan el municipi en què s'ubiqui disposi de xarxa per a la connexió.
 - Serveis higiènics generals per a clients, independents per a senyores i senyors, ubicats en zones comunes.
 - Sistemes i mesures de protecció contra incendis, d'acord amb allò que estableix la legislació vigent.
 - Una plaça d'aparcament d'un vehicle tipus turisme per cada habitació.
 - L'adaptació corresponent de l'edifici a la normativa d'accessibilitat de Castella-la Manxa. En cas que, per motius arquitectònics relacionats amb l'edifici en què s'ubiqui, no es pugui fer l'adaptació, s'ha d'acompanyar un catàleg de mesures per facilitar l'autonomia individual, un informe justificatiu subscrit per un arquitecte tècnic col·legiat en exercici i un informe de l'òrgan competent en matèria d'accessibilitat de l'administració de la Junta.
 - Zona verda o enjardinada a disposició dels clients, amb una superfície mínima de 0,80 m² per cada plaça d'allotjament, equipada amb mobiliari d'acord amb

l'entorn i opcionalment piscina de temporada amb solàrium natural annex.

- En cas d'edificacions en sòl rústic, no es poden situar a una distància inferior a un quilòmetre i mig respecte de les instal·lacions o activitats nocives, insalubres o perilloses.
- Cafeteria de primera categoria i restaurant de tres forquilles, en un espai proporcional al nombre d'habitacions.

- **Habitacions.** Les *ventas de Castilla-La Mancha* han d'oferir un mínim de vint habitacions individuals o dobles dedicades a l'allotjament d'hostes, sense comptar les ocupades pel nucli familiar, si escau. Les habitacions han de reunir, com a mínim, les característiques següents:

- Han de ser individuals o dobles; la superfície útil mínima de les individuals ha de ser de 13 m², i la de les dobles, de 17 m²; s'exclouen del còmput les superfícies destinades a terrasses i banys.
- La il·luminació i ventilació han de ser àmplies i directes a l'exterior o a patis no coberts.
- Les habitacions han d'estar dotades de l'aïllament necessari per preservar-les dels sorolls i impedir el pas de la llum a voluntat del client.
- Han de comptar amb mobiliari i equipament amb un excel·lent nivell de qualitat i en perfecte estat d'ús i conservació.
- Han de disposar de servei telefònic permanent i de televisor.
- A les habitacions amb sostres sota teulada, com a mínim el 60% de la superfície de l'habitació ha de tenir una alçària superior a 2,50 metres.
- Les cambres de bany, sempre incorporades als dormitoris, han d'estar equipades amb rentamans, vàter amb tancament hidràulic, banyera amb dutxa, bidet, mirall i una presa de corrent elèctric al costat del mirall. El subministrament d'aigua calenta ha de ser permanent, amb pressió suficient i a una temperatura superior a 40 °C.
- Calefacció i aire condicionat, amb regulador de temperatura, a cada habitació, i adequats a la superfície d'aquesta.
- El mobiliari mínim dels dormitoris ha d'estar format per llits d'1,05x1,90 metres i d'1,50x2,00 metres, segons si són individuals o dobles; a més, han de comptar amb roba de llit de qualitat excel·lent, han d'estar dotats de somier de làmines de fusta, matalàs i coixí ergonòmic, tot de qualitat excel·lent. Les habitacions han d'estar dotades d'armari encastat o no, d'una amplada mínima d'1,50 metres, amb penjadors adequats i punt de llum amb interruptor a ambdós costats del llit.
- S'ha d'oferir servei d'habitacions durant les 24 hores del dia.

- **Salas d'estar, menjadors i cuines**

- Les superfícies destinades a sales d'estar i menjadors han d'estar en relació amb la capacitat de l'establiment, de manera que es garanteixi una estada confortable als usuaris. En tots els casos, la superfície de cada sala d'estar no pot ser inferior a 1,30 m² per cada plaça d'allotjament, ni la del menjador a 1,50 m² per cada plaça d'allotjament.

- Les sales d'estar i els menjadors han d'estar adequadament equipats i amb el mobiliari en perfecte estat d'ús i conservació, amb un nivell de qualitat excel·lent.
- Les superfícies de les cuines i instal·lacions annexes han d'estar en relació directa amb l'espai destinat a menjador i han d'estar adequadament equipades, en consonància amb el nombre de places que s'ofereixen. En tots els casos, s'ha de garantir l'evacuació correcta de fums i olors per causar les mínimes molèsties als clients. A aquest efecte, les cuines han de disposar de ventilació directa o forçada per a la renovació d'aire, extractor de fums, aigua calenta, sistemes i aparells adequats per a la conservació dels aliments i recipients de deixalles de tancament hermètic, a més de portes d'accés a la cuina des del menjador amb tancament de goma hermètic. Els terres i les parets han d'estar revestits de materials no porosos, ignífugs i de neteja fàcil.

- **Altres instal·lacions**

- Les *ventas de Castilla-La Mancha* han de comptar, com a mínim, amb una sala d'estar adaptada per a la celebració de convencions, conferències i altres esdeveniments, amb una superfície de 2 m² per cada plaça d'allotjament, així com amb equipament audiovisual a aquest efecte; la superfície pot variar per motius arquitectònics adequadament justificats mitjançant un informe d'un arquitecte tècnic.
- Les *ventas* ubicades a l'itinerari ecoturístic i cultural de la Ruta de Don Quijote han de comptar, a més, amb les instal·lacions singulars següents:
 - Punt de venda de productes típics castellanomanxecs i obsequis.
 - Zona d'aparcament de bicicletes.
 - Cavallerissa.
 - Un espai per a material promocional de la Ruta de Don Quijote i dels llocs d'interès turístic, cultural i mediambiental més pròxims.

criteris de qualificació de les *casas rurales*

- **Emplaçament**

- Les cases rurals de dues espigues no poden situar-se en les zones de servitud d'acord amb el que preveu la legislació de carreteres. En cas d'edificacions en sòl rústic, tampoc no poden situar-se a una distància inferior a 500 metres respecte de les instal·lacions o activitats nocives, insalubres o perilloses, en els termes recollits en la normativa en vigor.
- Les cases rurals de tres espigues no poden situar-se en les zones de servitud d'acord amb el que preveu la legislació de carreteres. En cas d'edificacions en sòl rústic, tampoc no poden situar-se a una distància inferior a un quilòmetre respecte de les instal·lacions o activitats nocives, insalubres o perilloses, en els termes recollits en la normativa en vigor.

- **Superfície de les habitacions.** Les superfícies mínimes de les habitacions, exclo-

ent del còmput la superfície ocupada pels banys i terrasses, en les diverses categories, són les següents:

- Les habitacions de les cases rurals d'una espiga poden ser individuals o dobles; la superfície útil mínima ha de ser de 8 m² per a les individuals i de 12 m² per a les dobles.
 - Les habitacions de les cases rurals de dues espigues poden ser individuals o dobles; la superfície útil mínima ha de ser de 10 m² per a les individuals i de 14 m² per a les dobles.
 - Les habitacions de les cases rurals de tres espigues poden ser individuals o dobles; la superfície útil mínima ha de ser de 12 m² per a les individuals i de 16 m² per a les dobles.
- **Equipament dels dormitoris.** El mobiliari mínim dels dormitoris ha d'estar format per llits individuals o dobles, de 0,80×1,90 metres i d'1,35×1,90 metres, respectivament, dotats de somier, matalàs, coixí i roba de llit, tauletes de nit, cadira o butaca per ocupant previst, armari encastat o no, amb penjadors adequats, i punt de llum amb interruptor al costat del llit, tot de qualitat.
 - **Nombre de banys.** La relació entre capacitat de les cases rurals i nombre de banys per a l'ús exclusiu dels clients, segons les categories, queda establerta en els termes següents:
 - En tots els casos, s'exigeix que les cases rurals de contractació individualitzada d'habitacions, de dues espigues, tinguin incorporat el bany, com a mínim, al 50% de les habitacions.
 - Les cases de tres espigues, de contractació individualitzada d'habitacions, han de tenir bany a totes les habitacions.
 - **Superfície de la sala d'estar.** La superfície destinada a la sala d'estar ha de mantenir una relació amb la capacitat de l'establiment en la proporció següent:
 - A les cases rurals de dues espigues, la superfície de la sala d'estar no pot ser inferior a 1,50 m² per cada plaça d'allotjament, amb un mínim de 15 m².
 - A les cases rurals de tres espigues, la superfície no pot ser inferior a 2 m² per cada plaça d'allotjament, amb un mínim de 20 m².
 - **Espais exteriors**
 - A les cases rurals de dues espigues hi ha d'haver un porxo o terrassa per a l'ús dels clients, equipat amb mobiliari adequat a l'entorn, així com una zona d'aparcament garantida per a l'ús exclusiu dels clients.
 - Les cases de tres espigues han de comptar, a més, amb una zona verda o enjardinada a disposició dels clients, equipada amb mobiliari adequat a l'entorn, així com amb una zona d'aparcament garantida per a l'ús exclusiu dels clients.
 - **Nombre d'habitacions.** Les cases rurals hauran d'oferir un màxim de dotze i un mínim de dues habitacions individuals o dobles dedicades a l'allotjament d'hostes, sense comptar les ocupades pel nucli familiar, si escau. En cap cas no es poden superar les vint-i-quatre places d'allotjament, exceptuats els llits supletoris.

- **Cases rurals de lloguer.** Les cases rurals de lloguer han de complir, segons la categoria a què optin, els requisits següents:
 - Per accedir a la categoria de tres espigues és un requisit imprescindible que el titular o la persona encarregada estigui permanentment al nucli de població on s'ubiqui l'establiment.
 - Amb independència del que s'estableix anteriorment, per accedir a la categoria de tres espigues, les cases han de reunir, com a mínim, tres dels requisits següents:
 - Que un 20% de les habitacions siguin totalment accessibles, així com el 100% de les zones comunes, d'acord amb la normativa d'accessibilitat i eliminació de barreres de Castella-la Manxa.
 - Disposar de mobiliari i decoració preferentment autòctons, que sempre han de ser de qualitat excel·lent.
 - Disposar de sala d'estar amb xemeneia, televisor i una biblioteca per a l'ús dels clients.
 - Hi ha d'haver una zona d'esbarjo infantil.
 - Equipament:
 - La cuina de les cases rurals de lloguer ha d'estar equipada amb aigüera i aixeta monocomandament, cuina amb dos fogons i extractor de fums, forn, frigorífic i un rebost que pot ser substituït per armaris o prestatges suficients per als aliments i els estris. També hi ha d'haver vaixel·la, cristalleria, coberteria i bateria de cuina, tot en proporció a la capacitat màxima de l'establiment. Ha de disposar, també, de rentadora, planxa i post de planxar, excepte si el titular de la casa ofereix el servei de bugaderia com a complementari.
 - Les cases rurals de lloguer de dues espigues o més han de comptar a més amb microones, que substituirà el forn si té grill, i cafetera, a més de frigorífic amb sistema no-frost. El televisor ha de ser, com a mínim, de 21 polzades. La vaixel·la ha de tenir un nombre suficient de serveis i ha de comptar, com a mínim, amb dues peces de cada tipus de plat (fondo, pla i postres) per cada plaça d'allotjament, i la cristalleria ha de contenir, com a mínim, a raó de dues peces per cada plaça d'allotjament, copes de vi i d'aigua, i gots per a refrescos.
 - A les cases rurals de lloguer de tres espigues, a més, la cuina ha de ser de vitrocèramica i ha de disposar d'aparell congelador i rentaplats. El televisor ha de ser, com a mínim, de 25 polzades i també hi ha d'haver un aparell reproductor de DVD. La vaixel·la ha de tenir un nombre suficient de serveis i ha de comptar, com a mínim, amb tres peces de cada tipus de plat (fondo, pla i postres) per cada plaça d'allotjament, i la cristalleria ha de contenir, com a mínim, a raó de tres peces per cada plaça d'allotjament, copes de vi i d'aigua, i gots per a refrescos.
 - A les cases rurals de lloguer es pot exposar al públic un inventari de les existències de cuina, mobiliari i complements existents. Aquest inventari pot presentar-se als clients a l'arribada i verificar-se en la seva presència; se n'entendrà la conformitat si en el moment de la signatura no formulen objecció.
 - Els titulars de les cases rurals de lloguer poden exigir, per respondre de la pèr-

dua o deteriorament de les instal·lacions, mobiliari i estris que sigui imputable als clients, el dipòsit en el moment d'ocupar l'allotjament d'una quantitat no superior al 50% de l'import total del preu pactat. Aquesta fiança ha de ser reintegrada al client, després de les deduccions que calguin, al terme del contracte d'arrendament.

Requisits dels *complejos de turismo rural*

Les condicions particulars mínimes dels complexos turístics rurals han de ser les mateixes que les de l'hotel apartament de tres estrelles regulat en el Decret 4/1989, de 16 de gener, d'ordenació i classificació d'establiments hotelers, amb les prescripcions específiques següents:

- Climatització en zones d'ús comú dels clients i a les habitacions.
- Cuina opcional en cadascun dels immobles.
- Piscina adaptada a la normativa que sigui d'aplicació.
- Àrea recreativa infantil adaptada a la normativa que sigui d'aplicació.

Especialització dels establiments hotelers

Els establiments hotelers que aspirin a obtenir l'especialització de rurals han d'estar ubicats en poblacions del medi rural, i respectar en l'edificació la morfologia i el disseny de l'arquitectura tradicional de la comarca en què s'ubiquin, o estar emplaçats en un edifici amb valor arquitectònic tradicional, històric o cultural del medi rural, sempre que l'edificació no superi les tres alçades sobre rasant. Queden exclosos els motels i les pensions. Per tant, són establiments hotelers rurals:

- Hotels rurals de cinc, quatre, tres, dues i una estrella.
- Hotels apartaments rurals de cinc, quatre, tres, dues i una estrella.
- Hostals rurals.

Serveis de cada modalitat

Serveis en general

- Les instal·lacions, el mobiliari, els elements decoratius i els estris han de ser en tot moment els adequats al nivell de qualitat i a la classe i qualificació que ostenti l'establiment, i s'han de mantenir en les condicions de funcionament i de neteja adequades.
- Els titulars dels allotjaments turístics en el medi rural han de ser responsables de la qualitat adequada en la prestació dels serveis que ofereixen, la qual s'ha de fer de manera directa, individualitzada i personal, o bé, per personal qualificat per a aquesta funció.

- Els titulars de cases rurals han d'oferir els serveis establerts, com a mínim, durant sis mesos a l'any.
- El titular o la persona encarregada ha d'estar localitzable, al mateix establiment o a menys d'una hora de distància del terme municipal on aquest s'ubiqui, durant les 24 hores del dia, per tal de solucionar els problemes que es puguin plantejar.

Servei de menjars i restaurant

- Els titulars d'allotjaments turístics en el medi rural poden oferir, sempre que n'anunciïn el preu, el servei de menjars als clients; l'acceptació d'aquest servei ha de ser, en tots els casos, de caràcter voluntari per part dels hostes.
- El servei de restaurant és obligatori a les *ventas de Castilla-La Mancha*, amb la categoria mínima de tres forquilles.
- El servei de restaurant, a més de complir els requisits generals ordenats a la normativa d'establiments de restauració, ha de respectar com a mínim tres de les especialitats següents, respecte del règim general de restaurants:
 - Que la decoració, el mobiliari, la vaixel·la i els altres elements siguin adequats als models tradicionals de la comarca.
 - Que la carta incorpori, com a mínim, dos plats i unes postres de la gastronomia tradicional de la comarca i s'hi especifiqui així.
 - Que utilitzi preferentment productes locals, comarcals o castellanomanxecs en general, en la preparació dels àpats.
 - Que utilitzi aliments d'agricultura ecològica.
 - Que posi a disposició del client informació relativa a les receptes tradicionals, així com de la mateixa comarca on s'ubiqui l'establiment.
 - Que ofereixi vins de Castella-la Manxa.

Altres serveis complementaris

- Quan els titulars dels allotjaments turístics en el medi rural ofereixin serveis complementaris, com ara el servei de bugaderia, aparcament, custòdia de valors o d'altres de similars, que no estiguin inclosos en el preu de l'allotjament, han de comunicar-se prèviament a la delegació provincial competent; així mateix, s'ha de donar la publicitat adequada als preus i responsabilitzar-se de la prestació adient; la utilització per part del client és opcional.
- En cap cas els allotjaments turístics en el medi rural no poden prestar serveis de turisme actiu sense que prèviament s'hagi obtingut l'autorització i la inscripció registral oportunes, o bé s'hagin contractat aquestes activitats amb entitats adequadament autoritzades i inscrites.

Règim de preus

Preus dels serveis turístics

- Els preus dels serveis prestats per les empreses i els professionals turístics són lliures, i han d'estar exposats al públic.
- Com a garantia del correcte funcionament i transparència de mercat i com a garantia de defensa dels consumidors, les empreses turístiques que tinguin establiments d'allotjament i restauració i aquelles persones que exerceixin professions turístiques estan obligades a notificar a l'administració turística els preus màxims que han de regir en la prestació d'aquests serveis, directament o a través de les associacions empresarials més representatives del sector turístic que hagin estat autoritzades per l'administració turística.
- En cap cas els titulars d'aquests establiments turístics i els professionals turístics no poden establir o cobrar preus superiors als comunicats a l'administració; els titulars han de ser els responsables de la comunicació prèvia, ja sigui directament o a través de les associacions autoritzades.
- Les associacions a les quals l'administració turística hagi autoritzat el segellament de les cartes i llistes de preus dels establiments referits anteriorment que no compleixin les condicions de l'autorització se'ls podrà revocar, prèvia tramitació de l'expedient corresponent, amb audiència d'aquestes associacions.

Drets i deures

S'entén per usuari turístic qualsevol persona que utilitza els establiments turístics o rep els serveis que li ofereixen les empreses turístiques o els professionals turístics i que, com a client, demana i gaudeix.

Drets de l'usuari de serveis turístics

L'usuari turístic té els drets que li atorga la normativa en matèria de defensa del consumidor i usuari, i en particular els següents:

- Obtenir informació veraç, objectiva, exacta i completa sobre totes i cadascuna de les condicions de prestació dels serveis.
- Rebre els serveis turístics en les condicions contractades.
- Obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, les corresponents factures legalment emeses.
- Formular reclamacions, d'acord amb el procediment reglamentàriament establert.
- Rebre de l'administració competent informació sobre els diversos aspectes dels recursos i de l'oferta turística de Castella-la Manxa.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris dels establiments turístics tenen les obligacions següents:

- Observar les normes de convivència i d'higiene.
- Respectar els reglaments d'ús o règim interior, sempre que no contravinquin el que preveu aquesta llei i en les seves disposicions de desenvolupament.
- Pagar els preus convinguts, en el moment en què siguin facturats o en el termini pactat, sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació eximeixi del pagament esmentat. En la garantia dels drets que tenen reconeguts els usuaris turístics i la defensa, són d'aplicació la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris; la Llei 3/1995, de 9 de març, de l'estatut del consumidor de Castella-la Manxa, i la resta de disposicions estatals i autonòmiques que, en desenvolupament del mandat constitucional de l'article 51, en l'exercici de la competència que li atribueix a la Junta de Comunitats de Castella-la Manxa l'article 32.6 del seu Estatut d'autonomia, siguin d'aplicació.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques estan obligades a complir les disposicions que reglamentàriament s'estableixin, de manera sectorial, i en especial aquelles relatives a:

- Prestar els serveis a què estan obligades, en els termes previstos en aquesta llei i en el seu desenvolupament, així com informar prèviament els usuaris sobre les condicions particulars en què s'ofereixen.
- Mantenir les instal·lacions dels establiments en condicions que en garanteixin el correcte funcionament, així com vetllar no només per la seva pulcritud, sinó també per la professionalitat del servei.
- Exhibir, en un lloc visible, el distintiu corresponent a la classificació.
- Complir les disposicions vigents en matèria de publicitat, informació i segellament de llistes de preus.
- Facilitar al client, quan així ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Facturar els preus d'acord amb allò convingut i atenent allò legalment previngut.
- Facilitar a l'administració la informació i documentació necessàries i preceptives per dur a terme el correcte exercici de les atribucions legalment reconegudes.
- Complir les normes vigents en matèria de medi ambient, construcció i edificació, accessibilitat, instal·lació i funcionament de maquinària, insonorització, sanitat i higiene, seguretat, prevenció d'incendis i altres d'aplicació.
- Comunicar a l'administració turística el cessament o la suspensió de l'activitat.

Comunitat de Madrid

Administració i departament implicats

Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Dirección General de Turismo.

Legislació

Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, incluye en su artículo 25 los establecimientos de turismo rural entre los que prestan actividad turística de alojamiento.

Ley 1/2003, de 11 de febrero, de Modificación de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.

Decreto 117/2005, de 20 de octubre, de autorización y clasificación de alojamientos de turismo rural en la Comunidad de Madrid.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Denominació i identificació

Es consideren establiments d'allotjament de turisme rural aquelles edificacions situades en el medi rural que, amb característiques singulars, es destinen de manera habitual i professional a l'allotjament turístic de caràcter temporal, mitjançant el pagament d'un preu, i reuneixen els requisits previstos en aquest decret i altres normes que li són d'aplicació.

Els allotjaments de turisme rural s'ubiquen en el medi rural i en els nuclis urbans de municipis de menys de 15.000 habitants. Excepcionalment, l'ús d'aquesta qualificació es pot estendre a altres municipis quan, a criteri de la Direcció General de Turisme, l'oferta d'allotjament sigui insuficient, o les característiques i l'ubicació dels edificis, les instal·lacions o els serveis prestats així ho aconsellin.

Totes les empreses que ofereixen serveis d'allotjament turístic han d'exercir l'activitat segons el principi d'unitat d'explotació.

Els establiments d'allotjament de turisme rural s'ofereixen segons les modalitats següents: hotel rural, casa rural i apartament de turisme rural.

1. Hotel rural

Es denominen hotels rurals aquells establiments comercials oberts al públic que, de manera habitual i professional, es dediquen a oferir allotjament turístic de caràcter temporal, mitjançant el pagament d'un preu, amb altres serveis de caràcter complementari o sense, i d'acord amb les especificacions incloses en aquesta secció.

Els hotels rurals ocupen la totalitat d'un edifici; les seves dependències constitueixen un tot homogeni amb accés i sortides d'ús exclusiu.

Els hotels rurals han de comptar amb un mínim de dues habitacions o quatre places i un màxim de cinquanta habitacions o cent places.

Els hotels rurals, segons les instal·lacions i els serveis, es classifiquen en categories que s'identifiquen mitjançant fulles de roure, en els termes següents:

- Els hotels de tres fulles corresponen a la categoria superior.
- Els hotels de dues fulles corresponen a la categoria mitjana.
- Els hotels d'una fulla corresponen a la categoria bàsica.

2. Casa rural

Es denominen cases rurals els edificis independents d'arquitectura tradicional que ofereixen serveis d'allotjament, amb servei de menjars o sense, mitjançant el pagament d'un preu i que reuneixen els requisits assenyalats en aquesta secció.

Les cases rurals poden oferir-se segons els règims següents:

2.1. Casa rural en règim d'ús compartit: s'entén com a tal l'oferta d'allotjament en una part identificada de l'establiment que es pot contractar en la seva totalitat, o per habitacions, i la part restant es reserva per a l'ús exclusiu del titular de l'establiment.

2.2. Casa rural en règim d'ús integral: s'entén com a tal l'oferta d'allotjament a la totalitat de l'edifici.

En els dos casos anteriors, la contractació de les habitacions es pot fer per a la totalitat o per unitats.

3. Apartament de turisme rural

Es consideren apartaments de turisme rural les unitats d'allotjament complexes, integrades en edificis d'ús exclusiu, dotades d'instal·lacions i serveis suficients per a l'elaboració i conservació d'aliments, destinats de manera habitual a l'allotjament turístic

ocasional sense caràcter de residència permanent, mitjançant el pagament d'un preu, i segons el principi d'unitat d'explotació empresarial.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Tots els establiments d'allotjament de turisme rural autoritzats han d'exhibir amb caràcter obligatori a l'entrada principal la placa normalitzada en la qual ha de figurar el distintiu corresponent a la classificació i a la modalitat.

Requisits tècnics

Requisits mínims generals per a totes les modalitats

- Han de reunir les característiques arquitectòniques següents:
 - Estar emplaçats en edificis d'arquitectura tradicional del medi rural corresponent a la zona en què s'ubiquin.
 - En el cas de noves construccions, han de respondre a les característiques arquitectòniques de les edificacions rurals tradicionals de la zona en què s'ubiquin.
 - Les golfes o els entresolats han de tenir una alçària mínima de 2,50 metres en el 60% de la superfície de les habitacions.
- El temps d'allotjament per usuari no pot ser superior a un mes de manera continuada.
- El període d'obertura i ple funcionament ha de ser, com a mínim, de set mesos l'any; els períodes de funcionament s'han de comunicar a la Direcció General de Turisme.
- El mobiliari i la decoració han de mantenir-se en perfecte estat d'ús i de conservació.

Requisits tècnics mínims comuns als hotels rurals

- Instal·lacions
 - Calefacció.
 - Aigua calenta.
 - Telèfon d'ús general, a disposició dels clients.
- Habitacions
 - Ventilació directa a l'exterior.
 - Cambra de bany completa.
 - L'alçària de terra al sostre ha de ser de 2,50 metres.
- Cambres de bany
 - Vàter, rentamans i banyera o dutxa.

- Ventilació directa o forçada.
- Superfície de 3 m².
- Mobiliari
 - Habitacions dobles:
 - Un llit d'1,35x1,90 metres, o dos d'individuals de 0,90x1,90 metres.
 - Dues butaques o cadires.
 - Dues tauletes de nit.
 - Un armari.
 - Una taula.
 - Habitacions individuals:
 - Un llit de 0,90x1,90 metres.
 - Una tauleta de nit.
 - Una butaca o cadira.
 - Un armari.
 - Una taula.

Requisits tècnics mínims específics per categoria

- Hotels de tres fulles (categoria superior)
 - Entrada independent de la de servei.
 - Vestíbul amb recepció i consergeria.
 - Aire condicionat.
 - Telèfon a les habitacions.
 - Serveis sanitaris independents per a senyores i senyors, d'ús general.
 - La superfície de les habitacions dobles ha de ser de 14 m², i la de les individuals, de 7 m².
 - Caixa forta general.
 - Quan la capacitat excedeix les vint habitacions, hi ha d'haver un office de planta a cada pis.
- Hotels de dues fulles (categoria mitjana)
 - Vestíbul amb recepció.
 - Aire condicionat.
 - Serveis sanitaris independents per a senyores i senyors, d'ús general.
 - La superfície de les habitacions dobles ha de ser de 13 m², i la de les individuals, de 7 m².
 - Caixa forta general.
- Hotels d'una fulla (categoria bàsica)
 - Entrada amb recepció.
 - La superfície de les habitacions dobles ha de ser de 12 m², i la de les individuals, de 7 m².

Requisits tècnics mínims de les cases rurals

- S'ha de designar un encarregat o responsable, que té com a funció facilitar l'allotjament i resoldre les incidències que es puguin plantejar al client i que ha d'estar localitzable i a la disposició dels clients de manera permanent.
- Els establiments han de comptar amb un mínim de quatre places i un màxim de vint.
- Han de complir, així mateix, els requisits següents:
 - Instal·lacions
 - Aigua potable calenta i freda les 24 hores del dia.
 - Energia elèctrica o alternativa a totes les dependències.
 - Tractament i evacuació d'aigües residuals.
 - Recollida i tractament de deixalles.
 - Telèfon a disposició del client a l'establiment.
 - Calefacció.
 - Sala d'estar-menjador per a l'ús exclusiu dels clients, amb capacitat adequada a les places d'allotjament.
 - Habitacions
 - Les habitacions, que han de tenir ventilació directa a l'exterior, han de comptar amb una superfície mínima d'11 m² en habitació doble i 7 m² en habitació individual, amb una alçària de 2,50 metres, com a mínim, de terra al sostre.
 - El mobiliari de les habitacions ha d'estar compost per:
 - Un llit doble d'1,35x1,90 metres, o dos individuals de 0,90x1,90 metres en habitacions dobles, i un llit individual de 0,90x1,90 metres en habitacions individuals.
 - Tauleta de nit.
 - Una cadira.
 - Armari.
 - Cambres de bany
 - Per a ús exclusiu dels clients hi ha d'haver, a prop de les habitacions, una cambra de bany completa per cada dues habitacions, dotada de rentamans, vàter i banyera o dutxa, amb una superfície de 4 m².
 - Les cambres de bany han de comptar amb ventilació suficient directa a l'exterior o forçada.
 - En cas que l'allotjament d'hostes s'ofereixi en règim d'allotjament compartit, les cambres de bany d'ús exclusiu dels clients han d'estar clarament diferenciades i separades d'aquelles destinades a l'ús exclusiu del titular de l'establiment.
 - Cuina
 - Extractor de fums.
 - Frigorífic.
 - Cuina amb dos fogons.

- L'equipament de les cases rurals s'ha d'oferir en bones condicions d'ús i en quantitat adequada al nombre de places, i s'ha de proporcionar:
 - Roba de llit, de taula i de bany.
 - Vaixel·la, cobrateria, cristalleria i estris de cuina.
 - Mobiliari adequat.

Requisits tècnics mínims dels apartaments de turisme rural

- Els apartaments de turisme rural han d'oferir-se al públic amb el mobiliari, l'equipament, les instal·lacions i els serveis que en permetin l'ocupació immediata.
- Cada unitat d'allotjament ha de comptar amb un mínim de dues places i un màxim de vuit, si la superfície ho permet.
- Els apartaments de turisme rural han de complir els requisits següents:
 - Instal·lacions
 - Calefacció.
 - Aigua calenta.
 - Telèfon a disposició dels clients.
 - Cada unitat d'allotjament ha d'estar composta, com a mínim, d'una habitació doble, una cambra de bany completa, una sala d'estar, un menjador i una cuina.
 - Habitacions
 - a) Cada habitació doble ha de tenir una superfície mínima de 10 m², i les habitacions individuals, de 6 m².
 - b) Les habitacions han de tenir ventilació directa a l'exterior i han d'estar dotades de:
 - Llits individuals de 0,90x1,90 metres, o un de doble d'1,35x1,90 metres.
 - Tauletes de nit.
 - Cadires o butaques.
 - Armari.
 - c) A les habitacions s'hi poden instal·lar lliteres, considerant una superfície mínima de 3,50 m² per cada plaça.
 - d) L'alçària mínima de terra al sostre ha de ser de 2,50 metres.
 - Cambres de bany
 - a) Les cambres de bany han de comptar amb banyera o dutxa, rentamans i vàter.
 - b) Quan la capacitat de la unitat d'allotjament excedeixi les sis places, hi ha d'haver una segona cambra de bany.
 - Sala d'estar-menjador de superfície adequada al nombre de places.
 - Cuina. La cuina pot estar instal·lada en una peça independent o integrada a la sala d'estar de manera diferenciada i ha de comptar amb ventilació suficient directa a l'exterior o forçada. La cuina ha de disposar dels elements següents:
 - Extractor de fums.

- Frigorífic.
- Forn.
- Rentadora i planxa.
- Cuina de dos fogons o més.
- Armaris suficients per a utensilis de cuina i de neteja.
- Tot l'equipament dels apartaments de turisme rural s'ha d'oferir en bones condicions d'ús i en quantitat adequada al nombre de places. En les condicions esmentades s'ha de proporcionar:
 - a) Roba de llit, de taula i de bany.
 - b) Vaixel·la, cristalleria i estris de cuina.
 - c) Mobiliari adequat.

Excepcionalment, es poden autoritzar apartaments estudi de dues places, en els quals la sala d'estar-menjador estigui instal·lada conjuntament amb el dormitori, sempre que reuneixi les condicions següents:

- Cambra de bany completa.
- Llits convertibles.
- Superfície mínima de 20 m² (en aquesta superfície no es computa l'espai dedicat a la cuina ni l'espai dedicat a la cambra de bany).

Sense perjudici del que estableix la normativa de promoció d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, els establiments de turisme rural que comptin amb més de vint habitacions han d'oferir, com a mínim, una habitació adaptada per a persones amb discapacitat.

Serveis de cada modalitat

Hotels rurals

- Esmorzars.
- Neteja diària.
- Bugaderia i planxa.
- Informació turística de l'entorn.

Tots els hotels rurals han de comptar amb un bar i amb una sala d'estar, que pot tenir ús exclusiu de sala d'estar o compartit amb el de menjador.

Cases rurals

- Esmorzar.
- Bugaderia i planxa, pròpies o concertades.
- Neteja diària.

- Informació dels recursos turístics de l'entorn.
- Informació de telèfons d'emergència.

Apartaments de turisme rural

- Neteja.
- Informació dels recursos turístics de l'entorn.
- Informació de telèfons d'emergència.

Règim de preus

Règim de preus, reserves i anul·lacions

- Amb independència de la classificació i de la categoria, els establiments d'allotjament de turisme rural han de fixar els preus màxims dels serveis oferts sense altra obligació que aquella de donar-los la màxima publicitat i exposar-los al públic en un lloc visible.
- Els preus han de ser globals; s'entenen inclosos en aquests l'import del servei, el percentatge destinat al personal i els impostos legalment autoritzats.
- Les factures s'han d'emetre d'acord amb la normativa reguladora en la matèria i, en tots els casos, han de reflectir de manera clara i llegible:
 - Desglossament per dies i conceptes dels serveis prestats.
 - Nom, categoria i NIF o CIF del titular de l'establiment.
 - Nom complet del client i DNI, o document oficial d'identificació.
 - Número d'habitació.
 - Nombre de persones allotjades.
 - Dates d'entrada i de sortida.
 - Data de la factura.
- El règim de reserves i anul·lacions ha d'estar determinat per l'acord entre les parts; l'acceptació de les condicions pactades per part del client hi ha de constar expressament.

Drets i deures

Són usuaris turístics les persones físiques o jurídiques que utilitzen els establiments, les instal·lacions i els recursos turístics, o reben els béns i els serveis que els ofereixen les empreses i els professionals d'aquestes característiques i que, com a clients, demanen i gaudeixen.

Drets de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics, amb independència dels drets que els assisteixen com a consumidors, tenen els drets següents:

- Rebre informació útil, precisa i veraç, amb caràcter previ, sobre totes i cadascuna de les condicions de prestació dels serveis.
- Que els siguin facilitats els béns i els serveis turístics en les condicions contractades.
- Obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, les factures legalment emeses corresponents.
- Rebre de l'empresa turística béns i serveis de qualitat d'acord en característiques i quantitat amb la categoria que ostenti l'establiment elegit.
- Ser atesos amb el respecte degut.
- Formular reclamacions.
- Tenir garantida a les instal·lacions i els serveis turístics la salut i la seguretat personals i la seguretat dels seus béns en els termes establerts en la legislació vigent.
- Participar en l'adopció de decisions dels poders públics en els termes previstos en la legislació vigent, a través de les associacions o els òrgans de representació.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics estan obligats a:

- Observar les normes usuales de convivència als establiments turístics.
- sotmetre's a les prescripcions particulars dels establiments i les empreses els serveis dels quals gaudeixin o contractin i molt particularment als reglaments d'ús o de règim interior, sempre que no contravinguin el que preveuen les lleis i els seus reglaments de desenvolupament.
- Pagar el preu dels serveis utilitzats, en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat.

Deures de les empreses turístiques

Són obligacions de les empreses turístiques:

- Destinar les instal·lacions a la prestació dels serveis turístics objecte de regulació per aquesta llei en els termes de la inscripció en el Registre General d'Empreses i Entitats Turístiques.
- Anunciar o informar els usuaris, prèviament, sobre les condicions de prestació dels serveis i del preu.
- Facilitar els béns i els serveis amb la màxima qualitat en els termes contractats, d'acord amb la categoria de l'establiment, si escau, i amb allò que disposen les reglamentacions corresponents.

- Donar la màxima publicitat als preus de tots els serveis i notificar-los a l'administració, quan sigui preceptiu.
- Facturar els serveis d'acord amb els preus establerts.
- Tenir cura del bon funcionament i manteniment de totes les instal·lacions i els serveis de l'establiment.
- Garantir a les instal·lacions i als serveis turístics la salut i la seguretat de les persones i la seguretat dels béns en els termes establerts en la legislació vigent.
- Tenir cura del bon tracte donat als clients pel personal de l'empresa.
- Facilitar al client, quan així ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Facilitar a l'administració la informació i la documentació preceptiva per al correcte exercici de les atribucions que legalment i reglamentàriament li corresponguin.

Comunitat Foral de Navarra

Administració i departament implicats

Gobierno de Navarra. Departamento de Cultura y Turismo.

Legislació

Ley foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo.

Decreto foral 243/1999, de 28 de junio, por el que se regula el Alojamiento en Casas Rurales.

Decreto foral 10/2011, de 14 de febrero, de modificación de diversos reglamentos en materia de turismo.

Denominació i identificació

S'entén per allotjament turístic en cases rurals la prestació del servei d'habitació o de residència, amb servei de menjars o sense, mitjançant el pagament d'un preu, en un edifici amb característiques estètiques pròpies de l'arquitectura tradicional popular de la zona on s'ubiqui i que reuneixi les instal·lacions i els serveis mínims definits.

Els immobles destinats a casa rural han de reunir els requisits següents:

- Tractar-se d'un edifici que s'adeqüi a les característiques estètiques pròpies de l'arquitectura tradicional popular de la zona geogràfica en què es trobi.
- Disposar d'un màxim de dos habitatges, exclòs l'habitatge habitual del titular de l'edifici.
- Estar destinat a l'allotjament turístic en casa rural, exceptuant els casos en què també hi hagi l'habitatge habitual del titular dels allotjaments turístics.
- Situar-se en un nucli de població de menys de 3.000 habitants o, en els casos en què sigui superior, situar-se a una distància igual o superior a 200 metres del polígon de delimitació del sòl urbà i en una zona de construcció disseminada.
- Disposar d'un mínim d'una habitació doble i d'un màxim de setze places fixes d'allotjament i de dues d'accessòries.
- Estar dotats de les instal·lacions i dels serveis mínims previstos.

La prestació d'allotjament turístic en cases rurals s'ha d'ajustar a una de les modalitats següents: cases rurals d'habitacions i cases rurals habitatge.

1. Cases rurals d'habitacions

Són aquells establiments en què s'ofereix el servei d'habitació en un habitatge on el titular de l'establiment comparteix l'ús de l'habitatge propi, amb una zona o un annex dedicat a l'allotjament d'hostes.

2. Cases rurals habitatge

Són aquells establiments en què s'ofereix el servei de residència, mitjançant la cessió de l'ús i gaudi de l'habitatge en condicions i amb equipament, instal·lacions i serveis que en permetin la utilització immediata.

Les cases rurals es classifiquen amb una, dues o tres fulles, segons les instal·lacions i els serveis, d'acord amb les normes establertes.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A tots els establiments turístics classificats com a casa rural és obligatori exhibir a l'entrada principal la placa identificadora corresponent. Aquesta placa ha de consistir en un quadrat de metall de 200×200 mm en el qual, sobre fons verd Pantone 553, s'han d'inscriure les figures en blanc.

L'ús del terme agroturisme i similars queda reservat a les cases rurals, on, amb l'autorització prèvia del Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball, el titular o gestor desenvolupi activitats agropecuàries, en les quals puguin participar els clients de les cases rurals i es duguin a terme en un entorn pròxim a l'establiment.

Queda prohibit l'ús de termes com ara allotjament rural, turisme rural i derivats o similars que indueixin a confusió sobre el tipus i la categoria de l'allotjament.

Requisits tècnics

Instal·lacions i serveis mínims

Les cases rurals han de disposar, com a mínim, de les instal·lacions i dels serveis següents:

- Aigua potable corrent freda i calenta, amb un subministrament mínim garantit d'aigua calenta de 40 litres per plaça.

- Subministrament d'energia elèctrica suficient per a l'ús dels electrodomèstics instal·lats.
- Sistema de calefacció fix en dormitoris, banys i menjador destinats als hostes.
- Serveis higiènics.
- Farmaciola de primers auxilis, situada en un lloc visible i accessible als clients en tot moment.
- Un extintor de 6 kg de càrrega per planta, ubicat en una zona visible i de fàcil accés a l'àrea d'ús comú.
- Llums d'emergència i evacuació d'incendis.
- Telèfon. En el cas de les cases rurals habitatge, el requisit s'entén acomplert quan l'encarregat de l'allotjament disposi de telèfon al nucli de població on s'ubiqui l'establiment.
- Sala d'estar-menjador.
- Les escales entre les diverses plantes de l'establiment han d'estar dotades de barana.

Serveis higiènics per a l'ús dels clients

- Vàter amb tancament hidràulic.
- Rentamans.
- Dutxa o mitja banyera, amb aigua calenta i freda.
- Mirall situat sobre el rentamans.
- Presa de corrent elèctric a prop del rentamans.
- Lleixa, armari o similar per a l'ús exclusiu dels clients.

Les cases rurals habitatge amb capacitat igual o inferior a les vuit places d'allotjament, incloses en el càlcul les places d'allotjament accessòries, han de disposar, com a mínim, d'una cambra de bany, i en aquelles de capacitat superior s'han d'instal·lar, com a mínim, dos banys.

A les cases rurals d'habitacions, la proporció de banys d'ús exclusiu dels hostes ha de ser la següent, incloent en el càlcul les places d'allotjament accessòries:

- Una cambra de bany per als establiments amb capacitat igual o inferior a sis places d'allotjament.
- Dues cambres de bany en aquells de capacitat igual o superior a set places i inferior a tretze.
- Tres cambres de bany quan la capacitat de l'establiment excedeixi les dotze places.

Per al càlcul de la proporció de banys per plaça d'allotjament, s'exclouen del còmput els banys incorporats als dormitoris dels clients i les places d'allotjament corresponents a aquests dormitoris.

Dormitoris dels clients

- Les superfícies mínimes dels dormitoris han de ser de 10 m², en el cas d'habitacions dobles, i de 7 m², en el cas de les individuals. Si el dormitori disposa de zona d'estar, la superfície mínima ha de tenir 14 m².
- La superfície mínima d'il·luminació exterior ha de ser superior al 8% de la superfície útil en planta de l'habitació; hi ha d'haver una obertura practicable per a la ventilació directa a l'exterior d'una superfície mínima superior a un terç d'aquella exigida per a la il·luminació.
- L'equipament mínim dels dormitoris ha de ser el següent:
 - Llits individuals o dobles, dotats de coixins amb fundes protectores i matalassos.
 - Tauleta de nit.
 - Cadira.
 - Armari.
 - Punt de llum amb interruptor accessible des del llit.
 - Llençols i roba de llit, així com una tovallola de bany i una altra de lavabo per cada plaça d'allotjament.
- Queda prohibida la instal·lació i la utilització de lliteres als dormitoris.
- Tots els dormitoris han de disposar d'un plànol d'evacuació en cas d'incendi, col·locat a la part interior de la porta de les habitacions.
- A les cases rurals d'habitacions, els dormitoris destinats als clients han d'estar convenientment numerats i dotats de tancament amb clau, que ha de lliurar-se al client, o bé qualsevol altre sistema que permeti el tancament de l'habitació i el control de l'accés per part del client.
- La instal·lació de llits supletoris està permesa únicament en aquelles habitacions que hagin estat expressament autoritzades pel Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball. Tenen la consideració de llits supletoris els sofàs llit instal·lats a les habitacions autoritzades.

Sala d'estar-menjador

La sala d'estar-menjador ha de disposar d'una superfície mínima de 2 m² per plaça d'allotjament, incloses les places accessòries, sense que en cap cas pugui ser inferior a 10 m². Ha d'estar equipada amb, com a mínim, una taula de menjador i un nombre de seients al menjador i a la sala d'estar equivalent al nombre de places d'allotjament de l'establiment, incloses les places accessòries.

A les cases rurals d'habitacions en què el titular de l'establiment i els seus familiars comparteixin l'ús de la sala d'estar-menjador, en el càlcul de les proporcions assenyalades anteriorment, s'hi han d'incloure els membres de la família que resideixin habitualment a l'habitatge.

Places accessòries

A les cases rurals d'habitacions, es poden autoritzar a les habitacions dobles un màxim de dos llits supletoris, sempre que la superfície de l'habitació superi la superfície mínima en, com a mínim, un 25% per cada llit supletori.

Cuina

Les cases rurals habitatge i les cases rurals d'habitacions amb dret a l'ús de la cuina o que ofereixin servei de menjars han de disposar de cuina amb ventilació natural i que estigui equipada, com a mínim, amb els elements següents:

- Cuina elèctrica o de gas amb diversos fogons i forn.
- Frigorífic.
- Rentadora.
- Vaixel·la, cristalleria, cobrateria en relació d'1,5 unitats per plaça d'allotjament, incloses les accessòries.
- Estris en quantitat suficient segons la capacitat d'allotjament.
- Planxa.
- Cafetera.

Altres requisits tècnics

S'apliquen les condicions mínimes d'habitabilitat establertes per als habitatges.

Criteris de classificació de les cases rurals d'habitacions

- Circumstàncies per a l'assignació de la categoria d'una fulla.
 - Dificultat per accedir a la casa rural.
 - Sala d'estar-menjador compartida amb el titular de l'establiment.
 - Indicis de mala conservació en els terres, les parets i els sostres de la zona destinada a habitacions dels clients.
 - Existència de somier metàl·lic als llits.
 - Existència de matalàs d'espuma o de llana.
 - Cambra de bany compartida amb altres clients i allunyada del dormitori.
 - Indicis de mala conservació a la cambra de bany.
- Circumstàncies que impedeixen l'assignació de la categoria de tres fulles.
 - Edifici reformat interiorment amb formigó i forjat.
 - Existència d'impactes exteriors com ara proximitat de fàbriques, vies fèrries, carreteres amb elevada intensitat de trànsit de vehicles i similars.

- Activitats molestes per a la clientela com ara olors, sorolls i similars a menys de 100 metres de la casa rural.
- Absència de separació entre la zona de dormitoris i la sala d'estar-menjador.
- Absència d'elements de decoració als dormitoris.
- Cambra de bany compartida amb altres clients i contigua als dormitoris.

Serveis de cada modalitat

Les instal·lacions, el mobiliari, els elements decoratius i els estris sempre han de ser els adequats a la capacitat d'allotjament de les cases rurals, al grau de qualitat, a la categoria que ostenta l'establiment i s'han de mantenir en les condicions adequades de manteniment, funcionament i neteja.

1. Cases rurals d'habitacions

Serveis inclosos a l'allotjament

- Els serveis d'habitació, inclòs l'ús de llençols i tovalloles.
- L'esmorzar.

Serveis complementaris

- Es poden oferir als clients tots aquells serveis complementaris que es considerin oportuns, entre els quals hi ha el dret d'ús de la cuina o el servei de menjars, sense altres requisits que la seva comunicació prèvia al Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball i l'adequada publicitat dels preus; la prestació adequada d'aquests serveis ha de ser responsabilitat dels titulars de l'establiment.
- Aquests serveis complementaris han d'anar destinats únicament i exclusiva als hostes allotjats a la casa rural; la prestació dels serveis complementaris al públic en general s'entén com a exercici irregular de l'activitat.

Entrada i sortida dels hostes

- Les habitacions, així com les zones destinades a l'ús dels clients, han d'estar a la seva disposició el dia pactat, en condicions de conservació, funcionament i neteja que en possibilitin l'ús immediat.
- En defecte de pacte explícit entre les parts, s'entén que l'allotjament ha d'estar disponible per a l'ocupació dels clients a les 17 hores del dia establert per les parts. Igualment, s'entén que el client ha d'haver abandonat l'establiment abans de les 12 hores del dia fixat de sortida.

Règim d'estada a l'establiment

Les cases rurals poden establir una «pensió completa» que ha de comprendre els serveis d'allotjament, esmorzar, dinar i sopar, els imports dels quals s'han de comunicar al Servei de Turisme. Els clients poden ajustar l'estada al règim de pensió que considerin més convenient, pactat amb el propietari, sense que l'establiment pugui obligar que l'estada s'ajusti a un tipus determinat.

Determinació del període d'estada

L'ocupació i el gaudi dels allotjaments per part dels usuaris s'estableixen pel temps convingut entre les parts. No obstant això, es pot donar per finalitzada anticipadament l'estada del client quan aquest incompleixi les normes usuales d'urbanitat, higiene o convivència, així com en els casos en què, amb expressa prohibició del titular de l'establiment, s'excedeixin les places d'allotjament autoritzades pel Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball.

2. Cases rurals habitatge

Serveis inclosos en l'allotjament

- A les cases rurals habitatge s'entén que l'allotjament comprèn l'ús i gaudi pacífic dels serveis i les instal·lacions de la casa i els seus annexos, per al nombre de places autoritzades pel Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball.
- En tots els casos, en el preu de l'allotjament sempre han de quedar compresos:
 - El subministrament d'aigua.
 - El subministrament d'energia elèctrica.
 - El subministrament de combustible necessari per a l'alimentació de la cuina, calefacció i aigua calenta.
 - L'ús de tovalloles, llençols i altres elements necessaris. A aquest efecte, cal disposar d'un joc de llençols i de tovalloles de recanvi per cada plaça d'allotjament.
- La programació de la calefacció s'ha de fer d'acord amb el client, tant pel que fa a la regulació de la temperatura com a les hores d'encesa, sense que sigui exigible el manteniment de la calefacció durant les hores de son.

Serveis complementaris

Els establiments poden oferir als clients tots aquells serveis complementaris que considerin oportuns, sense altres requisits que la comunicació de preus al Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball i la publicitat als clients; els titulars de l'establiment són responsables de l'adequada prestació d'aquests serveis.

Encarregat de l'establiment

En els casos en què el titular no gestioni directament l'allotjament, ha de designar un encarregat que té la funció de facilitar l'allotjament i resoldre totes aquelles incidències que puguin sorgir amb la clientela. Aquest encarregat ha d'estar a disposició dels clients dins del nucli de població on s'ubiqui l'establiment, i s'ha d'encarregar del telèfon adscrit a la casa rural.

Disposició de l'allotjament

L'allotjament ha d'estar a disposició dels clients des del dia fixat per a l'ocupació, en condicions de conservació, funcionament i neteja que en permetin l'ús immediat. Tots els serveis prèviament pactats han d'estar disponibles per als clients en el mateix moment. A aquest efecte, a cada establiment s'ha d'exposar al públic, en un lloc visible, una llista que especifiqui els diversos estris de cuina, així com altres mobles i complements existents i els seus noms, i se n'ha de lliurar una còpia al client en el moment de l'arribada. Aquesta relació ha de ser objecte de comprovació abans de la sortida dels clients.

Entrada i sortida dels clients

En defecte de pacte explícit entre les parts, s'entén que l'allotjament ha d'estar disponible per a l'ocupació dels clients a les 17 hores del dia establert per les parts. Igualment, s'entén que el client ha d'haver abandonat l'establiment abans de les 12 hores del dia fixat de sortida. És obligació dels clients tornar l'habitatge en les condicions de neteja, funcionament i ús en què els va ser lliurat.

Admissió de convidats

Les normes de funcionament de les cases rurals poden regular la possibilitat d'admissió de convidats dins de l'establiment i els seus termes i condicions. La contravenció d'aquesta disposició pot donar lloc a la resolució anticipada de l'estada. La pernoctació dels convidats a l'establiment té la consideració d'ocupació de plaça d'allotjament a tots els efectes.

Les cases rurals han de tenir a disposició dels clients les normes de funcionament de l'establiment, que ha de contenir les normes a què els clients han d'ajustar la seva estada, l'horari de prestació dels diversos serveis, així com les instruccions de funcionament dels instruments i aparells que es deixin a la seva disposició.

Règim de preus

Dipòsit en garantia

Les cases rurals poden establir l'obligació de lliurar una quantitat de diners en concepte de dipòsit, que respongui de la correcta utilització de l'establiment i els seus estris i serveixi com a garantia de les eventuais responsabilitats per danys i perjudicis.

Contingut dels serveis prestats per l'establiment

Els titulars de cases rurals han de facilitar els serveis en els termes contractats, d'acord amb el decret foral, i accessòriament pels usos i costums establerts. A aquest efecte, es consideren com a continguts dels serveis contractats els productes, les activitats o els serveis que s'hagin ofert, promocionat o publicitat, encara que no es recullin en els contractes celebrats o en els documents o comprovants rebuts.

Declaració de preus

- Les cases rurals han de declarar davant del Departament d'Indústria, Comerç, Turisme i Treball els preus que han de regir a l'establiment, que s'han de referir als serveis ordinaris de cada establiment i als serveis complementaris que s'ofereixen.
- Els preus adequadament segellats per l'esmentat Departament han d'estar exposats al públic en una zona visible de l'àrea destinada als clients.
- En tots els casos, s'han d'incloure en el preu de l'allotjament les despeses d'aigua, electricitat, calefacció i neteja de les habitacions.

Justificant d'ocupació de plaça d'allotjament

En el moment d'entrada a les cases rurals, s'ha de lliurar un document en què ha de constar el nom i la categoria de l'establiment, el número d'habitació o el nombre de places d'allotjament contractades, així com l'import de l'allotjament i les dates d'entrada i de sortida. L'establiment ha de conservar una còpia d'aquest document signada pel client.

Si la contractació de l'allotjament s'ha reservat amb antelació, aquest document s'ha d'entregar al client i serveix de justificant de la reserva de places d'allotjament.

Acreditació dels serveis prestats als clients

- Les cases rurals han d'expedir un rebut acreditatiu dels serveis prestats al client, en el qual es recullin, com a mínim, el nom del client, la unitat d'allotjament utilitzat,

el nombre d'ocupants i les dates d'entrada i de sortida. Així mateix, han de recollir, nominalment i adequadament desglossats per dies i conceptes, els diversos serveis que s'hagin prestat.

- En els casos en què segons la legislació tributària s'hagi d'emetre una factura, l'obligació assenyalada en l'apartat anterior s'entén complerta amb el lliurament d'aquesta, sempre que contingui la informació mínima assenyalada en l'apartat anterior.
- Les cases rurals han de tenir a disposició de la inspecció els duplicats de les factures o els rebuts assenyalats en els apartats anteriors, durant tres anys des de la data d'expedició.

Pagament de l'estada

Excepte pacte explícit entre les parts, l'abonament del preu corresponent a l'estada a l'establiment s'entén que s'ha d'efectuar en el moment de la posada a disposició del client de la casa rural.

En els casos de reserva anticipada, i a falta de pacte explícit entre les parts, s'entén que la quantitat lliurada en concepte de bestreta o senyal constitueix l'import del dipòsit en garantia.

Drets i deures

Es consideren usuaris turístics les persones físiques o jurídiques que, com a destinataris finals, reben algun servei turístic.

Drets de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics tenen, de manera específica, els drets següents:

- Rebre informació veraç, completa, exacta i prèvia a la contractació sobre els béns i els serveis oferts, informació que ha de ser vinculant per a les empreses i els establiments turístics que l'emeten.
- Gaudir de la qualitat dels béns i els serveis d'acord amb la contractació efectuada.
- Obtenir de l'altra part contractant els documents que acreditin els termes de la contractació, així com les factures legalment emeses.
- No ser discriminats en l'ús dels serveis turístics per raons de raça, lloc de procedència, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Tenir garantida, en els serveis turístics que rebin, la seva seguretat i la dels seus béns, en els termes establerts per la reglamentació vigent.
- Formular queixes i reclamacions.
- Recórrer a la Junta Arbitral de Consum.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Els usuaris turístics tenen, de manera específica, les obligacions següents:

- Respectar l'entorn ambiental, social i cultural de la Comunitat Foral de Navarra.
- Complir les prescripcions i reglamentacions particulars dels llocs que visitin i de les empreses i els establiments els serveis dels quals utilitzin, sempre que no siguin contraris a les lleis.
- Observar les normes d'higiene i convivència dictades per a l'adequada utilització dels establiments turístics, així com respectar la resta d'usuaris turístics, el personal de les empreses i els establiments turístics, les instal·lacions o les propietats que utilitzin.
- Pagar el preu dels serveis contractats, sense que la presentació d'una queixa o reclamació els eximeixi en cap cas d'aquest deure de pagament.
- Respectar les normes d'utilització dels serveis oferts.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques han de tenir les obligacions imposades per la corresponent llei foral i per les normes que la desenvolupin i, en particular, les següents:

- Informar prèviament els clients o usuaris sobre el contingut i les condicions de prestació dels serveis que s'ofereixen i el preu.
- Oferir els serveis amb la màxima qualitat dins dels termes contractats i facturar-los d'acord amb els preus establerts o acordats.
- Exhibir en un lloc visible els preus dels seus serveis, així com el distintiu corresponent a la classificació de l'establiment.
- No discriminar els usuaris per raons de raça, lloc de procedència, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, i facilitar, en els termes establerts per l'ordenament jurídic, l'accessibilitat als establiments de les persones amb discapacitat.
- Mantenir les instal·lacions i els serveis en bones condicions de funcionament i ús, així com oferir a l'usuari un tracte correcte i adequat.
- Facilitar a l'usuari, quan així ho sol·liciti, la documentació que requereixi per poder formular queixes i reclamacions.
- Facilitar a les administracions públiques la informació i documentació preceptiva per a l'exercici de les seves competències.
- Complir les obligacions que s'estableixin en qualsevol altra disposició legal que afecti l'activitat, l'establiment o l'empresa.
- Contractar una pòlissa de responsabilitat civil que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat, en la forma i quantitat que es determini.

Comunitat Valenciana

Administració i departament implicats

Generalitat Valenciana. Conselleria de Turisme.

Legislació

Llei 3/1998, de 21 de maig, de la Generalitat Valenciana, de turisme de la Comunitat Valenciana.

Decret 188/2005, de 2 de desembre, regulador de l'allotjament turístic rural a l'interior de la Comunitat Valenciana.

Decret 206/2010, de 3 de desembre, del Consell, pel qual es modifiquen els decrets reguladors de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana.

Denominació i identificació

Oferir, de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu, allotjament turístic en establiments ubicats en zones de l'interior de la Comunitat Valenciana.

Els edificis on s'ubiquin els establiments d'allotjament turístic rural han de presentar un bon estat de conservació, tant pel que fa als elements externs com als interns. No han d'estar situats dins de l'espai que delimita la línia d'edificació de les carreteres que formen part de la xarxa de carreteres de l'Estat, ni d'aquelles que integren la xarxa bàsica de la Comunitat Valenciana.

A les zones de l'interior de la Comunitat Valenciana es poden oferir, a més d'aquelles ja regulades per la Generalitat, les modalitats d'allotjament turístic següents: casa rural, acampada en finca particular amb habitatge habitat i alberg turístic.

1. Casa rural

S'entén per allotjament en cases rurals aquell allotjament ofert mitjançant el pagament d'un preu i de manera habitual en habitatges, ocupats o no pels seus propietaris o usuaris, que compleixen els requisits establerts.

Aquesta modalitat d'allotjament es pot prestar tant en habitatges aïllats i disseminats pel terme municipal com en aquells que formen part de nuclis urbans. En el primer cas, han de disposar d'un bon accés per a vehicles.

Els edificis que es reconeixin com a cases rurals no han de tenir més de tres alçades, inclosa la planta baixa, excepte quan es tracti d'un únic allotjament que, per les característiques pròpies, disposi d'una o dues plantes més.

Es poden reconèixer, quan procedeixi, les especialitats d'allotjament següents:

1.1. Masies, alqueries i riurals

Quan el servei d'allotjament es presta en edificis aïllats, de més de cinquanta anys d'antiguitat, adequadament datats i catalogats i que, rehabilitats o no, responen a l'arquitectura tradicional de la zona on s'ubiquen, poden sol·licitar i obtenir l'especialitat «masia», «alqueria» o «riurau». Aquesta especialitat es pot reconèixer tant a les cases rurals i als albergs com als hotels rurals.

1.2. Cases de poble

Quan el servei d'allotjament en cases rurals es presta en edificis situats en el nucli urbà, que constitueixen un únic habitatge, conservats o rehabilitats d'acord amb l'arquitectura i amb els materials tradicionals de la zona, poden sol·licitar i obtenir l'especialitat «casa de poble».

2. Acampada en finca particular amb habitatge habitat

S'entén per allotjament en acampada en finca particular aquell allotjament ofert, de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu, per a l'ocupació en tenda de campanya o caravana en terrenys de propietat particular en els quals hi ha un habitatge ocupat pels seus propietaris o usuaris.

La prestació d'aquesta modalitat d'allotjament ha de ser compatible amb la d'allotjament compartit en cases rurals, sempre que el nombre de persones allotjades simultàniament no sigui superior a setze.

3. Alberg turístic

S'entén per allotjament en alberg turístic aquell allotjament ofert, de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu, en establiment habilitat per allotjar viatgers en instal·lacions col·lectives amb habitacions múltiples amb serveis complementaris o sense. La capacitat dels albergs ha de ser, com a mínim, de disset places.

La capacitat mínima de les habitacions ha de ser de vuit places; l'establiment pot disposar d'altres tipus d'habitacions de capacitat menor sempre que el nombre de places no superi el 30% de la capacitat total de l'establiment.

L'immoble que aculli les instal·lacions d'aquests establiments ha d'integrar la totalitat o part independitzada d'un edifici, amb entrades, escales i ascensors d'ús exclusiu.

El servei d'allotjament ha d'estar necessàriament acompanyat de la pràctica d'alguna activitat característica del turisme d'interior de caràcter esportiu, cultural, de lleure o similar, justificativa de la necessitat de l'allotjament. Ambdós serveis han de constituir una única oferta global.

L'estada contractada no pot ser superior a quinze dies.

Les categories previstes per a les **cases rurals** i els **albergs turístics** són «estàndard» i «superior» i s'han de determinar, sense perjudici del compliment dels requisits tècnics generals i específics que siguin exigibles en cada modalitat.

El qualificatiu luxe només pot ser atorgat als establiments classificats en la categoria «superior», prèvia sol·licitud dels interessats i en atenció a les seves característiques, serveis i instal·lacions.

Els establiments hotelers classificats en els grups primer i segon, **hotels** i **hostals**, del Decret 153/1993, de 17 d'agost, del Consell de la Generalitat, poden sol·licitar la modalitat «**hotel rural**» quan compleixin aquests requisits:

- La capacitat d'allotjament no ha de ser superior a les cinquanta places.
- L'edifici on es reconegui aquesta figura ha de tenir valor arquitectònic tradicional, històric, cultural o etnogràfic, o respondre a les característiques arquitectòniques de la zona.
- La localitat on s'ubiqui l'edifici ha de ser de menys de 5.000 habitants. En localitats amb un major nombre d'habitants, ha d'estar situat en sòl no urbanitzable, en llogarrets o llocs dependents del municipi, sempre que comptin amb declaració d'interès comunitari.
- El mobiliari, l'equipament i la decoració han de respondre a la singularitat autòctona rústica de la zona on estan situats.

Els **apartaments turístics**, les **vil·les**, els **xalets**, els **bungalows** i **similars** autoritzats d'acord amb el Decret 30/1993, de 8 de març, del Consell de la Generalitat, poden sol·licitar la modalitat «rural» quan compleixin els requisits següents:

- La capacitat d'allotjament no ha de ser superior a les setze places per apartament.
- L'edifici on es reconegui aquesta modalitat ha de respondre a les característiques arquitectòniques de la zona.
- El mobiliari, l'equipament i l'ornamentació han de respondre a la singularitat autòctona rústica de la zona on estan situats.

- Cal proporcionar informació sobre recursos turístics i altres dades d'interès, en dos idiomes.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Tots els establiments han d'exhibir, a l'entrada principal, una placa normalitzada en què figuri la modalitat i la categoria atorgades. Les característiques de la placa les ha de determinar una ordre de la Conselleria de Turisme.

Requisits tècnics

- Abastament d'aigua i subministrament d'energia garantits.
- Subministrament d'aigua apta per al consum humà.
- Sistemes autoritzats d'eliminació de residus sòlids i d'aigües residuals.
- Disponibilitat de comunicació telefònica, quan no es trobi al mateix local.
- Equip sanitari de primers auxilis.
- Mesures de prevenció i extinció d'incendis, d'acord amb el que estableix la NBE CPI-96.
- Informació sobre serveis de farmàcia, entitats financeres i recursos turístics de la zona en què estiguin ubicats.
- Calefacció en habitacions, cambres de bany i zones d'ús comú.

Sales d'estar, menjadors i mobiliari

- Les superfícies destinades a sales d'estar i menjadors han d'estar en relació amb la capacitat de l'establiment, de manera que es garanteixi als usuaris una estada confortable. En tots els casos, s'ha de garantir una superfície mínima de 2 m² per plaça d'allotjament, sense que en cap cas sigui inferior a 14 m².
- El mobiliari ha d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació i, com a mínim, ha de garantir un nombre de seients equivalent al nombre de places de l'establiment.

Altres dependències

Les cuines i els banys han de tenir ventilació directa o forçada per a la renovació de l'aire. Les habitacions i altres dependències d'ús comú han de disposar de ventilació directa a l'exterior o a patis no coberts.

Les habitacions han d'estar dotades de l'aïllament necessari per preservar-les de sorolls i impedir el pas de llum a voluntat del client.

Les cases rurals, per obtenir la corresponent declaració com a allotjament turístic rural, han d'estar dotades, com a mínim, de les instal·lacions següents:

- Aigua calenta a la cuina i a la cambra de bany.
- Punts i preses de llum en totes les habitacions i zones d'ús comú.
- Una cambra de bany completa, amb banyera o dutxa, per cada sis places, inclosos els usuaris de l'habitatge. Dues cambres de bany, fins a dotze places, i tres, quan la capacitat excedeixi les dotze places. En el còmput s'han de descomptar les cambres de bany incorporades a les habitacions i el seu nombre de places.
- Les especialitats «masia», «alqueria», «riurau» i «casa de poble» han de disposar de sala d'estar-menjador independent de la cuina, que ha de ser una cambra diferent i separada.

Les cases rurals poden tenir una capacitat màxima de fins a setze places, inclosos els llits supletoris. Aquests només es poden autoritzar en dormitoris que superin el 25% de la superfície mínima exigida. Prèvia petició del client i excepcionalment, el titular de l'establiment pot instal·lar llits supletoris en dormitoris que no compleixen l'esmentada condició en habitatges d'ús compartit.

En cap cas no poden instal·lar-se llits supletoris o sofàs llit al menjador, a la sala d'estar, a la sala d'estar-menjador o a altres sales anàlogues.

Requisits específics de les cases rurals

Les cases rurals han de disposar, a més dels requisits a què ens hem referit, dels requisits específics següents:

I. Serveis generals

| | Estàndard | Superior |
|---|-----------|----------|
| Informació sobre recursos turístics i altres dades d'interès en dos idiomes | Sí | Sí |
| Caixes fortes individuals | - | Sí |
| Aire condicionat o climatització en tot l'allotjament | - | Sí |

II. Zona de clients

| 1. Habitacions | | Estàndard | Superior |
|---|-------------|-------------------|-------------------|
| Superfícies (cambres de bany no incloses) | Dobles | 12 m ² | 15 m ² |
| | Individuals | 8 m ² | 10 m ² |

| | | | |
|---------|-----------------------------------|----|----|
| Dotació | Llits (*) | Sí | Sí |
| | Paperera | Sí | Sí |
| | Televisor color | - | Sí |
| | Tauletes de nit | Sí | Sí |
| | Cadires | Sí | 2 |
| | Armari amb portes | Sí | Sí |
| | Penjadors | Sí | Sí |
| | Punt de llum al costat dels llits | Sí | Sí |
| | Mirall | Sí | Sí |

(*) Com a mínim, d'1,35x1,80 metres, en cas que sigui dobles, i de 0,90x1,80 metres, si són individuals. El matalàs ha de ser de molles o similar. En la categoria superior han de disposar de canapè o similar.

| 2. Serveis higienicosanitaris | | Estàndard | Superior |
|-------------------------------|--|---------------------|--------------------|
| Superfícies | Incorporats a habitacions | 3,50 m ² | 4,5 m ² |
| | A la resta de l'allotjament | 4,5 m ² | 5,5 m ² |
| Dotació | Lavabo | - | Sí |
| | Banyera o dutxa (*) | Sí | Sí |
| | Bidet | - | Sí |
| | Vàter | Sí | Sí |
| | Mirall | Sí | Sí |
| | Presca de corrent al costat del lavabo amb indicador de voltatge | Sí | Sí |
| | Tovalloler | Sí | Sí |
| | Penjadors | Sí | Sí |
| | Assecador de cabells (**) | Sí | Sí |
| | Cubell higiènic | Sí | Sí |
| | Banqueta | Sí | Sí |
| | Lleixa per a objectes de tocador o similar | Sí | Sí |

(*) En la categoria estàndard, la banyera ha de tenir una longitud mínima d'1,50 metres, i la dutxa, una superfície mínima de 0,80x0,80 metres (0,64 m²) o equivalent. En la categoria superior, la banyera ha de tenir una longitud mínima d'1,60 metres, i la dutxa, una superfície mínima de 0,90x0,90 metres (0,81 m²) o superfície equivalent.

(**) Un per cada sis places o fracció.

| 3. Cuina | | Estàndard | Superior |
|-------------|---------------------------|------------------|------------------|
| Superfícies | | 5 m ² | 8 m ² |
| Dotació | Cuina (mínim 3 fogons) | Sí | Sí |
| | Forn | Sí | Sí |
| | Frigorífic amb congelador | Sí | Sí |
| | Planxa | Sí | Sí |
| | Extractor de fums | Sí | Sí |
| | Rentadora | Sí | Sí |
| | Batedora i cafetera | Sí | Sí |
| | Rentaplats | - | Sí |
| | Microones | - | Sí |

Allotjament compartit

La modalitat d'allotjament compartit ha de reunir les particularitats següents:

- Es pot incloure, amb caràcter obligatori per al client, el servei de pensió alimentària completa, mitja pensió o esmorzar.
- Quan no es faciliti tota o part de la pensió alimentària al client, s'ha de facilitar l'ús de la cuina, els estris, la nevera amb congelador i el forn.
- La neteja d'habitacions i de cambres de bany s'ha de fer diàriament.
- El servei de tovalloles i roba de llit s'ha de fer a l'entrada de nous clients o cada tres dies.
- S'ha de prestar el servei de bugaderia i planxa, o s'han de facilitar rentadora i planxa per a l'ús dels clients.

Allotjament no compartit

La modalitat d'allotjament no compartit ha de reunir les particularitats següents:

- Disposar de mobiliari, estris i vaixel·la en bon estat de conservació i d'utilització.
- Proporcionar als clients doble servei de tovalloles i de roba de llit, excepte per a estades no superiors a tres dies, així com combustible suficient per a la cuina, l'escalfador i la calefacció.

Acampada en finca particular amb habitatge habitat

A les finques o als terrenys de propietat particular barrats en tot el seu perímetre en

els quals hi hagi un habitatge ocupat, es pot oferir el servei d'allotjament en tenda de campanya o caravana en les condicions següents:

- Poden allotjar-s'hi com a màxim setze persones, o instal·lar-s'hi tres tendes de campanya o tres caravanes. La titularitat d'aquestes tendes de campanya o caravanes ha de ser sempre dels clients.
- Les persones acampades tenen dret a la utilització de la cambra de bany, del safareig i de l'aigüera de l'habitatge.
- Es pot facilitar la utilització d'altres dependències, com ara la sala d'estar, el menjador, la cuina, etc.
- Es pot oferir el servei d'esmorzar o menjars.
- A la zona prevista per a l'acampada, s'han de col·locar recipients per a la recollida de deixalles, que han de ser retirats diàriament.
- No es pot encendre foc, excepte en instal·lacions habilitades per a aquest ús, en períodes en què no estigui permès encendre foc en zones forestals o en les seves proximitats, i només si les condicions climàtiques i altres circumstàncies ho permeten, d'acord amb la legislació forestal.
- L'estada no ha de ser superior a quinze dies.

A la zona d'acampada no cal disposar de subministrament d'energia elèctrica.

Tant el recinte com les instal·lacions han de complir les mesures de prevenció i extinció d'incendis previstes en la normativa municipal i en la dictada per la Conselleria competent en matèria de medi ambient que, si escau, siguin d'aplicació.

Albergs

| I. Serveis generals | | Estàndard | Superior |
|---|---|-----------|----------|
| Informació sobre recursos turístics i altres dades d'interès en dos idiomes | | Sí | Sí |
| Caixes fortes individuals | | - | Sí |
| Piscina, excepte en nucli urbà | | - | Sí |
| Aire condicionat o climatització en tot l'allotjament | | - | Sí |
| Rentadores automàtiques | | - | Sí |
| Serveis higienicosanitaris | Lavabos | Sí | Sí |
| | Amb separacions laterals individuals | - | Sí |
| | Dutxes amb portes | Sí | Sí |
| | Cabines de dutxes amb separació per a la roba | - | Sí |

| | | | |
|----------------------------|--|------------------|-----------------|
| | Mirall | Sí | Sí |
| | Presa de corrent al costat del lavabo amb indicador de voltatge | Sí | Sí |
| | Tovalloler | Sí | Sí |
| | Cubell higiènic | Sí | Sí |
| | Serveis sanitaris per a discapacitats | Sí | Sí |
| II. Zona de clients | | Estàndard | Superior |
| Habitacions | Llits o lliteres | Sí | Sí |
| | Armaris individuals amb portes | - | Sí |
| | Penjadors | Sí | Sí |
| | Punts de llum al costat dels llits | Sí | Sí |
| III. Zones comunes | | Estàndard | Superior |
| | Ludoteca, biblioteca o sala de reunions, diferenciats d'altres zones comunes d'esbarjo | - | Sí |
| | Zona de barbacoa | - | Sí |
| | Instal·lacions esportives polivalents | - | Sí |

Serveis de cada modalitat

Els titulars de l'explotació són responsables que els allotjaments estiguin a disposició dels usuaris en condicions adequades de conservació i neteja des del dia fixat per a l'ocupació, així com de l'adequada prestació dels serveis.

- Els titulars de les cases rurals han de comunicar a l'administració turística el període de funcionament i les variacions que s'hi produeixin. Aquest període, en còmput continu o discontinu, mai no ha de ser inferior a nou mesos l'any.
- Tot tancament d'un establiment dins del període esmentat ha de ser comunicat a l'administració turística en el termini dels quinze dies següents de produir-se, i se n'ha d'indicar la causa i la duració. Quan aquesta excedeixi els tres mesos, produirà la baixa de l'establiment, i el titular haurà de sol·licitar la reobertura amb aportació dels documents.

La modalitat d'allotjament en alberg turístic ha de reunir les particularitats següents:

- Es pot oferir el servei d'esmorzar i de menjars o facilitar l'ús de cuines.
- Ha de disposar de zones comunes de menjador i d'esbarjo en espais separats.
- L'establiment ha d'estar dotat d'aigua freda i calenta en cambres de bany i cuina;

dutxes, rentamans i vàters a raó d'un per cada sis persones; safareig i aigüera a raó d'un per cada deu persones.

- Les habitacions han d'estar dotades d'un armari o un armariet amb clau per cada plaça d'allotjament.

Règim de preus

- Les empreses d'allotjament turístic poden fixar lliurement els preus dels serveis que ofereixen, sense altra obligació que comunicar-ho a l'administració turística autonòmica.
- Els preus dels allotjaments turístics s'han d'especificar per «allotjament» i per tots i cadascun dels altres serveis que ofereixi l'establiment. El concepte imposat sobre el valor afegit s'ha d'indicar inclòs o a cobrar a part.
- Els preus de cadascun dels serveis oferts pels establiments d'allotjament han de gaudir de la màxima publicitat i figurar en llocs de fàcil localització i lectura per al públic. Els preus d'habitacions i règim alimentari han de figurar, amb independència de fer-ho on ho consideri necessari la direcció, a la recepció de l'establiment.
- Abans de l'admissió, s'ha de notificar al client el preu que se li aplicarà. A aquest efecte, se li ha de lliurar la corresponent targeta d'entrada en la qual han de constar el nom i la categoria de l'establiment, l'habitació o unitat d'allotjament que se li assigni, el preu, les dates d'entrada i de sortida i, si escau, la instal·lació de llit suplementari sol·licitada pel client i el règim alimentari. L'abonament de les agències de viatges pot substituir el full de notificació.

Aquesta targeta d'entrada o abonament, signada pel client o per l'agència, suposa la seva conformitat i té valor de prova als efectes administratius.

- Tots els establiments d'allotjament turístic tenen l'obligació d'entregar als seus clients una factura on es detallin, de manera clara i desglossada, els serveis prestats per conceptes.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

Constitueixen drets de les persones físiques o jurídiques usuàries turístiques:

- Obtenir de les empreses sotmeses a aquesta llei informació concreta i veraç sobre els béns i els serveis que se'ls ofereixin.
- Rebre els serveis turístics en les condicions contractades i obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, factures legalment emeses.
- Formular reclamacions d'acord amb el que preveu aquesta llei o en la reglamentació que la desenvolupi.

- Que els establiments que desenvolupin una activitat turística compleixin la normativa sobre seguretat de les seves instal·lacions i protecció contra incendis, així com l'específica en matèria turística.
- El lliure accés als establiments turístics a què es refereix aquesta llei, sense altres limitacions que aquelles derivades de les reglamentàriament específiques.
- Els altres drets reconeguts per l'ordenament jurídic vigent en matèria de protecció de les persones físiques o jurídiques consumidores i usuàries.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Són obligacions de les persones físiques o jurídiques usuàries turístiques:

- Observar les normes usals de convivència.
- Satisfer el preu dels serveis contractats en el moment de la presentació de la factura, o en el termini pactat, sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació o una queixa eximeixi del pagament esmentat.
- Respectar i sotmetre's a les prescripcions particulars en els llocs, els establiments, les instal·lacions i les empreses els serveis dels quals contractin o utilitzin.

Deures de les empreses turístiques

- L'exercici de l'activitat turística empresarial és lliure, sense altres limitacions que les que estableixen les normes legals en vigor.
- Per a l'establiment i desenvolupament de l'activitat, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, les empreses turístiques han d'estar sotmeses, a més, al compliment dels deures específics següents:
 - Inscriure's al Registre General d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que preveu aquesta llei.
 - Obtenir de l'administració competent autoritzacions prèvies a l'exercici de qualsevol activitat turística que pretengui desenvolupar a la Comunitat Valenciana.
 - Complir els altres deures que aquesta llei imposa.
- Que, en les seves actuacions, les empreses turístiques respectin la forma de vida, les manifestacions culturals i les característiques de l'entorn, i les protegeixin de qualsevol agressió, manipulació o falsejament.

En totes les modalitats d'allotjament turístic rural s'ha de complir la normativa relativa als fulls de reclamacions i als llibres de registre i informes d'entrada de viatgers.

Extremadura

Administració i departament implicats

Junta de Extremadura. Consejería de Cultura y Turismo.

Legislació

Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura.

Decreto 87/2007, de 8 de mayo, de ordenación y clasificación del alojamiento turístico en el medio rural.

Denominació i identificació

Els allotjaments de turisme rural es classifiquen en les modalitats següents: cases rurals, hotels rurals i apartaments rurals.

1. Cases rurals

Són habitatges independents i autònoms d'arquitectura tradicional ubicats al camp o a les localitats en els quals es faciliti la prestació d'allotjament, amb manutenció o sense, i que hagin estat declarats com a tals per l'administració turística d'Extremadura.

Les cases rurals es classifiquen, segons el règim d'explotació, en les modalitats següents:

1.1. Casa rural d'allotjament compartit. Es pot contractar en la seva totalitat o per habitació quan el titular de l'establiment hi resideixi habitualment, comparteixi l'ús de l'habitatge familiar propi amb els clients allotjats i reservi per a l'allotjament d'hostes una part identificada de l'habitatge.

1.2. Casa rural d'allotjament no compartit. Quan l'establiment es dedica exclusivament a l'allotjament d'hostes i el titular n'ofereix l'ús i gaudi en condicions d'equipament, instal·lacions i serveis que en permetin la utilització immediata, ja sigui en règim de contractació íntegra de l'immoble com una unitat d'allotjament, o bé en règim de contractació per habitacions individualitzades.

Amb independència del règim d'explotació adoptat, les cases rurals, segons la qualitat, la situació, les instal·lacions i els serveis, es classifiquen en dues categories: cases rurals de dues alzines i cases rurals de tres alzines.

Les cases susceptibles d'obtenir l'autorització per prestar els serveis turístics d'allotjament rural han de reunir, com a mínim, els requisits següents:

- Estar ubicades al camp o en nuclis rurals. S'entén per nuclis rurals, als efectes del corresponent decret, aquelles poblacions de menys de 5.000 habitants de dret.
- Respondre a l'arquitectura tradicional, ja sigui preexistent, producte de rehabilitació o, excepcionalment, de nova construcció.
- Disposar de les instal·lacions i dels serveis mínims que s'estableixen en aquesta normativa.
- Oferir un mínim de tres habitacions i sis places i un màxim de vuit habitacions i setze places, destinades a l'allotjament. Excepcionalment, i en cas de cases rurals de tres alzines, quan l'establiment estigui ubicat en un edifici amb valor arquitectònic tradicional, històric o cultural i en atenció a l'excel·lent qualitat de les seves instal·lacions, mobiliari i decoració, la Direcció General de Turisme pot autoritzar fins a un màxim de deu habitacions i vint places, destinades a l'allotjament.
- Complir les condicions específiques.

Els pisos no tenen la consideració de cases rurals i, per tant, queden exclosos de l'aplicació d'aquest decret. Es consideren pisos els habitatges independents en un edifici de diverses plantes que no responen a l'arquitectura tradicional o pròpia del medi rural.

*** Agroturisme**

S'entén per agroturisme els serveis turístics oferts a les explotacions agràries, sempre que aquesta activitat sigui complementària amb l'agrària habitual i principal.

Quan en l'activitat d'agroturisme s'ofereix allotjament, amb manutenció o sense, s'ha de regir pel que s'estableix per a les cases rurals, que poden exhibir la denominació d'agroturisme acompanyada de la de casa rural.

2. Hotels rurals

Són edificis amb valor arquitectònic tradicional, històric o cultural, ubicats al camp o en nuclis rurals de població, en els quals es faciliti la prestació d'allotjament de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu, que reuneixen els requisits establerts, i que hagin estat declarats com a tals per l'administració autonòmica competent en matèria de turisme.

Els establiments hotelers susceptibles d'obtenir l'autorització per oferir els serveis turístics d'hotels rurals han de reunir, com a mínim, els requisits següents:

- Estar ubicats al camp o en nuclis rurals. S'entén per nuclis rurals, als efectes

d'aquest decret, aquelles poblacions de menys de 5.000 habitants de dret. No obstant això, i amb caràcter excepcional, i sobre la base de les característiques de l'edifici, original o rehabilitat, la qualitat de les seves instal·lacions i serveis, es poden ubicar en poblacions de fins a 10.000 habitants.

- Estar emplaçats en un edifici existent o de nova construcció que respongui a l'arquitectura tradicional del lloc on s'ubiqui.
- Disposar de les instal·lacions i dels serveis mínims que s'estableixen en aquesta normativa.
- Han de disposar, com a mínim, de deu habitacions i vint places; no poden superar les trenta habitacions ni les seixanta places.
- Complir les condicions específiques.

Els hotels rurals han de comptar amb una única categoria.

3. Apartaments rurals

Són dependències constituïdes per cases, cabanes o similars que responen a l'arquitectura tradicional extremeña, ubicades al camp o en nuclis rurals de població, en les quals s'ofereix, de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu, allotjament turístic, que estiguin condicionades per a la preparació, conservació i consum d'aliments a l'interior i que hagin estat declarades com a tals per l'administració autonòmica competent en matèria de turisme.

Els apartaments susceptibles d'obtenir l'autorització per prestar els serveis turístics d'apartaments rurals han de reunir, com a mínim, els requisits següents:

- Estar ubicats al camp o en nuclis rurals. S'entén per nuclis rurals, als efectes d'aquest decret, aquelles poblacions de menys de 5.000 habitants de dret.
- Respondre a una arquitectura tradicional històrica, ja sigui preexistent, producte de rehabilitació o, excepcionalment, de nova construcció.
- Oferir un màxim de dues habitacions dobles per apartament destinades a l'allotjament.
- La decoració interior ha de ser singular i autòctona.
- L'immoble en què estiguin ubicats no ha de superar les dues plantes d'alçària, excepte quan l'edifici original presenti una altra estructura.

Els apartaments rurals s'han de sotmetre als criteris de classificació pels quals s'estableix l'ordenació i la classificació dels apartaments turístics de la Comunitat Autònoma d'Extremadura.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A tots els allotjaments rurals és obligatòria l'exhibició, a l'entrada principal, d'una placa identificadora normalitzada en la qual figuri la categoria de l'establiment.

Requisits tècnics

Requisits tècnics comuns

Els establiments han d'estar en perfecte estat de conservació i dotats de les instal·lacions, els equipaments i els serveis següents:

- Han de comptar amb subministrament d'aigua corrent potable, calenta i freda, i d'energia elèctrica garantida durant les 24 hores del dia, amb punts i preses de llum a totes les habitacions i zones d'ús comú.
- Han de tenir un sistema efectiu de tractament i evacuació d'aigües residuals.
- Han de comptar amb recollida de deixalles. Aquest servei s'entén com a cobert quan s'efectuï de manera que no quedi a la vista, ni produeixi olors, i es disposi, a aquest efecte, de contenidors hermètics i de capacitat suficient, guardats en habitacles per a aquest objectiu fins a l'eliminació final, bé pel servei públic o pel titular de l'establiment mitjançant un procediment eficaç i autoritzat.
- Han de comptar amb una farmaciola de primers auxilis, d'acord amb el que exigeix la normativa vigent.
- Han de comptar, com a mínim, amb un extintor per planta, instal·lat en un lloc visible i de fàcil accés a l'àrea d'ús comú, amb un dispositiu de llums d'emergència; tot d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents en matèria de prevenció i extinció d'incendis.
- Han de comptar amb un accés senyalitzat adequadament. El camí d'accés ha de ser practicable per tota classe de turismes fins a l'entorn immediat de l'allotjament, ha de preservar al màxim possible el medi ambient i ha de minimitzar l'impacte visual.
- Els passadissos i les escales han de tenir una amplada mínima d'1 metre.
- L'alçària mínima lliure dels sostres ha de ser de 2,50 metres. En habitacions amb sostres sota teulada, com a mínim, el 60% de la superfície de l'habitació ha de tenir aquesta alçària; l'alçària mínima ha de ser de 2 metres.
- En matèria mediambiental, qüestions com ara el tractament correcte dels residus, l'aïllament tèrmic, l'estalvi d'energia i d'aigua, s'han de sotmetre al que disposa la normativa específica i han de ser resoltes pels òrgans competents en la matèria.
- En la conservació, manipulació i elaboració d'aliments, s'ha de seguir el que disposa la normativa sanitària vigent i ha de ser resolt pels òrgans competents en la matèria.
- En matèria d'accessibilitat, s'ha de complir el que preveu la normativa d'aplicació i ha de ser resolt pels òrgans competents en la matèria.
- Tots els establiments estan obligats a col·laborar amb l'administració autonòmica en matèria d'estadístiques i plans de formació.
- El mobiliari i l'equipament han d'estar d'acord, tant en quantitat com en qualitat, amb la categoria de l'establiment i s'ha de presentar en bon estat d'ús i de conservació.

1. Prescripcions tècniques per a les cases rurals

Les cases rurals han d'estar dotades de les instal·lacions, els equipaments i els serveis mínims següents segons la categoria:

Dues alzines

- L'edifici ha d'estar ubicat en un marc de qualitat segons el patrimoni cultural i natural; la façana ha de ser arquitectònicament coherent amb l'entorn o de configuració singular, amb qualitat d'elements de construcció i materials emprats, i presentar un bon estat de conservació tant pel que fa als elements externs com als interns.
- L'estil decoratiu ha de ser autòcton o singular en interiors; el mobiliari ha de ser còmode, segons allò habitualment considerat en l'àmbit turístic, i ha de presentar un bon estat d'ús i de conservació.
- Disponibilitat permanent de comunicació telefònica.
- Calefacció capaç d'assolir i mantenir una temperatura ambiental de 21 °C en sales i zones comunes i de 19 °C en habitacions i cambres de bany.
- Climatització en zones d'ús comú. No n'és necessària la instal·lació quan les condicions climàtiques o la temperatura ambient no ho requereixin, a criteri d'un tècnic acreditat.
- Aparcament garantit en un radi de 50 metres.
- Sala d'estar-menjador:
 - Adequada a la capacitat màxima de l'establiment i equipada adequadament. La superfície ha de ser, com a mínim, de 15 m² per a sis places; s'hi ha d'afegir 1 m² per cada nova plaça a partir de sis.
 - Els serveis de menjador han d'estar dirigits exclusivament als clients de la casa rural.
- Dormitoris destinats a clients:
 - L'accés s'ha d'efectuar a través de zones comunes. En cap cas no s'hi pot accedir a través d'un altre dormitori o de la cuina.
 - La superfície mínima ha de ser de 13 m² per a habitacions dobles, i de 9 m² per a habitacions individuals. S'exclou del còmput la superfície destinada a terrassa i aquella ocupada per la cambra de bany.
 - La il·luminació i la ventilació han de ser directes a l'exterior o a patis no coberts. Les finestres han d'estar dotades de porticons, persianes o cortines que assegurin l'aïllament de l'habitació dels sorolls i impedeixin el pas de la llum de l'exterior a voluntat del client.
 - El mobiliari de les habitacions ha de constar, com a mínim, de llits d'1,35x1,90 metres, en el cas de llits dobles, i de 0,90x1,90 metres, en el cas de llits individuals, tauleta de nit, cadira o butaca per ocupant previst, armari, encastat o no, amb penjadors adequats i punt de llum amb interruptor al costat del llit. En cap cas

no es pot utilitzar el sistema de lliteres. Els llits han d'estar dotats de somier i matalassos de qualitat i en estat òptim d'utilització, coixins, llençols i un mínim de dues mantes i cobrellit o edredó.

- Les habitacions han de ser identificades per números; adicionalment, es poden identificar amb noms.
- Serveis higiènics:
 - Les cases rurals han de tenir cambra de bany o lavabo incorporat a tots els dormitoris destinats a clients. L'accés ha de ser directe i immediat des de cadascun dels dormitoris i han d'estar equipats amb, com a mínim, rentamans, banyera o dutxa i vàter, dotats d'aigua calenta i freda, mirall i presa de corrent al costat del rentamans, tovalloler, penjador i lleixa per als objectes de tocador.
 - La superfície mínima ha de ser de 4 m².
 - Han de tenir ventilació suficient, directa o forçada.
 - Han de comptar amb un joc de roba de bany per ocupant previst.
- Qualitat acurada en la prestació de serveis i atenció al client. La vaixel·la, la cristalleria, el joc de coberts i la roba de llit, de bany i de taula han de ser de qualitat, segons allò habitualment considerat en l'àmbit turístic.
- L'esmorzar ha de ser de contingut i tipisme extremeny.
- S'ha de posar a disposició dels usuaris informació referent a telèfons d'emergència, recursos turístics de la zona i serveis generals que, per la seva importància, han de ser de coneixement general dels usuaris.

Tres alzines

És necessari, a més de complir amb els requisits exigits per a la categoria de dues alzines, comptar amb els requisits específics següents:

- La superfície mínima ha de ser de 15 m² per a habitacions dobles, i de 10 m² per a habitacions individuals.
- Totes les habitacions han de tenir televisor.
- Climatització a les habitacions i zones comunes destinades a clients.
- La informació referent a recursos turístics, telèfons d'emergència i adreces i telèfons d'interès ha d'estar a disposició dels usuaris en dos idiomes, a més del castellà.
- L'atenció als clients ha de ser acurada, directa i diària.
- La qualitat dels elements de construcció i materials utilitzats ha de ser excel·lent, segons allò habitualment considerat en l'àmbit turístic.
- La decoració i el mobiliari han de ser harmònics i d'excel·lent qualitat, segons allò habitualment considerat en l'àmbit turístic.
- S'han d'oferir dos esmorzars típics i un de convencional. S'han d'oferir preferentment productes amb denominació d'origen i que, en tots els casos, siguin típics de la zona.

- La superfície de la sala d'estar-menjador ha de ser, com a mínim, de 20 m² per a sis places; s'hi ha d'afegir 1 m² per cada nova plaça a partir de sis.

1.1. Prescripcions específiques per a cases rurals de contractació per habitacions

A banda de les prescripcions tècniques de cases rurals, han de complir els requisits següents:

- Quan la casa rural sigui d'allotjament compartit, la sala d'estar-menjador ha de ser per a l'ús exclusiu dels clients allotjats.
- L'accés als dormitoris s'ha d'efectuar a través de zones comunes. En cap cas no s'hi pot accedir a través de la sala d'estar-menjador o de la cuina.
- La neteja de l'habitació i de la cambra de bany i el canvi de tovalloles s'ha de fer diàriament i ha d'anar a compte del titular de l'establiment.
- El servei de roba de llit s'ha de prestar, com a mínim, cada tres dies i, en tots els casos, amb l'entrada de nous clients.
- Esmorzar. La prestació és obligatòria per al titular.

1.2. Prescripcions específiques per a cases rurals de contractació íntegra

A banda de les prescripcions tècniques de cases rurals establertes en les comunes, han de complir els requisits següents:

- La cuina ha de ser per a l'ús exclusiu dels clients allotjats i ha d'estar adequadament equipada amb els elements següents:
 - Cuina amb combustible suficient per ser utilitzada durant tot el temps que duri l'estada del client.
 - Extractor de fums i cubell de deixalles.
 - Frigorífic.
 - Vaixel·la, joc de coberts i estris suficients per als serveis d'esmorzar, dinar i sopar, i adequats a la categoria i capacitat de l'establiment.
 - Rentadora, en cas que no s'ofereixi el servei de bugaderia.
- El servei de roba de llit i de bany s'ha de prestar, com a mínim, cada tres dies i, en tots els casos, amb l'entrada de nous clients.
- A la casa hi ha d'haver un inventari de l'equipament de la cuina, el mobiliari i els complements existents exposat al públic. S'entén que els clients estan d'acord amb els mobles i estris que hi figuren, així com amb el seu perfecte estat de conservació i d'utilització si en el moment de la signatura de l'inventari no formulen objecció. L'inventari ha de ser presentat al client a l'arribada i verificat en la seva presència.
- El titular pot exigir als clients, per respondre de la pèrdua o el deteriorament de les instal·lacions, el mobiliari i els estris que els siguin imputables, així com del compliment de les altres obligacions derivades del contracte, el dipòsit d'una quantitat,

no superior al 25% de l'import total del preu pactat, en el moment d'ocupar l'allotjament i un cop s'hagi mostrat a l'usuari.

- La neteja diària de l'establiment, excepte cuina i estris, ha d'anar a càrrec del titular de l'establiment, excepte acord contrari subscrit per les parts interessades, del qual ha de quedar constància. En aquest últim cas, el titular ha de posar a disposició del client els estris i productes bàsics per a la neteja.

2. Prescripcions tècniques per als hotels rurals

Els hotels rurals han d'estar dotats de les instal·lacions, els equipaments i els serveis mínims següents:

- Vestíbul amb recepció i consergeria.
- Climatització tant en habitacions com en zones d'ús comú.
- Telèfon en àrees reservades ubicades en zones comunes.
- Lavabos generals, separats per sexes, ubicats en zones comunes.
- Quan, amb independència dels serveis de l'establiment hotelier, s'ofereixin annexionats serveis de restaurant, cafeteria o bar, amb noms, entrades i categories pròpies, però integrats a la mateixa unitat d'explotació, les instal·lacions comunes poden ser compartides sempre que amb això no es perjudiqui en els seus drets ni la clientela de l'allotjament ni la del restaurant, cafeteria o bar, ni aquests desmereixin la categoria de l'altre establiment.
- Dormitoris destinats a clients:
 - La superfície mínima ha de ser de 15 m² per a habitacions dobles i de 10 m² per a habitacions individuals. S'exclou del còmput la superfície destinada a terrassa i aquella ocupada per la cambra de bany.
 - La il·luminació i la ventilació han de ser directes a l'exterior o a patis no coberts. Les finestres han d'estar dotades de porticons, persianes o cortines que assegurin l'aïllament de l'habitació dels sorolls i impedeixin el pas de la llum de l'exterior a voluntat del client.
 - El mobiliari de les habitacions ha de constar, com a mínim, de llits d'1,35x1,90 metres en el cas de llits dobles i de 0,90x1,90 metres en el cas de llits individuals, tauletes de nit, cadira o butaca per ocupant previst, armari amb penjadors adequats, punt de llum amb interruptor al costat del llit, telèfon i televisor.
 - Els llits han d'estar dotats de somier i matalassos de qualitat i en estat òptim d'utilització, coixins, llençols i un mínim de dues mantes i cobrellit o edredó.
 - Les habitacions han de ser identificades amb números; addicionalment, es poden identificar amb noms.
 - En el còmput total d'habitacions s'entenen incloses les suites i les habitacions dobles amb sala d'estar. S'entén per suite el conjunt de dues o més habitacions amb les corresponents cambres de bany i, com a mínim, una sala d'estar.
- Serveis higiènics:
 - Els hotels rurals han de comptar amb cambra de bany o lavabo incorporats a la

totalitat dels dormitoris destinats als clients. L'accés ha de ser directe i immediat des de cadascun dels dormitoris i han d'estar equipats amb, com a mínim, rentamans, banyera o dutxa i vàter, aigua calenta i freda, cortina o mampara de bany i dutxa, mirall, presa de corrent al costat del rentamans, assecador de cabells, tovalloler, penjador i lleixa per als objectes de tocador.

- La superfície mínima ha de ser de 4 m².
- Han de tenir ventilació suficient, directa o forçada.
- Han de comptar amb un joc de roba de bany per ocupant previst.
- Sales d'estar, menjadors i cuines.
 - La superfície mínima de la sala d'estar social i del menjador ha de ser d'1 m² per cada plaça d'allotjament; en cap cas no pot ser inferior a 20 m².
 - Les sales d'estar i els menjadors han d'estar adequadament equipats i amb el mobiliari en perfecte estat d'ús i de conservació.
 - Les superfícies de les cuines i de les instal·lacions annexes i el seu equipament han d'estar en relació directa amb l'espai destinat a menjador i, en tots els casos, amb el nombre de places que s'ofereixin.
 - Les cuines han de disposar de ventilació directa o forçada per a la renovació de l'aire, extractor de fums, aigua calenta, sistemes i aparells per a la conservació d'aliments adequats i recipients de deixalles de tancament hermètic. Els terres han d'estar revestits de materials no porosos, ignífugs i de neteja fàcil.

3. Prescripcions tècniques per als apartaments rurals

Els apartaments rurals han de reunir els requisits tècnics establerts en el règim general aplicable als apartaments turístics.

En cas que la totalitat dels allotjaments inclosos en un mateix bloc o conjunt no reuneixi les mateixes instal·lacions i requisits, la categoria de l'establiment es determina per allò que correspongui als dos terços dels allotjaments que l'integren.

Serveis de cada modalitat

Tots els serveis han de ser prestats per personal qualificat i han de ser adequats a la categoria de l'establiment.

El titular o la persona responsable ha d'estar localitzable durant les 24 hores del dia per solucionar els possibles problemes que es puguin plantejar a l'allotjament i ha de tenir previstes les actuacions que possibilitin l'atenció mèdica immediata dels clients que la puguin necessitar.

Els establiments han d'estar a disposició dels clients en condicions adequades de conservació i de neteja des del dia fixat per a l'ocupació.

1. Cases rurals

Serveis mínims

Els serveis mínims inclosos en el preu han de ser els d'allotjament i esmorzar.

Serveis complementaris

El titular de l'establiment pot oferir serveis complementaris i d'ús exclusiu dels clients allotjats (com ara menjars i begudes, dret a utilitzar la cuina de la casa, bugaderia, pàrquing, custòdia de valors o altres similars), que no estiguin inclosos en el preu de l'allotjament, sempre que s'hagin comunicat prèviament a l'administració turística. S'ha de donar la publicitat adient dels preus i responsabilitzar-se de la prestació adequada d'aquests serveis. Quan s'ofereixin serveis de restauració integrats a la mateixa unitat d'explotació, s'han de regir per la seva normativa específica. En cas que sigui necessari compartir determinades dependències de l'establiment, no es poden perjudicar els drets dels clients de l'allotjament ni els dels clients del restaurant. Quan els serveis turístics prestats siguin activitats fetes a l'explotació agrària on s'ubica la casa rural, i sempre que aquesta activitat sigui complementària amb l'agrària habitual i principal, aquest servei ha de ser d'agroturisme. La utilització d'aquests serveis ha de ser facultativa per al client.

2. Hotels rurals

- El servei d'esmorzar és obligatori.
- Els serveis de menjars no tenen caràcter obligatori, han de ser de lliure oferta.

Règim de preus

- Els preus que s'ofereixen s'han d'ajustar a la realitat i no induir a error o a confusió. S'han d'indicar a l'establiment, així com en la correspondència i altres documents, el grup i la categoria que correspon a l'establiment.
- Els establiments d'allotjament de turisme rural han d'indicar els preus màxims dels serveis oferts sense altra obligació que la de donar-los la màxima publicitat i exposar-los al públic en un lloc visible.

Drets i deures

Es considera usuari turístic o turista la persona que utilitza els establiments i béns turístics o rep els serveis que li ofereixen les empreses d'aquestes característiques i que, com a client, demana i utilitza.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- Obtenir informació objectiva, exacta i completa sobre tots i cadascun dels serveis i les condicions de la prestació.
- Rebre els serveis turístics en les condicions contractades.
- Obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, les corresponents factures legalment emeses.
- Formular reclamacions.
- Els altres drets reconeguts a l'ordenament jurídic vigent en matèria de protecció de consumidors i usuaris.
- Plantejar sol·licituds d'arbitratge per resoldre les seves queixes o reclamacions, d'acord amb el Sistema Arbitral de Consum.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Respectar els valors ecològics, observant la normativa mediambiental i de conservació de la natura, amb especial atenció a les prescripcions sobre residus sòlids, puresa del sòl i de l'aigua, i defensa de la flora i la fauna.
- Observar les normes usuales d'educació, higiene, convivència social i respecte envers les persones, les institucions i els costums dels llocs.
- Sotmetre's a les prescripcions particulars als llocs, a les instal·lacions i a les empreses els serveis dels quals utilitzi o contracti i, molt particularment, al reglament de règim interior, si escau.
- Pagar el preu dels serveis utilitzats en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació eximeixi del pagament esmentat.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques estan obligades a complir les disposicions que s'estableixin reglamentàriament, de manera sectorial, i en especial les relatives a:

- Oferir els serveis a què estan obligades, en els termes previstos en la llei i en el seu desenvolupament, així com informar, prèviament, els usuaris sobre les condicions particulars que s'hi ofereixen.
- Mantenir les instal·lacions dels establiments en condicions que garanteixin el correcte funcionament, així com vetllar no només per la seva pulcritud, sinó també per la professionalitat del servei.
- Exhibir, en un lloc visible, el distintiu corresponent a la classificació.
- Facilitar al client, quan així ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Contractar una pòlissa de responsabilitat civil que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat, en la forma i quantitat que es determini.

- Facturar els preus d'acord amb allò legalment previst.
- Facilitar a l'administració la informació i documentació necessàries per dur a terme el correcte exercici de les atribucions legalment reconegudes.
- Complir les normes vigents en matèria de medi ambient, construcció i edificació, instal·lació i funcionament de maquinària, insonorització, sanitat i higiene, seguretat, prevenció d'incendis i qualsevol altre d'aplicació.

Galícia

Administració i departament implicats

Conselleria de Cultura e Turismo.

Legislació

Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de Turismo de Galicia.

Decreto 191/2004, de 29 de julio, de establecimientos de turismo rural. DOG de 10 agosto 2004, núm. 154/2004.

Decreto 142/2006, de 27 de julio, por el que se modifica el Decreto 191/2004, de 29 de julio, de establecimientos de turismo rural.

Denominació i identificació

Són considerats establiments de turisme rural aquelles edificacions ubicades en el medi rural que, per les seves característiques especials de construcció, ubicació i tipicitat, presten serveis d'allotjament turístic mitjançant contraprestació econòmica. Aquests establiments poden estar situats en sòl de nucli rural, en assentaments tradicionals de menys de 500 habitants de sòl classificat com a sòl urbà o en sòl rústic. En tots els casos, és aplicable el que preveu la normativa urbanística i els instruments de planejament urbanístic en vigor.

S'ha d'entendre per medi rural l'espai rural on s'assenten aquests establiments, que han de tenir les característiques pròpies de l'entorn, un ambient de tranquil·litat, no estar afectats per estructures urbanes degradades, activitats minerals o extractives superficials i comptar amb vies d'accés adequades.

Segons la singularitat edificativa, el valor arquitectònic i l'oferta agropecuària, els establiments de turisme rural es classifiquen en quatre grups:

Grup A

Comprèn els *pazos*, els *castillos*, els *monasterios*, les *casas grandes* i les *casas rec-*

torales i aquelles edificacions que, per les seves característiques i el seu valor arquitectònic singulars, siguin reconegudes com a tals pels òrgans competents de la Comunitat Autònoma de Galícia.

Les edificacions enquadrades en el grup A han de ser anteriors a l'any 1900.

Grup B

Comprèn les *casas de aldea* situades en el medi rural que, per l'antiguitat i les característiques de construcció, responguin a la tipicitat pròpia de les cases rústiques gallegues.

Les edificacions enquadrades en el grup B han de ser anteriors a l'any 1940.

Grup C

Comprèn les *casas de labranza*, entenent com a tals les cases situades en el medi rural i amb habitacions dedicades a l'allotjament d'hostes, en les quals es desenvolupen activitats agropecuàries en què puguin participar els clients allotjats. Aquesta forma de turisme és la definida com a agroturisme.

Grup D

En aquest grup s'integren les *aldeas de turismo rural*. S'entén per aldea de turisme rural el conjunt de, com a mínim, tres cases situades en el mateix nucli rural, que siguin explotades de manera integrada i pertanyin al mateix titular. Els habitatges de l'aldea de turisme rural han de mantenir entre ells una distància màxima de 500 metres.

Les edificacions enquadrades en el grup D han de ser anteriors a l'any 1940.

Els establiments de turisme rural dels grups A, B i C poden estar integrats per una o diverses edificacions sempre que formin un conjunt homogeni, és a dir, que siguin edificacions de les mateixes característiques que formin part d'un tot o d'un conjunt, i que estiguin a la mateixa finca i pertanyin al mateix titular.

S'entén per activitats agropecuàries el conjunt de béns i drets organitzats empresarialment pel seu titular per a la producció agrícola o ramadera. Aquesta activitat ha de ser desenvolupada per agricultors o ramaders que ostentin aquesta condició d'acord amb la legislació vigent, de manera permanent i indefinida. Per tant, l'activitat agroturística ha de ser complementària de l'agrària habitual i principal.

En tots els casos, l'extensió mínima del terreny afectat per l'explotació agrícola o ramadera ha de ser de 5.000 m², dels quals, com a mínim, el 40% ha de situar-se en l'entorn immediat de l'habitatge.

Classificació segons el règim d'explotació

Els establiments de turisme rural, segons el règim d'explotació, es classifiquen en:

a) Establiments de turisme rural d'allotjament compartit

Els establiments de turisme rural han d'adoptar la modalitat d'allotjament compartit quan el titular de l'establiment i els familiars que hi conviuen comparteixen l'ús de l'habitatge propi amb una zona dedicada als hostes.

En aquesta modalitat, quan les dependències privades del titular estiguin en el nucli principal de l'habitatge, s'han de situar preferentment a la planta de sota teulada de l'edificació. Si la titularitat correspon a una persona jurídica, ha de residir a l'habitatge, com a mínim, una persona física amb poder suficient per representar-la i gestionar l'establiment.

Les *casas de labranza* únicament poden adoptar la modalitat d'allotjament compartit.

b) Establiments de turisme rural d'allotjament no compartit

Els establiments de turisme rural han d'adoptar la modalitat d'allotjament no compartit quan el titular de l'establiment no convisqui o comparteixi les dependències amb els hostes. El titular ha d'oferir l'ús i gaudi de l'establiment en condicions d'equipament, instal·lacions i serveis que en permetin la utilització immediata. Així mateix, pot contractar la casa sencera o per unitats d'allotjament. En aquesta modalitat, és obligatori comunicar el nom de l'encarregat que té com a funció facilitar l'allotjament i resoldre totes aquelles incidències que puguin sorgir amb la clientela. L'encarregat ha de residir al mateix municipi o limítrof on s'ubica l'establiment.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

És obligatòria l'exhibició a la part exterior de l'entrada principal, i en un lloc molt visible, d'una placa identificadora feta sobre una base de ceràmica i normalitzada, en la qual consti el grup i el tipus d'edificació en què es classifica l'establiment.

Cap establiment de turisme rural no pot utilitzar una denominació, un rètol o un distintiu diferents dels que corresponen al seu grup o a la seva modalitat.

Requisits tècnics

- La totalitat de les dependències dels establiments dedicades a l'allotjament d'hostes ha de tenir una alçària mínima de 2,50 metres. A les habitacions sota teulada,

golfes o amb sostres inclinats, com a mínim, el 60% de la superfície mínima exigida per a la categoria ha de disposar de l'alçària esmentada.

- Tots els establiments de turisme rural han de complir la normativa vigent en matèria de construcció i edificació, instal·lació i funcionament de maquinària, sanitat, consum, seguretat i higiene, tenint en compte el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció i extinció d'incendis, així com la que fa referència a l'abastiment d'aigües, sanejament i depuració, i medi ambient i accessibilitat.
- Els establiments de turisme rural han d'estar en perfecte estat de conservació.
- Les instal·lacions, el mobiliari, els elements decoratius i altres accessoris han de ser de qualitat excel·lent o bona, segons si es tracta d'establiments del grup A o B, C i D.
- Els establiments de turisme rural han de romandre oberts i oferir els seus serveis, com a mínim, durant vuit mesos l'any; els mesos de juny, juliol, agost i setembre són obligatoris.
- Als establiments de turisme rural el període d'allotjament continuat no pot excedir els seixanta dies.

Requisits de les habitacions i dels apartaments

La zona dedicada a l'allotjament d'hostes ha d'oferir com a mínim:

- En el grup A: cinc habitacions dobles i no pot disposar de més de quinze habitacions. Excepcionalment, el centre directiu corresponent de la conselleria competent en matèria de turisme pot autoritzar un màxim d'un 50% més d'habitacions, quan la mida de l'edificació, la riquesa arquitectònica i l'oferta d'instal·lacions i serveis dels establiments així ho aconsellin.
- En el grup B: tres habitacions dobles i no pot disposar de més de deu habitacions, incloses, si escau, aquelles autoritzades en apartaments.
- En el grup C: dues habitacions dobles i no pot disposar de més de deu habitacions, incloses, si escau, aquelles autoritzades en apartaments.
- En el grup D: a cada casa es pot autoritzar un màxim de set habitacions, incloses, si escau, aquelles autoritzades en apartaments. En el conjunt de cases integrades a l'aldea de turismo rural el nombre màxim d'habitacions ha de ser de cinquanta.

Les habitacions han d'estar situades al nucli principal de l'habitatge, excepte quan, per motius justificats, ho concedeixi el centre directiu corresponent de la conselleria competent en matèria de turisme.

Totes les habitacions han de tenir il·luminació i ventilació directa a l'exterior mitjançant finestres.

En el grup A les habitacions han de constar, com a mínim, de dormitori i cambra de bany amb ventilació directa o forçada, amb aigua calenta i freda, dotada de rentamans, bidet, vàter i banyera, com a mínim, en un 50% de les cambres de bany; la resta de cambres de bany pot disposar de dutxa.

A les cases de aldea, aldeas de turismo rural i cases de labranza les habitacions han de disposar, com a mínim, de cambra amb lavabo amb ventilació directa o forçada, amb aigua calenta i freda, i dotada, com a mínim, de dutxa, rentamans i vàter.

Totes les habitacions han de permetre que s'inscrigui a l'interior un cercle de, com a mínim, 2,50 metres de diàmetre.

A la superfície de les habitacions no es computen les zones de pas ni els banys o lavabos i sales d'estar. No obstant això, es poden incloure en aquest còmput la superfície dels armaris encastats sempre que estiguin a l'habitació i fins a un màxim del 15% de la superfície d'aquesta.

El mobiliari ha de constar, com a mínim, de llits dobles o individuals, segons el cas, tauletes de nit, armaris (encastats o no) amb penjadors suficients i interruptors al costat dels llits. Les dimensions mínimes dels llits dobles han de ser d'1,35 d'ample x 1,90 metres de llarg, i en el cas de llits individuals, han de ser de 0,90 d'ample x 1,90 metres de llarg. No es permet la utilització de lliteres.

Es consideren habitacions especials aquelles que, a més de cambra de bany incorporada, disposin també de sala d'estar o terrassa o galeria d'ús privat per als hostes allotjats a l'habitació.

Superfícies mínimes exigides per a les habitacions

| 1. Habitacions (m ²) | | A | B | C | D |
|----------------------------------|------------------|----|----|----|----|
| Dobles | | 15 | 12 | 10 | 12 |
| Individuals | | 10 | 8 | 8 | 8 |
| Especials | Habitació | 15 | 10 | 10 | 10 |
| | Sala d'estar | 8 | 6 | 6 | 6 |
| | Terrassa/galeria | 4 | 4 | 4 | 4 |

Les *casas de aldea*, *casas de labranza* i *aldeas de turismo rural* també poden oferir apartaments com a allotjament.

S'entén per *apartaments* aquells que consten, en un recinte completament individualitzat, d'una habitació o dues, com a màxim, cambra de bany o lavabo, cuina i sala d'estar-menjador. La sala d'estar-menjador ha de tenir il·luminació i ventilació directes a l'exterior mitjançant finestres. La cuina es pot instal·lar a la sala d'estar-menjador sempre que estigui adequadament ventilada i condicionada per evitar fums i olors.

| 2. Banys (m ²) | | A | B | C | D |
|----------------------------|--|-----|---|---|---|
| En habitacions dobles | | 5 | 4 | 4 | 4 |
| En habitacions individuals | | 4,5 | 4 | 4 | 4 |

Han d'estar dotades d'utensilis suficients per atendre la capacitat d'allotjament.

La sala d'estar-menjador i la cuina han de comptar amb equipament i mobiliari suficients en bon estat d'ús i de conservació.

Superfícies mínimes exigides per als apartaments

| Superfícies mínimes (m ²) | B | C | D |
|---------------------------------------|----|----|----|
| Dobles | 12 | 10 | 12 |
| Individuals | 8 | 8 | 8 |
| Banys | 10 | 10 | 10 |
| Sala d'estar-menjador | 6 | 6 | 6 |

Requisits dels menjadors, cuines i sales d'estar socials

Els establiments de turisme rural han de disposar, com a mínim, d'una sala d'estar social.

Les sales d'estar o els espais comuns han d'estar adequadament equipats i han de tenir un mobiliari en bon estat d'ús i de conservació.

Superfícies mínimes exigides per a les sales d'estar

| | A | B | C | D |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
| Sala d'estar social o espais comuns | 2 m ² per plaça (mínim de 30 m ²) | 1,50 m ² per plaça en habitacions (mínim de 18 m ²) | 1,50 m ² per plaça en habitacions (mínim de 18 m ²) | 1,50 m ² per plaça en habitacions (mínim de 18 m ²) |

Els establiments de turisme rural han de disposar de cuina.

Als establiments d'allotjament no compartit, tant si es lloga la casa sencera com per unitats d'allotjament, la cuina ha d'estar a disposició dels hostes.

La cuina, que ha de tenir sempre ventilació directa a l'exterior, ha d'estar adequadament equipada en consonància amb el nombre de places que s'ofereixen.

En cas que la totalitat de les unitats de l'establiment siguin apartaments, no és obligatori que la cuina estigui situada fora del recinte individualitzat.

Quan l'establiment tingui l'obligació d'oferir l'esmorzar o ofereixi pensió completa o mitja pensió alimentària, la capacitat del menjador ha de ser la que correspongui al nombre de places d'allotjament de l'establiment.

En cas que l'establiment no superi l'oferta de vuit places d'allotjament, es pot utilitzar la sala d'estar social també com a menjador.

Els menjadors han d'estar adequadament equipats i han de tenir un mobiliari en bon estat d'ús i de conservació.

Serveis de cada modalitat

Les *aldeas de turismo rural* han de disposar de sala d'estar social, restaurant i bar; a més, poden comptar amb centres de trobada com ara botigues d'artesanía, botigues de productes d'alimentació i begudes típics del lloc, etc. Així mateix, han d'oferir la pràctica d'activitats d'oci i temps lliure, així com disposar d'instal·lacions esportives o d'esbarjo. En tots els casos, s'ha d'oferir un mínim de tres activitats complementàries d'entre aquelles que es detallen a continuació:

- Senderisme.
- Rutes a cavall.
- Bicicleta.
- Quads.
- Instal·lacions que permetin la pràctica d'esports:
 - Piscina.
 - Pistes de tennis.
 - Pistes de bàsquet.
 - Camps de golf, etc.
- Foment de la divulgació de l'artesanía i altres productes locals i regionals.
- Foment de la divulgació dels jocs tradicionals de la regió.
- Activitats d'animació.
- També es pot proposar la pràctica d'altres activitats que, pel seu interès turístic, el centre directiu de la conselleria competent en matèria de turisme consideri adients i pertinents per a l'oferta.

Els establiments de turisme rural han de disposar de telèfon per a l'ús general dels clients.

Tant les dependències d'ús general per als clients com les habitacions han d'estar dotades de calefacció, que ha d'assolir i mantenir una temperatura ambiental mínima de 19 °C a 21 °C durant la utilització.

Els establiments de turisme rural s'han de lliurar en perfectes condicions d'ús.

Els establiments de turisme rural han de disposar de farmaciola de primers auxilis.

Tots els establiments de turisme rural poden instal·lar a les habitacions, a petició dels clients, com a màxim, dos llits supletoris que han d'estar prèviament autoritzats per l'administració turística. Perquè en sigui possible la instal·lació, la superfície de les habitacions ha d'excedir en un 25% la mínima exigida per cada llit supletori que s'utilitzi i la seva instal·lació no pot interrompre la lliure circulació dels hostes cap a la sortida de les habitacions i entrades dels banys.

Si els establiments de turisme rural ofereixen el servei de sala de reunions, aquesta ha de ser completament independent dels espais comuns que té l'establiment.

Les sales d'estar per a reunions, restaurants i bars han d'estar revestits de materials aïllants i sistemes constructius adequats que en garanteixin l'aïllament i la insonorització.

Als establiments de turisme rural classificats en la modalitat d'allotjament compartit, la neteja de les cambres i el canvi de roba de llit i de bany s'ha d'efectuar diàriament i ha d'anar a càrrec dels titulars dels establiments.

En les modalitats d'allotjament no compartit, la neteja diària de la cambra i el canvi de roba de llit i de bany, excepte acord contrari subscript per les parts interessades del qual ha de quedar constància, ha d'anar a càrrec del titular de l'establiment.

Servei de menjars

Els titulars dels establiments de turisme rural poden incloure en l'oferta el servei de menjars, ja sigui en règim de mitja pensió alimentària o pensió completa, així com serveis solts. En el servei de menjars s'ha de procurar la utilització de productes de la zona i de la cuina típica del lloc.

Si s'inclou aquesta oferta, s'ha de mantenir i comunicar a l'administració turística d'acord amb la normativa vigent en matèria de comunicació i segellament de preus.

Els establiments d'allotjament compartit o bé no compartit en règim de contractació per unitats d'allotjament han d'oferir, a més del servei d'allotjament, l'esmorzar, que ha de ser opcional per als hostes.

Quan, amb independència dels serveis propis de l'establiment, s'ofereixen annexionats al públic en general serveis de restaurant integrats a la mateixa unitat d'explotació, aquests s'han de regir per les normes específiques que siguin d'aplicació als establiments de restauració. En cas que fos necessari compartir determinats espais comuns de l'establiment, no s'han de perjudicar els drets de la clientela de l'allotjament ni els de la del restaurant. De la mateixa manera, es pot autoritzar el servei de bar sempre que s'ubiqui en una construcció annexa fora de la casa principal, i l'activitat quant a horaris i règim de funcionament no perjudiqui els drets de la clientela de l'allotjament; en tot moment, s'ha de preservar la tranquil·litat dels hostes de l'establiment de turisme rural.

No es pot autoritzar l'activitat turística de restaurant, cafeteria i cafè bar a les cases de turisme rural que es contractin en la modalitat de casa sencera.

Règim de preus

Preus

La pensió alimentària no pot excedir el 85% de la suma dels preus assenyalats per a l'esmorzar, el dinar i el sopar.

El preu de la pensió completa s'obté per la suma dels corresponents a l'habitació i a la pensió alimentària.

El preu de l'habitació doble per a l'ús individual no pot ser superior al 80% del seu preu.

La possible instal·lació de bressols per a infants menors de tres anys té caràcter gratuït.

En el lloguer de cases senceres, la utilització de la cuina i de la rentadora es considera inclosa en el preu. La utilització de la cuina als apartaments s'ha de considerar, així mateix, inclosa en el preu.

A les cases que es lloguen per habitacions i apartaments, independentment que s'ofereixi la utilització d'una rentadora mitjançant el pagament d'un preu per rentada, es poden oferir també el servei de bugaderia i planxa mitjançant el pagament d'un preu; en aquest cas, s'han de publicar a les sales de l'establiment els preus corresponents a cada peça de roba.

El preu de la unitat d'allotjament s'ha de comptar per dies o jornades, d'acord amb el nombre de pernотacions, sense que en cap cas l'empresa pugui exigir una estada mínima superior a un dia.

Els preus de tots els serveis que hagin de ser segellats han d'estar exposats al públic en una zona visible mitjançant cartells oficials.

Facturació

L'import de facturació pel primer llit supletori no pot ser superior al 50% del preu establert per a l'habitació de què es tracti, si aquesta és individual, ni del 35%, si s'instal·la en una habitació doble.

L'import de facturació pel segon llit supletori no pot ser superior al 40% del preu establert per a l'habitació de què es tracti, si aquesta és individual, ni del 25%, si s'instal·la en una habitació doble.

Excepte pacte contrari, l'hora límit d'entrada dels hostes a l'establiment ha de ser les 19 hores, sempre que no estigui garantit el pagament del preu total de l'allotjament.

La sortida s'ha d'efectuar com a màxim a les 12 hores, excepte pacte contrari entre l'hoste i el titular de l'establiment.

El client que no abandoni l'allotjament que ocupa a l'hora esmentada s'entén que prolonga l'estada un dia més. En tots els casos, la continuació de la utilització per més temps de l'acordat ha d'estar sempre condicionada a l'acord mutu entre la direcció de l'establiment i el client.

Els clients tenen l'obligació de satisfer el preu dels serveis facturats prestats en el temps i el lloc acordats. A falta de conveni, s'entén que el pagament s'ha d'efectuar en el mateix establiment i en el moment en què se'ls presenti la factura per al cobrament dels serveis prestats.

El titular de l'establiment pot exigir als clients que efectuïn una reserva de plaça amb un avançament del preu, que s'entén a compte de l'import resultant dels serveis prestats. Aquest avançament ha de ser com a màxim del 40% del preu total de l'estada reservada. En tot moment, el client pot desistir dels serveis sol·licitats i té dret a la devolució de les quantitats abonades, tot i que ha d'indemnitzar el titular de l'establiment en les quantitats següents:

- El 40% de l'avançament quan l'anul·lació s'efectuï amb més de set dies i menys d'un mes d'antelació a la data fixada per ocupar l'allotjament.
- El 100% de l'avançament quan l'anul·lació s'efectuï amb set dies o menys d'antelació a la data fixada per ocupar l'allotjament.

Drets i deures

S'entén per usuaris turístics les persones físiques o jurídiques que gaudeixin d'algun servei o bé turístic o que els utilitzin com a destinataris finals.

Deures en general

L'administració turística gallega ha de vetllar perquè en tot moment l'activitat turística respecti, preservi i protegeixi la riquesa cultural, els valors ecològics, el medi ambient i la forma de vida de la població de Galícia. Així mateix, ha de preservar o, si escau, promoure la restauració i el manteniment en perfecte estat dels béns públics o privats relacionats amb el turisme, procurant una relació harmònica amb altres sectors productius.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- Dret d'informació
 - L'usuari turístic té dret a rebre informació comprensible, veraç, objectiva i completa sobre les característiques i el preu dels béns i els serveis que se li ofereixen abans de contractar-los. Aquesta informació és vinculant per l'oferent en els termes que estableix la legislació protectora de les consumidores i els consumidors.

- La persona usuària de serveis turístics té dret a obtenir de l'altra part contractant tots els documents que acreditin els termes de la contractació, així com les factures emeses, quan siguin legalment exigibles.
- La persona usuària de serveis turístics té dret a exigir que, en un lloc de fàcil visibilitat, s'exhibeixin públicament els distintius acreditatius de la classificació de l'establiment, la capacitat i qualsevol altra variable d'activitat, així com els símbols de qualitat normalitzats.
- Qualsevol informació enganyosa, fins i tot la publicitària, dóna a la usuària o l'usuari turístic el dret a rebre la prestació o el servei turístic a les condicions acordades o anunciades, o bé a una indemnització pels danys i perjudicis ocasionats.
- Dret a la qualitat dels béns i els serveis adquirits
 - L'usuari turístic té dret a la qualitat del servei, d'acord amb el tipus d'establiment i publicitat efectuada.
- Dret a la seguretat
 - L'usuari turístic té dret a la seguretat de la seva persona i dels seus béns, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.
 - L'usuari turístic té dret a ser informat per l'empresària o l'empresari turístic de qualsevol risc previsible que pugués derivar de l'ús normal de les instal·lacions i dels serveis, tenint en compte la seva naturalesa i les circumstàncies personals que puguin concórrer en la persona usuària.
- Dret a la tranquil·litat i intimitat
 - L'usuari turístic té dret a la tranquil·litat i intimitat d'acord amb les característiques de l'establiment de què es tracti i de l'entorn en el qual aquest es trobi.
- Dret a formular queixes i reclamacions
 - L'usuari turístic té dret a formular queixes i reclamacions d'acord amb el que estableix la llei.
 - Les empreses turístiques estan obligades a tenir en els seus establiments fulls de reclamacions facilitades per l'administració turística. La seva existència ha de ser anunciada de manera visible i inequívoca i han de ser lliurats als clients quan aquests els demanin i, si és el cas, previ pagament dels serveis prestats. Les característiques i el procediment per a la tramitació dels fulls de reclamacions s'han de determinar reglamentàriament.
 - L'usuari turístic, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable, pot demanar la intervenció dels òrgans arbitral, els quals estan obligats a dur a terme totes les actuacions pertinents per donar resposta a la seva sol·licitud.
- Dret a no patir discriminació en l'accés als establiments de les empreses turístiques per raons de discapacitat, raça, lloc de procedència, sexe, opció sexual, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, d'acord amb el que s'estableix en la normativa d'espectacles públics.

Drets de l'usuari turístic davant l'administració turística

- L'usuari turístic té dret a obtenir, de l'administració pública competent, informació objectiva, veraç i completa sobre els diferents aspectes de l'oferta turística i dels serveis compresos, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.
- L'usuari turístic té dret que l'administració pública competent garanteixi l'efectivitat de tots els drets inherents a la seva condició i que procuri la màxima eficàcia en l'atenció i tramitació de les seves queixes i reclamacions.
- L'usuari turístic pot presentar les queixes i reclamacions dirigides a l'administració turística competent a les entitats següents:
 - A l'establiment turístic de què es tracti.
 - A les oficines d'informació turística de la Xarxa Gallega d'Oficines de Turisme.
 - Als registres de l'administració turística competent.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Respectar l'entorn social i cultural i el medi ambient.
- Pagar el preu dels serveis contractats en el lloc, el temps i la forma pactats, sense que la presentació d'una queixa o reclamació sigui causa d'exempció.
- Complir les prescripcions i regles particulars dels llocs objecte de visita i de les empreses prestadores del servei turístic de què es tracti, sempre que no siguin contràries al que estableix la legislació vigent.
- Observar les normes usuales d'educació, higiene, convivència social i respecte a les persones, les institucions i els costums dels llocs.
- Respectar la dignitat i llibertat sexual de les persones amb les quals es relacioni.

Els usuaris turístics, en el gaudi de les activitats turístiques, no poden fer malbé ni alterar els serveis i recursos turístics, i, si escau, seran responsables dels danys que hagin causat.

Deures de les empreses turístiques

- Comptar amb les autoritzacions previstes.
- Prestar els serveis a què estiguin obligats segons la classificació de les seves empreses i establiments turístics, en les condicions ofertes o pactades amb els usuaris turístics.
- Vetllar pel bon estat general de les dependències i pel manteniment de les instal·lacions i dels serveis de l'establiment i garantir un tracte correcte a la clientela.
- Informar prèviament amb objectivitat i veracitat els turistes sobre el règim de serveis que s'ofereixen a l'establiment, les seves condicions de prestació i el preu i la forma de pagament, així com proporcionar-los les altres dades i informacions que estableixi la normativa turística.

- Comunicar a l'òrgan competent, abans de la seva aplicació, els preus dels serveis oferts i exhibir en un lloc visible i de manera llegible amb indicació clara de la inclusió de l'impost sobre el valor afegit, juntament amb el distintiu corresponent a la classificació de l'establiment.
- Tenir a disposició dels usuaris turístics fulls de reclamacions turístiques, i lliurar-los en un exemplar quan ho demanin.
- Facturar detalladament els serveis de conformitat amb els preus oferts o pactats.
- Disposar dels llibres i altres documents que siguin exigits per la legislació vigent.
- Garantir l'accessibilitat i l'adaptació de les instal·lacions dels establiments a les persones discapacitades segons el que disposa l'ordenament jurídic.
- No discriminar els usuaris turístics per raó de raça, lloc de procedència, sexe, opció sexual, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Proporcionar a les administracions públiques la informació i la documentació necessàries per a l'exercici de les seves atribucions legalment reconegudes.
- Subscriure les assegurances de responsabilitat professional obligatòries exigides pels reglaments.
- Col·laborar en la protecció dels recursos d'interès turístic.
- Mantenir vigents i degudament actualitzats el capital social, les fiances i les assegurances a què obliga la normativa turística.

Illes Balears

Administració i departament implicats

Govern de les Illes Balears. Conselleria de Turisme i Treball.

Legislació

Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.

Llei 9/2002, de 12 de desembre, per a la modificació de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.

Decret 13/2011, de 25 de febrer pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística.

Denominació i identificació

Els serveis turístics prestats en el medi rural en l'àmbit de les Illes Balears s'estructuren en les modalitats següents: hotel rural, agroturisme, turisme d'interior i altres ofertes complementàries.

1. Hotel rural

S'entén per hotel rural la prestació de serveis turístics, per motius de vacances i mitjançant el pagament d'un preu, que es duen a terme en habitatges construïts amb anterioritat a l'1 de gener de 1940, situats en terreny no urbanitzable i que disposen d'una superfície de terreny que queda afectat per l'activitat.

La parcel·la on es pretén instal·lar l'activitat turística ha de ser d'una superfície mínima de 50.000 m² que queda afectada per l'explotació que es pretén. No obstant això, els consells insulars, en l'àmbit de les seves competències d'ordenació turística, poden establir una altra data i superfície mínima.

El nombre màxim d'unitats d'allotjament turístic per establiment i parcel·la ha de ser de vint-i-cinc, amb un màxim de cinquanta places.

Excepcionalment, poden sotmetre's a les disposicions de la modalitat d'hotel rural aquelles edificacions que, provinents de predis rústics, s'han inclòs en el nucli urbà a causa del seu creixement, sempre que les característiques constructives ho permetin, per la seva tipologia o per la seva prestància.

2. Agroturisme

S'entén per agroturisme la prestació de qualsevol tipus de servei turístic, per motius de vacances i mitjançant el pagament d'un preu, que es du a terme en habitatges construïts amb anterioritat a l'1 de gener de 1960, situats en terrenys no urbanitzables i en una finca que és una explotació agrícola, ramadera o forestal i que ocupin una superfície mínima de 25.000 m². No obstant això, els consells insulars, en l'àmbit de les seves competències d'ordenació turística, poden establir una altra data i superfície mínima.

Durant tot el temps que s'efectua l'explotació turística, ha de coexistir l'explotació agrícola, ramadera o forestal a què es dedica la parcel·la o finca juntament amb els serveis turístics que es presten.

3. Turisme d'interior

S'entén per turisme d'interior la prestació de serveis turístics, per motius de vacances i mitjançant el pagament d'un preu, que es duen a terme en habitatges situats als nuclis antics dels nuclis urbans que estan situats a una distància mínima de 500 metres de la zona turística més pròxima. La seva construcció i la parcel·la on s'assenten han de tenir la tipologia tradicional de l'entorn urbà on se situen, han de conformar un sol habitatge i han de ser anteriors a l'1 de gener de 1940. No obstant això, els consells insulars, en l'àmbit de les seves competències d'ordenació turística, poden establir una altra data.

La distància especificada s'ha de comptar a partir de la línia perimetral de les zones turístiques definides en el Pla d'ordenació de l'oferta turística per a cadascuna de les Illes, i mentre no hagin estat publicats aquests plans, aquesta línia perimetral ha de ser la formada pel sòl urbà i urbanitzable amb pla parcial aprovat i sòl urbanitzable programat i no programat que hi hagi actualment en els assentaments turístics.

El nombre màxim d'unitats d'allotjament per a aquest tipus d'activitat ha de ser de vuit, amb un màxim de setze places, i hi ha d'haver un bany complet per a cada unitat d'allotjament.

4. Altres ofertes complementàries

S'entén per altres ofertes complementàries aquells serveis turístics o de caràcter general que es consideren atracció turística per a l'esplai, l'entreteniment o la manuten-

ció. Aquestes ofertes complementàries han de ser compatibles amb qualsevol de les altres modalitats, que es poden autoritzar independentment.

Altres definicions

- S'entén per superfície afectada la part de propietat que queda vinculada de manera permanent a l'explotació d'hotel rural de què es tracta.
- S'entén per finca que sigui explotació agrícola, ramadera o forestal, a l'efecte de la definició d'agroturisme del Decret 13/2011, aquella en la qual el conjunt de béns i drets que la componen estan organitzats empresarialment pel seu titular per a la producció agrària, primordialment amb finalitats de mercat, i que constitueix en si mateixa una unitat tecnicoeconòmica caracteritzada per la utilització d'uns mateixos mitjans de producció.

Requisits tècnics

Condicions mínimes en els allotjaments d'hotel rural

Generals

- Ocupar la totalitat de l'edifici o edificis (no s'admeten altres usos).
- Estar climatitzat en la seva totalitat o bé estar dotat de calefacció i refrigeració.
- L'edifici on s'instal·li l'activitat ha d'oferir condicions d'alt confort en la construcció, les instal·lacions, el mobiliari i la decoració.
- La vaixela, la cristalleria, la coberteria i la llenceria han de ser d'alta qualitat.

Particulars

- De les dependències i instal·lacions d'ús general per als clients.
 - Vestíbul. S'hi ha d'instal·lar, en un lloc molt visible, una zona de recepció o lloc d'acollida i, almenys, una cabina telefònica tancada i insonoritzada, o una habitació destinada a aquest ús.
 - Menjador independent amb una superfície mínima de 3,50 m² per habitació o allotjament.
 - Sala o sales en les quals es pot incloure bar, amb una superfície mínima de 3,50 m² per habitació o allotjament.
- De les habitacions o els allotjaments, les seves instal·lacions i els seus equips.
 - Habitacions o allotjaments. Han d'estar dotats de cambra de bany completa, amb banyera (d'1,60 metres de longitud mínima) i es pot substituir el bidet per plat de dutxa. Als dormitoris dobles s'ha de poder inscriure un quadrat de 3,60 metres de costat, i de 3 metres de costat en els individuals. Els dormitoris amb sala no han de complir les dimensions mínimes abans establertes, encara que les super-

fícies sumades han de ser de 25 m² com a mínim. Totes les habitacions o allotjaments han de disposar de telèfon.

- L'establiment ha de complir la Llei 3/1993, de 4 de maig, de millora de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i el seu reglament, i ha de comptar, en tots els casos, amb una unitat d'allotjament adaptada per a persones amb mobilitat reduïda, ubicada en planta baixa quan l'establiment no disposi d'ascensor.
- De les dependències i instal·lacions de les zones de serveis.
 - Offices de planta, que han de consistir en habitació o armari per a l'emmagatzematge d'utensilis de neteja i dotats d'abocador d'aigües.
 - Cuina amb superfície suficient per al servei de menjador. Ha de disposar, a més a més dels elements principals, que han d'estar en consonància amb la capacitat de l'establiment, de magatzem, celler, rebost, cambra frigorífica per a les carns, els peixos i les verdures, i safareig.
 - Local per a equipatges.
 - Magatzem de llenceria.
- De les instal·lacions exteriors complementàries.
 - Ha de comptar amb places d'aparcament senyalitzades amb un mínim d'una plaça per cada dues habitacions.
 - L'establiment ha de comptar amb piscina amb una superfície mínima de 50 m², preferentment de forma quadrada o rectangular, amb enrajolat de color blanc o gamma de verds.

Condicions mínimes en els allotjaments d'agroturisme

Les dimensions i superfícies de les dependències, els dormitoris i els banys dels establiments d'agroturisme han de complir la normativa autonòmica vigent sobre condicions d'habitabilitat.

Els edificis destinats a agroturisme han de disposar d'espais auxiliars, encara que siguin polivalents (magatzem d'equipatges, llenceria, útils de neteja, etc.) per a una major comoditat i confort dels usuaris. També han de disposar d'un espai destinat principalment al servei d'esmorzars.

Condicions mínimes en els allotjaments de turisme d'interior

Generals

- Ocupar la totalitat de l'edifici (no s'admeten altres usos).
- Tenir climatització en les zones d'ús públic (vestíbul, sales, menjador etc.). Tenir calefacció a les habitacions.

- L'edifici on s'instal·li l'activitat ha d'oferir condicions de confort i qualitat en els seus acabats, instal·lacions, mobiliari i decoració.
- La vaixella, la cristalleria, la coberteria i la llenceria han de ser de bona qualitat.

Particulars

- De les dependències i instal·lacions d'ús general per als clients.
 - Vestíbul. S'hi ha d'instal·lar, en un lloc molt visible, una zona de recepció o lloc d'acollida i, almenys, una cabina telefònica tancada i insonoritzada, o una habitació destinada a aquest ús.
 - Menjador independent amb una superfície mínima de 3 m² per habitació.
 - Sala o sales en les quals es pot incloure bar, amb una superfície mínima de 3,50 m² per habitació o allotjament.
- De les habitacions o els allotjaments, les seves instal·lacions i els seus equips.
 - Habitacions. A les dobles s'ha de poder inscriure un quadrat de 3 metres de costat i la seva superfície no ha de ser inferior a 15 m²; a les individuals, la superfície mínima ha de ser de 8 m².
L'establiment ha de comptar amb un bany complet per cada habitació, dotat de banyera (d'1,50 metres de longitud mínima). El bidet pot ser substituït per un plat de dutxa.
Les habitacions amb sala han de tenir una superfície total de 23 m² com a mínim.
Les dimensions de les habitacions dobles amb llit de matrimoni poden reduir-se un 15%.
 - L'establiment ha de complir la Llei 3/1993, de 4 de maig, de millora de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i l'article 22 del Reglament (Decret 96/1994, de 27 de juliol).
- De les dependències i instal·lacions de les zones de serveis.
 - Ha de comptar amb un espai auxiliar (destinat a magatzem d'equipatges, utensilis de neteja, office, llenceria, etc.).
 - Cuina. Ha de disposar, a més a més dels elements principals, de magatzem, celler, rebost, cambra frigorífica per a les carns, els peixos i les verdures, i safareig.

Serveis de cada modalitat

Es pot oferir el servei d'allotjament en les modalitats d'hotel rural, agroturisme i turisme d'interior, d'acord amb les condicions que s'especifiquen a continuació per a cada modalitat:

Règim d'àpats

En les modalitats d'agroturisme i turisme d'interior, ha d'oferir-se, a més de l'allotjament, el servei de berenar. També pot oferir-se mitja pensió o pensió completa, i fins i tot altres serveis als usuaris que s'hi allotgin.

En la modalitat d'hotel rural ha d'oferir-se, a més de l'allotjament, els serveis d'esmorzar i mitja pensió. També pot oferir-se pensió completa, i fins i tot altres serveis als usuaris que s'hi allotgin.

Altres ofertes complementàries

En l'àmbit rural, poden oferir-se serveis o activitats complementàries, tant si hi ha oferta d'allotjament en la mateixa explotació com si no n'hi ha.

Règim de preus

No s'especifica.

Drets i deures

Als efectes de la llei, s'entén per usuari de serveis turístics tota persona física o jurídica que adquireixi, utilitzi o gaudeixi com a destinatari final els béns, les activitats o els serveis prestats per les empreses inscrites en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- A rebre informació
 - Tot usuari de serveis turístics té dret a rebre informació comprensible, veraç, objectiva i completa sobre les característiques i el preu dels béns i els serveis que se li ofereixen abans de contractar-los.
 - La informació proporcionada a l'usuari de serveis turístics té caràcter vinculant per a l'oferent en els termes establerts per la legislació protectora dels consumidors.
L'usuari de serveis turístics pot exigir que el bé o servei ofert tingui les característiques anunciades.
 - Tot usuari de serveis turístics té dret a obtenir de l'altra part contractant els documents que acreditin els termes de la seva contractació i, en tots els casos, les factures corresponents emeses legalment.

- A la qualitat dels béns i els serveis adquirits
 - Tot usuari de serveis turístics té dret que els béns i els serveis que adquireixi siguin de la categoria i els requeriments legals contractats o, si no hi ha pacte, d'aquella qualitat que tingui proporció directa amb la categoria de l'empresa o l'establiment turístic.
- A la seguretat
 - Tot usuari, quan faci ús dels serveis turístics, té dret a la seva seguretat i a la dels seus béns, en els termes establerts en la legislació vigent.
 - Les empreses turístiques han d'informar els usuaris, de manera clara i visible, de qualsevol risc previsible que pogués provenir de l'ús normal de les instal·lacions i dels serveis, atesa la seva naturalesa i les circumstàncies personals dels usuaris.
- A la intimitat i a la tranquil·litat
 - Tot usuari de serveis turístics té dret a la intimitat i a la tranquil·litat.
 - Per garantir els drets atorgats en el punt anterior, es prohibeixen les activitats següents:
 - La instal·lació a les habitacions i dependències privades de càmeres o sistemes de captació d'imatge o so.
 - Els sistemes de publicitat o venda agressius que pertorbin la tranquil·litat dels usuaris de serveis turístics mitjançant l'ús de mitjans de megafonia, la incitació personal o d'altres d'anàlegs.
 - Les activitats productores de soroll, especialment les que utilitzen equips d'amplificació de so o les derivades d'obres, que s'han d'executar d'acord amb la normativa que hi sigui d'aplicació.
- A formular queixes i reclamacions
 - Tot usuari de serveis turístics té dret a formular queixes i reclamacions.
 - Les empreses turístiques tenen l'obligació de tenir a l'establiment fulls de reclamacions a disposició dels clients, d'acord amb la normativa vigent. A cada establiment, s'hi ha d'anunciar, de manera visible i inequívoca, expressada en castellà, català, anglès, alemany i un altre idioma, l'existència de fulls de reclamacions a disposició dels clients.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Quan gaudeixi dels serveis turístics contractats, tot usuari té les obligacions següents:
 - Pagar el preu dels serveis contractats, sense que la presentació d'una queixa o reclamació l'eximeixi, en cap cas, d'aquesta obligació.
 - Respectar l'entorn mediambiental, social i cultural de les Illes Balears.
 - Complir les prescripcions i regles particulars dels llocs que visiti i de les empreses els serveis de les quals gaudeixi.

- Observar les normes d'higiene, educació i bons costums envers la resta dels usuaris i del personal de les empreses turístiques que li prestin els seus serveis.
- No cedir a tercers el seu dret a l'ús dels serveis contractats.
- Comunicar al més aviat possible al prestador del servei les queixes i reclamacions i, si és possible, durant el gaudi del servei.
- La infracció de les obligacions indicades en el punt anterior dóna lloc a responsabilitat, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.
- Els usuaris de serveis turístics poden plantejar sol·licituds d'arbitratge per resoldre les seves queixes i reclamacions.

Deures de les empreses turístiques

- Amb caràcter previ a l'inici de l'activitat, les empreses turístiques tenen les obligacions següents:
 - Obtenir les autoritzacions legalment exigibles per poder desenvolupar l'activitat. Aquestes autoritzacions poden ser administratives, laborals, fiscals, ambientals o de qualsevol altra classe.
 - Obtenir la inscripció en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.
- En l'exercici de l'activitat, les empreses turístiques tenen les obligacions següents:
 - Complir la normativa turística que regula l'activitat que desenvolupen.
 - Facilitar a l'altra part contractant la còpia de les autoritzacions turístiques o el número d'autorització, que han de ser als contractes que se signen. L'atorgament dels contractes esmentats que incompleixin el que disposa aquest apartat pot ser sancionat de conformitat amb el que es regula en aquesta llei.
 - Oferir la informació escrita en qualsevol de les dues llengües oficials de les Illes Balears.
 - Exhibir, en llocs visibles, la llista de preus dels diferents serveis que presten.
 - Actualitzar, quan calgui, les dades inscrites al Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.

La Rioja

Administració i departament implicats

Gobierno de La Rioja. Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial.

Legislació

Ley 2/2001, de 31 de mayo del 2001, de Regulación del Turismo en La Rioja.

Decreto 26/2000, de 19 de mayo, por el que se aprueba el reglamento regulador de los alojamientos turísticos en casas rurales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Regulación del Turismo en La Rioja.

Denominació i identificació

Es consideren establiments de turisme rural aquelles instal·lacions situades en el medi rural que, amb característiques singulars, es destinen a l'allotjament turístic amb altres serveis complementaris o sense, de manera habitual i mitjançant el pagament d'un preu.

- L'entitat local on s'ubica no ha de tenir una població superior a 1.500 habitants de dret.
- El titular de l'activitat ha d'estar empadronat i residir amb caràcter continuat on s'ubica la casa rural i ha d'estar localitzable durant tot el dia quan hi hagi algun hoste a la casa.
- L'edifici ha de tenir les característiques arquitectòniques tradicionals pròpies de la zona. Per comprovar aquest requisit, la Direcció General de Turisme pot sol·licitar un informe a un tècnic designat per aquesta administració. Excepcionalment, previ informe favorable dels serveis tècnics, es poden autoritzar com a cases rurals aquelles que s'ubiquen en edificis singulars.
- No es pot ser titular de més de vint-i-quatre places, sigui quina sigui la modalitat d'allotjament.

Les cases rurals es classifiquen, segons el tipus d'allotjament, en:

1. **Cases rurals de lloguer complet:** quan el titular lloga tot l'habitatge.
2. **Cases rurals de lloguer compartit o per habitacions:** quan el client comparteix l'ús de l'habitatge amb el titular o amb altres hostes.

Els allotjaments que compleixen els requisits exigits per a les dues modalitats es poden llogar de les dues maneres.

Es poden autoritzar dues cases rurals ubicades en un mateix edifici sempre que disposin d'entrades diferenciades i independents.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A tots els establiments de turisme rural és obligatòria l'exhibició a la part exterior de l'entrada principal, i en un lloc visible, d'una placa identificadora i normalitzada.

Requisits tècnics

- Un mínim de quatre places i un màxim de setze, destinades a l'allotjament d'hostes, sense computar la instal·lació de llits supletoris.
- Aigua calenta i freda a totes les cambres de bany d'ús per als clients.
- Energia elèctrica i els corresponents punts de llum i preses de corrent en habitacions, banys, sala d'estar, passadís i altres dependències susceptibles de ser utilitzades pels hostes.
- Calefacció a totes les dependències d'ús dels clients, que ha de funcionar sempre que la temperatura ambient ho requereixi.
- Ventilació directa a l'exterior o a patis no coberts a totes les habitacions, i un sistema efectiu d'enfosquiment que impedeixi el pas de la llum.
- Dimensions mínimes de 12 m² i 9 m², en el cas d'habitacions dobles i individuals, respectivament. Quan les habitacions o les sales d'estar tinguin golfes o sostres sota teulada, com a mínim el 60% de la superfície ha de tenir 2 metres d'alçària.
- Una farmaciola de primers auxilis i un extintor d'incendis per planta.
- Les cambres de bany han d'estar equipades, com a mínim, amb els elements següents:
 - Dutxa, rentamans i vàter.
 - Punt de llum i mirall sobre el rentamans.
 - Lleixa per a objectes de tocador.
 - Presa de corrent.
 - Cortina o mampara a la dutxa.
 - Tovalloler.
 - Un joc de tovalloles per a cada client.

- Penjador.
- Estora de bany.
- Sabó (en pastilla o líquid amb dosificador).
- Gots.
- Suport per al paper higiènic.
- Un rotllo de paper higiènic al suport i un altre de recanvi.
- Una paperera amb tapadora.
- Escombreta per a la neteja del vàter.
- La cuina ha d'estar equipada, com a mínim, amb els elements següents:
 - Cuina de gas o elèctrica.
 - Aigüera.
 - Frigorífic.
 - Rentadora.
 - Estris en quantitat suficient, segons la capacitat de la casa, per a la preparació d'esmorzars, dinars i sopars.
 - Armaris o prestatges per col·locar tots els estris i productes.
 - Cubell de deixalles.
 - Extractor de fums.

Requisits específics de les cases de lloguer complet

- Les cases de lloguer complet han de complir els requisits següents:
 - Ocupar la totalitat d'un edifici o només una part. Quan comparteixen l'edifici han de ser independents de la resta i han de tenir sortida pròpia a l'exterior.
 - Han de comptar amb una cuina per a l'ús dels clients.
 - Han de disposar d'una cambra de bany per cada quatre places o fracció. Tots els banys han de disposar de ventilació, ja sigui directa o forçada.
 - Han de disposar d'una sala d'estar-menjador d'un mínim de 20 m², quan es tracta d'una casa amb capacitat per a quatre places, i s'hi ha d'afegir 1,50 m² per cada plaça addicional.
L'augment de la superfície pot ser menor sempre que es compensi amb zones interiors o exteriors que estiguin condicionades adequadament tant per a l'estiu com per a l'hivern.
La sala d'estar-menjador s'ha de dotar del mobiliari i l'equipament necessaris per atendre simultàniament el nombre màxim d'hostes, i ha d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.
- Hi ha d'haver un inventari detallat del mobiliari, els estris i els complements existents, que ha de ser entregat al client a l'arribada, perquè el pugui verificar. Així mateix, es pot comprovar a la sortida del client.

Requisits de les cases rurals d'allotjament compartit

Les cases rurals d'allotjament compartit o per habitacions han de complir els requisits següents:

- Hi ha d'haver una cambra de bany per cada dormitori, que en cap cas no pot coincidir amb les destinades a l'ús del titular de la casa. Com a mínim, el 50% dels banys han d'estar dins de l'habitació, i la resta es pot situar a la planta on s'ubiqui l'habitació. Tots els banys han de disposar de ventilació, directa o forçada.
- Les habitacions dedicades a l'allotjament han d'estar identificades a l'exterior de la porta d'entrada.
- Han de tenir una sala d'estar-menjador d'unes dimensions mínimes de 20 m², quan es tracta d'una casa amb capacitat per a quatre places, i s'hi han d'afegir 2,50 m² per cada plaça addicional. Aquesta sala d'estar-menjador ha de ser per a l'ús exclusiu dels clients.
- L'augment de la superfície pot ser menor sempre que es compensi amb àrees interiors o exteriors que estiguin condicionades adequadament, tant per a l'estiu com per a l'hivern.
- La sala d'estar-menjador s'ha de dotar del mobiliari i l'equipament necessaris per atendre simultàniament el nombre màxim d'hostes, i ha d'estar en perfecte estat d'ús i de conservació.
- Totes les habitacions han d'estar equipades, com a mínim, amb els elements següents, que han de conservar-se en tot moment en bon estat:
 - Un llit individual o doble, o dos llits individuals. Les dimensions mínimes dels llits dobles han de ser d'1,50x1,90 metres, i els individuals de 0,90x1,90 metres. En cap cas no es poden admetre els anomenats llits pont o abatibles.
 - Una o dues tauletes de nit.
 - Una butaca o cadira per cada plaça d'allotjament.
 - Un armari, encastat o no, amb lleixes o prestatges i penjadors en nombre suficient.
 - Un llum i aplics de capçalera.
 - Una paperera.
 - Una manta addicional per llit.
 - Cortines.
 - Endoll situat en una zona visible i de fàcil utilització.
- La instal·lació de llits supletoris a les habitacions pot ser autoritzada per la Conselleria de Turisme i Medi Ambient, a través de la Direcció General de Turisme, a petició del titular, sempre que per cada llit supletori la superfície de l'habitació excedeixi un 25% de la superfície mínima exigida, tant en les habitacions dobles com en les individuals. En cap cas no es pot autoritzar la instal·lació de més de dos llits supletoris a les habitacions dobles i d'un a les individuals.

Serveis de cada modalitat

Prestació de serveis a les cases de lloguer complet

Quan les cases es lloguen completament, el propietari o titular de la casa ha d'estar localitzable per solucionar qualsevol incidència que es produeixi durant l'estada del client, i s'han d'oferir els serveis següents:

- Servei de neteja quan finalitzi l'estada dels clients. No obstant això, a petició del client, el propietari pot fer la neteja durant la seva estada, amb acord previ sobre el preu d'aquest servei.
- Possibilitat de servei de bugaderia i planxa tant de la roba de la casa rural (roba de llit, de taula i tovalloles) com de la roba personal; per a aquest servei s'ha d'establir la tarifa corresponent.
- Hi ha d'haver un espai reservat per a l'emmagatzematge dels estris de neteja que s'han de subministrar al client a l'arribada. Així mateix s'ha de comptar amb la roba de llit, de taula i de cuina suficient, i igualment emmagatzemada.

Prestació de serveis a les cases d'allotjament per habitacions

Quan l'allotjament és per habitacions, s'ofereixen els serveis següents:

- Servei d'habitació i esmorzar; aquest últim ha de ser opcional per al client. També, i sempre que el titular de la casa ho consideri oportú, es pot oferir el servei de dinar i sopar.

Tant la prestació del servei de dinar com el de sopar s'entén exclusivament dirigida als ocupants de l'allotjament; la prestació a persones alienes es considera un exercici irregular de l'activitat de restauració.

- Servei de bugaderia i planxa.
- Servei de neteja diària d'habitació i bany, i una neteja exhaustiva entre l'estada d'un client i el següent, que garanteixi la qualitat del servei ofert.

Horari d'ocupació

- En qualsevol de les modalitats, l'inici del servei ha de començar a les 14 hores i ha d'acabar a les 12 hores del dia següent. Si el client no abandona l'allotjament que ocupa a l'hora esmentada, s'entén que prolonga l'estada un dia més.
- Excepte comunicació i acord explícit amb el titular, el client ha d'ocupar l'habitació o casa completa abans de les 18 hores del dia previst d'arribada. Si no fos així, a partir de l'hora esmentada el titular de la casa rural pot disposar de l'habitació per llogar-la a altres clients.

Règim de preus

Abans de l'1 de novembre de cada any, els titulars han de comunicar a la Conselleria de Turisme i Medi Ambient, a través de la Direcció General de Turisme, els preus màxims i mínims que han de regir durant l'any següent per a cadascun dels serveis oferts. Els preus no poden alterar-se durant l'any de vigència.

Quan els preus estiguin fixats i segellats per la Direcció General de Turisme, han de ser exposats al públic a la casa mitjançant cartells oficials.

Preus i bestretes

- Les tarifes han de descriure el preu dels serveis segons la modalitat de l'allotjament:
 - Per habitació o persona, a les cases d'allotjament compartit o per habitacions.
 - Per dia, cap de setmana, setmana o setmanes, en cases de lloguer complet.
- Quan es fa ús individual d'una habitació doble, el preu mai no pot ser superior al 80% del preu de l'habitació doble.
- El titular de l'allotjament pot exigir a qui efectui una reserva de plaça una bestreta del preu, que s'entén a càrrec de l'import resultant dels serveis prestats.

En tots els casos, s'ha de remetre al client una confirmació sobre la reserva, un cop rebuda la quantitat corresponent. La confirmació ha d'especificar les dades següents:

- Data d'entrada i de sortida.
- Nombre de nits.
- Nombre d'habitacions i places reservades.
- Disponibilitat de bany a les habitacions.
- Preu total.
- Import rebut a compte.

Si l'anul·lació de la reserva no s'efectua set dies abans del fixat per a l'ocupació de l'habitació o casa completa, el titular de la casa rural no està obligat a tornar la quantitat lliurada en concepte d'avançament.

Temporada

- Les cases rurals, en qualsevol de les modalitats, han d'oferir els seus serveis, com a mínim, vuit mesos l'any i obligatòriament els mesos de juliol, agost i setembre, i han de comunicar a la conselleria competent en matèria de turisme el període d'inactivitat, si existís, entre els dies 1 i 15 de gener de cada any.
- Els titulars de les cases rurals han de comunicar a l'esmentada conselleria qualsevol modificació, en el termini d'un mes des que es produeix.
- S'ha de lliurar al client la corresponent factura de pagament en la qual han de figurar les dates d'entrada i de sortida, el nombre d'ocupants i els serveis prestats.

- Totes les cases rurals han de portar un control d'entrades i sortides d'hostes d'acord amb la normativa vigent en la matèria.

Drets i deures

S'entén per turistes les persones que utilitzen els establiments, les instal·lacions i els recursos turístics, o reben els béns i els serveis que els ofereixen les empreses i els professionals turístics.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- A rebre informació útil, precisa i veraç, amb caràcter previ, sobre els recursos turístics i sobre les condicions de prestació de serveis. Així, abans de formalitzar el contracte, n'ha de conèixer el contingut. Aquesta informació ha de ser objectiva, exacta i completa respecte a les modalitats, les condicions i els preus, i ha de concretar, si escau, els riscos existents en la prestació dels serveis i les eventuais responsabilitats que en puguin derivar. En les prestacions pròpies dels contractes de viatges combinats oferts per les agències de viatges, la informació sobre les condicions dels serveis oferts que s'han de contractar és vinculant per a qui l'ofereix, en els termes que estableix la llei reguladora dels viatges combinats.

La publicitat turística enganyosa, les ofertes equívocues i qualsevol altra informació de la qual es dedueixi una major qualitat en el servei que l'efectivament rebuda, es considera infracció administrativa i sancionada en els termes que estableix la Llei de turisme de La Rioja.

- A gaudir dels béns i els serveis turístics en les condicions contractades. Llevat de pacte contrari entre les parts, qualsevol canvi que es produeixi després de la formalització del contracte ha de ser acordat prèviament.
- A obtenir tots els documents que acrediten els termes de la seva contractació i, en tots els casos, les corresponents factures legalment emeses. Els documents esmentats han d'estar redactats de manera clara i senzilla, per tal de facilitar-ne la comprensió directa al client.
- A rebre dels prestadors turístics béns i serveis de qualitat acords en naturalesa i quantitat amb la categoria que tingui l'establiment escollit.
- A formular queixes i reclamacions. L'usuari turístic té dret que se li facilitin fulls de reclamacions quan així ho demani, així com també a rebre les explicacions necessàries per al seu adequat compliment, d'acord amb el procediment establert en aquest Reglament.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Respectar les normes particulars dels proveïdors dels serveis dels quals utilitzen o contracten i, particularment, els reglaments d'ús o de règim interior, d'acord amb la legislació vigent.

- Pagar el preu dels serveis utilitzats en el moment de la presentació de la factura o en el termini pactat.
- Respectar l'entorn i els recursos turístics evitant accions imprudents o nocives al medi ambient natural i al patrimoni cultural de La Rioja.

Deures de les empreses turístiques

- Destinar les seves instal·lacions a la prestació dels serveis turístics objecte de regulació per la llei en els termes de la inscripció en el Registre de Proveïdors de Serveis Turístics.
- Anunciar o informar els turistes, prèviament, sobre les condicions de prestació dels serveis i del preu.
- Facilitar els béns i els serveis amb la màxima qualitat en els termes contractats, d'acord amb la categoria de l'establiment, si escau, i amb allò establert en les reglamentacions corresponents.
- Tenir cura del bon funcionament i manteniment de totes les instal·lacions i els serveis de l'establiment, i eliminar les barreres arquitectòniques que poden afectar les persones amb discapacitat, d'acord amb la normativa vigent.
- Posar a disposició del client, quan ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Facilitar a l'administració la informació i documentació preceptiva per al correcte exercici de les atribucions que legalment i reglamentàriament li corresponguin.
- Preservar el medi ambient i els recursos turístics evitant pràctiques imprudents o agressives envers el medi o els béns.
- Complir les obligacions que, en matèria de seguretat i salut, els imposi la legislació vigent i, si escau, els reglaments de règim intern.
- Complir la resta d'obligacions exigibles per altres normatives que afecten els proveïdors de serveis turístics i, en concret, amb els principis del Codi Ètic de l'Organització Mundial de Turisme.

País Basc

Administració i departament implicats

Gobierno Vasco. Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo.

Legislació

Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Ordenación del Turismo.

Decreto 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y obligaciones del usuario turístico.

Decreto 128/1996, de 28 de mayo, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural, modificado por el Decreto 210/1997, de 23 de septiembre.

Decreto 191/1997, de 29 de julio, por el que se regulan los apartamentos turísticos, las viviendas turísticas vacacionales, los alojamientos en habitaciones de casas particulares y las casas rurales.

Denominació i identificació

Els serveis turístics prestats en el medi rural en l'àmbit del País Basc s'estructuren en les modalitats següents: agroturisme, hotel rural, casa rural, càmping rural, apartament rural.

1. Agroturisme

S'entén per agroturisme la prestació dels serveis d'allotjament, amb manutenció i altres serveis complementaris o sense, mitjançant el pagament d'un preu, en establiments ubicats en el medi rural.

Requisits de l'establiment

- Els establiments d'agroturisme han d'estar integrats en explotacions agràries, respondre a les arquitectures tradicionals de muntanya o pròpies del medi rural i estar ubicats en nuclis rurals.
- Té la consideració d'establiment d'agroturisme aquell constituït per una dependència o conjunt de dependències integrades i destinades conjuntament a l'habitatge i a satisfer les necessitats d'una explotació agrícola.
- L'habitatge ha d'ocupar la totalitat de les dependències o només una part amb sortida pròpia a un element comú o a la via pública.
- L'establiment ha de complir les condicions de funcionament i prestació de serveis exigides quant a instal·lacions i equipaments.

És requisit indispensable per a l'exercici de l'activitat agroturística que aquesta sigui desenvolupada per agricultors que ostentin aquesta condició d'acord amb la legislació vigent.

La condició d'agricultor s'ha de mantenir de manera permanent i indefinida perquè l'activitat pugui ser qualificada d'agroturística.

El titular de l'establiment d'agroturisme ha de ser propietari de l'habitatge o ostentar sobre aquest una altra condició o autorització suficient per poder exercir l'activitat.

Capacitat de l'establiment

- L'establiment agroturístic ha de comptar amb una capacitat mínima de quatre places i una màxima de dotze en cas de prestació del servei d'allotjament en habitacions, i una màxima de deu places en cas de prestació del servei d'allotjament en una dependència en conjunt; en aquest còmput no s'inclouen els llits supletoris.
- No obstant el que s'estableix en el paràgraf anterior, en cas d'autorització conjunta de prestació del servei d'allotjament en ambdues modalitats, la capacitat màxima de l'establiment no pot excedir les setze places.
- En tota la unitat d'allotjament s'ha d'exposar informació que contingui el nom, la modalitat, el número de registre de l'establiment i la capacitat autoritzada de la unitat esmentada.

Els establiments d'agroturisme poden oferir, prèvia autorització administrativa, el servei d'allotjament en habitacions i/o en una dependència cedida en conjunt, sempre que aquesta unitat d'allotjament estigui integrada a l'explotació agrícola.

2. Hotel rural

Tenen la consideració d'hotel rural els establiments hotelers situats en el medi rural, en edificis o construccions que responguin a l'arquitectura tradicional, típica de la comarca o de la zona.

Els hotels rurals s'han de regir pel que estableix el reglament que regula els establiments hotelers.

Aquests establiments tenen una capacitat màxima de quaranta places.

3. Casa rural

Es defineix com a casa rural l'establiment en el qual es presten serveis d'allotjament mitjançant el pagament d'un preu, en un edifici propi del medi rural en alguna de les modalitats recollides en el reglament pel qual es regulen els apartaments turístics, els habitatges turístics de vacances, els allotjaments en habitacions de cases particulars i les cases rurals.

La capacitat màxima de les cases rurals és la següent:

- Als allotjaments en habitacions d'habitatges particulars, dotze places.
- Als habitatges turístics de vacances, deu places.

No obstant això, en els casos de conjunts de dos i tres habitatges turístics de vacances, la capacitat màxima ha de ser de setze places i divuit places, respectivament.

4. Càmping rural

S'entén per càmping rural la instal·lació, en els annexos o les propietats dels caserius integrats en explotacions agrícoles i habitats regularment, de tendes, albergs mòbils, caravanes o altres elements similars transportables, sempre que aquests elements que s'instal·len no excedeixin de cinc, ni el nombre de persones que els ocupen excedeixin de vint.

És aplicable als càmpings rurals el règim jurídic dels drets i les obligacions dels campistes contingut en el capítol X del Decret 41/1981, de 16 de març, sobre ordenació de càmpings al País Basc.

5. Apartament rural

Tenen la consideració d'apartaments rurals aquells apartaments turístics situats en el medi rural, en edificis o construccions que responen a l'arquitectura tradicional típica de la comarca o zona.

Aquests establiments tenen una capacitat màxima de vint-i-quatre places i s'han de regir pel que estableix a aquest efecte el reglament que regula els apartaments turístics.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Les diverses modalitats d'allotjament en el medi rural tenen el dret i l'obligació, si escau, d'exhibir a l'accés principal plaques distintives, amb text en castellà i en eusquera, en la forma, les dimensions i els colors que per ordre es determinin.

Requisits tècnics

Agroturisme

- Els establiments d'agroturisme que ofereixen el servei d'allotjament en habitacions han d'estar dotats de les instal·lacions i els equipaments següents de caràcter mínim:
 - Electricitat, aigua corrent potable calenta i freda durant les 24 hores del dia.
 - Calefacció en habitacions, banys, sala d'estar i menjador.
 - Telèfon a l'habitatge.
 - Sala d'estar-menjador adequada a la capacitat màxima de l'establiment, amb un mínim d'1 m² de superfície per plaça adequadament equipada.
 - Il·luminació natural a les habitacions.
 - Els passadissos i les escales han de tenir una amplada mínima d'1 metre.
 - La superfície mínima de les habitacions dobles ha de ser de 12 m², i la de les habitacions individuals, de 7 m², sempre que el bany o lavabo no hi estigui incorporat. L'alçària mínima de les habitacions ha de ser de 2,50 metres. A les habitacions sota teulada, l'alçària mínima ha d'abastar, com a mínim, el 60% de la superfície.
 - Ventilació directa a l'exterior per mitjà d'una o més obertures, la suma de superfície mínima de les quals no sigui inferior a 1,20 metres, el marc exclòs, i al 8% de la superfície en planta de l'habitació. Les finestres han d'estar dotades de porticons o persianes que garanteixin la foscor de l'habitació.
 - L'establiment ha d'estar equipat amb un bany complet per cada quatre clients, i per al seu ús exclusiu, dotat de rentamans, vàter, banyera i bidet, i ha d'estar situat a la mateixa planta i pròxim a les habitacions, excepte si el bany està incorporat a l'habitació; en aquest darrer cas, s'entén que és d'ús exclusiu dels clients allotjats a l'habitació.
 - En cas que estigui incorporat a l'habitació, el bany complet pot ser substituït per una cambra amb rentamans, vàter i plat de dutxa o banyera petita.
 - Les superfícies mínimes han de ser de 4 m² per a banys situats fora de les habitacions i de 3 m² per als banys o lavabos incorporats a les habitacions.
 - Les habitacions han de contenir, com a mínim, un armari, encastat o no, amb penjadors, una o més cadires o butaques, una tauleta de nit amb interruptor de llum adjunt o proper i un llum de nit, i dos peus de llit.

- Els llits han d'estar dotats de somier, matalàs (i la protecció corresponent), coixins, llençols i un mínim de dues mantes.
 - Es pot utilitzar, a petició del client, fins a un màxim de dos llits supletoris per habitació, sempre que la superfície de les habitacions excedeixi per cada llit un 25% de la mínima exigida.
 - La instal·lació de bressols per a infants menors de 2 anys, que en tot cas té caràcter gratuït, pot efectuar-se, a petició de l'hoste, en qualsevol habitació.
 - La neteja i el manteniment de les habitacions i dels banys han de ser assegurats diàriament pel titular.
 - Un extintor per planta instal·lat en un lloc visible de fàcil accés i ben senyalitzat a l'àrea d'ús comú, juntament amb un dispositiu de llums d'emergència, tot d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents.
 - Farmaciola de primers auxilis.
 - Accés pavimentat per a vehicles
- Els establiments d'agroturisme que ofereixin el servei d'allotjament en una dependència cedida en conjunt han de tenir unes superfícies i estar dotats de les instal·lacions i els equipaments de caràcter mínim següents:

Superfícies mínimes

| | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Dormitori | Habitació doble | 12 m ² |
| | Habitació individual | 6 m ² |
| | Lliteres | 4,5 m ² /persona |
| Sala d'estar menjador | | 1,50 m ² /plaça |
| | | 10 m ² (mínim) |
| Cambra de bany | Bany complet | No |
| | Lavabo | Sí |
| | Una altra cambra de bany o lavabo | Més de 6 places |
| | Superfície de bany | 3,50 m ² |
| | Superfície de lavabo | 3 m ² |
| Amplada de passadissos i escales | | 1 m |

L'alçària mínima de les habitacions ha de ser de 2,50 metres. A les habitacions sota teulada, l'alçària mínima ha d'abastar, com a mínim, el 60% de la superfície.

- Serveis i instal·lacions:
 - Electricitat, aigua corrent potable calenta i freda durant les 24 hores del dia.
 - Calefacció en habitacions, banys, sala d'estar i menjador.

- Cuina, que ha de tenir sempre ventilació directa a l'exterior. Ha d'estar equipada amb aigüera, armaris suficients per als aliments i utensilis, i ha de disposar, com a mínim, de dos fogons i forn, frigorífic i extractor, campana o qualsevol altre sistema de sortida de fums, sigui quin sigui el sistema de funcionament.
- Les habitacions han de disposar de ventilació directa a l'exterior. Les finestres han d'estar dotades de porticons o persianes que garanteixin la foscor de l'habitació.
- En cas que estigui incorporat a l'habitació, el bany complet pot ser substituït per un lavabo.
- Els llits han d'estar dotats de somier, matalàs (i la protecció corresponent), coixins, llençols i un mínim de dues mantes.
- Un extintor per planta instal·lat en un lloc visible de fàcil accés i ben senyalitzat a l'àrea d'ús comú, amb un dispositiu de llums d'emergència, tot d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents.
- Tenint en compte els condicionants arquitectònics i les característiques especials de l'establiment i la conveniència d'adaptar-lo a les funcions pròpiament hoteleres, el departament competent en matèria de turisme pot concedir les exempcions que se sol·licitin raonablement en relació amb les instal·lacions i els equipaments, sense perjudici de la normativa sanitària, mediambiental, de seguretat industrial, d'aïllament acústic interior i exterior i de protecció contra incendis que li sigui d'aplicació.

Casa rural

Dels habitatges turístics de vacances

Superfícies mínimes

| | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Dormitori | Habitació doble | 12 m ² |
| | Habitació individual | 6 m ² |
| | Lliteres | 4,5 m ² /persona (màxim 2) |
| Sala d'estar menjador | | 1,50 m ² /plaça |
| | | 10 m ² (mínim) |
| Cambra de bany | Bany complet | No |
| | Lavabo | Sí |
| | Una altra cambra de bany o lavabo | Més de 6 places |
| | Superfície de bany | 3,50 m ² |
| | Superfície de lavabo | 3 m ² |
| Amplada de passadissos i escales | | 1 m |

L'alçària mínima de les habitacions ha de ser de 2,50 m². A les habitacions sota teulada, l'alçària mínima ha d'abastar, com a mínim, el 60% de la superfície.

- Serveis i instal·lacions
 - Electricitat, aigua corrent potable calenta i freda durant les 24 hores del dia.
 - Calefacció en habitacions, banys, sala d'estar i menjador.
 - Cuina, que ha de tenir sempre ventilació directa a l'exterior. Ha d'estar equipada amb aigüera i armaris o prestatges suficients per als aliments i els utensilis, i ha de disposar, com a mínim, de dos fogons i forn, frigorífic, extractor, campana o qualsevol altre sistema de sortida de fums, sigui quin sigui el sistema de funcionament.
 - Les habitacions han de disposar de ventilació directa a l'exterior. Les finestres han d'estar dotades de porticons o persianes que garanteixin la foscor de l'habitació.
 - En cas que estigui incorporat a l'habitació, el bany complet pot ser substituït per un lavabo.
 - Els llits han d'estar dotats de somier, matalàs (i la protecció corresponent), coixins, llençols i un mínim de dues mantes.
 - Un extintor per planta instal·lat en un lloc visible i de fàcil accés a l'àrea d'ús comú, juntament amb un dispositiu de llums d'emergència, tot d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents.

Allotjament en habitacions de cases particulars

No es pot autoritzar en aquest sistema una oferta superior a deu habitacions en un mateix habitatge particular; en cas contrari, l'allotjament ha de ser considerat establiment turístic hotelier i ha de complir tots els requisits i les obligacions que s'exigeixen a aquest tipus d'establiments.

Per accedir a la classificació, els establiments que ofereixen l'allotjament en habitacions d'habitatges particulars han d'estar dotats, com a mínim, de les instal·lacions i els equipaments següents:

- Electricitat, aigua corrent potable calenta i freda durant les 24 hores del dia.
- Calefacció en habitacions, banys, sala d'estar i menjador.
- Sala d'estar-menjador adequada a la capacitat màxima de l'establiment, amb un mínim d'1 m² de superfície per plaça, adequadament equipada.
- Els passadissos i les escales han de tenir una amplada mínima d'1 metre.
- Les habitacions dobles han de tenir una superfície de 12 m², i les individuals, de 6 m², com a mínim, sempre que el bany o lavabo no hi estigui incorporat. L'alçària mínima de les habitacions ha de ser de 2,50 m². A les habitacions sota teulada, l'alçària mínima ha d'abastar, com a mínim, el 60% de la superfície.
- Ventilació directa a l'exterior. Les finestres han d'estar dotades de porticons o persianes que garanteixin la foscor de l'habitació.

- Els establiments amb capacitat de fins a sis persones han d'estar equipats amb un bany complet, i els que excedeixin aquesta capacitat, d'un bany complet i un lavabo, excepte si el bany està incorporat a l'habitació; en aquest darrer cas, s'entén que és d'ús exclusiu dels clients allotjats a l'habitació.
- En cas que estigui incorporat a l'habitació, el bany complet pot ser substituït per un lavabo.
- Les superfícies mínimes han de ser de 3,50 m² per a banys situats fora de les habitacions i de 3 m² per als banys o lavabos incorporats a les habitacions.
- Les habitacions han de contenir, com a mínim, un armari, encastat o no, amb penjadors, una o més cadires o butaques, una tauleta de nit amb interruptor de llum adjunt o proper i un llum de nit, i dos peus de llit.
- Els llits han d'estar dotats de somier, matalàs (i la protecció corresponent), coixins, llençols i un mínim de dues mantes.
- Es pot utilitzar, a petició de l'usuari turístic, fins a un màxim de dos llits supletoris per habitació sempre que la superfície de les habitacions excedeixi per cada llit un 25% de la mínima exigida.
- La neteja i el manteniment de les habitacions i dels banys han de ser assegurats diàriament pel titular.
- Un extintor per planta instal·lat en un lloc visible i de fàcil accés a l'àrea d'ús comú, juntament amb un dispositiu de llums d'emergència, tot d'acord amb el que preveuen les disposicions vigents.
- Una farmaciola de primers auxilis.

Càmping rural

Els terrenys en què es pretengui instal·lar un campament rural han de disposar, com a mínim, de les instal·lacions següents:

- Una superfície mínima de zona d'acampada de 350 m² i una extensió màxima de 750 m².
- Un punt d'aigua potable a l'aire lliure i a la zona de lliure accés als campistes.
- Un safareig amb la mateixa situació.
- Recollida diària de deixalles amb existència de recipients distribuïts per la zona per a aquesta funció.
- Serveis higiènics constituïts per dutxes, rentamans i vàter a disposició dels campistes que poden estar situats tant a l'interior de l'habitatge com construïts específicament a l'exterior per a aquesta funció, i que han de ser d'ús exclusiu dels campistes.
- Telèfon a l'habitatge del titular a disposició de l'usuari.
- Una farmaciola de primers auxilis.
- Un extintor d'incendis.

Serveis de cada modalitat

Agroturisme

Els serveis mínims que han d'oferir els establiments d'agroturisme han de ser els d'allotjament i esmorzar. Com a serveis complementaris no inclosos en el preu, el titular pot oferir:

- Menjars i begudes.
- Dret a utilitzar la cuina de la casa. El servei de cuina ha d'incloure els elements següents: cuina elèctrica o de butà amb diversos fogons i forn, frigorífic, vaixela, cobrateria, cristalleria i estris de cuina i neteja suficients, segons la capacitat d'allotjament de l'establiment.
- Venda de productes artesanals o derivats de l'explotació.
- Servei de bugaderia i planxa. Si no s'ofereix aquest servei, s'ha de concedir al client, amb sol·licitud prèvia, els mitjans necessaris per dur-lo a terme, en estades superiors a tres dies.
- Altres activitats turístiques complementàries.
- Custòdia de valors.

Els serveis complementaris de cuina, bugaderia i planxa, i de custòdia de valors han de ser d'ús exclusiu per a clients de l'establiment.

Estades

- La jornada comença i finalitza a les 12 hores. En cap cas no es pot exigir al client que abandoni l'habitació abans d'aquesta hora, excepte pacte contrari.
El client que no abandoni l'habitació que ocupa a l'hora esmentada s'entén que allarga l'estada un dia més.
- Excepte avís previ, el client ha d'ocupar l'habitació abans de les 20 hores del dia previst per a l'arribada. En cas contrari, a partir de l'hora esmentada, l'habitació pot ser llogada a altres clients.
- La utilització de l'allotjament i d'altres serveis dura el termini acordat entre l'establiment i el client o el seu representant. Qualsevol ampliació o reducció del termini prèviament pactat està supeditat al mutu acord entre el titular de l'establiment i el client.

Casa rural

Serveis mínims que han d'oferir les cases rurals:

- En el preu de l'allotjament han d'estar inclosos els serveis mínims i subministraments següents:
 - Recollida de deixalles.

- Aigua freda i calenta permanent.
 - Gas i/o energia elèctrica.
 - L'ús dels elements comuns de l'edifici en què es trobi l'habitatge o l'habitació.
- Qui es dediqui a l'explotació d'aquests allotjaments pot oferir i prestar altres serveis, les característiques i el preu dels quals s'han d'exposar en un lloc adequat i visible.

Règim de preus

Comunicació i informació de preus

- Els titulars dels establiments han de comunicar a les delegacions territorials corresponents del departament que tingui atribuïda la competència en matèria de turisme els preus dels serveis mínims i complementaris que s'ofereixin.
- Qualsevol variació que es produeixi en els preus dels serveis oferts des de l'última comunicació ha de ser adequadament notificada a la delegació corresponent per al segellament, abans de l'exposició al públic i l'aplicació.
- El titular de l'establiment està obligat a informar el client, abans de l'admissió, sobre els preus dels serveis mínims o complementaris que se sol·licitin.
- Els preus de tots els serveis que es facilitin han de gaudir de la màxima publicitat. En tots els casos, la llista de preus adequadament segellada per la corresponent delegació ha d'exposar-se, com a mínim en castellà i en eusquera, a l'entrada de l'establiment, de manera visible i que permeti a l'usuari la lectura de manera clara. El preu de cadascuna de les unitats d'allotjament hi ha de figurar de manera independent, i s'ha d'especificar, si escau, l'ús individual, així com cadascun dels serveis oferts.
- En cap cas els establiments no poden cobrar als seus clients preus superiors a aquells que tinguin exposats al públic.

Facturació

- Els clients tenen l'obligació d'abonar els preus dels serveis oferts en el mateix establiment i en el moment en què es presenti la factura corresponent per al cobrament; prèviament s'ha de deduir la quantitat aportada en concepte de reserva, si escau.
- Al client se li ha de lliurar el corresponent justificant de pagament, de manera clara i especificada, ja sigui nominalment o en clau, desglossats per dies i conceptes, amb els diversos serveis prestats, respectant en tot cas la legislació tributària a l'efecte.
- A les factures hi ha de constar, com a mínim, el nom del client, la identificació de l'habitació utilitzada, el nombre de persones allotjades i la data d'entrada i de sortida.

Drets i deures

S'entén per usuari turístic o client la persona física o jurídica que contracta o rep els serveis que ofereixen les empreses turístiques, les entitats turístiques no empresarials i els professionals turístics, quan l'acció d'aquestes es destina directament o indirecta a facilitar el moviment, l'estada i el servei de viatgers.

Els establiments turístics tenen la consideració de públics; l'accés és lliure, i no pot ser restringit per raons de raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

No obstant el que estableix l'apartat anterior, l'accés pot limitar-se en virtut de les prescripcions derivades de les reglamentacions específiques de cada activitat, així com condicionar-se al compliment dels reglaments d'ús o règim interior; en aquest cas, s'han d'anunciar de manera visible en els llocs d'accés a l'establiment.

Drets de l'usuari de serveis turístics

- L'usuari turístic té dret a obtenir, amb anticipació a la celebració del contracte, informació del contingut d'aquest, que ha de ser objectiva, exacta i completa respecte a les modalitats, les condicions i els preus, i respecte als riscos de l'usuari en la prestació dels serveis, així com sobre les eventuais responsabilitats a què pot donar lloc l'activitat turística.
- L'usuari turístic té dret a rebre els serveis en les condicions contractades de les empreses turístiques, les entitats turístiques no empresarials i els professionals turístics.
- Excepte pacte contrari entre les parts, qualsevol canvi que es produeixi amb posterioritat a la celebració del contracte ha de ser acordat prèviament entre aquestes.
- Els usuaris turístics tenen dret a obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, les factures corresponents legalment emeses o documents substitutius. Els documents esmentats han d'estar redactats de manera clara i senzilla, per facilitar-ne la comprensió.
- Tota factura i les seves còpies o matrius han de contenir, com a mínim, les dades o els requisits següents:
 - Número i, si escau, sèrie.
 - Nom i cognoms o denominació social, número d'identificació fiscal i domicili de l'expedidor i del destinatari. Quan el destinatari és una persona física que no desenvolupa activitats empresarials o professionals, n'hi ha prou que hi constin el nom i els cognoms i el número de document nacional d'identitat.
 - Descripció de l'operació i la contraprestació total.

Quan l'operació estigui subjecta a l'impost sobre el valor afegit, s'han de consignar a la factura totes les dades necessàries per a la determinació de la base imposable, així com el tipus tributari i la quota transferida. Quan la quota es repercuteixi dins del preu, s'ha d'indicar únicament el tipus tributari aplicat o bé

l'expressió «IVA inclòs», si està autoritzat així. Si la factura comprèn el lliurament de béns o serveis subjectes a tipus impositius diferents en l'impost esmentat, ha de diferenciar-se la part de l'operació subjecta a cada tipus.

– Lloc i data d'emissió.

- L'usuari turístic té el dret que se li facilitin fulls de reclamacions quan així ho sol·liciti. Així mateix, té el dret de rebre les explicacions necessàries per complimentar-los adequadament.

Els fulls de reclamacions han d'estar integrats per un joc unitari d'impresos de model oficial, en què es poden exposar totes aquelles anomalies que es considerin oportunes. Juntament amb la reclamació, s'ha de fer constar el nom, el domicili i el número del document nacional d'identitat o passaport del reclamant. A l'original de la reclamació, el reclamant hi ha d'adjuntar totes aquelles proves o documents que serveixin per a una millor valoració dels fets, especialment la factura quan es tracta de reclamació sobre preus.

El full de reclamació pot ser subscrit per l'empresa, que pot fer totes aquelles consideracions que estimi oportunes respecte al contingut, en el lloc habilitat per fer-ho.

El client ha de dirigir-se i remetre el full de reclamació, per qualsevol dels mitjans establerts en l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, a la corresponent delegació territorial del departament que tingui atribuïda la competència en matèria de turisme.

La remissió pel client del full de reclamació, on exposa clarament els fets motiu de queixa, iniciarà el procediment administratiu corresponent.

En cas de la no-existència o negativa a facilitar els fulls de reclamacions, l'usuari pot presentar la reclamació pel mitjà que consideri més adient, fent constar a la reclamació la inexistència o bé la negativa a facilitar els fulls.

Deures de l'usuari de serveis turístics

- Obligació de bona convivència i d'higiene.
- L'usuari turístic ha d'observar les normes usuales d'educació, higiene, convivència social i respecte envers les persones, les institucions i els costums dels llocs que utilitzi o freqüenti.
- L'usuari ha de sotmetre's als usos i les prescripcions particulars dels llocs, les instal·lacions i les empreses els serveis dels quals utilitzi o contracti, i molt particularment al reglament de règim interior si n'hi hagués, sempre que aquest últim no contradigui el que estableixen les normes turístiques vigents.
- En particular, l'usuari ha d'abstenir-se de fer activitats que puguin causar danys o molèsties als altres usuaris turístics o a totes aquelles persones que es puguin veure afectades.
- L'usuari té l'obligació de pagar, en el moment de la presentació de la factura o document substitutiu o en el termini pactat, el preu dels serveis utilitzats sense que, en cap cas, el fet de presentar una reclamació l'eximeixi del pagament esmentat.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques estan obligades a complir les disposicions que reglamentàriament s'estableixin, de manera sectorial, i en general a:

- Prestar els serveis a què estan obligades, segons la classificació, en els termes previstos en aquesta llei i en els reglaments que la desenvolupen.
- Mantenir les instal·lacions dels establiments en condicions que en garanteixin el correcte funcionament.
- Informar els usuaris, prèviament, sobre el règim dels serveis que s'ofereixen a l'establiment, les condicions de prestació i els preus.
- Exhibir, en un lloc visible, el distintiu corresponent a la classificació.
- Facilitar al client, quan ho sol·liciti, la documentació preceptiva per formular reclamacions.
- Contractar una pòlissa de responsabilitat civil que garanteixi els possibles riscos de la seva responsabilitat, en la forma i quantitat que es determini.
- Facturar els serveis d'acord amb els preus establerts i amb conformitat amb allò legalment previst.
- Facilitar a l'administració la informació i la documentació preceptiva per tal de facilitar el correcte exercici de les atribucions legalment reconegudes.
- Complir, a més de les normes de característiques turístiques, les normes vigents en matèria de medi ambient, construcció i edificació, instal·lació i funcionament de maquinària, sanitat i seguretat i prevenció d'incendis i qualsevol altra d'aplicació.

Principat d'Astúries

Administració i departament implicats

Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Cultura y Turismo.

Legislació

Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo.

Ley 10/2010 del Principado de Asturias, de 17 de diciembre, de tercera modificación de la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.

Decreto 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural.

Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca «Casonas asturianas».

Resolución 10 de octubre de 2005, de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca «Casonas asturianas».

Denominació i identificació

S'entén per allotjaments de turisme rural aquells establiments que s'ubiquen en assentaments tradicionals de població de menys de 500 habitants, o en sòl no urbanitzable, sigui quina sigui la qualificació, en els termes que resulten dels instruments de planificació en vigor, i que adopten alguna de les modalitats següents: hotels rurals, cases d'aldea, apartaments rurals.

1. Hotels rurals

Els hotels rurals són aquells establiments ubicats en immobles de valor arquitectònic singular o que responen a l'arquitectura tradicional asturiana de la zona i que ofereixen allotjament, amb serveis complementaris o sense. Poden ocupar la totalitat d'un

edifici, diversos edificis o una part independent, i les seves dependències han de constituir un tot homogeni, amb entrades, escales i ascensors d'ús exclusiu.

La capacitat màxima dels hotels rurals ha de ser de trenta-sis places, incloses les places accessòries.

Els hotels rurals han d'oferir els serveis i reunir els requisits tècnics establerts en el règim general aplicable als hotels.

Els hotels rurals es classifiquen en cinc categories, identificades per estrelles, segons la qualitat de les instal·lacions i dels serveis, i el compliment dels requisits assenyalats per als hotels en general.

El distintiu de la categoria ha de figurar a les factures i a la publicitat que faci l'establiment.

2. Cases d'aldea

Són cases d'aldea els habitatges autònoms i independents, amb característiques pròpies de l'arquitectura tradicional asturiana de la zona, en les quals es proporciona, mitjançant el pagament d'un preu, el servei d'allotjament i, eventualment, altres serveis complementaris.

La prestació d'allotjament turístic en cases d'aldea s'ha d'ajustar a alguna de les modalitats següents:

- Contractació individualitzada d'habitacions dins de l'habitatge familiar propi, amb esmorzar inclòs. S'entenen per incloses en l'habitatge familiar les edificacions annexes i dependents d'aquest que estiguin ubicades dins de la mateixa possessió.
- Contractació íntegra de l'immoble per a l'ús exclusiu del contractant, en les condicions i amb l'equipament, les instal·lacions i els serveis que en permetin la utilització immediata. En els casos en què el titular no gestioni directament l'allotjament, ha de designar un encarregat que ha de facilitar l'allotjament i resoldre totes aquelles incidències que puguin sorgir amb els usuaris.

Amb independència de la modalitat d'explotació adoptada, les cases d'aldea, segons la qualitat de les instal·lacions i dels serveis, es classifiquen en tres categories identificades per una, dues o tres trisqueles.

El distintiu de la categoria ha de figurar a les factures i a la publicitat que faci l'establiment.

La capacitat màxima de les cases d'aldea ha de ser de quinze places, incloses les places accessòries, distribuïdes en un màxim de set habitacions.

3. Apartaments rurals

Els apartaments rurals són els blocs o conjunts d'unitats d'allotjament compostos d'espais per a sala d'estar, dormitori o dormitoris, cuina i cambra de bany, que es constitueixen en edificis o construccions que responen a l'arquitectura tradicional asturiana de la zona, en els quals es proporciona, mitjançant el pagament d'un preu, el servei d'allotjament, quan se'n cedeix l'ús i gaudi, amb mobiliari, instal·lacions, serveis i equipament en condicions que en permetin l'ocupació immediata, i que reuneixin els requisits assenyalats.

Els apartaments rurals es classifiquen en quatre categories, identificades per claus, segons la qualitat de les instal·lacions i dels serveis, i el compliment dels requisits assenyalats.

Els apartaments rurals es classifiquen, a més, en blocs i conjunts.

- S'entén per bloc l'edifici integrat per apartaments oferts en la seva totalitat i gestionats per una sola unitat empresarial d'explotació. La capacitat màxima ha de ser de trenta-sis places, inclosos els llits supletoris.
- S'entén per conjunt l'agregat d'apartaments situats en cases o construccions, oferts com a allotjaments turístics i gestionats per una sola unitat empresarial d'explotació. La capacitat màxima de cada apartament que integra el conjunt no pot ser superior a quinze places. La capacitat màxima del conjunt ha de ser de trenta-sis places, inclosos els llits supletoris.

En cas que la totalitat dels allotjaments inclosos en un mateix bloc o conjunt no reuneixi les mateixes instal·lacions i requisits, la categoria de l'establiment ha d'estar determinada per aquella que correspongui als dos terços dels allotjaments que l'integren.

També pot ser aplicable a la modalitat de nucli quan compti amb l'especialització de turisme rural.

Nuclis de turisme rural

Es considera nucli de vacances amb l'especialització de turisme rural el complex d'oferta turística que, a més d'oferir el servei d'allotjament en una o diverses de les modalitats de turisme rural, respon a un projecte unitari de planificació, gestió i explotació empresarial i que s'ubica en àrees geogràfiques homogènies que reuneixen els requisits assenyalats en l'article 37.2 de la Llei del Principat d'Astúries 7/2001, de 22 de juny, de turisme.

L'especialització de turisme rural exigeix, a més de l'oferta d'allotjament, la prestació d'altres serveis complementaris; és imprescindible, com a mínim, el de restauració.

Agroturisme

Amb independència de la modalitat d'allotjament de turisme rural adoptada, l'especialitat d'agroturisme s'aplica als establiments que estan integrats en explotacions agràries, ramaderes o forestals que, a més de l'allotjament, ofereixen serveis generats per la seva explotació i possibiliten la participació del client en la pràctica de determinades tasques pròpies de l'explotació.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

A tots els establiments d'allotjament de turisme rural és obligatòria l'exhibició, a l'exterior de l'entrada principal, d'una placa normalitzada, en què figuri el distintiu corresponent a la modalitat, la categoria i, si escau, l'especialització.

Requisits tècnics

Hotels rurals

Els requisits tècnics establerts per als hotels rurals són els mateixos que s'apliquen al règim general d'hotels.

Cases d'aldea

Requisits mínims

- Normativa general

Les cases d'aldea han de complir les normes dictades pels òrgans competents en matèria de construcció i edificació, instal·lació i funcionament de maquinària, sanitat, seguretat i qualsevol altra disposició que sigui d'aplicació.

- Instal·lacions i equipaments mínims

Les cases d'aldea, sigui quina sigui la categoria i modalitat d'explotació, han de disposar de les instal·lacions i els equipaments mínims següents:

- Subministrament d'aigua potable, calenta i freda, durant les 24 hores del dia, i d'energia elèctrica garantida, amb punts i preses de llum en totes les habitacions i zones d'ús comú.
- Sistema efectiu d'evacuació d'aigües residuals.
- Servei públic, o privat autoritzat per l'ajuntament, de recollida de deixalles. En cas que la recollida no s'efectuï diàriament, les deixalles no han d'estar mai exposades en llocs visibles.
- Calefacció.

- Farmaciola de primers auxilis d'acord amb el que exigeix la normativa vigent.
- Un extintor, com a mínim, per planta, instal·lat en un lloc visible i de fàcil accés.
- Telèfon per a l'ús dels clients. Aquest servei s'entén acomplert quan el titular o encarregat disposi de telèfon al nucli de població on s'ubica l'establiment.
- Accés practicable per a tota classe de turismes fins a l'entorn immediat de la casa, preservant tant com sigui possible el medi ambient i evitant provocar un contrast d'impacte visual.

- Dormitoris

Els dormitoris destinats als clients han de disposar d'il·luminació natural i de ventilació directa a l'exterior o a patis no coberts.

L'accés ha de ser sempre a través d'elements comuns; en cap cas no s'hi pot accedir a través d'un altre dormitori.

Les finestres han d'estar dotades de porticons, cortines o qualsevol sistema efectiu d'enfosquiment, que impedeixi el pas de la llum a voluntat del client, i que harmonitzi amb l'arquitectura de l'establiment.

A les cases de contractació individualitzada, els dormitoris destinats als clients han d'estar identificats per números o bé per noms i dotats de tancament amb clau, o bé comptar amb qualsevol altre sistema que permeti el tancament de l'habitació i el control de l'accés per part del client.

- Serveis higiènics

Els serveis higiènics han de disposar de ventilació suficient directa o forçada i presa de corrent en un lloc adequat per a la utilització dels clients. Han de comptar amb rentamans, banyera o, com a mínim, plat de dutxa i vàter; han d'estar equipats amb mirall, tovalloler i lleixa per als objectes de tocador i han de tenir la roba de bany necessària.

Han d'estar situats a la proximitat de les habitacions o bé hi han d'estar incorporats; en aquest darrer cas, s'entén que són d'ús exclusiu dels usuaris allotjats en aquestes habitacions.

S'ha de proporcionar als usuaris una tovallola de bany i una altra de lavabo per cada plaça.

- Sala d'estar

Les cases d'aldea han de disposar d'una sala d'estar adequada a la capacitat màxima de l'establiment, que ha d'estar convenientment equipada i amb el mobiliari en bon estat d'ús i de conservació. Quan la sala sigui compartida amb el titular de la casa, els usuaris poden utilitzar-la en qualsevol moment.

- Cuina

Les cases d'aldea de contractació íntegra han de comptar amb una cuina amb ventilació directa, adequadament equipada segons la capacitat de l'establiment i de la categoria.

Criteris de classificació

- **Emplaçament**

Les cases d'aldea de dues i tres trisqueles no poden estar situades a la vora de carreteres nacionals, ni a una distància inferior a un quilòmetre d'abocadors o d'altres factors de contaminació.

Les cases d'aldea de tres trisqueles tampoc no poden estar situades a la vora de les carreteres regionals.

- **Superfície de les habitacions**

Les superfícies mínimes de les habitacions, excloent del còmput la superfície ocupada pels banys, en les diferents categories, són les següents:

| Trisqueles | 3 | 2 | 1 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Habitacions dobles | 14 m ² | 12 m ² | 10 m ² |
| Habitacions individuals | 8 m ² | 7 m ² | 6 m ² |

A les habitacions dobles de les cases de dues i tres trisqueles, es computa la superfície del bany quan hi està integrat.

- **Equipament dels dormitoris**

El mobiliari mínim dels dormitoris ha d'estar format per llits individuals o dobles, de 0,80×1,80 metres i 1,35×1,80 metres, respectivament, dotats de somier, matalàs, coixí i roba de llit, tot de qualitat acceptable. Així mateix, han d'estar dotats de tauletes de nit, cadira o butaca per ocupant previst, armari, encastat o no, amb penjadors adequats, i punt de llum amb interruptor al costat del llit.

A les cases de dues trisqueles, la mida dels llits individuals ha de ser, com a mínim, de 0,90 metres d'amplada, les tauletes han de comptar amb llums o aplics, i la roba de llit i de bany ha de ser de bona qualitat.

Les cases de tres trisqueles han de comptar amb llits de dimensions mínimes de 0,90×1,90 metres i 1,35×1,90 metres, segons si són individuals o dobles, i a més han de comptar amb una roba de qualitat excel·lent.

- **Nombre de banys**

La relació entre la capacitat de les cases d'aldea i el nombre de banys per a ús exclusiu dels clients, segons les categories, queda establerta en els termes següents:

| Trisqueles | 3 | 2 | 1 |
|------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 bany | 3 places o fracció | 4 places o fracció | 5 places o fracció |

En tots els casos, s'exigeix que les cases d'aldea de contractació individualitzada d'habitacions de dues trisqueles tinguin incorporat el bany, com a mínim, al 50% de les habitacions.

Les cases de tres trisqueles, de contractació individualitzada d'habitacions, han de tenir bany a totes les habitacions.

- Superfície de la sala d'estar

La superfície destinada a sala d'estar ha d'estar en relació amb la capacitat de l'establiment, en la proporció següent:

| | | | |
|--------------------------|---|-----|---|
| Trisqueles | 3 | 2 | 1 |
| m ² per plaça | 2 | 1,5 | 1 |

A les cases d'aldea de dues trisqueles, la superfície de la sala d'estar no pot ser inferior a 12 m². A les cases d'aldea de tres trisqueles, la superfície no pot ser inferior a 16 m².

- Cuina

La cuina de les cases de contractació íntegra ha d'estar equipada amb aigüera, cuina amb dos fogons i forn, frigorífic i un rebost que pot ser substituït per armaris o lleixes suficients per als aliments i els estris, i ha de comptar amb vaixel·la, cristalleria, joc de coberts, estris i bateria de cuina, tot en proporció a la capacitat màxima de l'establiment. Ha de disposar també de rentadora i planxa, excepte en cas que el titular de la casa ofereixi com a complementari el servei de bugaderia.

Les cases de dues trisqueles han de comptar, a més, amb microones, que pot substituir el forn si té grill, i cafetera.

A les cases de tres trisqueles la cuina ha de ser de vitroceràmica i ha de disposar d'aparell congelador.

- Espais exteriors

A les cases d'aldea de dues trisqueles hi ha d'haver un porxo o una terrassa per a l'ús dels clients, equipat amb mobiliari adequat a l'entorn, així com una zona d'aparcament garantida en un radi no superior a 500 metres.

Les cases de tres trisqueles han de comptar amb una zona verda o enjardinada a disposició dels clients, equipada amb mobiliari adequat a l'entorn, així com amb una zona d'aparcament garantida en un radi no superior a 100 metres.

- Requisits específics

Per accedir a la categoria de tres trisqueles, és un requisit imprescindible que el titular o la persona encarregada es trobi permanentment al nucli de població on està ubicat l'establiment.

Amb independència del que s'estableix a l'apartat anterior i a la resta d'articles d'aquesta disposició, per accedir a la categoria de tres trisqueles, les cases han de reunir, com a mínim, tres dels requisits següents:

- Disposar d'accés adequat per a persones amb discapacitat i, com a mínim, d'una habitació adaptada per a aquestes.

- Disposar de mobiliari i decoració, preferentment autòctons i sempre de qualitat excel·lent.
- Disposar de sala d'estar amb xemeneia, televisor i d'una biblioteca per a l'ús dels clients.
- Comptar amb una àrea d'esbarjo infantil.

Apartaments rurals

Requisits tècnics

Els apartaments rurals han de reunir els requisits tècnics necessaris i s'han de sotmetre als criteris de classificació establerts en el règim general aplicable als apartaments turístics amb les especialitats següents:

- S'entén que la cambra de bany és completa quan està integrada per banyera amb dutxa, que pot ser substituïda per cabina de dutxa de, com a mínim, 1 m², rentamans i vàter.
- La sala d'estar social exigible als apartaments de quatre i tres claus pot ser substituïda per l'existència d'espais verds o enjardinats a disposició dels clients.
- Els apartaments de quatre i tres claus han de comptar amb una zona d'aparcament, amb un nombre de places equivalent, com a mínim, al nombre d'apartaments.

Serveis de cada modalitat

Hotels rurals

Els serveis establerts per als hotels rurals són els mateixos que s'apliquen al règim general d'hotels.

Cases d'aldea

- En la contractació individualitzada d'habitacions, han d'estar sempre compresos en el preu de l'allotjament els serveis i subministraments següents:
 - L'esmorzar.
 - La neteja diària de l'habitació, el bany i els espais comuns.
 - El canvi de roba de llit i de bany cada tres, cinc i set dies, segons la categoria i, en tots els casos, quan es produeixi una nova ocupació.
 - La conservació i el manteniment.
 - El subministrament d'aigua, energia elèctrica i el combustible necessari per a l'alimentació de la calefacció i de l'aigua calenta.

- En la contractació íntegra de la casa, en el preu de l'allotjament han d'estar compresos:
 - La neteja diària de la casa, excepte cuina i estris, i llevat que hi hagi un acord contrari subscrit per les parts interessades del qual ha de quedar constància; en aquest darrer cas, s'han de facilitar al client els estris i els productes bàsics de neteja.
 - El canvi de roba de llit i de bany cada tres, cinc i set dies, segons la categoria i, en tots els casos, quan es produeixi una nova ocupació.
 - El subministrament d'aigua, energia elèctrica i el combustible necessari per a l'alimentació de la calefacció, de l'aigua calenta i de la cuina.
- Tenen la consideració de serveis comuns, compresos també en el preu de l'allotjament, amb independència de la modalitat de contractació:
 - Les piscines, els espais verds o els jardins i els porxos o les terrasses comunes.
 - Les gandules, els gronxadors i el mobiliari propi de les zones esmentades.
 - Els aparcaments, quan siguin a l'aire lliure, no vigilats ni amb places reservades.
 - Tots aquells serveis complementaris que els titulars dels establiments considerin oportuns.
- Servei de menjars

Els titulars de les cases d'aldea poden oferir, sempre que n'anunciïn el preu, el servei de menjars als seus clients; l'acceptació d'aquest servei ha de ser, en tots els casos, de caràcter voluntari per als clients.

La prestació d'aquest servei a persones alienes a l'establiment és considerat un exercici clandestí de l'activitat de restauració. No es pot autoritzar cap establiment de restauració, sigui quin sigui el grup, a les cases d'aldea.
- Altres serveis complementaris

Quan els titulars de les cases d'aldea ofereixen serveis complementaris, com ara el servei de bugaderia, pàrquing, custòdia de valors o d'altres de similars, que no estan inclosos en el preu de l'allotjament, han de comunicar-los prèviament a l'administració turística, donar la publicitat adequada als seus preus i responsabilitzar-se'n de la prestació adequada.

La utilització d'aquests serveis ha de ser facultativa per al client.

En tots els casos, s'han de tenir disponibles tots aquells serveis oferts o divulgats mitjançant publicitat i aquests han de ser oferts en els termes contractats.

Apartaments rurals

Vegeu els punts referents als serveis compresos en el preu d'allotjament, als serveis comuns compresos en el preu d'allotjament i als altres serveis complementaris de les cases d'aldea.

Règim de preus

Preus

Els preus de tots els serveis han de gaudir de la màxima publicitat, en la qual han de constar els preus corresponents a l'allotjament i als altres serveis complementaris que s'ofereixen.

Els preus s'han de mostrar en un lloc destacat i de fàcil localització i lectura; en tots els casos, han de figurar a la recepció o a l'entrada de l'establiment.

Facturació

Els clients tenen l'obligació de satisfer el preu dels serveis facturats en el temps i el lloc acordats. A falta de conveni, s'entén que el pagament s'ha d'efectuar al mateix establiment i en el moment en què es presenta la factura corresponent per al cobrament.

La factura ha d'expressar els diversos serveis oferts, ja sigui nominalment o en clau, l'explicació dels quals ha d'aparèixer inexcusablement a l'imprès. En tots els casos, la factura ha d'aparèixer desglossada per dies i conceptes; no és suficient la simple expressió dels totals. Hi ha de figurar, amb el nom, la modalitat i la categoria de l'establiment, el nom del client, el número o la identificació de l'allotjament que se li ha assignat, el nombre de places contractades, la data d'entrada i la de sortida i la data d'expedició.

Drets i deures

Drets de l'usuari de serveis turístics

Constitueixen drets dels usuaris turístics els següents:

- Obtenir informació prèvia, veraç, completa i objectiva sobre els béns i els serveis que se li ofereixen i el preu.
- Rebre els serveis turístics en les condicions contractades i obtenir tots aquells documents que acreditin els termes de la contractació i, en tots els casos, les factures o els justificants de pagament.
- Tenir garantida als establiments que desenvolupin una activitat turística la seva seguretat i la dels seus béns en els termes establerts en la legislació vigent.
- Formular queixes i reclamacions.
- Els altres drets reconeguts per l'ordenament jurídic vigent en matèria de protecció dels consumidors i usuaris.

Deures de l'usuari de serveis turístics

Són obligacions dels usuaris turístics les següents:

- Observar les normes d'higiene i convivència social per a l'adequada utilització dels establiments turístics.
- Respectar els reglaments d'ús o règim interior dels establiments turístics, sempre que aquests no siguin contraris a aquesta llei o a les disposicions que la desenvolupen.
- Efectuar el pagament dels serveis prestats en el moment de la presentació de la factura o, si escau, en el temps i el lloc acordats, sense que el fet de presentar una reclamació o una queixa eximeixi del pagament esmentat.
- Respectar l'entorn ambiental i cultural del Principat d'Astúries.

Deures de les empreses turístiques

- Prestar els serveis a què estan obligades segons la classificació, en les condicions pactades amb l'usuari, d'acord amb la normativa vigent.
- Tenir cura del bon funcionament i manteniment de les instal·lacions i dels serveis de l'establiment, així com oferir un tracte adequat als clients.
- Informar prèviament els usuaris sobre el règim dels serveis que s'ofereixen a l'establiment, les condicions de la prestació i el preu.
- Exhibir en un lloc visible el preu dels serveis oferts i el distintiu corresponent a la classificació.
- Tenir a disposició dels usuaris els fulls de reclamacions, i lliurar-ne un exemplar quan així se sol·liciti.
- Facturar els serveis d'acord amb els preus establerts i la normativa vigent en la matèria.
- Disposar dels llibres i altres documents que siguin exigits per la reglamentació vigent.
- Facilitar, en els termes establerts per l'ordenament jurídic, l'accessibilitat als establiments de les persones amb discapacitat.
- Comunicar a l'òrgan competent de l'Administració Turística del Principat d'Astúries el cessament de l'activitat.
- Proporcionar a l'Administració Turística del Principat d'Astúries la informació i documentació preceptiva per facilitar-li l'exercici de les atribucions que legalment té reconegudes.
- Posar a disposició dels consumidors i usuaris informació sobre l'adreça postal, el número de telèfon i el número de fax o l'adreça de correu electrònic en la qual el consumidor o usuari, sigui quin sigui el seu lloc de residència, pugui interposar les seves reclamacions o demanar informació sobre el servei ofert o contractat.

Regió de Múrcia

Administració i departament implicats

Gobierno de la Región de Murcia. Consejería de Cultura y Turismo.

Legislació

Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

Decreto 76/2005, de 24 de junio, por el que se regulan los alojamientos rurales.

Orden de 20 de julio de 2006 de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo, por la que se determinan los distintivos de los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales, alojamientos rurales, establecimientos hoteleros y establecimientos de restauración de la Región de Murcia.

Denominació i identificació

S'entén per allotjaments rurals aquells que ofereixen servei d'habitació o residència, amb serveis complementaris o sense, que estan ubicats en un establiment que reuneix les instal·lacions i els serveis mínims que es determinen, i que se situen fora del litoral i dels nuclis urbans dels municipis costaners. A aquests efectes, s'entén per litoral l'espai de cinc quilòmetres terra endins, mesurat des del límit extern de la zona del domini maritimoterrestre.

Els allotjaments de turisme rural s'integren en els grups següents: *hospedería rural, casas rurales de alquiler, casas rurales en régimen compartido.*

Grup A. Hospedería rural

Aquells establiments cedits als usuaris en règim de lloguer per habitacions, amb serveis complementaris o sense, ubicats en edificacions amb valor arquitectònic tradicional, històric o cultural.

Grup B. Casas rurales de alquiler

S'entén per *casa rural de alquiler* aquell habitatge cedit a l'usuari per a l'allotjament mitjançant el pagament d'un preu, amb serveis complementaris o sense. Se cedeix l'ús i gaudi de l'habitatge en la seva totalitat.

Grup C. Casas rurales en régimen compartido

S'entén per *casa rural en régimen compartido* aquell habitatge cedit a l'usuari per a l'allotjament mitjançant el pagament d'un preu, amb serveis complementaris o sense. El titular comparteix l'ús de l'habitatge amb una zona (o annex) dedicada a l'allotjament d'hostes.

Altres classificacions de les cases rurals

Segons la localització

- *Casa en núcleo rural*: edifici situat a l'interior d'un nucli rural, amb accés directe a la via pública i amb una capacitat màxima de dotze places.
- *Casa en diseminado rural*: edifici situat fora del nucli de població, amb accés per camins públics, veïnals o privats i amb una capacitat màxima de setze places.

Segons la ubicació

- *Aisladas*: una sola casa rural per edifici en utilització exclusiva.
- *Agrupadas*: diverses cases adossades o properes dins d'una mateixa propietat que poden compartir espais o serveis comuns.

Segons la tipologia

Casa torre, alquería, casa almazara, casa molino, casa huerto, casa palacio o qualsevol altra que respongui a la idiosincràsia arquitectònica de la regió.

Distintius homologats per identificar cada tipologia i cada modalitat

Als allotjaments de turisme rural és obligatori mostrar a l'exterior de l'entrada principal una placa normalitzada, segons les mides, les formes i els colors que s'especifiquen per a cada modalitat.

Requisits tècnics

Els immobles d'allotjament rural s'han d'adequar a les característiques estètiques pròpies de l'arquitectura tradicional de la zona geogràfica en què es troben. L'arquitectura, l'estructura, els materials, la decoració i el mobiliari han de respectar les característiques pròpies de les tipologies tradicionals del municipi i/o comarca on estan situats i integrar-se adequadament a l'entorn, independentment de si són immobles antics, restaurats, rehabilitats o de nova construcció.

L'immoble en conjunt s'ha de mantenir sempre en un bon estat de conservació, tant pel que fa als elements com a les instal·lacions.

Mesures generals de seguretat

- Els establiments han de tenir, en un lloc visible i a disposició dels clients, una llista dels telèfons bàsics de la localitat i el número d'emergències (112), així com el telèfon del titular, del responsable o de la central de reserves, si escau, i la situació del telèfon públic més pròxim.
- S'ha d'informar els usuaris per escrit sobre els possibles perills de l'entorn on se situa l'allotjament (pous, barrancs, avencs, etc.), determinar la distància a la qual es troben, i, a més, senyalitzar i protegir aquells que s'ubiquin dins de la parcel·la.
- S'han d'adoptar mesures per a la seguretat infantil, especialment:
 - Els endolls han de disposar de protecció a aquest efecte.
 - Els parcs infantils han d'estar homologats.
 - La presència de gossos ha d'estar adequadament indicada.
 - Els medicaments i els productes tòxics de neteja han d'estar fora de l'abast dels infants.
 - Les piscines han de tenir un tancat adequat.
 - Els instruments del camp han d'estar tancats amb clau.

Accessibilitat

Tots els establiments procedents d'edificacions rehabilitades o de nova construcció s'han d'adaptar al que preveu la normativa vigent sobre accessibilitat i habitabilitat, amb les excepcions previstes a la normativa estatal i regional sobre accessibilitat.

Accés, aparcaments i il·luminació

- Els allotjaments rurals han de comptar amb accés adequat, suficientment il·luminat, per arribar-hi en cotxe. En cas que el camí no estigui en condicions, el titular ha d'informar amb antelació sobre les circumstàncies especials o bé oferir un servei alternatiu de transport.

- Els allotjaments han de disposar d'espai adequat per a l'aparcament, pròxim a l'habitatge.
- A l'establiment hi ha d'haver un plànol indicatiu dels accessos des de les vies públiques i els nuclis de població pròxims.

Senyalització

La senyalització direccional o informativa dels allotjaments de turisme rural que s'installi en carreteres, camins i nuclis de població ha de ser adequada per a la seva fàcil localització i identificació i adaptar-se al que preveu la legislació vigent en la matèria i a les disposicions dels plans de senyalització que formuli l'administració turística.

Serveis bàsics i infraestructures comunes als allotjaments

Els allotjaments han d'estar dotats dels serveis bàsics següents inclosos en el preu:

- Subministrament d'aigua. En cas que no hi hagi conducció d'aigua corrent potable procedent de la xarxa municipal, el titular ha de garantir el subministrament d'aigua potable per al consum i ha d'informar els usuaris, mitjançant cartells, adhesius, etc., que l'aigua corrent no és potable; aquesta circumstància s'ha de reflectir a la publicitat de l'allotjament.
- Subministrament d'energia elèctrica. S'ha de disposar de subministrament d'energia elèctrica, ja sigui procedent de la xarxa d'una companyia elèctrica o bé produïda per qualsevol altre mitjà. En cas de grups electrògens o d'altres de susceptibles de produir sorolls o vibracions, han d'estar situats en un recinte adequadament insonoritzat i aïllat. La potència mínima de la il·luminació ha de ser de 75 watts per habitació en el cas de llums normals i de 16 watts en el cas de llums de baix consum.
- Calefacció. S'ha de disposar d'un sistema eficaç de calefacció a les habitacions i a les zones d'ús comú dels hostes o clients.
- Aigua calenta sanitària. El subministrament d'aigua calenta ha de ser permanent i ha d'estar garantit en tot moment.
- Recollida diària de deixalles i tractament i evacuació d'aigües residuals. En cas que l'establiment no disposi de servei de recollida diària de deixalles, s'ha de disposar de contenidors, d'acord amb les ordenances municipals (relatives a la recollida selectiva de residus urbans), ubicats en un recinte tancat i hermètic a fi d'evitar les males olors. Així mateix, els allotjaments rurals han d'estar dotats d'una eliminació d'aigües residuals adequada.

Equipament comú als allotjaments rurals

- El mobiliari ha de ser suficient en nombre per als usuaris de l'allotjament i ha de mantenir homogeneïtat i harmonia amb l'establiment. El mobiliari ha de ser prefe-

rentment adequat al tradicional de la zona. En tots els casos, ha de ser còmode i presentar un bon estat d'ús i de conservació.

- Les mides mínimes dels llits han de ser de 0,90x1,80 metres per als llits individuals i d'1,35x1,80 metres per als dobles. Els somiers i matalassos han de ser de qualitat, i queden exclosos els matalassos d'escuma i de llana.
- Les cambres de bany o els lavabos, la superfície útil mínima dels quals ha de ser de 3 m², han de disposar d'algun tipus de ventilació i estar equipats, com a mínim, amb els elements següents:
 - Banyera amb dutxa o plat de dutxa, rentamans i vàter.
 - Punt de llum i mirall sobre el rentamans.
 - Presa de corrent.
 - Tovalloler.
 - Un joc de tovalloles per a cada client.
 - Sabó (en pastilla o líquid amb dosificador).
 - Gots.
 - Suport per a paper higiènic.
 - Un rotllo de paper higiènic al suport i un altre de recanvi.
 - Escombreta per a la neteja del vàter.
- S'ha de complir la normativa vigent en matèria de prevenció d'incendis, i s'ha de disposar de, com a mínim, un extintor per planta instal·lat en un lloc visible, senyalitzat i de fàcil accés a la zona d'ús comú, de característiques adequades i suficients al risc d'incendi existent a l'establiment.
- L'establiment ha de disposar d'una farmaciola de primers auxilis, dotada i mantinguda adequadament, que ha de ser accessible als usuaris.

Característiques generals de les habitacions destinades a dormitori

- Les habitacions han de complir els requisits següents:
 - Poden ser individuals, dobles o triples i han de tenir una superfície útil mínima de 6 m², 12 m² i 15 m², respectivament. No es computen les superfícies de lavabos, vestíbuls i passadissos.
 - No es permet la utilització de lliteres.
 - L'accés als dormitoris no es pot fer a través d'altres dormitoris.
- Les habitacions han de tenir ventilació directa a l'exterior o a patis no coberts. A les habitacions amb sostres sota teulada, com a mínim el 60% de la superfície de l'habitació ha de tenir una alçària superior a 2,50 metres, i el 40% restant, una alçària mínima d'1,50 metres.
- Es permeten habitacions amb entresolat, l'alçària lliure i mínima del qual ha de ser d'1,80 metres i de 2 metres sota aquest, si escau. La superfície útil mínima a la zona baixa de l'habitació ha de ser de 4,50 m² per plaça i la superfície de l'entresolat no pot sobrepassar el 50% de la superfície de la zona inferior.

- Les finestres han de comptar amb un sistema que possibiliti l'enfosquiment i la graduació de la llum a voluntat del client. La superfície mínima d'il·luminació ha de ser del 10% de la del dormitori; aquesta superfície es pot reduir a un terç per a la ventilació.
- Als establiments ubicats en edificacions amb valor arquitectònic, tradicional, històric o cultural, recuperats per a l'ús turístic mitjançant la restauració i que per la configuració impedeixin l'aplicació dels apartats anteriors, es poden dispensar aquestes obligacions, sempre que se sol·liciti amb caràcter previ a l'inici de les obres, si escau, d'acord amb allò que disposa l'article 38 del decret 76/2005.
- Totes les habitacions han d'estar equipades, com a mínim, amb els elements següents, que han de conservar-se en tot moment en bon estat:
 - Un llit individual o doble o dos llits individuals.
 - Una o dues tauletes de nit.
 - Un armari encastat o no, amb lleixes i calaixos, i penjadors en nombre suficient.
 - Un llum i aplics de capçalera.
 - Un endoll que ha d'estar situat en una zona visible i de fàcil utilització.
 - Una butaca o cadira per cada plaça d'allotjament en el cas de les hostatgeries rurals.

Grup A: *Hospederías rurales*

Requisits generals

- Les *hospederías rurales* han de disposar, com a mínim, de les instal·lacions i dels serveis generals següents:
 - Vestíbul amb recepció
 - Aire condicionat i calefacció a les zones d'ús comú.
 - Telèfon a les zones comunes.
 - Caixa forta de seguretat per a la custòdia de diners o objectes de valor.
 - Serveis higiènics generals per a clients, independents per a senyores i senyors, ubicats en zones comunes.
 - Parallamps, d'acord amb la normativa aplicable.
 - Grup generador d'energia elèctrica suficient, per a casos d'emergència.
 - Dipòsit d'aigua de reserva que asseguri el subministrament durant 24 hores, com a mínim, a raó de 100 litres per plaça.
- Habitacions accessibles
Han de disposar, com a mínim, d'una habitació accessible i amb lavabo adaptat, que possibiliti la utilització de manera autònoma per persones amb mobilitat reduïda.
- Serveis higiènics
 - Les habitacions han de comptar amb cambra de bany.

- Quan per raons tècniques justificades per les condicions singulars arquitectòniques, tradicionals, històriques o culturals de l'edificació hi hagi d'haver habitacions sense cambra de bany incorporada, el titular de l'establiment ha de sol·licitar l'exclusió de l'obligatorietat amb caràcter previ a l'inici de les obres, si escau, d'acord amb el que està establert. En aquest cas hi ha d'haver serveis higiènics generals a la mateixa planta, separats per sexes, amb rentamans, vàters i dutxes, a raó d'una peça per cada quatre llits o fracció.
- Sales d'estar, menjadors i cuines
 - Les superfícies destinades a sales d'estar i menjadors han d'estar en relació amb la capacitat de l'establiment, en la proporció d'1 m², com a mínim, per plaça d'allotjament per al menjador i la mateixa proporció per a sales d'estar. En tots els casos, la superfície del menjador no ha de ser inferior a 25 m², ni la de la sala d'estar a 20 m².
 - Les sales d'estar i els menjadors han d'estar equipats adequadament i amb mobiliari en bon estat d'ús i de conservació i han de disposar de televisor, sofà o butaques còmodes i taula amb cadires.
 - Les cuines han d'estar equipades adequadament en consonància amb el nombre de places que s'ofereixen. Han de disposar de ventilació directa o forçada per a la renovació de l'aire, extractor de fums, aigua calenta, sistemes adequats per a la conservació dels aliments i recipients selectius de deixalles de tancament hermètic. Els terres i les parets han d'estar revestits de materials no porosos, ignífugs i de neteja fàcil. S'han de complir els requisits establerts en la normativa sanitària i de manipulació d'aliments.

Els titulars dels establiments han de comunicar, a l'inici de cada any, a l'administració competent en matèria de turisme els períodes de tancament, si escau, els quals no poden coincidir, llevat d'excepcions, amb temporada alta i demanda màxima a la zona turística on s'ubiqui.

L'atenció al públic exigeix, en tots els casos, la presència física de l'encarregat a l'establiment de les 9 a les 22 hores.

Les hospederías poden, per les seves peculiaritats, establir les seves pròpies normes de funcionament intern, que han de ser aprovades per l'administració turística competent.

El dret a l'ocupació de l'allotjament comença, excepte pacte contrari, a les 17 hores del primer dia del període contractat, i acaba a les 12 hores del dia en què finalitza el període.

Grups B i C: Casas rurales

Requisits generals

Les *casas rurales*, en principi, han d'oferir els seus serveis durant tot l'any. No obstant

això, quan hi hagi períodes d'inactivitat, els titulars han de comunicar-ho a l'administració turística competent, a l'inici de cada any.

La duració màxima de l'estada és de tres mesos.

El dret a l'ocupació de l'allotjament comença, excepte pacte contrari, a les 17 hores del primer dia del període contractat, i acaba a les 12 hores del dia en què finalitza el període.

- Llits convertibles

Es poden autoritzar llits convertibles dins de les habitacions destinades a dormitori, que computen com a places dels allotjaments; s'ha d'aplicar la ràtio de 4,80 m² per plaça sempre que la distribució ho permeti. En cap cas aquests llits convertibles no poden superar el 50% de la capacitat total de l'allotjament.

- Serveis higiènics

- Aquests establiments han de comptar amb cambres de bany en nombre d'una per cada sis places d'allotjament o fracció.

- En tots els casos, les cambres de bany han d'estar dins de la unitat d'allotjament. No s'hi pot accedir a través de la cuina, ni es poden obrir directament al menjador o a la sala d'estar.

- Sales d'estar i menjadors

Aquests establiments han de comptar amb una sala d'estar-menjador dotada amb el mobiliari i l'equipament necessaris, d'acord amb la capacitat màxima de l'allotjament, en bon estat d'ús i de conservació.

Grup B: Casas rurales de alquiler

Requisits específics

- Aquests establiments han de comptar, com a mínim, amb un dormitori independent.
- A més de les prescripcions generals, les cases rurales de alquiler han de comptar amb una dependència adequadament equipada amb cuina de gas o elèctrica, forn i/o microones, cafetera, frigorífic, aigüera dotada d'aigua freda i calenta, rentadora, planxa, estris en quantitat, qualitat i varietat suficients per a la preparació d'esmorzar, dinar i sopar, armaris i/o prestatges, cubell de deixalles amb bosses, extractor de fums, així com els productes de neteja necessaris per a una primera acollida. Hi ha d'haver un espai dedicat a l'estenedor.
- Han de comptar amb roba de llit (llençols, mantes i cobrellits o edredons), taula i lavabo adequats a la capacitat de l'allotjament, i a més amb un 50% adicional dels jocs de llençols, mantes i tovalloles que corresponguin per plaça.
- A l'allotjament hi ha d'haver un inventari dels utensilis de cuina i del mobiliari i els complements existents exposat al públic.

Grup C: Casas rurales en régimen compartido

Requisits específics

A més de les prescripcions generals, les cases rurales en règimen compartido han de complir els requisits següents:

- La cambra o cambres de bany destinades als usuaris han de ser diferents de les que tingui per al propi ús el titular o encarregat de l'establiment.
- Quan la sala d'estar-menjador sigui compartida amb el titular de la casa, els usuaris poden utilitzar-la en qualsevol moment.
- En tots els casos, s'ha de garantir l'esmorzar als usuaris dins de l'habitatge. En cas que el titular de l'establiment no ofereixi servei de dinar i sopar, el client té dret a utilitzar la cuina de la casa, que ha d'estar equipada en els termes que estableixen les cases rurales de alquiler. Aquests serveis s'entenen exclusivament dirigits als ocupants de l'allotjament; la prestació d'aquests serveis a persones diferents de les allotjades es considera un exercici irregular de l'activitat de restauració.
- A tota la publicitat s'ha d'expressar clarament el règim compartit de l'allotjament i els serveis que el client pot utilitzar.

Serveis de cada modalitat

Els allotjaments rurals que faciliten serveis de dinar o sopar han d'oferir en els seus plats i vins les peculiaritats gastronòmiques de la comarca. En cas que es proporcioni manutenció, el servei no es pot facilitar a un nombre superior al de les persones allotjades, excepte en els casos en què estigui autoritzat com a establiment de restauració.

Règim de preus

El titular de l'allotjament rural té dret a fixar i modificar lliurement els preus màxims, sense altra obligació que la de notificar-los amb caràcter previ a l'administració turística competent per a la diligència, en el formulari establert a aquest efecte. Aquests preus han de ser inalterables mentre no es presenti una nova notificació.

Els titulars dels allotjaments han de lliurar als clients una factura en la qual es recullin desglossats per dies i conceptes els diversos serveis que s'hagin prestat.

Drets i deures

S'entén per usuari turístic la persona que utilitza establiments turístics o rep els serveis que li ofereixen les empreses turístiques.

Deures en general

Tota activitat inclosa dins de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei, que es desenvolupi a la Comunitat Autònoma de Múrcia, ha de:

- Salvaguardar el medi ambient i els valors ecològics de la Regió de Múrcia.
- Protegir la imatge turística de la Regió de Múrcia de tota agressió, manipulació o falsejament.
- Preservar i restaurar, en cas de danys, els béns públics o privats relacionats amb el turisme.

Drets de l'usuari de serveis turístics

L'usuari turístic té dret a:

- Rebre informació objectiva, veraç, prèvia i completa sobre les condicions de prestació dels serveis.
- Rebre les prestacions i els serveis turístics en les condicions pactades.
- Obtenir els documents que acreditin els termes de la contractació i les factures legalment emeses.
- Formular reclamacions i, a aquest efecte, exigir que li sigui lliurat el full oficial en el moment de plantejar la reclamació.
- Els altres drets derivats d'aquesta llei i de la resta de la legislació que pugui afectar-lo.

Deures de l'usuari de serveis turístics

L'usuari turístic té les obligacions de:

- Complir les condicions pactades en els termes de la contractació amb el titular de les empreses i els establiments turístics.
- Pagar el preu en el lloc, la forma i el temps acordats.
- Respectar els reglaments d'ús o règim interior dels establiments turístics sempre que aquests no siguin contraris a aquesta llei o a les disposicions que la desenvolupen, i estiguin adequadament aprovats i diligenciats per l'Administració.
- Els altres deures establerts en aquesta llei i a la resta de la legislació que li sigui aplicable.

Deures de les empreses turístiques

Les empreses turístiques, sense perjudici d'allò establert en altres normes que puguin afectar-les, estan obligades a:

- Posar a disposició del públic la informació relativa al règim dels serveis que s'ofe-

reixen a l'establiment, les condicions de prestació d'aquests serveis i els preus, així com de totes les circumstàncies que els afectin en la prestació d'aquests serveis.

- Prestar els serveis en els termes contractats, d'acord amb la categoria de l'establiment, les disposicions d'aquesta llei i la normativa específica que els sigui d'aplicació.
- Facturar els serveis d'acord amb els preus anunciats i, si escau, declarats davant de l'administració, i lliurar als clients un document acreditatiu del pagament en què figurin, detalladament i separada, cadascun dels serveis o conceptes.
- Tenir cura del bon funcionament de les instal·lacions i dels serveis de l'establiment, així com del bon tracte als clients pel personal de l'empresa.
- Tenir a disposició, i facilitar als clients, la documentació preceptiva per formular reclamacions, l'existència de la qual s'ha d'anunciar al públic de manera visible i expressada en castellà, anglès, francès i un altre idioma a escollir.
- Exhibir en un lloc visible en els accessos el distintiu corresponent a la classificació.
- Facilitar a l'administració turística la informació i documentació que li sigui requerida en l'exercici de les competències atribuïdes a la llei.
- Complir la normativa vigent en matèria de seguretat, higiene i protecció.
- Inscriure's al Registre d'Empreses i Activitats Turístiques de la Comunitat Autònoma de Múrcia, en els casos previstos en la llei.
- Obtenir de l'administració competent les autoritzacions prèvies a l'exercici de qualsevol activitat turística que es desenvolupi a la Comunitat Autònoma de Múrcia.
- Tenir concertada una pòlissa de responsabilitat civil i prestada fiança, en els casos en què sigui exigible.
- Complir els altres deures que imposa la llei.

**Taules de les
característiques
en matèria
de turisme rural
a les comunitats
autònomes**

Andalusia

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | | |
|---|---|---|--|-------------------------------------|--|--|
| <i>Establecimientos de alojamiento turístico en medio rural</i> | <i>Casas rurales</i> | <i>Agroturismo</i> <i>Albergue</i> <i>Aulas de la naturaleza</i> <i>Casa forestal</i> <i>Casa molino</i> <i>Casas cueva</i> <i>Chozas y casas de huerta</i> | Bàsica i superior en funció de la qualitat de les instal·lacions | Medi rural, habitatges independents | Allotjament i altres serveis complementaris relacionats amb l'entorn. Els complexos turístics rurals també ofereixen servei de restauració | |
| | <i>Establecimientos hoteleros i apartamentos turísticos rurales</i> | <i>Cortijo</i> <i>Granja escuela</i> | | | | Un màxim de tres habitatges en el mateix edifici. Un màxim de 20 places |
| | <i>Complejos turísticos rurales (villas turísticas si la titularitat correspon a l'Administració de la Junta d'Andalusia)</i> | <i>Hacienda</i> <i>Refugio</i> <i>Alojamientos especiales</i> | | | | Un mínim de 21 places |
| <i>Viviendas turísticas de alojamiento rural</i> | | Medi rural, habitatges independents | Cada immoble un màxim de 20 places. Màxim 250 places | Un màxim de 20 places | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | |

Aragó

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | | |
|---|---|---|--|--|---|--|
| <i>Hoteles rurales</i> (no hi ha una normativa específica) | No hi ha una normativa específica que ho reguli | Medi rural, en poblacions de menys de 3.000 habitants | No hi ha una normativa específica que ho reguli | Allotjament. No hi ha una normativa específica que ho reguli | | |
| <i>Viviendas de turismo rural</i> | <i>Alojamiento compartido</i> | Bàsica i superior, identificades amb picaportes, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Medi rural, habitatges independents en poblacions de menys de 1.000 habitants o, en el cas que aquesta sigui superior, ha d'estar situat fora del nucli urbà | Un màxim de 12 places | Allotjament i altres serveis complementaris relacionats amb l'entorn. Servei d'esmorzar. Servei d'àpats optatiu | |
| | <i>Alojamiento no compartido</i> | | | | <i>Casa de turismo rural</i> | Allotjament i altres serveis complementaris relacionats amb l'entorn |
| | | | | | <i>Apartamento de turismo rural</i> | |

Canàries

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|------------------------|---------------------|---------------|-----------|---|
| <i>Casas rurales</i> | Una única categoria | En sòl rústic | | Allotjament acompanyat o no d'altres serveis complementaris |
| <i>Hoteles rurales</i> | | | | Allotjament i alimentació |

Cantàbria

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|-------------------------------------|---|---|--|--|
| <i>Palacios i casonas cántabras</i> | L'equivalent als hotels de tres estrelles | Medi rural, aïllades o bé en nuclis urbans de no més de 1.250 habitants | Màxima de 50 places | Com a mínim, servei d'allotjament i esmorzar. Ús i gaudi dels serveis comuns |
| <i>Posadas de Cantabria</i> | | | Un màxim de 15 habitacions i un mínim de 3 habitacions | Com a mínim, servei d'allotjament i esmorzar. Ús i gaudi dels serveis comuns |
| <i>Viviendas rurales</i> | | | Poden estar repartits en apartaments amb un màxim de 4 per edifici i una capacitat màxima de 20 places | Com a mínim, servei d'allotjament. Ús i gaudi dels serveis comuns |

Castella i Lleó

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|--------------------|----------------------------------|--|-----------------------|--|
| <i>Casa rural</i> | <i>De alquiler</i> | Medi rural, en poblacions de menys de 3.000 habitants o de fins a 20.000 habitants en el cas que estigui situada fora del nucli urbà | Un màxim de 10 places | Allotjament i gaudi de l'habitatge. Altres serveis complementaris relacionats amb l'entorn |
| | <i>De alojamiento compartido</i> | | | Allotjament, servei d'àpats o, en el seu defecte, dret a utilitzar la cuina de la casa |
| <i>Posada</i> | | | No s'especifica | Allotjament, amb manutenció o sense. Poden oferir altres serveis complementaris |
| <i>Hotel rural</i> | | | No s'especifica | No s'especifica |

Castella-la Manxa

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|---|--|---|---|--|
| <i>Ventas de Castilla la Mancha</i> | | Medi rural, aïllades o bé dins del nucli urbà | Un mínim de 20 habitacions individuals o dobles | Allotjament, amb manutenció o sense. Servei de restaurant amb categoria mínima de tres forquilles. Poden oferir altres serveis complementaris |
| <i>Casas rurales</i> | <i>De alquiler</i> <i>De alojamiento compartido</i> | Tres categories, identificades amb espigues, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Un mínim de 2 i un màxim de 12 habitacions individuals o dobles. Un màxim de 24 places | Allotjament i gaudi de l'habitatge. Poden oferir altres serveis complementaris relacionats amb l'entorn Allotjament, amb manutenció o sense. Poden oferir altres serveis complementaris |
| <i>Alojamientos rurales singulares (casas cueva, molinos de agua o cabañas)</i> | | | No s'especifica | |
| <i>Albergues rurales</i> | | | No s'especifica | |
| <i>Complejos de turismo rural</i> | La mateixa que els hotels apartament de tres estrelles | | Dos immobles o més amb un mínim de 21 places i un màxim de 250. 20 places màxim per immoble | |
| <i>Explotaciones de agroturismo</i> | Com a mínim l'equivalent a una espiga de les cases rurals | | Un màxim de 10 habitacions amb 20 places de capacitat màxima | Allotjament, amb manutenció o sense. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària |

Catalunya

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | | |
|---|---------------------------|----------|--|--|--|--|
| Casas de pagès o establiments d'agroturisme | Masia | | Medi rural, fora de nuclis de població de menys de 1.000 habitants | Dins la mateixa edificació no poden coexistir més de 15 places | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge | |
| | Masoveria | | | | Allotjament i ús i gaudi de l'habitatge. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària | |
| | Casa de poble compartida | | | | Medi rural, dins de nuclis de població de menys de 1.000 habitants | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| | Casa de poble independent | | | | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària | |
| Allotjaments rurals | Masia | | Medi rural, fora de nuclis de població de menys de 1.000 habitants | Dins la mateixa edificació no poden coexistir més de 15 places | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge | |
| | Masoveria | | | | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | |
| | Casa de poble compartida | | | | Medi rural, dins de nuclis de població de menys de 1.000 habitants | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| | Casa de poble independent | | | | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | |

Comunitat de Madrid

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
| <i>Hotel rural</i> | Tres categories identificades amb fulles de roure, segons la qualitat de les instal·lacions i serveis | Medi rural i en els nuclis urbans de municipis de menys de 15.000 habitants | Un mínim de 4 places i un màxim de 100 | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| <i>Casa rural</i> | | | Un mínim de 4 places i un màxim de 20 | |
| <i>De uso compartido</i> | | | | |
| <i>De uso integral</i> | | | | |
| <i>Apartamento de turismo rural</i> | Tres categories identificades amb fulles de roure, segons la qualitat de les instal·lacions i serveis | | Un mínim de 2 places i un màxim de 8 per cada unitat d'allotjament | |

Comunitat Foral de Navarra

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|--------------------------------------|---|---|--|--|
| <i>Casas rurales de habitaciones</i> | Tres categories, identificades amb fulles, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Medi rural, en nuclis de població de menys de 3.000 habitants o, en el cas que aquesta sigui superior, ha d'estar situat a una distància igual o superior a 200 metres del nucli urbà | Un mínim d'una habitació doble i un màxim de 16 places fixes, més 2 de supletòries | Allotjament i esmorzar. Ús de la cuina o servei d'àpats. Altres serveis complementaris |
| <i>Casas rurales vivienda</i> | | | | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense |

Comunitat Valenciana

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | |
|---|----------------------------|--|--|--|--|
| Casa rural o establiments d'agroturisme | Casa de poble | Categories estàndard i superior, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis. La categoria superior pot obtenir el qualificatiu de «luxe» | Zones interiors de la Comunitat Valenciana, dins del nucli urbà | Un màxim de 16 places | En allotjament compartit: allotjament, servei d'esmorzar i servei optatiu de manutenció o bé facilitar l'accés a cuina |
| | Masies, alqueries i riurau | Zones interiors de la Comunitat Valenciana, en edificis aïllats de més de 50 anys (des del 2005) | | | En allotjament no compartit: allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense |
| Alberg turístic | | Zones interiors de la Comunitat Valenciana, en instal·lacions col·lectives d'habitacions múltiples | Un mínim de 17 places i una estada no superior als 15 dies | Allotjament i activitats esportives, culturals i d'oci relacionades amb l'entorn Servei d'esmorzar i àpats optatiu o bé facilitar l'accés a la cuina | |
| Acampada en finca particular amb habitatge en ús | | Zones interiors de la Comunitat Valenciana, en terrenys de propietat particular amb un habitatge en ús | Un màxim de 16 persones, o la instal·lació de 3 tendes de campanya o 3 caravanes, per a una estada màxima de 15 dies | Allotjament i ús dels espais per a la higiene personal i la neteja de la roba. Poden facilitar la utilització d'altres estances de la casa. Poden oferir serveis d'àpats | |
| <p>Els hotels i hostals poden obtenir la classificació de rural sempre que la capacitat d'allotjament no sigui superior a les 50 places i estigui ubicat en un edifici considerat masia, alqueria o riurau i en poblacions de menys de 5.000 habitants (fora del nucli de població si tenen més de 5.000 habitants).</p> <p>Els apartaments turístics, les vil·les, els xalets, bungalows i similars poden obtenir la classificació de rural sempre que la capacitat d'allotjament no sigui superior a les 16 places i l'edifici on estigui respongui a les característiques arquitectòniques de la zona.</p> | | | | | |

Extremadura

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|---|---|---|
| <i>Casa rural</i> | <i>De alojamiento compartido</i> | Dues o tres alzines, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Medi rural, aïllades o bé en nuclis rurals de les poblacions de menys de 5.000 habitants. En el cas d'hotels rurals, excepcionalment, en municipis de fins a 10.000 habitants | Un mínim de 3 habitacions i de 6 places i un màxim de 8 habitacions i de 16 places | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| | <i>De alojamiento no compartido</i> | | | | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense |
| <i>Hoteles rurales</i> | Una única categoria | | | Un mínim de 10 habitacions i de 20 places i un màxim de 30 habitacions i de 60 places | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| <i>Apartamentos rurales</i> | | | Un màxim de 2 habitacions dobles per apartament | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | |

Galícia

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis | | |
|---|-------------------------------------|------------|--|---|---|---|
| Grup A: <i>pazos, castillos, monasterios, casas grandes i casas rectorales</i> | <i>De alojamiento compartido</i> | Medi rural | Un mínim de 5 habitacions dobles i un màxim de 15. Algunes excepcions segons les característiques de l'establiment | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge | | |
| | <i>De alojamiento no compartido</i> | | | Allotjament i ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | | |
| Grup B: <i>casas de aldea</i> | <i>De alojamiento compartido</i> | | | Un mínim de 3 habitacions dobles i un màxim de 10 | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge | |
| | <i>De alojamiento no compartido</i> | | | | Allotjament i ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense | |
| Grup C: <i>casas de labranza (agroturismo)</i> | <i>De alojamiento compartido</i> | | | | Un mínim de 2 habitacions dobles i un màxim de 10 | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària |
| Grup D: <i>aldeas de turismo rural</i> | <i>De alojamiento compartido</i> | | | | Un màxim de 7 habitacions per casa i un màxim de 50 pel conjunt de 3 cases, com a mínim, situades en el mateix nucli rural, que guardin una distància entre elles de 500 metres com a màxim | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| | <i>De alojamiento no compartido</i> | | | | | Allotjament, servei de restaurant i bar, i activitats d'oci i temps lliure |

Illes Balears

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|--------------------------------|------------|------------|--|--|
| Hotel rural | | Medi rural | Un màxim de 25 unitats d'allotjament amb un màxim de 50 places | Allotjament, esmorzar i mitja pensió. També es pot oferir pensió completa |
| Agroturisme | | | Un màxim de 12 unitats d'allotjament amb un màxim de 24 places | Allotjament, serveis de berenar. També es pot oferir mitja pensió o pensió completa |
| Turisme d'interior | | | Un màxim de 8 unitats d'allotjament amb un màxim de 16 places | |
| Altres ofertes complementàries | | | | Altres serveis turístics complementaris compatibles amb qualsevol altra modalitat de servei turístic prestat en medi rural |

La Rioja

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|--|------------|--|---------------------------------------|---|
| <i>Casas rurales de alquiler completo</i> | | Medi rural, en poblacions de no més de 1.500 habitants | Un mínim de 4 places i un màxim de 16 | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge |
| <i>Casas rurales de alquiler compartido o por habitaciones</i> | | | | Allotjament, amb mantenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |

País Basc

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|--------------------------|---|------------|--|--|
| <i>Agroturismo</i> | | Medi rural | Un mínim de 4 places i un màxim de 12 en el servei d'allotjament en habitacions. Un màxim de 10 places en el servei d'allotjament d'una dependència o de la totalitat | Allotjament, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge. Dret a utilitzar la cuina |
| <i>Hotel rural</i> | | | Un màxim de 40 places | Allotjament, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris |
| <i>Casa rural</i> | <i>Habitaciones de viviendas particulares</i> | | Màxim de 12 places | Allotjament, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| | <i>Viviendas turísticas vacacionales</i> | | Màxim de 10 places | |
| <i>Camping rural</i> | | | Un màxim de 20 places o 5 tendes o caravanes | Allotjament i ús dels espais per a la higiene personal i la neteja de la roba. Poden facilitar la utilització d'altres estances de la casa. Poden oferir serveis d'àpats |
| <i>Apartamento rural</i> | | | Un màxim de 24 places | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense |

Principat d'Astúries

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|-----------------------------|---|--|-----------------------|--|
| <i>Hotel rural</i> | Cinc categories identificades per estrelles, d'una a cinc, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Ubicats en assentaments tradicionals de població de menys de 500 habitants, o en sòls no urbanitzables | Un màxim de 36 places | Allotjament, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'establiment. En el cas que tinguin l'especialitat d'agroturisme, poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària |
| <i>Casas de aldea</i> | <p><i>Contratación individualizada de habitaciones</i></p> <hr/> <p><i>Contratación íntegra del inmueble</i></p> | Tres categories identificades per trisqueles, d'una a tres, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | Un màxim de 15 places | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. En el cas que tinguin l'especialitat d'agroturisme, poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària |
| <i>Apartamentos rurales</i> | Quatre categories identificades per claus, d'una a quatre, segons la qualitat de les instal·lacions i els serveis | | Un màxim de 36 places | Allotjament, ús i gaudi de l'habitatge. En el cas que tinguin l'especialitat d'agroturisme, poden oferir altres activitats complementàries lligades a les activitats de l'explotació agrària |

Regió de Múrcia

| Denominació | Categories | Ubicació | Capacitat | Serveis |
|---|--|--|---|---|
| Grup A: <i>hospedería rural</i> | En funció de la seva tipologia: <i>casa torre, alquería, casa almazara, casa molino, casa huerto, casa palacio</i> o qualsevol altra que respongui a la idiosincràsia arquitectònica de la regió | Ubicades fora del litoral i dels nuclis urbans dels municipis costaners. Es poden ubicar dins o fora del nucli rural | Un màxim de 12 places si estan dins del nucli rural | Allotjament, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |
| Grup B: <i>casas rurales de alquiler</i> | | | Un màxim de 16 places si estan fora del nucli rural | Allotjament i ús i gaudi de l'habitatge. Amb serveis complementaris o sense |
| Grup C: <i>casas rurales en régimen compartido</i> | | | | Allotjament i esmorzar, amb manutenció o sense, i altres serveis complementaris. Ús i gaudi dels elements comuns de l'habitatge |

Recull legislatiu

| Comunitat autònoma | Administració i departament implicat | Legislació |
|--------------------|--|---|
| Andalusia | <i>Junta de Andalucía. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte</i> | <i>Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo. Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas. Capítulo XVI «Medidas sobre la sostenibilidad y calidad del turismo», artículo 165. Modificación de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo. Decreto 20/2002, de 29 de enero, de turismo en el medio rural y turismo activo.</i> |
| Aragó | <i>Gobierno de Aragón. Departamento de Industria, Comercio y Turismo</i> | <i>Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón. Ley 3/2010, de 7 de junio, por la que se modifica parcialmente la Ley 6/2003, de 27 de febrero, del Turismo de Aragón. Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados viviendas de turismo rural.</i> |
| Canàries | <i>Gobierno de las Canarias. Consejería de Turismo</i> | <i>Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Ley 19/2003, de 14 de abril, por la que se aprueban las Directrices de Ordenación General y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias. La tercera disposición adicional modifica algunos artículos de la Ley 7/1995. Ley 14/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la actividad turística de alojamiento.</i> |
| Cantàbria | <i>Gobierno de Cantabria. Consejería de Cultura, Turismo y Deporte</i> | <i>Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria. Decreto 83/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.</i> |
| Castella i Lleó | <i>Junta de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo</i> | <i>Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León. Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León. Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de turismo rural. Orden de 27 de octubre de 1995, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, de desarrollo del Decreto 84/1995, de 11 de mayo, de ordenación de alojamientos de turismo rural.</i> |

| Comunitat autònoma | Administració i departament implicat | Legislació |
|----------------------------|--|---|
| Castella-la Manxa | <i>Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Vicepresidencia y Consejería de Economía y Hacienda</i> | <p><i>Ley 8/1999, de 26 de mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla-La Mancha.</i></p> <p><i>Decreto 93/2006, de 11-07-2006, de ordenación del alojamiento turístico en el medio rural de Castilla-La Mancha.</i></p> <p><i>Decreto 205/2001, de 20-11-2001, sobre régimen de precios y reservas en los establecimientos turísticos.</i></p> <p><i>Decreto 4/1989, de 16 de enero, de ordenación y clasificación de establecimientos hoteleros.</i></p> <p><i>Orden de 25/10/2006, de la Consejería de Industria y Tecnología, por la que se establecen las placas identificativas de los alojamientos turísticos en el medio rural y se especifican las dotaciones mínimas.</i></p> |
| Catalunya | <i>Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Ocupació</i> | <p><i>Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.</i></p> <p><i>Decret 183/2010, de 23 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic.</i></p> <p><i>Resolució MAH/2151/2009, de 15 de juliol, per la qual s'estableixen els criteris ambientals per a l'atorgament del distintiu de garantia de qualitat ambiental als establiments de turisme rural.</i></p> |
| Comunitat de Madrid | <i>Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Dirección General de Turismo</i> | <p><i>Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid, incluye en su artículo 25 los establecimientos de turismo rural entre los que prestan actividad turística de alojamiento.</i></p> <p><i>Ley 1/2003, de 11 de febrero, de Modificación de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.</i></p> <p><i>Decreto 117/2005, de 20 de octubre, de autorización y clasificación de alojamientos de turismo rural en la Comunidad de Madrid.</i></p> <p><i>Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.</i></p> |
| Comunitat Foral de Navarra | <i>Gobierno de Navarra. Departamento de Cultura y Turismo</i> | <p><i>Ley Foral 7/2003, de 14 de febrero, de Turismo.</i></p> <p><i>Decreto Foral 243/1999, de 28 de junio, por el que se regula el alojamiento en casas rurales.</i></p> <p><i>Decreto Foral 10/2011, de 14 de febrero, de modificación de diversos reglamentos en materia de turismo</i></p> |

| Comunitat autònoma | Administració i departament implicat | Legislació |
|----------------------|---|--|
| Comunitat Valenciana | <i>Generalitat Valenciana. Conselleria de Turisme</i> | <i>Llei 3/1998, de 21 de maig, de la Generalitat Valenciana, de turisme de la Comunitat Valenciana.</i> <i>Decret 188/2005, de 2 de desembre, regulador de l'allotjament turístic rural en l'interior de la Comunitat Valenciana.</i> <i>Decret 206/2010, de 3 de desembre, del Consell, pel qual es modifiquen els decrets reguladors de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana.</i> |
| Extremadura | <i>Junta de Extremadura. Consejería de Cultura y Turismo</i> | <i>Ley 2/1997, de 20 de marzo, de Turismo de Extremadura.</i> <i>Decreto 87/2007, de 8 de mayo, de ordenación y clasificación del alojamiento turístico en el medio rural.</i> |
| Galícia | <i>Conselleria de Cultura e Turismo</i> | <i>Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de Turismo de Galicia.</i> <i>Decreto 191/2004, de 29 de julio, de establecimientos de turismo rural. DOG de 10 agosto de 2004, núm. 154/2004.</i> <i>Decreto 142/2006, de 27 de julio, por el que se modifica el Decreto 191/2004, de 29 de julio, de establecimientos de turismo rural.</i> |
| Iles Balears | <i>Govern de les Illes Balears. Conselleria de Turisme i Treball</i> | <i>Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.</i> <i>Llei 9/2002, de 12 de desembre, per a la modificació de la Llei 2/1999, de 24 de març, general turística de les Illes Balears.</i> <i>Decret 13/2011, de 25 de febrer, pel qual s'estableixen les disposicions generals necessàries per facilitar la llibertat d'establiment i de prestació de serveis turístics, la regulació de la declaració responsable i la simplificació dels procediments administratius en matèria turística</i> |
| La Rioja | <i>Gobierno de La Rioja. Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial</i> | <i>Ley 2/2001, de 31 de mayo del 2001, de Regulación del Turismo en La Rioja.</i> <i>Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Regulación del Turismo en La Rioja.</i> <i>Decreto 26/2000, de 19 de mayo, por el que se aprueba el reglamento regulador de los alojamientos turísticos en casas rurales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.</i> |
| | | |

| Comunitat autònoma | Administració i departament implicat | Legislació |
|----------------------|---|--|
| País Basc | <i>Gobierno Vasco. Departamento de Industria, Comercio y Turismo</i> | <p><i>Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.</i></p> <p><i>Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Ordenación del Turismo.</i></p> <p><i>Decreto 317/1996, de 24 de diciembre, por el que se regulan los derechos y las obligaciones del usuario turístico.</i></p> <p><i>Decreto 128/1996, de 28 de mayo, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural, modificado por el Decreto 210/1997, de 23 de septiembre.</i></p> <p><i>Decreto 191/1997, de 29 de julio, por el que se regulan los apartamentos turísticos, las viviendas turísticas vacacionales, los alojamientos en habitaciones de casas particulares y las casas rurales.</i></p> |
| Principat d'Astúries | <i>Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Cultura y Turismo</i> | <p><i>Ley 7/2001 del Principado de Asturias, de 22 de junio, de Turismo.</i></p> <p><i>Ley 10/2010 del Principado de Asturias, de 17 de diciembre, de tercera modificación de la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.</i></p> <p><i>Decreto 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural.</i></p> <p><i>Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca «Casonas asturianas».</i></p> <p><i>Resolución 10 de octubre de 2005, de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca «Casonas asturianas».</i></p> |
| Regió de Múrcia | <i>Gobierno de la Región de Murcia. Consejería de Cultura y Turismo</i> | <p><i>Ley 11/1997, de 12 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.</i></p> <p><i>Decreto 76/2005, de 24 de junio, por el que se regulan los alojamientos rurales.</i></p> <p><i>Orden de 20 de julio de 2006 de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo, por la que se determinan los distintivos de los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales, alojamientos rurales, establecimientos hoteleros y establecimientos de restauración de la Región de Murcia.</i></p> |
| | | |



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Atenció
a les Persones**

Servei de Suport a les Polítiques de Consum

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

Edifici Serradell-Trabal

08035 Barcelona

Tel. 934 022 143 · Fax 934 049 193

www.diba.cat/consum