

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

719

DECRETO 6/2015, de 27 de enero, de segunda modificación del Decreto por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, y de tercera modificación del Decreto por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.

El Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros hasta ahora en vigor, mantiene una clasificación hotelera atendiendo a determinada estructura arquitectónica y diversos requisitos técnicos, teniendo menos en cuenta aspectos como la calidad en el servicio a la clientela, aspectos éstos muy valorados por los viajeros y viajeras.

El Decreto 102/2001, de 29 de mayo, recibió una primera modificación mediante el Decreto 201/2013, de 16 de abril, incorporándose el régimen de declaración responsable contenido en la Ley 6/194, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo; también se llevaron a cabo otras modificaciones puntuales que afectaban al seguro de responsabilidad civil, al régimen de dispensas y al régimen de reservas, principalmente. Mediante esta norma se realiza una segunda modificación, que afecta principalmente al régimen de las dispensas y a los cambios de categoría y grupo.

El artículo 28 ter de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de ordenación del turismo, fija un régimen de dispensas en los alojamientos turísticos indicando en su apartado 3 que las mismas se equilibrarán atendiendo a la concurrencia de otros factores compensatorios, como la oferta de servicios complementarios o condiciones adicionales a los que les correspondería según grupo y categoría. En el presente Decreto, en desarrollo de la ley sectorial, se especifican los factores que compensan las carencias en el cumplimiento de los requisitos exigidos. Mediante la modificación que se hace del artículo 13, se incorpora al Decreto 102/2001, de 29 de mayo, el anexo 3, que contiene la relación de factores compensatorios, estableciéndose un porcentaje mínimo de servicios complementarios a cumplir según la categoría que el establecimiento quiera ostentar, conforme se recoge en el artículo 16.2 de la Ley 6/1994; medida tendente a desarrollar las ofertas complementarias de servicios y ampliación de la oferta de calidad.

También, se especifican unos límites en las dispensas, que se recogen en el anexo 2; es decir, los requisitos dispensables para todos los establecimientos en general y concretamente para los hoteles de capacidad igual o inferior a 40 plazas.

Además, se recoge específicamente la dispensa directa en los establecimientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico acreditado y en edificios rehabilitados que respondan a la arquitectura tradicional típica de la zona. Se determina la dispensa en esos establecimientos, si bien fijándose al establecimiento hotelero el cumplimiento de unos factores compensatorios mediante un baremo diferenciado según categoría. Este mismo criterio se extiende a la concesión de dispensa a aquellos establecimientos que aporten acreditaciones relativas al cumplimiento de un determinado nivel de calidad, previo cumplimiento, igualmente, de determinados factores compensatorios, mediante un baremo diferenciado según categoría. En ambos casos se persigue mejorar la calidad de la oferta turística.

Y así mismo, en desarrollo de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 8 de la Ley 6/1994, de 16 de marzo, se regula expresamente, dada su trascendencia, el procedimiento a seguir en caso de modificación de los requisitos declarados que supongan un cambio de categoría y de grupo.

Este Decreto contiene otra serie de modificaciones de segundo orden, como son los cambios de denominación de los títulos y capítulos y el nombramiento de una persona que asuma la responsabilidad de la gestión de la empresa ante la persona usuaria y la Administración de Turismo; asimismo, se incluye una cláusula de mantenimiento de la clasificación en tanto se cumplan los requisitos de la categoría del establecimiento.

El Decreto 199/2003, de 2 de setiembre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco, ha sido modificado en dos ocasiones: en la primera, para modificar la composición y contenido del registro recogida en el artículo 6, y en la segunda, para adecuarlo a la modificación realizada en la Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación de Turismo por la Ley 7/2012, de 23 de abril. En el presente Decreto se incorpora mediante una disposición adicional una modificación que afecta no solo a los establecimientos hoteleros, sino a todas las empresas turísticas. El objeto de esta modificación no es otro que establecer el requisito de que las empresas turísticas, incluyan en toda la publicidad del establecimiento su número de identificación a fin, por un lado, de garantizar a la persona usuaria turística total transparencia y seguridad en los servicios contratados, y por otro lado, garantizar el derecho a una información exacta, objetiva, y completa sobre todos los servicios ofertados.

Todas estas medidas se adoptan con el fin de asegurar los fines y objetivos de la Ley 6/1994, entre los que se encuentran la mejora en la calidad de la oferta turística, el desarrollo de ofertas complementarias de servicios y la protección de la persona usuaria turística.

En su virtud, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, a propuesta de la Consejera de Desarrollo Económico y Competitividad, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 27 de enero de 2015,

DISPONGO:

Artículo primero.— Se modifica el nombre del Capítulo II, del Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, que pasa a denominarse «Del Procedimiento y ejercicio de la actividad».

Artículo segundo.— Se da una nueva redacción al artículo 13 del Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, quedando redactado en los siguientes términos:

«Artículo 13.— Dispensa.

1.— El departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes podrá, previo informe técnico, a petición de la persona titular del establecimiento, dispensar razonadamente con carácter excepcional a un establecimiento determinado, de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas establecidas en el Capítulo III del presente Decreto, siempre y cuando no implique un menoscabo sustancial en la calidad de los servicios prestados, ni genere confusión sobre la clasificación del establecimiento.

2.— Serán dispensables los incumplimientos en establecimientos instalados en edificios de singular valor arquitectónico acreditado, en edificios rehabilitados ubicados en cascos históricos y en edificios rehabilitados que respondan a la arquitectura tradicional típica de la comarca o zona, especialmente los relativos a medidas preceptivas, cuando quede acreditada la existencia de limitaciones arquitectónicas o urbanísticas o derivadas de normativa sectorial. Así mismo también serán dispensables los incumplimientos en aquellos establecimientos que estando asociados a una red o cadena de hoteles de reconocido prestigio internacional y acreditada calidad, sean

objeto por parte de ésta, de revisiones, controles e inspecciones periódicas en relación a su categoría y servicios, obteniendo un reconocimiento de nivel alto o de excepción y así lo acrediten ante la Administración Turística.

3.– En el resto de los establecimientos no señalados en el apartado anterior, podrá ser dispensado el incumplimiento de alguno o algunos de los requisitos y condiciones mínimas según lo establecido en el anexo 2.

4.– Las carencias derivadas de los incumplimientos señalados en los dos puntos anteriores, serán compensadas conforme al siguiente baremo según categoría, con servicios o factores que se detallan en el anexo 3, los cuales tendrán que suponer una mejora con respecto a los que se exigen en la correspondiente categoría:

Categoría:	Porcentaje mínimo
1 estrella:	10%
2 estrellas:	20%
3 estrellas:	40%
4 estrellas:	60%
5 estrellas:	90%

Los porcentajes hacen referencia al total de factores que se incluyen en el anexo 3.

5.– No obstante, cuando la medida de dispensa se refiera a instalaciones, servicios o a elementos que pudieran afectar o tener incidencia en la seguridad del edificio, deberán adoptarse otras soluciones alternativas que garanticen la seguridad del mismo y así se haga constar por las entidades que intervengan preceptivamente en el visado técnico, la supervisión y el informe del proyecto, cuando consideren suficientemente justificada, técnica y documentalmente su necesidad, derivada de la singularidad del proyecto. En la documentación que se aporte a la Administración Turística, constará expresamente que el establecimiento cumple las condiciones de seguridad y de protección contra incendios de los edificios establecidas en la normativa vigente.

6.– Deberá solicitarse, siguiendo el modelo oficial disponible en los lugares establecidos en la disposición adicional tercera de la presente norma, y obtenerse, con carácter previo a la presentación de la correspondiente declaración responsable, la dispensa del órgano competente en materia de turismo, acompañando al escrito de solicitud los documentos justificativos de la dispensa solicitada.

7.– En la solicitud se especificará el requisito o requisitos para los que se solicita la dispensa, así como las circunstancias que motivan la solicitud de dispensa y aquellas relativas a las instalaciones, servicios y mejoras que se incorporen y permitan valorar el incumplimiento.

8.– El órgano competente en materia de Turismo debe resolver y notificar la resolución de dispensa en el plazo de tres meses.

9.– Si dentro del plazo establecido al efecto, el órgano competente en materia de Turismo no notifica resolución expresa, las personas interesadas han de entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes de dispensa.

10.– La concesión de la dispensa implicará el mantenimiento de los factores compensatorios, y con carácter general, el mantenimiento de las condiciones tenidas en cuenta para su concesión; en el caso de que fueran a modificarse se precisará solicitar nuevamente su dispensa».

Artículo tercero.– Se modifica el apartado 1 del artículo 15 del Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, quedando redactado en los siguientes términos:

«1.– La persona titular del establecimiento designará, además de su representante legal, tal y como se indica en el artículo 9.1.f), una persona que asuma la responsabilidad de la gestión de la empresa ante la clientela y ante el departamento competente en materia de Turismo; pudiendo recaer ambas designaciones en la misma persona».

Artículo cuarto.– Se añade en el Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, un Capítulo V bis cuyo texto es el siguiente:

«Capítulo V bis.

DEL CAMBIO DE CATEGORÍA Y DEL CAMBIO DE GRUPO

Artículo 41.– Cambio de Categoría a otra superior.

1.– Aquellos establecimientos hoteleros que deseen cambiar de categoría a otra superior deberán cumplir los requisitos establecidos para la categoría a la que quieren acceder, realizando las modificaciones sustanciales a que hace referencia el artículo 12.1 del presente Decreto. Hechas estas modificaciones, deberán presentar ante la Administración Turística, la correspondiente declaración responsable, en la que manifiesten que cumplen con los requisitos establecidos para la categoría correspondiente.

2.– No obstante lo establecido en el apartado 1, los establecimientos hoteleros a que se refiere en el apartado 2 del artículo 13, podrán solicitar por escrito, y dentro de cada grupo, la dispensa de alguno o algunos de los requisitos exigidos para su clasificación en una categoría superior a la que les corresponde, de acuerdo con el sistema excepcional de dispensas que se establece en este artículo. En este caso con carácter previo a la presentación de la declaración responsable, deberán presentar la correspondiente solicitud de dispensa. A la solicitud de dispensa en estos supuestos de cambio de categoría, se adjuntará una declaración que recoja los requisitos que no cumple el establecimiento y los factores o servicios compensatorios que presta o va a prestar y la forma en que lo hace o lo hará, teniendo en cuenta el baremo incluido en el apartado 2 del artículo 13; pudiéndose adjuntar cualquier documento que corrobore todo lo indicado en esa declaración.

3.– La dispensa que se establece en este artículo, sólo podrá concederse una única vez al mismo establecimiento y requerirá que el establecimiento hotelero tenga tanto el inmueble como todas sus instalaciones en un óptimo estado de conservación y funcionamiento.

4.– Recibida la solicitud de dispensa, se procederá en los términos y con los efectos previstos en los apartados 5 y 6 del artículo 13.

Artículo 42.– Del cambio de grupo: de grupo 2.º (pensión) a grupo 1.º (hotel).

1.– Aquellas pensiones que deseen cambiar al grupo de hoteles, deberán cumplir con las exigencias impuestas al grupo 1.º en lo referente a su consideración como un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, además de los requisitos mínimos establecidos para la categoría a la que quieren acceder del grupo de hoteles.

2.– La categoría a la que quieran acceder del grupo 1.º no superará la categoría que ostentan en el grupo de pensiones.

3.– Las pensiones que cumplan lo establecido en el apartado 1 de este artículo, presentarán una declaración responsable, indicando el grupo y categoría a la que quieren acceder.

4.– Todo establecimiento hotelero para acogerse al cambio de grupo que se establece en este artículo, deberá tener tanto el inmueble como todas las instalaciones en un óptimo estado de conservación y funcionamiento».

Artículo quinto.– El artículo 41 del Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, pasa a ser artículo 43.

Artículo sexto.– Se incluyen en el Decreto 102/2001, de 29 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, el anexo 2 y el anexo 3 que figuran en el anexo del presente Decreto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Se incluye en el Decreto 199/2003, de 2 de setiembre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco, un nuevo artículo 5 bis, cuyo texto es el siguiente:

«Artículo 5 bis.– Obligación de incluir el número de identificación.

Complementariamente al resto de obligaciones que tienen las empresas y establecimientos turísticos en relación con la publicidad de los servicios ofertados, deberán incluir en todo tipo de publicidad que les anuncie, en todo documento o factura que elaboren, en cualquier medio, sistema, vía o fórmula que tenga establecido o establezca para la contratación de reservas de plazas, su número de identificación en el Registro de Empresas Turísticas del País Vasco».

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

Las solicitudes de dispensa que estuvieran sin resolver a la entrada en vigor del presente Decreto se tramitarán y resolverán conforme a las disposiciones vigentes al tiempo de la solicitud.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

Lo dispuesto en la Disposición Adicional entrará en vigor trascurrido un mes desde la publicación del presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se faculta a la persona titular del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de Turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 27 de enero de 2015.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

La Consejera de Desarrollo Económico y Competitividad,
MARÍA ARANZAZU TAPIA OTAEGUI.

ANEXO AL DECRETO 6/2015, DE 27 DE ENERO.

«ANEXO 2

REQUISITOS DISPENSABLES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS REFERIDOS EN EL
ARTÍCULO 13.3

1.– Para todos los establecimientos:

- Anchura de escalera: reducción no superior al 10% (*).
- Anchura de pasillo: reducción no superior al 10% (*).
- Superficie de salones y comedores: reducción no superior al 5% de la superficie requerida, en su conjunto.
- La existencia de habitaciones individuales.
- Superficie de las habitaciones: reducción no superior al 5%, en su conjunto.
- Superficie de baños: reducción no superior al 15% en las habitaciones dobles y al 10% en las individuales, en su conjunto.
- Altura de las habitaciones no abuhardilladas: reducción no superior al 4%.
- Superficie del hueco de ventilación: reducción global no superior al 20%.

(*) La posible reducción de las anchuras de salidas y pasillos podrá hacerse siempre que no afecte al cálculo de anchuras de las vías de evacuación realizado conforme a la normativa vigente.

2.– Para los hoteles con capacidad igual o inferior a 40 plazas:

- Entrada de servicio.
- Escalera de servicio.
- Montacargas.
- Instalaciones para el personal de servicio. Independizadas por sexo. En todo caso, deberá disponer de un vestuario, como mínimo, y preservarse su utilización por ambos sexos separadamente».

«ANEXO 3

RELACIÓN DE SERVICIOS O FACTORES COMPENSATORIOS

Nota: Grupo A. Son factores relacionados con las infraestructuras.

Grupo B. Son factores relacionados con los servicios.

UBICACIÓN

1.– Céntrico.

2.– En un lugar tranquilo, fuera del alcance de molestias de tipo acústico (carretera muy transitada, ferrocarril, aeropuerto, fábrica, etc.).

3.– En un entorno de belleza natural (en contacto con la naturaleza con acceso directo) o en un paraje natural privilegiado en entorno de costa o en la montaña o en el campo, etc.

ESTABLECIMIENTO

GRUPO A

1.– La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente.

2.– La recepción se ubica en un área separada o funcionalmente independiente.

3.– Salón de TV tranquilo sin molestias acústicas.

4.– Acceso gratuito a internet wifi en zonas comunes.

5.– Sala de lectura, escritura y/o biblioteca cómoda sin ruidos y con temperatura agradable.

6.– Sala de conferencias o sala para trabajar en grupo, con infraestructura apropiada (pantalla, cañón, conexión a internet, etc.).

7.– Señalización en el establecimiento personalizada, cuidada, clara y visible.

8.– Certificación medio-ambiental.

9.– Homepage de la página web real y actualizado, multilingüe, con sistema de reserva on-line, mapa de ubicación y de acceso y sistemas de comentarios on-line de la clientela.

10.– Perfecta insonorización entre las habitaciones y el resto del establecimiento (restaurante, bar, sala de reuniones, salón de TV, cocina, etc.).

11.– Servicio de restaurante y bar-cafetería diferenciados.

12.– Certificado de gestión de la calidad según Normas ISO.

13.– Área recreativa en el exterior.

14.– Jardines y parques en zonas comunes, limpios, bien decorados y en perfecto estado de conservación y accesibles por escaleras y caminos.

15.– Terraza acondicionada para su uso durante todo el año.

16.– Terrazas.

17.– Parking en el establecimiento.

- 18.– Parking con plazas para autobuses.
- 19.– Acceso al parking en ascensor.
- 20.– Piscina climatizada en el establecimiento.
- 21.– Piscina en el establecimiento a disposición de la clientela.
- 22.– Jacuzzi en el establecimiento.
- 23.– Sauna en el establecimiento.
- 24.– Salas de masaje y su servicio.
- 25.– Spa, talasoterapia o balneario en el establecimiento.
- 26.– Gimnasio en el establecimiento.
- 27.– Sala de juegos con juegos a disposición de la clientela.
- 28.– Iluminación total de los espacios exteriores.
- 29.– Espacios exteriores bien equipados que invitan al reposo y a la relajación.
- 30.– Optimización de la energía [utilización de energías renovables (paneles solares)].
- 31.– Presencia de bombillas de ahorro energético, led, de bajo consumo.
- 32.– Habitaciones accesibles y adaptadas para personas con movilidad reducida.
- 33.– Uso de flor natural en los elementos decorativos y uso de olores y fragancias.
- 34.– Climatización en zonas comunes.
- 35.– Orientación visual, auditiva y táctil en zonas comunes.
- 36.– Sello verde de accesibilidad correspondiente al modelo de accesibilidad turística de Euskadi.

GRUPO B

- 37.– Personal de recepción con un servicio de 24 horas.
- 38.– Periódicos del día, incluyendo prensa internacional y revistas de actualidad.
- 39.– Servicio de lavandería (solamente en el caso de Pensiones), planchado y tintorería en el establecimiento o concertado.
- 40.– Servicio de aparcamiento.
- 41.– Servicio de equipajes.
- 42.– Personal de recepción y del servicio de bar y restaurante multilingüe.
- 43.– Venta de entradas o servicio de venta de entradas en recepción.
- 44.– Servicio de alquiler de coches.
- 45.– Servicio de información turística local y comarcal, de excursiones, experiencias, de recursos turísticos, de circuitos de senderismo, aconsejando a la clientela su dificultad, duración, prendas a utilizar, etc.

- 46.– Servicio de alquiler de bicicleta.
- 47.– Servicio de información y contacto con guías de turismo, guías de montaña, empresas de servicios turísticos.
- 48.– Servicio de información meteorológica y de transporte público.
- 49.– Sistema de gestión de quejas (aceptación, evaluación y respuesta).
- 50.– Sistema de evaluación de la clientela (servicio activo de recogida y evaluación de información sobre las opiniones de la clientela en cuanto a la calidad de los servicios, análisis de las debilidades y la realización de la mejora).
- 51.– Acompañamiento a la clientela a sus respectivas habitaciones durante su llegada.
- 52.– Teléfono, fotocopiadoras, ordenador e impresora disponible para la clientela, cortesía del establecimiento.
- 53.– Pago mediante tarjeta de crédito o débito.
- 54.– Atención personalizada por el propietario o propietaria del hotel o por su representante a la clientela, desde su llegada hasta su salida.
- 55.– Limpieza exquisita en el establecimiento.
- 56.– Tratamiento en el lugar de los residuos orgánicos.
- 57.– Servicio de transporte propio (transfer) del establecimiento.
- 58.– Servicio de guardería.
- 59.– Dominio del idioma de los signos por parte de alguna persona del establecimiento.
- 60.– Oferta diferenciada por tipo de clientela (bienestar; salud; calma y naturaleza; gastronomía; enología; práctica de deporte, como surf, ciclismo, montañismo, senderismo etc.; cultural; estancia en familia; negocios, seminarios, etc.).

HABITACIONES

Ruido.

GRUPO A

- 1.– La zona de alojamiento, en sí misma, está bien aislada: tabiques entre las habitaciones, puertas isofónicas o con absorción de ruidos y moquetas en las zonas de paso.
- 2.– Insonorización de las canalizaciones, ascensores y escaleras, así como de otros ruidos del exterior (ventanas dobles o acristalamientos obligatorios).
- 3.– Control de molestias acústicas provocadas por la celebración de bodas, banquetes y animaciones diversas.

Comunicaciones.

GRUPO A

- 1.– Acceso wifi gratuito.
- 2.– Tv plana digital de más de 32 pulgadas.

3.– Acceso a Internet (en grupo de pensiones).

GRUPO B

4.– Servicio de despertador.

Mobiliario.

GRUPO A

1.– Caja fuerte en todas las habitaciones.

2.– Climatización individualizada por habitación.

3.– Iluminación controlable desde la cama.

4.– Minibar.

5.– Colchones modernos que permitan un buen descanso, grosor mínimo de 18 cms.

6.– Mesa y silla de trabajo con luz directa.

7.– Espejo de cuerpo entero.

GRUPO B

8.– Mínimo 2 almohadas disponibles por cliente en habitación (4 en dobles).

9.– Planchado ropa en la habitación.

10.– Cubre colchones higiénicos (lavable, transpirable, de algodón o materiales sintéticos, anti-ácaros, abierto en la parte inferior).

11.– Limpieza especial de colchones cada 2 años (certificado de procedimiento).

BAÑOS.

GRUPO A

1.– Baño dotado de ducha y bañera separados.

2.– Mampara en bañera o en ducha.

3.– Colgador de toallas caliente.

4.– Ducha con columna de hidromasaje o bañera con hidromasaje en el baño de la habitación con control acústico.

GRUPO B

5.– Espejo complementario de aumento, flexible.

6.– Sistema anti vaho en el espejo.

7.– Secador de pelo mínimo 1.800 w de potencia.

8.– Productos de acogida: jabón de manos y ducha.

9.– Productos de acogida: cepillo de dientes, pasta, pañuelos, enseres de afeitarse, productos de higiene íntima, kit de costura, kit de manicura, esponja limpiapatos.

10.– Albornoz y zapatillas.

11.– Suelo antideslizante en duchas y bañeras.

12.– Báscula.

13.– Gramaje mínimo para felpa 400 gr.

Otros Servicios.

GRUPO A

1.– Batería de enchufes para carga de dispositivos.

2.– Disponer de habitaciones dobles con salón.

3.– Disponer de habitaciones comunicadas para familias.

GRUPO B

4.– Utensilios para escribir junto con bloc de notas.

5.– Guías, mapas, revistas de arte y turismo e información general.

6.– Olor agradable en la habitación.

7.– Oferta de té, café, etc. (cortesía del establecimiento).

SERVICIO DE COMEDOR (Restaurante) (si dispone de servicio).

GRUPO A

1.– Cómodo con música de fondo discreta y con iluminación adecuada.

2.– La disposición de las mesas preserva la intimidad de los comensales.

3.– Climatizado.

4.– Sin ruidos perturbadores.

GRUPO B

5.– Servicio de comedor con horario de almuerzo y de cena de al menos 2,5 horas.

6.– Comedor abierto 7 días a la semana.

7.– Opciones de banquete para la menos 50 personas.

8.– Oferta de comida a la habitación (room service) hasta las 22:00 h.

9.– Oferta de comida a la habitación (room service) durante 24 h.

10.– Cena fría para llegadas tardías.

11.– Menú de tres platos a escoger o carta o buffet.

12.– Cocina dietética (dietista o nutricionista).

13.– Carta de temporada.

14.– Cocina regional (la carta tiene una parte significativa de especialidades culinarias de la zona, comarca o territorio y los productos utilizados son en su mayoría de la zona).

15.– Menús especiales (celiacos, infantil, vegetariano, bajos en sodio, dieta blanda, etc.).

16.– Comida adaptada para las necesidades de los que practican deporte.

17.– Preparación de cesta de comida (pic-nic) si se encarga el día anterior.

18.– Atención personalizada a la clientela, profesional y atenta a sus necesidades.

19.– Carta del restaurante visualmente adaptada y en braille.

20.– Personal uniformado.

21.– Decoración floral en las mesas con flores naturales y velas en el servicio de cena.

BAR Y CAFETERÍA (si se dispone del servicio).

GRUPO A

1.– Sin ruidos perturbadores.

GRUPO B

2.– Oferta de bebidas en la habitación (room service) 16 h.

3.– Oferta de bebidas en la habitación (room service) 24 h.

4.– Carta de platos y de platos combinados, de vinos y bebidas.

5.– Atención personalizada, profesional, solícita y atenta a las necesidades de la clientela.

6.– Servicio de snacks (tipo sandwiches, bocadillos) o platos sencillos en las habitaciones (room service).

7.– Carta de la cafetería visualmente adaptada y carta en braille.

DESAYUNOS (Si tiene servicio).

GRUPO A

1.– La disposición de las mesas preservan la intimidad de los comensales.

GRUPO B

2.– Desayuno diario con servicio de al menos 3 horas, comenzando entre semana a las 7 am.

3.– Desayuno para personas madrugadoras desde las 5 am. hasta las 7 am. si se encarga previamente.

4.– Servicio de desayuno a las habitaciones (room service).

5.– Desayuno pensado especialmente por su aporte energético (cereales, huevos, queso, etc.).

6.– Atención personalizada, profesional, solícita y atenta a las necesidades de la clientela.

7.– Desayunos que primen la calidad del producto, productos eusko label y de proximidad.

8.– Desayunos para dietas especiales, intolerancias, con productos para personas celíacas, etc.

9.– Cocina caliente en desayunos.

10.– Desayuno que incluya: 3 variedades mínimo de zumos naturales exprimidos al momento; 3 variedades de pan; 3 variedades de leche; 3 variedades de cereales; 5 variedades diferentes de charcutería; 5 variedades diferentes de quesos; 5 tipos de fruta; 4 variedades de bollería diferentes; 5 variedades de té; chocolate a la taza».