



**520 HOSTELERIA**

**ESTABLIMENTS**

**ALLOTJAMENTS TURÍSTICS**

**3626**

Els establiments d'allotjament turístic (hotels, càmpings, turisme rural i apartaments turístics) tenen la consideració d'establiments oberts al públic i són de lliure utilització per qualsevol persona d'acord amb les condicions establertes a la normativa vigent, a les normes del reglament d'ús o de règim interior, si existeixen, i, en tot cas, a les regles de la bona convivència i d'higiene.

Les persones titulars dels establiments poden desallotjar les que incompleixin les regles de la bona convivència i higiene, així com les que pretenguin entrar o romandre en l'establiment amb una finalitat diferent de la destinada.

Les normes del reglament d'ús o de règim interior dels establiments d'allotjament turístic han d'estar a disposició immediata dels usuaris que les sol·licitin. Les normes de règim interior han d'estar redactades, com a mínim, en català, castellà, alemany, anglès i francès.

Els establiments d'allotjament turístic han de donar compliment a la normativa vigent sobre supressió de barreres arquitectòniques.

**HOTELS**

Són establiments que presten servei d'allotjament d'una manera habitual i a un preu, com a establiment únic o com a unitat empresarial d'explotació, tant si disposen de serveis complementaris com si no en disposen.

Es divideixen en dos grups: "Grup d'hotels" i "Grup d'hostals o pensions" que es diferencien per les mides de les habitacions i de les zones comunes, i per la quantitat i qualitat de serveis complementaris que presten

**- GRUP D'HOTELS:**

-- HOTELS: aquesta modalitat pot disposar d'un màxim d'un 40% d'unitats d'allotjament que siguin apartaments o estudis, sense que sigui considerada hotel apartament, sempre que formi part de la mateixa unitat d'explotació i estiguin situats en el mateix immoble o bé en un immoble d'ús exclusiu.

S'identifiquen amb la lletra H.

-- HOTELS APARTAMENT: s'identifiquen amb les lletres HA.

Els hotels i hotels apartament es classifiquen en set categories, classificades per estrelles daurades (una estrella o bàsic, dues estrelles, tres estrelles, quatre estrelles, quatre estrelles superior, cinc estrelles i "GL" o gran luxe).

-- BALNEARIS: establiments hotelers que disposen d'aigües mineromedicinals declarades d'utilitat pública pel departament competent i d'autorització sanitària. S'identifiquen amb la lletra H i un símbol propi complementari.

**- GRUP D'HOSTALS O PENSIONS:** es classifiquen en una categoria única identificada amb una P o una HS.

**CÀMPINGS**

Són espais d'ús públic, delimitats, destinats a la convivència agrupada de persones a l'aire lliure, en

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*

albergs mòbils (tendes de campanya, caravanes, autocaravanes o qualsevol enginy que pugui ser remolcat per un vehicle de turisme), albergs semimòbils (habitatges mòbils o qualsevol altre tipus d'alberg amb rodes que necessiti un transport especial per circular per carretera) i albergs fixos (bungalows i altres instal·lacions similars).

El titular del càmping pot oferir allotjament als usuaris en albergs fixos o semimòbils sense ultrapassar el 50% del total d'unitats d'acampada. En cap cas els albergs fixos poden ultrapassar el 40% del total d'unitats d'acampada.

Els càmpings es classifiquen d'acord amb les seves edificacions, instal·lacions i serveis en les categories de "luxe \*\*\*\*", "primera \*\*\*\*", "segona \*\*\*" i "tercera \*\*", i tenen els distintius corresponents: "L" "1a", "2a" o "3a". Aquest indicatiu s'ha de trobar situat de manera molt visible a l'accés del càmping i a l'entrada de la recepció.

#### - RECEPCIÓ I INFORMACIÓ

La recepció del càmping és el centre de relació amb els clients a efectes administratius i informatius. Sens perjudici de les obligacions derivades del compliment dels deures d'informació general, els càmpings han d'exposar a la recepció i de manera ben visible els documents i les dades següents:

- a) Habilitació municipal o una altra autorització sectorial, si escau.
- b) Dates de funcionament.
- c) Plànol de situació i límits de cada una de les unitats d'acampada amb la numeració corresponent.
- d) Plànol de situació dels extintors.
- e) Plànol de situació dels diferents serveis.
- f) Llista de preus.
- g) Llista d'horaris de funcionament dels diferents serveis, prohibició de circulació interior de vehicles, etc.
- h) Rètol amb la llegenda següent: "Està prohibit que les persones usuàries turístiques siguin propietàries d'albergs fixos o semimòbils en aquest càmping".

#### - OBLIGACIONS DE LA PERSONA TITULAR DE L'ESTABLIMENT DE CÀMPING

La persona titular de l'establiment de càmping està obligada al següent:

- a) Tenir cura del bon funcionament de totes les instal·lacions del càmping i un bon tracte amb els clients s per part de tot el personal de l'establiment.
- b) Vetllar per la bona convivència entre els clients i fer respectar amb autoritat les normes.
- c) Comunicar a l'autoritat competent qualsevol alteració de l'ordre públic, la comissió de delictes i els possibles casos de malalties contagioses.
- d) Retirar de l'establiment les pertinences abandonades pels clients o fer treure els elements instal·lats per clients quan consideri que són inadequats per al desenvolupament i ús normals de l'activitat de càmping.
- e) Controlar entrades i sortides de campistes, mitjançant el llibre de registre.
- f) Facilitar la informació que demanin els clients tant pel que fa al funcionament del càmping com pel que fa a informació turística.
- g) Vigilar el càmping.

#### TURISME RURAL

Són establiments oberts al públic dedicats a prestar, de forma habitual i a un preu, allotjament als turistes en habitacions o habitatges rurals.

Aquests establiments estan situats en el medi rural, fora o dins de nuclis de població de menys de 1000 habitants, integrats en edificacions preexistents anteriors a 1950, i respecten la tipologia arquitectònica de la zona.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic



No poden ésser considerats en cap cas establiments de turisme rural els ubicats en pisos, considerats com a habitatges independents en un edifici de diverses plantes, en règim de propietat horitzontal.

Es divideixen en dos grups, depenent de l'obtenció de rendes agràries per part del titular:

**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 i on els usuaris poden conèixer les tasques i activitats pròpies de l'explotació agrària a la qual estan vinculats.

Les cases de pagès es classifiquen en les modalitats següents:

- **MASIA:** habitatge unifamiliar fora de nucli, situat en el si d'una explotació agrícola, ramadera o forestal, que comparteix el pagès o pagesa amb els hostes i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- **MASOVERIA:** habitatge unifamiliar, fora de nucli de població i ubicat a la mateixa explotació on es troba l'habitatge on viu el pagès o pagesa. S'hi presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.
- **CASA DE POBLE COMPARTIDA:** habitatge unifamiliar dins de nucli de població, que comparteix el pagès o pagesa amb els hostes i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- **CASA DE POBLE INDEPENDENT:** habitatge unifamiliar, en nucli de població on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

**ALLOTJAMENTS RURALS:** són establiments en els quals el titular, que en tot cas ha de ser una persona física, no està obligat a obtenir-ne rendes agràries, ramaderes o forestals, però ha de residir efectivament o bé a la mateixa comarca o bé als municipis limítrofs, o bé a l' habitatge, depenent de la modalitat.

Els allotjaments rurals es classifiquen en les modalitats següents:

- **MASIA:** habitatge unifamiliar fora de nucli, situat en el si d'una explotació agrícola, ramadera o forestal, que comparteix el pagès o pagesa amb els hostes i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- **MASOVERIA:** habitatge unifamiliar, fora de nucli de població i ubicat a la mateixa explotació on es troba l'habitatge on viu el pagès o pagesa. S'hi presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.
- **CASA DE POBLE COMPARTIDA:** habitatge unifamiliar dins de nucli de població, que comparteix el pagès o pagesa amb els hostes i on es presta el servei d'allotjament en règim d'habitacions i, com a mínim, d'esmorzar.
- **CASA DE POBLE INDEPENDENT:** habitatge unifamiliar, en nucli de població on es presta el servei d'allotjament en règim de casa sencera.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic

## IDENTIFICACIÓ

Els establiments de turisme rural han d'estar convenientment senyalitzats amb el distintiu "TR". Aquest distintiu d'identificació 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.

## APARTAMENTS TURÍSTICS

Són apartaments turístics els edificis o conjunts continus formats per apartaments o estudis. Els apartaments turístics es classifiquen d'acord amb les categories previstes per als hotels apartament amb l'excepció de l'obligatorietat de disposar de salons, zones comunes i serveis sanitaris en espais comuns. Els establiments d'apartaments turístics s'identifiquen amb el distintiu "AT".

## 1. CONDICIONS DE CONTRACTACIÓ

### CONTRACTE

El contracte turístic d'allotjament és aquell mitjançant el qual la persona titular de l'establiment s'obliga a proporcionar allotjament amb altres serveis complementaris o sense. Aquest contracte es pot celebrar tant presencialment com a distància.

### ATENCIÓ I HORARIS D'OBERTURA

Els establiments d'allotjament turístic (hotels, càmpings, turisme rural i apartaments turístics) han de disposar d'un servei d'atenció permanent les 24 hores, ja sigui amb personal o bé amb mitjans tecnològics substitutius, i han de permetre l'accés les 24 hores del dia.

Hi ha d'haver un servei de recepció amb les característiques i horaris que s'especifiquen per a cada modalitat.

Els horaris i condicions de prestació del servei previst han d'ésser visibles i fàcilment copsables per les persones usuàries al lloc on es trobi ubicat el servei de recepció.

### PUBLICITAT D'ESTABLIMENTS I DE SERVEIS

Els establiments d'allotjament turístic han d'indicar, en la seva publicitat, el nom, grup, categoria i/o especialitat en què es classifiquen, així com tots els serveis propis de la categoria que no estiguin inclosos en el preu de la unitat d'allotjament.

### LLITS COMPLEMENTARIS

La instal·lació d'un llit complementari només es pot fer en habitacions dobles per a establiments hotelers i en habitacions dobles i triples en establiments de turisme rural, sempre a petició del client.

### SERVEI DE MENJADOR

L'establiment ha de donar publicitat del contingut i el preu de la pensió alimentària. La prestació del servei de menjador ha de tenir lloc dins l'horari assenyalat per la direcció de l'establiment, que en tot cas ha de constar d'un període mínim de dues hores, que pot ser ampliat per evitar aglomeracions, si escau. La presentació, la composició i la qualitat dels menjars han d'estar d'acord amb la categoria de l'establiment.

### FULL DE NOTIFICACIÓ DE PREUS

L'establiment ha de lliurar, abans de l'admissió del client, la informació dels preus que corresponen

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*

als serveis que s'han pactat inicialment, mitjançant qualsevol suport, on ha de constar:

- a) Nom, grup i categoria de l'establiment.
- b) Número o identificació de la unitat d'allotjament.
- c) Preu de la unitat d'allotjament i dels diferents serveis pactats.
- d) Data d'entrada i de sortida.
- e) Nombre màxim de persones que admet la unitat d'allotjament.
- f) Petició de llit complementari, si escau.
- g) Preu dels serveis inclosos i no inclosos en el servei d'allotjament.

El suport legalment vàlid, té valor de prova a efectes administratius, i l'establiment d'allotjament turístic l'ha de conservar durant un termini de sis mesos.

No és necessari lliurar el full quan s'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.

#### FACTURA

La factura ha de contenir les dades següents:

- a) la identificació de la persona titular de l'establiment.
- b) la identificació de l'establiment.
- c) la identificació de la persona usuària.
- d) la unitat d'allotjament utilitzada.
- e) el nombre de persones allotjades.
- f) la data d'entrada i de sortida, desglossada per dies.
- g) el preu global de la pernoctació o jornada, amb el desglossament dels serveis prestats no inclosos en el preu global de la pernoctació.

Les factures han de complir la resta de requisits generals previstos en l'ordenament.

#### FULLS OFICIALS DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

Tots els establiments d'allotjament turístic estan obligats a tenir fulls oficials de reclamació/denúncia a disposició immediata de les persones usuàries que els ho sol·licitin.

També s'ha de tenir en un lloc ben visible i fàcilment copsable per a les persones usuàries un cartell on s'anuncii la disponibilitat dels fulls oficials de reclamació/denúncia.

## 2. RESERVES

#### CONTESTACIÓ A LES PETICIONS DE RESERVA

Si l'establiment no dona resposta, a les peticions de reserva efectuades pels clients o clientes en el termini màxim de 24 hores, s'entén que la reserva no ha estat acceptada. De totes maneres, l'establiment ha d'informar, al més aviat possible, de forma fefaent, la persona o persones que havien sol·licitat la reserva de la no-acceptació i de les causes.

#### OBJECTE DE LA RESERVA

Quan els clients hagin obtingut confirmació de reserva d'unitats d'allotjament concretes, amb l'especificació del número o ubicació, els titulars dels establiments han de posar-les a la seva disposició en la data convinguda.

Si la reserva fos per unitats d'allotjament indeterminades, s'han de posar a disposició dels clients les que reuneixen les característiques pactades.

#### PAGA I SENYAL

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*

Els titulars dels establiments d'allotjament poden exigir al client que faci una reserva, un avançament del preu que s'entén a compte de l'import resultant dels serveis prestats.

Quan la reserva es faci per a grups, entenent per grup a partir de 20 persones o més, l'avançament del preu serà el que pactin les parts interessades. En tot cas, el pacte haurà d'estipular les indemnitzacions a què, com a màxim, tindrà dret l'establiment en el supòsit d'anul·lació de reserves o que el grup acabi l'estada abans del període acordat.

Quan la reserva s'hagi fet a través de pagament electrònic, la paga i senyal s'ha d'exigir, si escau, dins les 24 hores següents a la formalització de la reserva. Transcorregut aquest termini, s'entén que està confirmada sense avançament de part del preu.

#### CANCEL·LACIÓ DE LA RESERVA

L'establiment d'allotjament turístic està obligat a informar al client sobre les clàusules de cancel·lació, abans de formalitzar el contracte.

La cancel·lació que faci el client dins els 10 dies anteriors a la data d'arribada dóna lloc a les penalitzacions següents, llevat que no es pacti res en contra:

- Reserva per a 2 o menys dies: el 50% del preu total d'estada.
- Reserva per a més de 2 dies i fins a 7 dies: el 35% del preu total d'estada.
- Reserva per a més de 7 dies: el 25% del preu total d'estada.

Les penalitzacions anteriors no són d'aplicació quan la cancel·lació es produeix per causes de força major, degudament acreditades.

El client té dret a cancel·lar la reserva confirmada, sense cap penalització, sempre que es faci abans dels 10 dies anteriors a la data d'arribada, llevat que s'hagi pactat el contrari.

#### RESCABALAMENT PER RENÚNCIA DE L'ESTADA

El titular de l'establiment d'allotjament turístic està obligat a informar el client sobre la normativa aplicable en cas de renúncia de l'estada abans de firmar el contracte.

Si el client d'un establiment d'allotjament turístic abandona la unitat reservada abans de la data contractada, el titular pot demanar fins a l'equivalent al 50% del preu total dels serveis que restin per utilitzar, llevat que hagi un pacte específic entre les parts.

#### MANTENIMENT DE LA RESERVA

Quan l'establiment hagi confirmat la reserva sense l'exigència de cap paga i senyal, està obligat a mantenir-la fins a l'hora concertada amb la persona usuària, i en cas de no haver-ho fet, fins a les 20 hores del dia assenyalat.

Si el client ha abonat la paga i senyal, l'establiment resta obligat a mantenir la reserva feta sense cap límit horari per al nombre de dies que cobreixi, llevat que hagi pacte contrari.

### 3. ESTADA

#### IDENTIFICACIÓ DELS USUARIS

L'usuari ha d'acreditar la seva identitat en el moment d'entrar a l'establiment amb un document que l'acrediti. Aquest document s'ha de retornar immediatament.

L'establiment ha de portar el registre dels usuaris allotjats i ha de remetre a la Direcció General de la Policia la informació relativa a l'estada de les persones que s'hi allotgen, d'acord amb la normativa de seguretat ciutadana aplicable a tots els establiments que faciliten allotjament a les persones per un preu.

#### GAUDI A LES UNITATS D'ALLOTJAMENT

L'entrada a la unitat d'allotjament és entre les 12 i les 16 hores. Cada establiment ha de fixar l'hora d'entrada dins aquest marge i ha d'informar-ne els usuaris quan hi arribin.

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic*



La persona allotjada ha d'abandonar la unitat que ocupa abans de les 12 hores. En el cas de grups de 20 o més persones, l'establiment pot fixar que l'hora de sortida sigui a partir de les 10 del matí. Si no abandonen les unitats d'allotjament a l'hora corresponent de la data de sortida, l'establiment pot sol·licitar l'ajut de les forces d'ordre públic.

El gaudi de l'allotjament i d'altres serveis dura el termini convingut entre el titular de l'establiment i el client o la seva representant. Qualsevol ampliació o reducció del termini prèviament pactat, està supeditada a l'acord mutu entre el titular de l'establiment i la persona usuària.

Si finalitzat el període d'allotjament pactat, la factura no ha estat abonada o la persona ha estat desallotjada, el titular de l'establiment pot disposar de la unitat d'allotjament.

#### DESALLOTJAMENT

En els supòsits d'abandonament de pertinences i/o expulsió de l'establiment, els titulars poden retirar de la unitat d'allotjament les pertinences del client que s'hi trobin, una vegada fet l'inventari i signat per dos testimonis. Transcorregut un mes d'ençà que s'hagi notificat fefaentment a l'adreça facilitada pel client, l'establiment pot disposar lliurement de les pertinences.

En establiments de càmpings, els elements d'acampada i albergs mòbils poden ésser retirats a un emplaçament nou dins del càmping fora de la zona d'acampada sense necessitat de garantir les condicions de seguretat pròpies de l'establiment.

La retirada de les pertinences per part dels seus propietaris comporta l'abonament del preu establert en aquests supòsits per l'establiment i si no n'hi ha, del preu diari segons tarifes de preus vigents, així com les despeses de trasllat ocasionades.

#### COM S'HA DE FER UNA RECLAMACIÓ

Si el client considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit amb una carta certificada amb avís de recepció, un full de reclamació oficial segellat per l'establiment, un fax, un burofax, o un correu electrònic amb avís de lectura o resposta. En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada hagin passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web ([www.bcn.cat/omic](http://www.bcn.cat/omic)) i aportar en qualsevol cas una còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que el nostre servei tan sols és competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

- Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic.
- Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE i la Directiva 1999/44/CE i es deroguen la Directiva 85/577/CEE i la Directiva 97/7/CE.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
- Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica. (Versió consolidada)
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (versió consolidada).
- Ordre TIC/313/2003, de 8 de juliol, per la qual es modifica l'Ordre de 6 d'octubre de 1987 per la qual s'estableixen els requisits tècnics i els serveis mínims exigibles als establiments hotelers en els seus diferents grups, modalitats, categories i especialitats.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic



- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya. (Versió consolidada)  
DATA D'ACTUALITZACIÓ: 20/8/2015