

 CONSEJERÍA DE TURISMO, MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICA TERRITORIAL

*Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 mayo, de Turismo de La Rioja*

I.B.98

La Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de La Rioja, modificada por las Leyes Orgánicas 3/1994, de 24 de mayo, y 2/1999, de 7 de enero, establece en su artículo 8.1.9 que la Comunidad Autónoma de La Rioja tiene competencia exclusiva en lo que se refiere a la promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial, de acuerdo con el artículo 148.1.18 de la Constitución Española.

Mediante Real Decreto 2772/1983, de 1 de septiembre, se procede al traspaso de dichas competencias a la Comunidad Autónoma de La Rioja, actualmente asumidas por la Consejería de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial mediante Decreto 5/2003, de 7 de julio, por el que se modifica el número, denominación y competencias de las consejerías de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Por Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, se procedió a la determinación de los principios y normas a que habrá de ajustarse la actividad de la Administración, de las empresas y de los particulares en materia de ordenación, planificación, promoción y fomento, facultando al Gobierno de La Rioja para su desarrollo reglamentario en la Disposición Final Primera de la Ley.

El marco normativo existente está configurado, además de por la mencionada Ley 2/2001, por una abundante y dispersa legislación turística que, en ocasiones, no se corresponde con las nuevas realidades del hecho turístico y que limita las posibilidades de diversificación y diferenciación de nuestra oferta turística en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

Sin embargo, existen muchas actividades contempladas en la Ley de Turismo que carecen de regulación autonómica, como por ejemplo los apartamentos turísticos, los campamentos de turismo o "camping", los albergues turísticos, las centrales de reservas, la actividad de restauración, la actividad de turismo activo, oficinas de información turística, etc.

Este Reglamento viene a paliar, ordenando de una forma general y sistemática, esa dispersión normativa y la referida ausencia de regulación sobre determinadas actividades turísticas.

La autonomía normativa debe servir, sin distanciarnos del entorno normativo estatal y europeo, para dar respuesta y poner en valor todas nuestras peculiaridades que permitan vertebrar una oferta con sello e identidad propias, tal como se requiere hoy en día si se quiere encontrar un lugar de privilegio en los mercados. Es imprescindible, pues, la articulación de unas reglas de juego claras para el sector, pero también, muy especialmente, para el turista, que se desenvuelve en un ambiente en principio ajeno y poco conocido que lo hace merecedor de una tutela singular en la defensa de sus derechos irrenunciables, en una sociedad moderna y avanzada que, además, otorga a éstos un fundamento constitucional. Sin estos ejes básicos resulta imposible configurar un destino atractivo que estimule a la demanda con carácter sostenido en el tiempo y que contribuya de manera importante a la creación de riqueza y empleo.

II

La presente norma se estructura en un Título Preliminar, y nueve Títulos que engloban 273 artículos. Además dispone de quince disposiciones transitorias, cuatro disposiciones adicionales, una derogatoria y una final.

Asimismo se acompaña de un Anexo con las placas identificativas de los alojamientos.

El Título Preliminar está compuesto por tres Capítulos. El Capítulo I recoge una serie de disposiciones generales, como las relativas al respeto al medio ambiente, normas de accesibilidad, asesoramiento de la Administración, etc. El Capítulo II regula el régimen general de precios y el III detalla los derechos y obligaciones de los turistas y de los proveedores de servicios.

Destaca la importancia que se otorga a la accesibilidad, dentro de la concepción de un turismo solidario con las personas que sufren algún tipo de discapacidad, hasta el punto de que las inversiones en establecimientos accesibles o la prestación de servicios dirigidas o adaptadas a este importante colectivo gozarán de preferencia u obtendrán más ayudas en cuantas convocatorias de subvenciones en materia turística realice el Gobierno de La Rioja.

El Título I, el de mayor contenido, aborda la regulación de la actividad turística de alojamiento, dedicando sus cinco capítulos a los establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campamentos de turismo, establecimientos de turismo rural y albergues turísticos.

Respecto a los establecimientos hoteleros, se contemplan modalidades especiales como los hoteles familiares y hospederías. También se introducen disposiciones tendentes a garantizar la calidad de las instalaciones y una mejor prestación de servicios a los usuarios. Entre otras cosas, se establecen mayores diferencias entre los hoteles de cinco estrellas y el resto de categorías para que los primeros sean verdaderamente establecimientos de lujo acordes con las preferencias de un determinado grupo de usuarios.

El Capítulo II regula los apartamentos turísticos sustituyendo a la legislación estatal (Real Decreto 2877/1982, de 15 de octubre, y Orden de 17 de enero de 1967). En esta regulación se introducen algunas novedades como

la supresión de una categoría, respecto a la normativa estatal, o la inclusión de otra modalidad de explotación ("unidad de alojamiento turístico") en consonancia con la oferta de La Rioja.

El Capítulo III establece el régimen jurídico de otra actividad, no contemplada hasta la fecha en la legislación turística riojana, como es la de campamentos de turismo o "camping". Con esta regulación se pretende obtener una mayor calidad de la oferta, al suprimir una categoría respecto a la legislación estatal e incidir en aspectos fundamentales de seguridad a la hora de determinar el emplazamiento. Con el fin de permitir una utilización menos estacional se permite que un 50% de la superficie total de acampada pueda ser ocupada por elementos de tipo casa móvil o "bungaló", lo que también va en consonancia con las nuevas tendencias del campismo.

El Capítulo IV, sobre establecimientos de turismo rural, actualiza las anteriores disposiciones sobre casas rurales teniendo en cuenta las experiencias de funcionamiento durante los últimos años y las preferencias de los usuarios.

El turismo en el medio rural es considerado como una actividad relevante debido a su triple función de generador de ingresos, de promotor de infraestructuras y de intercambios y sinergias entre el medio rural y el urbano, siendo un factor determinante para el desarrollo de las zonas más desfavorecidas. Por ello, este capítulo tiene como principal objetivo el desarrollo de un sistema turístico sostenible y competitivo en el medio rural riojano, respetuoso con los valores culturales y medioambientales de La Rioja.

El Capítulo V regula también, por primera vez en La Rioja, los albergues turísticos como modalidad de alojamiento diferenciada de los albergues juveniles, concebidos para fines distintos. Los albergues turísticos, de categoría única, ofrecerán la práctica de actividades deportivas o de naturaleza, de forma directa o concertada. En su regulación se tienen en cuenta los criterios de seguridad, calidad y accesibilidad, quedando obligados, también, a la suscripción de una póliza de seguro de responsabilidad civil.

El Título II establece el marco jurídico de la intermediación turística, en los términos reflejados por la Ley de Turismo de La Rioja; es decir, agencias de viajes y centrales de reservas. La sección dedicada a las agencias de viajes reproduce en términos generales lo establecido en el Decreto 35/1997, de 27 de junio. No obstante, se ha pretendido conciliar la regulación con la situación presente y las tendencias de evolución del sector, y en especial con las novedades originadas por la aplicación de nuevas tecnologías de la comunicación. En este sentido, se abre la posibilidad de la existencia de agencias de viaje de venta a distancia, a las que no se exige disponer de establecimiento abierto al público, sin perjuicio del cumplimiento del resto de las obligaciones y requisitos, al tiempo que se permite a todas las agencias de viaje realizar sus funciones de intermediación turística a través de procedimientos de venta a distancia, con garantía, en todo caso, de los derechos de los usuarios.

Por su parte, las centrales de reservas se configuran como empresas o entidades que se dedican a intermediar o poner en contacto a los consumidores con los prestadores de servicios turísticos, o a estos últimos, con las agencias de viajes. En definitiva, se procede a delimitar sus competencias de las propias y exclusivas que desempeñan las agencias de viajes.

El Título III regula la actividad de restauración, sustituyendo a las Ordenes Ministeriales de 1965, sobre restaurantes y cafeterías.

El dinamismo de este sector y su capacidad innovadora, tanto en la concreta prestación directa del servicio de comidas y bebidas al consumidor como en lo que a la aparición de modernos medios técnicos hace referencia, aconsejan actualizar la normativa hasta ahora aplicable que, datando de 1965, ha quedado manifiestamente obsoleta.

En el apartado de restaurantes se suprime una categoría respecto a la ordenación estatal y se contempla la especialidad de "Restaurantes en Bodega". Para los de nueva creación se establecen unos requisitos mínimos de accesibilidad.

El Título IV regula la Actividad de Información Turística y tiene como principales objetivos la regulación integral del sistema de información turística, así como la creación y regulación de la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja.

Se establece el régimen de las oficinas de turismo que podrán depender de la Administración autonómica, de otras Administraciones Públicas o de entidades públicas o privadas. Para todas ellas se prevén unos requisitos mínimos de infraestructura, así como una serie de obligaciones.

Asimismo se regula la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja, compuesta por las oficinas de información turística y los puntos de información turística dependientes de la Administración autonómica, Entidades Locales o de Asociaciones de Desarrollo Turístico. La creación de la Red supone el establecimiento de un mecanismo de coordinación entre las instituciones y asociaciones que prestan el servicio de información turística, con el objeto de aunar esfuerzos y aprovechar de manera más eficiente los recursos disponibles.

Con la regulación de la Red se pretende, por un lado, conseguir una imagen homogénea de estos centros de atención al viajero, que facilite a los usuarios su localización e identificación y, por otro, contar con unos criterios de actuación comunes, orientados a lograr una mejora continua en la prestación del servicio.

El Título V establece el régimen de las Actividades Turísticas Complementarias, planteando en primer lugar una lista abierta entre las que destacan las empresas de turismo activo y las especializadas en turismo de reuniones u organizadores profesionales de congresos. Las primeras han quedado reguladas ampliamente debido a la creciente evolución de la demanda turística hacia actividades ligadas a la naturaleza, lo que unido al extraordinario patrimonio natural con que cuenta La Rioja, ha dado lugar al desarrollo de modalidades de oferta de servicios del denominado turismo activo y de aventura.

Por otra parte, ante el incremento creciente de visitantes interesados en este tipo de actividades, así como de las empresas organizadoras de las mismas, se pretende incrementar el nivel y las garantías de seguridad en la práctica de las citadas actividades, determinando los requisitos que tienen que reunir las empresas. Por todo ello se establece una serie de medidas orientadas directamente a proteger los derechos y los intereses económicos de los usuarios que practiquen estas actividades.

El Título VI establece por un lado una lista abierta de profesiones turísticas (consultaría y asesoría turística,

informadores turísticos, gestores de recursos turísticos y guías de turismo), y por otro, se regula expresamente el régimen jurídico de los guías de turismo, partiendo de la legislación existente, pero adecuándola a la realidad de la oferta de La Rioja. Entre las novedades destacables está la exigencia de un único idioma, de cara a la habilitación.

El Título VII desarrolla el artículo 10 de la Ley de Turismo de la Rioja, relativo al Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, determinando su naturaleza, organización, contenido y funcionamiento. El Registro se estructura en 6 libros en función del tipo de actividad que desempeñen los diferentes proveedores de servicios. En el Título VIII, dotado de un solo Capítulo, se establece el procedimiento para la declaración de Fiestas de Interés Turístico de La Rioja. Entre las funciones de promoción turística, tienen una especial relevancia las dirigidas a la conservación de las fiestas o acontecimientos populares en cuanto exponentes de la herencia histórica y cultural de un pueblo. El mantenimiento y desarrollo de estas celebraciones repercute de manera positiva en la promoción, no sólo del acontecimiento, sino también del territorio en el que se inserta y de sus valores sociales y culturales, tanto en el ámbito autonómico como fuera de él.

Por último, el Título IX regula las Asociaciones para el Desarrollo Turístico, recogiendo la mayor parte de los contenidos del Decreto 9/1995, de 2 de marzo, pero con algunas novedades, como las requeridas por la reciente Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. La finalidad general de las Asociaciones para el Desarrollo Turístico es la cooperación al fomento y promoción del turismo dentro de su zona de influencia, y de conformidad con los planes generales que informen la política turística de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Por todo ello, el Gobierno, conforme con el Consejo Consultivo de La Rioja, a propuesta de la Consejera de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial, previa deliberación de sus miembros, en su reunión celebrada el día 10 de octubre de 2003, acuerda aprobar el siguiente

Decreto

Artículo único.

Se aprueba el Reglamento General de Turismo de La Rioja en desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, cuyo texto figura como Anexo de este Decreto.

Disposición Final.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

En Logroño, a 10 de octubre de 2003.- El Presidente, Pedro Sanz Alonso.- La Consejera de Turismo, Medio Ambiente y Política Territorial, M<sup>a</sup> Aránzazu Vallejo Fernández.

Anexo

Título preliminar

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto el desarrollo de lo establecido en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

Artículo 2. Forma de prestación de los servicios turísticos.

La prestación de servicios turísticos se ejercerá sin más limitaciones que las derivadas del cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación.

Artículo 3. Autorización, revocación y dispensa.

1. Los proveedores de servicios turísticos, en adelante los proveedores, incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento y salvo las excepciones contenidas en éste, deberán obtener de la consejería competente en materia de turismo la correspondiente autorización con carácter previo al ejercicio de su actividad.

La prestación de servicios turísticos sujetos a la obtención de previa autorización administrativa sin estar en posesión de la misma, se considerará actividad clandestina.

2. En los procedimientos de concesión de autorización, una vez transcurrido el plazo establecido sin que haya recaído resolución, se entenderá que la solicitud ha sido concedida de acuerdo con lo establecido en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

3. La consejería competente en materia de turismo procederá a la revocación de las autorizaciones cuando se incumplan las condiciones o desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento.

4. Con la finalidad de preservar y recuperar el patrimonio arquitectónico riojano como seña de identidad del turismo de La Rioja, la rehabilitación de inmuebles para uso turístico podrá, excepcionalmente y previos los informes que fueran procedentes, ser objeto de la dispensa de alguno de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, siempre que no afecten a cuestiones de seguridad.

Artículo 4. Respeto al medio ambiente.

1. Las actividades turísticas se desarrollarán con sujeción a la normativa de medio ambiente, con especial atención a las normas sobre residuos sólidos, sanidad y salubridad del agua, pureza del aire y del suelo, conservación de los espacios naturales protegidos, defensa de la flora y fauna, y contaminaciones físicas, químicas, biológicas o acústicas.

2. En los términos de la normativa general y sectorial de aplicación, los proveedores serán responsables de los daños que produzcan en el aire, agua, suelo, subsuelo, fauna, flora o cualquier otro elemento del medio ambiente y de la naturaleza, así como de la alteración de los procesos ecológicos esenciales que pudieran tener lugar, salvo que la responsabilidad sea imputable a actuaciones personalísimas del usuario turístico, verificadas al margen de las actividades organizadas o a los proveedores de los bienes utilizados, cuando haya mediado la diligencia debida en su manipulación.

3. La consejería competente en materia de turismo podrá colaborar en la adopción de las medidas necesarias para profundizar en la educación ambiental de las personas usuarias de estos servicios, de manera que sea posible alcanzar el necesario equilibrio entre el disfrute de los recursos turísticos y la conservación y mejora del medio.

4. Los proveedores podrán acogerse a las medidas que, para la implantación de sistemas de gestión ambiental, pueda arbitrar el Gobierno de La Rioja.

## Artículo 5. Calidad de los servicios y establecimientos.

1. La calidad y naturaleza de los servicios debe guardar proporción directa con la categoría del establecimiento turístico.
2. Todo servicio regulado en el presente Reglamento deberá ser ofertado en las convenientes condiciones de uso, buscando la satisfacción de las expectativas del usuario, conservando las instalaciones y servicios, al menos, con la calidad que fuese tenida en cuenta al ser inscrito.

## Artículo 6. Asesoramiento técnico.

Quienes sean proveedores o quienes proyecten la construcción o modificación de un establecimiento turístico podrán, antes de iniciar cualquier tipo de obra, solicitar de la consejería competente en materia de turismo asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura y servicios en los términos previstos en la legislación de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre la materia, sobre los requisitos para la clasificación del establecimiento exigidos por la normativa aplicable y sobre las condiciones de accesibilidad.

## Artículo 7. Fomento de la calidad.

1. La consejería competente en materia de turismo podrá convocar líneas de ayuda para que los distintos proveedores de servicios turísticos de la Comunidad Autónoma de La Rioja puedan implantar sistemas de calidad, conforme a las reglas establecidas por los "Institutos Oficiales de Certificación", o por la citada consejería.
2. Los proveedores que obtengan certificaciones de calidad podrán acogerse a campañas de promoción específicas que pueda impulsar la Administración Autonómica.
3. La consejería competente en materia turística podrá realizar cursos de capacitación del personal en las empresas cuya relevancia en la oferta turística de La Rioja o número de trabajadores lo haga aconsejable, para conseguir que la calidad de servicios sea adecuada.

## Artículo 8. Acceso a los establecimientos.

1. Los establecimientos turísticos tendrán la consideración de públicos, siendo libre el acceso a los mismos, sin otras restricciones que las del sometimiento a la ley, a las prescripciones específicas que regulan la actividad y, en su caso, al reglamento de régimen interior que establezca la empresa, siempre que no contravenga lo dispuesto en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, ni en la normativa vigente que les sea de aplicación, y se anuncie de forma visible en los lugares de entrada al establecimiento.
2. El acceso no podrá ser restringido por razones de raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, si bien se podrá negar la admisión o expulsar del establecimiento, recabando si fuera necesario, el auxilio de los agentes de la autoridad competente, a las personas que incumplan las normas de una ordenada convivencia social o a las que pretendan usar las instalaciones con una finalidad diferente a la propia de la actividad de que se trate.

## Artículo 9. Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

1. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras arquitectónicas y urbanísticas y legislación concordante, los proveedores deberán adoptar las medidas oportunas para garantizar un turismo accesible y sin barreras.
2. Quienes padeciendo disfunciones visuales vayan auxiliados por perros guía tendrán derecho de libre acceso, de ambulación y permanencia en los establecimientos turísticos en compañía del perro guía sin que, en ningún caso, dicho derecho pueda ser desconocido o menoscabado, todo ello con arreglo a su normativa específica.
3. En los términos que dispongan las respectivas convocatorias de subvenciones del Gobierno de La Rioja en materia turística, gozarán siempre de prioridad u obtendrán mayor subvención quienes promuevan la construcción de establecimientos accesibles o adecuen sus instalaciones para permitir su uso y disfrute a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Asimismo, serán objeto de promoción preferente y diferenciada en cuantas actuaciones de este tipo realice el Gobierno de La Rioja.

4. Podrán ser beneficiarios de las ventajas a que se refiere el apartado anterior los proveedores de servicios que adecuen sus actividades, bien con medios personales o materiales, para que puedan ser utilizadas por personas con discapacidad.

## Capítulo II. Precios

### Artículo 10. Normas generales.

1. Los servicios turísticos se ajustarán al régimen de libertad de precios, pudiendo fijarse y modificarse por los proveedores de servicios turísticos a lo largo del año, sin más obligación que hacerlos públicos para garantizar su previo conocimiento por los clientes.
2. Las listas de precios, firmadas o selladas por el proveedor del servicio, serán de fácil comprensión para los clientes. Los proveedores pueden determinar libremente su formato o reflejar los precios en los modelos-tipo que pudiera facilitar la Administración Autonómica. En ningún caso los proveedores podrán cobrar precios superiores a los que estén expuestos al público. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.
3. Los precios tienen la consideración de globales y en la publicidad se hará constar la inclusión o no del impuesto sobre el valor añadido.
4. La consejería competente en materia de turismo podrá recabar de los proveedores información sobre precios a efectos de elaboración de estudios, estadísticas y guías divulgativas.

### Artículo 11. Información previa.

Cuando se presten servicios de alojamiento, el cliente deberá ser notificado antes de su admisión del precio que le será aplicado, a cuyo efecto se le hará entrega de una hoja en la que constará nombre y categoría del establecimiento, número o identificación del alojamiento, precio del mismo y fechas de entrada y salida. Dicha hoja, firmada por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia se conservará en el establecimiento a disposición de la inspección durante un año.

### Artículo 12. Base del cómputo del precio.

1. El precio de la unidad de alojamiento se contará por días o jornadas, conforme al número de pernoctaciones.

Salvo pacto en contrario, la jornada terminará a las doce del mediodía. El cliente que no abandone a esta hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más.

2. El disfrute del alojamiento y demás servicios inherentes al hospedaje durará el tiempo convenido entre la empresa y el cliente, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación entregada al mismo en el momento de su admisión.

La continuación en el disfrute de dichos servicios por mayor tiempo del convenido estará siempre condicionada al mutuo acuerdo entre la dirección y el cliente.

#### Artículo 13. Reservas y anticipos.

1. Las reservas de alojamiento realizadas por escrito deberán ser confirmadas por cualquier sistema que permita su constancia y acreditación. En toda aceptación de reserva se hará constar al menos:

a) Nombre y categoría del establecimiento.

b) Nombre del usuario.

c) Fechas de llegada y salida.

d) Servicios contratados.

e) Precios de los servicios contratados, especificando los que correspondan por persona o por unidad de alojamiento.

f) Condiciones de anulación.

2. El titular del alojamiento podrá exigir a los que efectúen una reserva de plaza, un anticipo del precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. El anticipo consistirá como máximo, por cada unidad de alojamiento, en el 30% del importe total de la reserva, excluidos impuestos y servicios complementarios, independientemente del número de días reservados.

En caso de anulación de la reserva, si no se efectúa siete días antes del fijado para la ocupación, quedará a disposición de la empresa la cantidad percibida en concepto de señal.

3. Cesará la obligación de mantener la reserva, con pérdida de señal, cuando el alojamiento no fuere ocupado antes de las 18 horas del día fijado para ello, salvo que el usuario confirme su llegada advirtiendo de posibles retrasos.

4. La habitación estará a disposición del cliente a partir de las 14,00 horas.

#### Artículo 14. Pago.

Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que el pago deben de efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que les fuese presentada al cobro la factura.

#### Artículo 15. Facturas.

1. La factura podrá confeccionarse por procedimientos mecánicos y deberá expresar indubitablemente los diversos servicios prestados, cuya explicación deberá aparecer en el impreso, separando los servicios ordinarios (alojamiento y, en su caso, pensión alimenticia y teléfono) de los servicios extraordinarios, los cuales deberán acreditarse además mediante vale firmado por el cliente, el cual, a efectos administrativos, tendrá fuerza probatoria respecto a su prestación.

En todo caso, las facturas aparecerán desglosadas por días y conceptos, sin que baste la simple expresión de los totales.

2. Las facturas llevarán numeración correlativa, que figurará en el original y en el duplicado de las mismas. Los establecimientos estarán obligados a conservar los duplicados de las facturas, para su comprobación por los organismos competentes, durante el plazo de cuatro años a partir de la fecha en que aquéllas fueron extendidas.

En todo caso, en la factura habrá de figurar, junto al nombre, grupo, modalidad y categoría del establecimiento, el nombre del cliente, el número o identificación del alojamiento utilizado, fecha de entrada y salida y fecha en que ha sido extendida.

Cuando el destinatario sea una persona física que no desarrolle actividades empresariales o profesionales bastará que, respecto de ella consten su nombre y apellidos y su número de documento nacional de identidad. No obstante, en estos casos, no será obligatoria la consignación en la factura de dichos datos, si se trata de operaciones cuya contraprestación no sea superior a 90 euros y en los demás casos que autorice el organismo competente.

3. Si la operación está sujeta al impuesto sobre el valor añadido, deberán consignarse en la factura todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible, así como el tipo tributario y la cuota repercutida. Cuandola cuota se repercuta dentro del precio, se indicará únicamente el tipo tributario aplicado o bien la expresión "IVA incluido", si así está autorizado.

En el caso de que la factura recoja la entrega de bienes o servicios sujetos a tipos impositivos diferentes en el citado impuesto, deberá diferenciarse la parte de la operación sujeta a cada tipo.

#### Capítulo III. Turistas y proveedores de servicios turísticos

##### Artículo 16. Derechos de los turistas.

Los turistas, con independencia de los derechos reconocidos en la normativa vigente en materia de protección de consumidores y usuarios y de las particularidades dispuestas para cada establecimiento o actividad turística, tendrán los siguientes derechos:

a) A recibir información útil, precisa y veraz, con carácter previo, sobre los recursos turísticos y sobre las condiciones de prestación de servicios. Así, de forma previa a la celebración del contrato, deberá tener información del contenido del mismo. Dicha información será objetiva, exacta y completa respecto a las modalidades, condiciones y precios, concretando en su caso los riesgos existentes en la prestación de los servicios y las eventuales responsabilidades que pudieran derivarse.

En las prestaciones propias de los contratos de viajes combinados ofrecidos por las agencias de viajes, la información sobre las condiciones de los servicios ofrecidos que se vayan a contratar será vinculante para quien la ofrezca, en los términos establecidos en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.

La publicidad turística engañosa, las ofertas equívocas y cualquier otra de la que se deduzca una mayor calidad en el servicio que la efectivamente recibida, será considerada infracción administrativa y sancionada en los términos que establece la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

b) A disfrutar de los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas. Salvo pacto contrario entre las partes, cualquier cambio que se produzca con posterioridad a la celebración del contrato debe ser acordado previamente entre las mismas.

c) A obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación y, en cualquier caso, las correspondientes facturas legalmente emitidas. Los documentos citados habrán de estar redactados de forma clara y sencilla, de manera que se facilite su comprensión directa por el cliente.

d) A recibir de los proveedores bienes y servicios de calidad acordes en naturaleza y cantidad con la categoría que ostente el establecimiento elegido.

e) A formular quejas y reclamaciones. El usuario turístico tiene derecho a que se le faciliten hojas de reclamaciones cuando así lo solicite, así como a recibir las explicaciones necesarias para su adecuada cumplimentación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 20 de este Reglamento.

#### Artículo 17. Obligaciones de los turistas.

Sin perjuicio de las obligaciones específicas dispuestas en las regulaciones de cada establecimiento o actividad, el turista deberá atenerse a las obligaciones siguientes:

a) A respetar las normas particulares de los proveedores cuyos servicios disfruten o contraten y, particularmente, los reglamentos de uso o de régimen interior, con arreglo a la legislación vigente. Dicho respeto se realizará, en cualquier caso, en el marco de las normas usuales de educación y salud en relación con las demás personas, instituciones y costumbres del lugar donde se encuentre.

b) A pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado.

c) A respetar el entorno y los recursos turísticos evitando acciones imprudentes o lesivas para el medio ambiente y el patrimonio cultural de La Rioja.

#### Artículo 18. Proveedores de servicios turísticos.

Quedan sujetos a lo dispuesto en este Reglamento, en el marco de lo establecido en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, los proveedores de servicios turísticos que realicen las actividades a que se refieren los Títulos I a VI de este Reglamento.

#### Artículo 19. Derechos y obligaciones de los proveedores.

1. Los proveedores tienen los derechos y obligaciones señalados en el artículo 7 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, así como los que se concreten en este Reglamento para cada una de las actividades turísticas.

2. Los proveedores, en los supuestos y términos que se indican en este Reglamento, deberán suscribir una póliza de responsabilidad civil, que estará permanentemente vigente, que garantice el normal desarrollo de la actividad.

Las coberturas deberán incluir la totalidad de los riesgos, es decir, los daños corporales, materiales y los perjuicios económicos que pudieran sufrir los usuarios del establecimiento o del servicio, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.

3. Los proveedores facilitarán a la consejería competente en materia turística datos sobre ocupación, precios u otros aspectos cuando por ésta les sean requeridos meramente a efectos estadísticos y en momentos puntuales de máxima ocupación turística de acuerdo con lo regulado en la legislación específica vigente de protección de datos de carácter personal.

#### Artículo 20. Protección pública.

1. De conformidad con lo previsto en las leyes, los poderes públicos velarán por la protección de los usuarios turísticos, individual o colectivamente, frente a situaciones que les creen indefensión o inferioridad, en orden a corregir los desequilibrios entre el usuario y los proveedores con los que contrate.

A tal fin, para procurar la máxima eficacia en la atención de las reclamaciones del turista, el procedimiento administrativo se desarrollará bajo los criterios de coordinación y simplicidad en su tramitación.

En el plazo de quince días hábiles desde la recepción de una reclamación, la consejería competente en materia de turismo acusará recibo al reclamante y acordará la realización de las consiguientes actuaciones previas, entre las que se acordará dar traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente y aporte la documentación pertinente si lo desea.

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos de modelo oficial. El usuario podrá exponer en él cuantas anomalías considere que han existido en la prestación del servicio, haciendo constar junto a la reclamación el nombre, domicilio y el número del documento nacional de identidad o del pasaporte del reclamante.

A la reclamación unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

El cliente deberá dirigirse y remitir la hoja de reclamación, por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, a la consejería competente en materia de turismo, lo que iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.

En caso de inexistencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar dichas hojas.

2. Si de la práctica de las actuaciones previas se dedujera la existencia de infracción administrativa, la autoridad competente iniciará la tramitación del oportuno procedimiento sancionador.

3. El desistimiento de la reclamación o la avenencia entre las partes dará lugar al archivo de las actuaciones.

#### Artículo 21. Sistema arbitral.

1. Los consumidores, en los términos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y legislación concordante, cuando así lo deseen, pueden plantear soluciones de

arbitraje con arreglo al vigente sistema arbitral de consumo, al objeto de resolver las quejas o reclamaciones contra aquellos proveedores que voluntariamente estén adscritos a este sistema o que, en caso contrario, acepten el arbitraje propuesto.

2. El compromiso arbitral asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias que puedan surgir del contrato y que afecten al usuario.
3. El laudo, una vez dictado, será firme y deberá ser cumplido en sus propios términos por ambas partes. A tal efecto, cualquiera de las partes podrá solicitar y obtener la ejecución forzosa del mismo en la vía judicial.

## Título I. De La actividad turística de alojamiento

### Capítulo I. Establecimientos hoteleros

#### Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones generales

##### Artículo 22. Ámbito de aplicación.

Quedan sujetas a lo dispuesto en este Capítulo las empresas que desempeñen la actividad turística de alojamiento, definida en el artículo 11 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo de Turismo de La Rioja, desde un establecimiento hotelero situado en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja, que se dediquen de manera profesional y mediante contraprestación económica, a prestar un servicio de hospedaje de forma temporal a las personas, con o sin prestación de servicios de carácter complementario.

##### Artículo 23. Clasificación.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

- a) Hoteles: son los establecimientos que ofrecen la prestación del servicio de alojamiento turístico en unidades, con o sin servicios complementarios, que ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y reúnen los requisitos técnicos mínimos que se establecen en este Reglamento.
- b) Hostales: son aquellos establecimientos que, ofreciendo alojamiento en habitaciones, con o sin otros servicios complementarios, por sus estructuras y características no alcanzan los niveles exigidos para ser clasificados como hoteles.
- c) Pensiones: son aquellos otros establecimientos que, ofreciendo alojamiento en habitaciones, con o sin otros servicios complementarios, por sus estructuras y características no alcanzan los niveles exigidos para ser clasificados como hostales.

##### Artículo 24. Categorías.

Los establecimientos hoteleros se clasificarán en las siguientes categorías:

- a) Hoteles: en categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
- b) Hostales: en categorías de dos y una estrella.
- c) Pensiones: sin categorías.

##### Artículo 25. Régimen de explotación.

1. El régimen de explotación para cualquier grupo puede ser:

- a) General: cuando se faciliten conjuntamente los servicios de alojamiento y comedor.
  - b) Específico de alojamiento: en este caso, estarán exentos del cumplimiento de las normas generales y particulares relativas a las instalaciones de comedor y cocina para cada grupo y categoría.
2. Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos hoteleros podrán desarrollar su actividad habitual de modo continuado o limitar su funcionamiento a determinada época del año. En estos casos podrán ser dispensados de la obligación de instalar calefacción o refrigeración o ambas cuando estén situados en lugares que durante la temporada de funcionamiento la temperatura ambiente no lo requiera.

##### Artículo 26. Especialidades.

1. Los hoteles que en función de las instalaciones, régimen de explotación, servicios ofertados, situación o tipología de la demanda, reúnan los requisitos que se establecen en este Reglamento, podrán solicitar el reconocimiento de su especialización, que será complementaria a su categoría.

2. Las especialidades que se podrán solicitar son las siguientes:

a) Hoteles-apartamento: son los establecimientos que, por su estructura y servicios, disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, y que como mínimo constarán de dormitorio, salón-comedor, baño o aseo y cocina, esta última integrada o no en el salón-comedor según la categoría.

Se entiende por "Estudio" el apartamento de capacidad máxima para dos personas en el que el salón-comedor y el dormitorio se encuentran en una pieza común, pudiendo la cocina estar integrada en esta pieza común.

b) Moteles: son los establecimientos situados fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras, en los que se facilita alojamiento en departamentos que tienen entradas independientes desde el exterior, y están compuestos de dormitorio y cuarto de baño o aseo y con garajes o cobertizos para automóviles, contiguos o próximos a aquéllos.

c) Hoteles balnearios: son los establecimientos que se encuentren situados en estaciones termales o balneoterápicas declaradas por los órganos competentes y oferten la utilización de aguas minero-medicinales o termales.

d) Hoteles familiares: son los establecimientos que ofertan unas instalaciones y servicios, especialmente dirigidos a familias con niños.

e) Hospederías: son los establecimientos ubicados en edificios singulares bien por formar parte de un conjunto con una iglesia, capilla o santuario, bien por ser un edificio con valor histórico-artístico, cultural o etnográfico, incluido en inventarios oficiales del patrimonio histórico o, en su defecto, con justificación documental y dictamen favorable del órgano competente en materia de Patrimonio Cultural del Gobierno de La Rioja.

3. Dentro del grupo de hoteles podrán ser clasificados simultáneamente, a petición del titular del mismo, en más de una especialidad de las previstas en el presente artículo. En este caso podrán utilizarse en el nombre comercial todas las clasificaciones asignadas.

A efectos de inscripción en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, se consignarán todas las

clasificaciones por las que haya optado el titular del establecimiento.

4. Las especialidades podrán ampliarse con el fin de incorporar aquellas que exija el mercado, correspondiendo a la consejería competente en materia de turismo su reconocimiento y la determinación de los requisitos y condiciones exigibles a cada una.

#### Artículo 27. Distintivos.

En todos los establecimientos hoteleros será obligatoria la exhibición en la parte exterior de la entrada principal y en un lugar muy visible, de una placa identificativa normalizada en la que conste el grupo y categoría en el que fue clasificado el establecimiento, así como la especialización reconocida, en su caso, siempre que para esta última se contemple distintivo específico.

Los modelos, dimensiones y colores de las placas identificativas de obligatoria exhibición son los que constan en el Anexo de esta disposición.

#### Artículo 28. Publicidad.

1. En la publicidad o propaganda impresa, facturas y demás documentación deberá indicarse, de forma que no induzca a confusión, el grupo, categoría y especialización otorgados por la Administración Autonómica.

2. Ningún establecimiento hotelero podrá usar la denominación, rótulo o distintivo diferentes de los que le correspondan por su grupo y especialización, ni ostentar otra categoría que aquella en la que se encontrase clasificado.

Asimismo, queda prohibido el empleo de la palabra "turismo", la de "parador" y el uso de iniciales, abreviaturas o términos que puedan inducir a confusión o engaño.

#### Artículo 29. Régimen de precios.

1. Todos los alojamientos hoteleros, cualquiera que sea su grupo y categoría, se ajustarán a lo preceptuado en el Capítulo II del Título Preliminar de este Reglamento.

2. Los precios de los alojamientos hoteleros se especificarán por alojamiento y demás prestaciones que formen parte del funcionamiento habitual de la empresa. En el caso de los hoteles con servicio de comedor, se referirán también a la pensión alimenticia y demás servicios integrantes de la misma.

El precio de la "pensión completa" se obtendrá por la suma de los correspondientes a la habitación y a la "pensión alimenticia".

3. Se entenderá que el hospedaje comprende el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y servicios complementarios anejos a la misma, o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de estos últimos.

Tendrán la consideración de servicios comunes los siguientes:

- a) Las piscinas.
- b) Las hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de piscinas, jardines y parques particulares.
- c) Los aparcamientos exteriores de vehículos.
- d) Parques infantiles.
- e) Salas de juegos.
- f) Salas de televisión y vídeo.
- g) Instalaciones deportivas.

4. En ningún caso podrá percibirse del cliente del alojamiento hotelero que ocupe una habitación doble por no existir habitaciones individuales, cantidad superior al 80% del precio de aquélla.

#### Sección 2ª. Normas para la apertura

##### Artículo 30. Autorización de apertura.

1. Para realizar la actividad propia de los establecimientos hoteleros, será requisito previo obtener de la consejería competente en materia de turismo la autorización de apertura y clasificación turística, en la que se fijará el grupo, categoría y, en su caso, la especialización que le pudiera corresponder.

2. La citada consejería podrá otorgar autorización provisional de apertura y clasificación, condicionada al cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento y en el plazo que se establezca al efecto.

3. Los interesados podrán remitir a la consejería competente en materia de turismo los proyectos de establecimientos hoteleros al objeto de que ésta le indique la categoría que le pudiera corresponder en función de sus características, instalaciones y servicios. Para ello, junto con la solicitud se acompañará el proyecto, con informe municipal en cuanto a lo que afecte a sus propias competencias.

La consejería indicará el grupo, modalidad, categoría y, en su caso, especialidad que le pueda corresponder, así como la posibilidad de obtener dispensa en el caso de que así se hubiese solicitado. La categoría que en este supuesto se asigne por la Administración tendrá un carácter indicativo y sólo vinculará a ésta cuando la ejecución del proyecto se ajuste íntegramente a la memoria, planos y demás documentación aportada al realizar la consulta.

##### Artículo 31. Procedimiento.

1. Los interesados deberán presentar ante la consejería competente en materia de turismo la siguiente documentación:

- a) Solicitud de autorización de apertura y clasificación turística, según el modelo oficial facilitado por la Administración Autonómica.
- b) Documentos acreditativos de la personalidad física o jurídica del titular de la explotación.
- c) Fotocopia compulsada de la escritura de propiedad del inmueble o contrato de arrendamiento, donde conste expresamente la actividad a desarrollar por el arrendatario, o de cualquier otro documento que acredite la disponibilidad del inmueble para ser destinado a alojamiento hotelero.
- d) Copia del proyecto visado por el Colegio Oficial competente, o de la memoria y planos en el caso de las pensiones.
- e) Fotocopia compulsada de la licencia municipal de apertura.
- f) Póliza de responsabilidad civil a beneficio de los usuarios, que cubra como mínimo la cuantía de 2.000 euros por plaza y, en todo caso, la cantidad mínima de 180.000 euros.

Las pensiones están exentas del cumplimiento de este requisito.

g) Relación de las habitaciones con indicación del número que las identifique, superficie, capacidad en plazas y servicios de que están dotadas.

h) Normas de régimen interior que regirán en el establecimiento formuladas y firmadas por su titular o, en su defecto, una declaración de éste acreditativa de su inexistencia.

i) En el caso de solicitar el reconocimiento de alguna especialidad, se deberá presentar estudio de viabilidad y Memoria justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos por este Reglamento para la especialidad de que se trate.

2. La consejería competente en materia de turismo iniciará el oportuno procedimiento para autorizar la apertura y clasificación. Dicho procedimiento deberá resolverse en el plazo máximo de seis meses a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la consejería.

Transcurrido este plazo sin que se haya expedido la autorización de apertura y clasificación, se entenderá estimada.

3. La autorización de apertura y clasificación turística no exime de la necesidad de la obtención del resto de las preceptivas autorizaciones de otros organismos.

#### Artículo 32. Dispensa de requisitos.

La consejería competente en materia de turismo, ponderando en su conjunto las circunstancias existentes y los requisitos técnicos mínimos exigidos, podrá razonadamente dispensar a un establecimiento determinado del cumplimiento de alguno de ellos cuando así lo aconsejen sus características especiales, con la finalidad de preservar y recuperar el patrimonio arquitectónico de La Rioja, sin que la dispensa afecte a elementos o particularidades esenciales y de seguridad.

#### Artículo 33. Modificaciones o reformas.

Para realizar cualquier ampliación, modificación o reforma sustancial que pudiera afectar a su capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se les otorgó la autorización de apertura y clasificación, será precisa la autorización previa de la consejería competente en materia de turismo en el plazo de tres meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de ésta.

A estos efectos, los interesados presentarán solamente los documentos que se refieren a tales modificaciones o reformas.

La implantación de nuevos servicios que no afecten a la clasificación, capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se otorgó la autorización de apertura y cualquier ampliación, modificación o reforma que no esté sujeta a autorización sólo requerirá su comunicación a la citada consejería en el plazo de un mes desde que se produzca el hecho.

#### Artículo 34. Reclasificación.

Los titulares de los establecimientos hoteleros podrán solicitar de la consejería competente en materia de turismo la reclasificación de aquéllos a una categoría superior o inferior a la que tuviesen otorgada, aportando para ello los documentos relacionados en el artículo 31, que deberá ser resuelta en el plazo de tres meses a contar desde la fecha en la que la solicitud hubiera tenido entrada en el registro de la citada consejería.

#### Artículo 35. Revisión de oficio de la clasificación.

1. La clasificación otorgada se mantendrá mientras se cumplan los requisitos que fueron tenidos en cuenta en el momento de concederla, pudiéndose revisar de oficio o a instancia del interesado.

2. La revisión de oficio requerirá informe técnico de la inspección y concluirá mediante resolución motivada, previa audiencia del interesado.

#### Artículo 36. Cambio de titularidad.

La titularidad de los establecimientos hoteleros puede transmitirse por cualquiera de los medios válidos en derecho. Los interesados deberán comunicar a la consejería competente en materia de turismo los cambios de titularidad, a efectos del ejercicio de la actividad hotelera, aportando para ello fotocopia compulsada de la documentación acreditativa de dicha transmisión.

#### Sección 3<sup>a</sup>. Requisitos generales

##### Subsección 1<sup>a</sup>. Requisitos básicos

#### Artículo 37. Ámbito.

1. Los requisitos señalados en esta sección serán de aplicación a todos los establecimientos hoteleros, cualquiera que sea su grupo, categoría y especialidad, salvo que de modo expreso se limiten algunos de ellos.

2. Todos los establecimientos hoteleros deberán cumplir, además de las propiamente turísticas, las normas dictadas por los respectivos órganos competentes, en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad, seguridad y prevención de incendios, abastecimiento y depuración de aguas, medio ambiente y la normativa específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas.

#### Artículo 38. Calidad y estado de las instalaciones.

La calidad de las instalaciones habrá de estar en relación directa con la categoría que ostente el establecimiento, cuya dirección deberá procurar el perfecto estado de las mismas, cuidando especialmente las condiciones sanitarias y de seguridad de todas las dependencias.

#### Artículo 39. Iluminación, ventilación e insonorización.

1. Los espacios destinados a estancia, cocina y dormitorio, tendrán huecos de iluminación natural.

2. En las zonas de uso común podrán utilizarse sistemas de ventilación directa o forzada, siempre que sean suficientes para una adecuada renovación higiénica del aire.

3. Toda pieza habitable tendrá ventilación directa al exterior o a patio no cubierto, con los requisitos establecidos en la legislación específica vigente.

4. Se evitará en la medida de lo posible, mediante el aislamiento necesario, que los ruidos procedentes tanto del exterior como de las propias dependencias e instalaciones del establecimiento puedan ser molestos para los clientes, respetando, en todo caso, los límites fijados en las respectivas normas aplicables.

#### Artículo 40. Calefacción y agua caliente.

1. Cuando se exija calefacción o cuando sin exigirlo la norma se ofrezca este servicio, la misma deberá

funcionar siempre que la temperatura ambiente lo requiera, y su intensidad será la necesaria para poder mantener una temperatura mínima entre 20 y 22 grados.

2. El agua caliente deberá salir por el grifo a una temperatura mínima de 40 grados.

Artículo 41. Protección contra incendios.

Todos los establecimientos hoteleros deberán disponer de un sistema de prevención y protección contra incendios, de conformidad con lo previsto en las disposiciones vigentes.

Artículo 42. Accesibilidad.

Los accesos y las habitaciones de los establecimientos hoteleros deberán cumplir los requisitos que se determinan en la normativa específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas en la Comunidad Autónoma de La Rioja y legislación concordante.

Artículo 43. Ascensores.

La instalación de los ascensores se ajustará a las disposiciones vigentes de seguridad y de eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas, y su velocidad será la suficiente para evitar largas esperas a los clientes.

Artículo 44. Vestíbulos.

La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos, de forma que evite en todo caso las aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

Subsección 2<sup>a</sup>. Requisitos de las habitaciones

Artículo 45. Habitaciones y suites.

A efectos de lo regulado en el presente Reglamento se entenderá por:

- a) Habitaciones: las dependencias destinadas a dormitorios de los clientes del establecimiento hotelero.
- b) Suites: los espacios formados bien por una o más habitaciones con sus cuartos de baño correspondientes y, al menos, un salón.

Artículo 46. Tipos de habitaciones.

Los hoteles deberán disponer de habitaciones dobles y de habitaciones individuales. No obstante, si el establecimiento dispusiese sólo de habitaciones dobles, el 10% de las mismas serán de uso individual.

Artículo 47. Habitaciones adaptadas para minusválidos.

Los establecimientos hoteleros autorizados con posterioridad a la publicación del presente Reglamento tendrán que contar con habitaciones adaptadas para minusválidos según la proporción establecida en la normativa específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas.

Artículo 48. Identificación.

Todas las habitaciones dedicadas a alojamiento deberán estar identificadas con un número que figurará en el exterior de la puerta de entrada. Cuando las habitaciones estén situadas en más de una planta, la primera o primeras cifras del número que las identifique indicarán la planta y la restante o restantes el número de orden de la habitación.

Artículo 49. Equipamiento.

Salvo en las pensiones, todas las habitaciones estarán equipadas al menos, con los siguientes muebles e instalaciones:

- a) Una cama individual o doble o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán de 1,35 por 1,90 metros, y las de las individuales de 0,90 por 1,90 metros.
- b) Una o dos mesillas de noche, según el número de ocupantes, separadas o incorporadas al cabecero de la cama.
- c) Un sillón, butaca o silla por huésped, y una mesa o escritorio.
- d) Un armario, empotrado o no, con bandejas o estantes y perchas en número suficiente.
- e) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.

Artículo 50. Camas supletorias y cunas.

1. En todas las habitaciones se podrán instalar, a petición de los clientes, como máximo dos camas supletorias que deberán estar previamente autorizadas por la consejería competente en materia de turismo.

2. Dicha autorización se concederá cuando la superficie de la habitación exceda en un 25 por ciento de la mínima exigida para su categoría, por cada cama supletoria a instalar. El plazo para otorgar la autorización es de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la consejería.

3. La instalación de cunas para niños podrá realizarse en cualquier habitación, sin necesidad de la autorización previa a que se refieren los apartados anteriores, siendo suficiente la simple petición del cliente que lo solicite, y su precio no podrá ser superior al 10 % de la habitación de que se trate.

4. El precio de la cama supletoria no podrá ser superior al 60 % del precio de la habitación de que se trate, si ésta fuera sencilla, ni el 35 % si se instalase en una habitación doble. Cuando, en atención a la superficie de la habitación, se autorice la instalación de una segunda cama supletoria, el precio de ésta no podrá ser superior al 25% del precio máximo de la habitación. En el supuesto de que las camas supletorias se instalen en habitaciones con salón, los porcentajes anteriores se aplicarán sobre el precio de una habitación doble normal.

Artículo 51. Iluminación y ventilación.

1. Todas las habitaciones tendrán iluminación y ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón apertura. Podrán autorizarse habitaciones que den a un patio interior no cubierto siempre y cuando se garantice una ventilación e iluminación adecuadas en correspondencia a su categoría y con sujeción estricta al ordenamiento urbanístico vigente.

2. Todas las habitaciones dispondrán de algún sistema de oscurecimiento que impida el paso de la luz, a voluntad del cliente.

Artículo 52. Cómputo de superficies.

1. En el cómputo de las superficies de las habitaciones no se incluirán las correspondientes a los salones, baños y aseos, pero sí la superficie de los armarios, empotrados o no, hasta un máximo del 15% de la superficie de las habitaciones.

2. En las habitaciones con tragaluz, mansardas o techos abuhardillados, al menos el 60% de la superficie de

las mismas dispondrá de la altura mínima exigida por este Reglamento en función de la categoría del establecimiento.

#### Subsección 3<sup>a</sup>. Requisitos de los servicios

##### Artículo 53. Servicios sanitarios.

1. A los efectos del presente Reglamento se considerará:

- a) Baño: Cuando disponga de bañera con ducha o plato de ducha, lavabo, inodoro y bidé.
- b) Aseo: Cuando disponga al menos de plato de ducha, inodoro y lavabo.

2. En todos estos casos, el suministro de agua corriente caliente y fría será permanente.

3. Los cuartos de baño o aseo deberán estar equipados, además de con los elementos sanitarios, con los siguientes enseres e instalaciones, adecuados a la categoría del establecimiento:

- a) Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- b) Soporte para objetos de tocador.
- c) Toma de corriente.
- d) Mampara o cortina en las bañeras y duchas.

e) Alfombrilla de baño.

f) Un juego de toallas para cada huésped para baño o ducha, lavabo y bidé.

4. En los hoteles, se instalarán servicios sanitarios en cada una de las plantas en las que existan instalaciones de uso común o en lugares que tengan fácil acceso desde las mismas, con lavabos e inodoros en pieza separada e independiente para hombres y mujeres.

5. A lo dispuesto en los apartados anteriores les será de aplicación la legislación específica vigente de accesibilidad.

##### Artículo 54. Comedores.

La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la dirección del establecimiento que, en todo caso, comprenderá un período mínimo de dos horas y media para la comida y la cena y de tres horas para el desayuno.

##### Artículo 55. Cocinas.

Las dependencias destinadas a cocinas, así como sus instalaciones y equipamiento, se ajustarán a lo que disponga la normativa que les resulte de aplicación.

##### Artículo 56. Restaurantes, cafeterías y bares anexos.

1. Cuando, con independencia de los servicios propios del establecimiento hotelero, se ofrezcan anexionados servicios de restaurante, cafetería o bar, con nombres, entradas y categorías propias, pero integrados en la misma unidad de explotación, dichos servicios se regirán por lo dispuesto por su normativa específica en este Reglamento.

2. Para el caso de que fuese preciso compartir determinados espacios comunes del establecimiento hotelero, no se perjudicarán los derechos de la clientela del alojamiento.

##### Artículo 57. Botiquín de primeros auxilios.

En todos los establecimientos hoteleros existirá un botiquín de primeros auxilios.

#### Sección 4<sup>a</sup>. Requisitos de cada grupo y de las especialidades

##### Subsección 1<sup>a</sup>. Requisitos de los hoteles

##### Artículo 58. Requisitos mínimos.

Los requisitos y condiciones generales mínimas exigibles a los hoteles, no obstante las propias de las diversas especialidades, son los siguientes:

a) Recepción y conserjería.

Todos los hoteles dispondrán de vestíbulo con las instalaciones adecuadas para la prestación del servicio de recepción y conserjería. En la categoría de cinco estrellas, estos servicios se encontrarán claramente diferenciados.

b) Climatización, calefacción y agua caliente.

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Climatización (calor frío)	sí	sí	sí	-	-
Calefacción	sí	sí	sí	sí	sí
Agua caliente	sí	sí	sí	sí	sí

Los establecimientos de cuatro y cinco estrellas, dispondrán de climatización en todas las habitaciones y en las zonas de uso común. En la categoría de tres estrellas, este requisito sólo será exigible en las zonas de uso común (vestíbulos, salones, comedores y bares).

c) Teléfono.

Categoría 5\* 4\* 3\* 2\* 1\*

Habitación sí sí sí sí -

Baño sí - - - -

General sí sí sí sí sí

Cualquiera que sea la categoría, las zonas de uso común de clientes dispondrán de teléfono, que en los de cinco, cuatro y tres estrellas estará instalado en cabinas insonorizadas, debiendo estar aislado en los de dos y una estrella.

## d) Acceso a un puerto de conexión a internet.

Los hoteles de 5 y 4 estrellas dispondrán de conexión a internet en todas las habitaciones y los de 3 ofrecerán este servicio, como mínimo, en un lugar independiente y aislado.

## e) Escaleras, accesos o salidas y dimensiones arquitectónicas (en metros).

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Escaleras y accesos o salidas para clientes	sí	sí	sí	sí	sí
Escaleras y accesos o salidas de servicio	sí	sí	sí	-	-
Ancho escalera clientes	1,40	1,30	1,20	1,20	1,20
Ancho escalera servicio	1,10	1,10	-	-	-
Ancho pasillo	1,60	1,50	1,40	1,20	1,20
Altura techos	2,70	2,70	2,60	2,50	2,40

La escalera de servicio podrá utilizarse como escalera de incendios, siempre que reúna las condiciones exigidas por los organismos competentes en la materia.

En pasillos que sólo tengan habitaciones en un lado, estas medidas podrán disminuirse en un 15 por ciento.

## f) Ascensores y montacargas.

1. El número de ascensores estará en función de la capacidad y configuración del establecimiento, garantizando en todo caso un servicio eficaz y permanente. No obstante, serán exigidos cuando el establecimiento disponga, sin contar la planta baja, de al menos:

- Una planta, en los de cinco estrellas.
- Dos plantas, en los de cuatro y tres estrellas
- Tres plantas, en los de dos y una estrella

2. Se exigirá la instalación de montacargas cuando el establecimiento disponga, sin contar la planta baja, de al menos:

- Dos plantas, en los de cinco y cuatro estrellas
- Tres plantas, en los de tres estrellas

## g) Superficie de habitaciones y cuartos de baño (en metros cuadrados).

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Dobles	22	18	16	14	12
Individuales	14	12	11	10	8
Dobles con salón:					
Habitación	17	15	13	12	11
Salón	15	12	10	9	8
Baño	8	6	5	4	3.5
Aseo	-	-	4	3	3

Los establecimientos clasificados en cinco y cuatro estrellas, dispondrán de habitaciones dobles con salón y los de cinco estrellas de suites. Las medidas a aplicar a las suites son iguales a las que se indican para las dobles con salón.

En el cómputo de la superficie de las habitaciones no se incluye la superficie de los baños.

En la categoría de cinco estrellas, el bidé y el inodoro estarán independizados del cuarto de baño.

El porcentaje de habitaciones con los distintos tipos de servicios sanitarios será como mínimo el siguiente: para cinco, cuatro y tres estrellas, todas las habitaciones dispondrán de baño. En los de dos estrellas, al menos el 50 % tendrán baño y el resto dispondrá de aseo. En los de una estrella, el 100 % dispondrá al menos de aseo.

## h) Salones, comedores y cafeterías.

1. La superficie destinada a salones sociales y comedores guardará relación con la capacidad del establecimiento en la siguiente proporción:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Metros cuadrados/ plaza	4	2,5	2	1	1

Las superficies totales expresadas en el cuadro anterior constituyen módulos globales que podrán redistribuirse entre los salones y comedores en la forma que se estime conveniente.

Los espacios destinados a bares, salas de lectura, televisión o juegos podrán computarse como formando parte del salón, siempre que éste no quede suprimido en su totalidad.

De los módulos expresados podrá reducirse un 50 % si el establecimiento no ofrece servicio de comedor.

2. En ningún caso la superficie del salón social podrá ser inferior a 20 m<sup>2</sup>, ni la del comedor a 25.

3. Los establecimientos clasificados en cinco, cuatro y tres estrellas dispondrán de bar o cafetería, independizado o no del resto de las instalaciones.

i) Garajes.

Los establecimientos de nueva construcción de cinco, cuatro y tres estrellas dispondrán de plazas de garaje para los clientes que lo soliciten, en el propio edificio o en otro edificio próximo, en proporción al número de habitaciones, con los siguientes mínimos:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Porcentaje plazas	50%	35%	20%	--	--

El precio a percibir por este servicio se especificará en la factura.

j) Artículos de acogida e higiene en las habitaciones.

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Información del establecimiento (directorio de servicios y teléfonos)*	sí	sí	sí	sí	sí
Rollo de papel higiénico en soporte y otro de repuesto y bolsa higiénico- sanitaria	sí	sí	sí	sí	sí
Jabón, gel de baño y champú	sí	sí	sí	sí	sí
Vaso (uno por plaza)	sí	sí	sí	sí	sí
Gamuza o esponja para limpieza del calzado	sí	sí	-	-	-
Cepillo y crema dental **	sí	sí	-	-	-
Artículos de afeitado **	sí	sí	-	-	-
Gorro de baño, pañuelos de papel, agua de colonia, peine y secador de pelo	sí	sí	-	-	-
Albornoz y zapatillas de tela	sí	-	-	-	-

\* En todas las habitaciones existirá, a disposición del cliente, un directorio de los servicios que presta el establecimiento y sus números de teléfono, y en el que se indicará claramente el teléfono del establecimiento de atención al cliente.

\*\* Los establecimientos de 3 estrellas deberán facilitar estos artículos a sus clientes al menos cuando éstos lo soliciten.

k) Otras instalaciones y servicios.

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Oficio de planta	sí	sí	sí	-	
			(*)		
Cajas fuertes para custodia de dinero y cosas de valor	sí	sí	sí	sí	
Cajas fuertes individuales	sí	sí	sí	-	-
Vestuario personal	sí	sí	sí	sí	sí
Refrigerador (mini bar)	sí	sí	sí	-	-
Televisión en la habitación	sí	sí	sí	sí	-
Hilo musical o similar	sí	sí	-	-	-
Depósito de equipajes	sí	sí	sí	sí	sí
Servicio de habitaciones	sí	sí	-	-	-
Mozo de equipajes	sí	sí	-	-	-
Servicio de lavandería y planchado	sí	sí	sí	-	-
	**				
Servicio de vigilancia					

nocturna	sí	sí	-	-	-
Servicio de peluquería	sí	-	-	-	-

(\*) En establecimientos de más de 30 habitaciones.

(\*\*) En los hoteles de 5 estrellas, el plazo de entrega no sobrepasará las 24 horas.

#### Subsección 2<sup>a</sup>. Requisitos de los hostales

##### Artículo 59. Requisitos mínimos.

Los requisitos mínimos exigibles a los hostales son los siguientes:

##### Instalaciones generales.

Categoría	2*	1*
Vestíbulo con recepción conserjería	sí	-
	(*)	
Ancho escaleras y pasillos en metros	1,1	1
Teléfono general	sí	sí
M2 por plaza para salón y comedor	0,8	0,6
Calefacción	sí	sí
Agua caliente y fría	sí	sí

(\*) A partir de 15 habitaciones.

De los módulos expresados en el cuadro anterior, referente a tamaño de salón social y del comedor, podrá reducirse un 50 % si el establecimiento no ofrece servicio de comidas. No obstante lo anterior, el tamaño de uno y otro nunca podrá ser inferior a 18 m<sup>2</sup> en los hostales de dos estrellas y de 15 m<sup>2</sup> en los de una.

Igualas dimensiones mínimas habrá de respetarse para el comedor.

Todos los hostales deberán tener ascensor cuando el establecimiento tenga más de dos plantas sin contar la baja, o cuando estuviera situado en planta superior a la segunda.

##### b) De las habitaciones (en metros cuadrados):

Categoría	2*	1*
Habitación doble	12	11
Habitación individual	10	8
Baño	4	3
Aseo	3	2,5
Altura techo	2,5	2,5

##### c) Servicios sanitarios:

Los hostales de dos estrellas dispondrán como mínimo de un 50% de habitaciones con baño y en el resto de aseo. En los de una estrella, todas las habitaciones dispondrán al menos de aseo.

#### Subsección 3<sup>a</sup>. Requisitos de las pensiones

##### Artículo 60. Requisitos mínimos.

1. Las pensiones dispondrán, como mínimo, de las siguientes instalaciones:

a) Un lugar para estancia de clientes a partir de cinco habitaciones, que podrá ser el comedor cuando se ofrezca este servicio.

b) Un cuarto de baño o aseo por cada cuatro habitaciones o fracción que no dispongan de baño o aseo.

2. Las dimensiones de las habitaciones serán como mínimo de 10 metros cuadrados las dobles y de 7 las sencillas.

#### Subsección 4<sup>a</sup>. Requisitos de las especialidades

##### Artículo 61. Ámbito.

Los establecimientos hoteleros que pretendan obtener reconocimiento de su especialización deberán reunir las condiciones mínimas que para su respectiva categoría se exijan con carácter general para los establecimientos hoteleros en función de su clasificación, y las correspondientes a su especialidad que se determinan en los artículos siguientes.

##### Artículo 62. Requisitos mínimos de los Hoteles-Apartamento.

A los hoteles-apartamentos les serán aplicables los siguientes requisitos:

a) Superficies de los apartamentos en metros cuadrados.

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Dormitorio doble (*)	14	12	10	9	8
Dormitorio individual	12	10	9	8	7
(*)					
Salón comedor	14	12	11	10	9

(\*) Cuando se trate de apartamentos con más de un dormitorio, al menos uno de ellos tendrá 10 m<sup>2</sup> de superficie.

b) Servicios sanitarios en apartamentos.

Cada apartamento contará como mínimo, en función de su capacidad y categoría, con los siguientes servicios:

- Cinco estrellas: por cada dos plazas, un baño.
- Cuatro estrellas: hasta cuatro plazas, un baño; más de cuatro plazas, dos baños.
- Tres estrellas: hasta cuatro plazas, un baño; más de cuatro plazas, un baño y un aseo.
- Dos estrellas: hasta cuatro plazas, un baño; más de cuatro plazas dos aseos.
- Una estrella: hasta cuatro plazas, un baño; más de cuatro plazas dos aseos.

c) Salones y comedores.

La superficie destinada a salones sociales y comedores guardará relación con la capacidad del establecimiento en la siguiente proporción:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Metros cuadrados plaza	2	1,5	1	0,80	0,60

Las superficies totales expresadas en el cuadro anterior constituyen módulos globales que podrán redistribuirse entre los salones y comedores en la forma que se estime conveniente.

Los espacios destinados a bares, salas de lectura, televisión y de juegos, podrán computarse como formando parte del salón, siempre que éste no quede suprimido en su totalidad. De los módulos expresados podrá reducirse un 50%, si el establecimiento no ofrece servicio de comedor.

Se considerará comprendida en el precio del hospedaje la limpieza no sólo de las distintas dependencias e instalaciones del apartamento, sino también la de los enseres, excluidos los de la cocina.

d) Cocinas.

Esta pieza tendrá siempre ventilación directa o forzada y en ella estarán instalada la cocina de gas o eléctrica, frigorífico, fregadero, lavadora, utensilios de menaje en cantidad suficiente en función de su capacidad, armarios o estanterías, cubo de basura y extractor de humos. En las categorías de 5, 4 y 3 estrellas la cocina estará situada en pieza independiente.

En las categorías de 2 y 1 estrellas la cocina podrá encontrarse en la sala de estar-comedor, siempre que la amplitud de ésta lo permita y la cocina esté debidamente acondicionada para evitar los humos y olores.

Artículo 63. Requisitos mínimos de los moteles.

Los moteles dispondrán, al menos, de las siguientes dependencias e instalaciones de uso general para los clientes:

- a) Vestíbulo debidamente acondicionado para su utilización como sala de espera. En él se encontrará la recepción-conserjería, la centralita telefónica para las llamadas al exterior y para la comunicación con los departamentos.
- b) El 75 %, al menos, de los departamentos, serán de una o dos plazas, pudiendo instalarse en los restantes tres o cuatro camas o literas cuando lo permita la superficie del dormitorio, a cuyo efecto deberán reservarse 6 m<sup>2</sup> por cada cama individual, 10 m<sup>2</sup> por cada cama doble y 4 m<sup>2</sup> por cada cama convertible o litera.
- c) Garajes: Los moteles de cinco y cuatro estrellas dispondrán del 100 % de sus aparcamientos en garajes individualizados, anejos a los departamentos. Los de dos y tres estrellas habrán de disponer de un mínimo del 50 % de las plazas de aparcamiento en garajes individualizados y el resto hasta completar el número de departamentos, en un aparcamiento general. En los moteles de una estrella, en lugar de garajes individualizados podrán disponer de un aparcamiento general, con un número de plazas igual al de unidades de alojamiento.

Artículo 64. Requisitos de los hoteles balnearios.

1. Los hoteles balnearios deberán contar con las siguientes instalaciones, equipamiento y servicios:

- a) Equipamiento médico-sanitario y fisioterapéutico.
- b) Menú dietético.
- c) Sala o salones para la práctica de ejercicios físicos y de recuperación.
- d) Sala de lectura.
- e) Sala de juegos.
- f) En los de 5, 4 y 3 estrellas, espacios exteriores de esparcimiento vinculados al propio establecimiento.
- 2. Los precios del alojamiento y demás servicios complementarios del hospedaje deberán estar claramente diferenciados, tanto en su publicidad como en su facturación, de los que reciben por el tratamiento hidroterapéutico.
- 3. La admisión en estos establecimientos no podrá condicionarse a que el cliente haga uso de los servicios hidroterapéuticos. No obstante, podrá limitarse a siete días la estancia de aquellos huéspedes que no utilicen los servicios citados, previa notificación al turista en el momento de concertar el hospedaje.

Artículo 65. Requisitos de los hoteles familiares.

- 1. Los hoteles familiares deberán contar con las siguientes instalaciones y servicios:
- a) Jardín, con una superficie mínima de 1,50 m<sup>2</sup> por plaza alojativa, con un mínimo de 300 m<sup>2</sup>.
- b) Parque infantil con aparatos o instalaciones de recreo.
- c) Sala de televisión y vídeo.
- d) Sala de juegos.

- e) Instalaciones deportivas.
  - f) Servicio de guardería, al menos durante el día.
  - g) Servicio de animación con una programación específica de actividades para niños.
  - h) Menú infantil.
  - i) Cunas gratuitas y obligatorias.
  - j) Piscina abierta en la época estival.
2. Al menos un 25% de las unidades alojativas serán apartamentos.

Artículo 66. Requisitos de las hospederías.

1. Las hospederías, que tendrán una capacidad mínima de 10 plazas, deberán respetar los requisitos propios exigibles al grupo de hoteles en función de la categoría a que pertenezcan, que no podrá ser inferior a tres estrellas, sin perjuicio de las dispensas que por razones arquitectónicas pudieran obtener de la consejería competente en materia de turismo.

2. La decoración y mobiliario serán de calidad y guardarán consonancia con la tipología constructiva del inmueble.

Sección 5<sup>a</sup>. Prestación de Servicios

Artículo 67. Servicio de recepción y conserjería.

1. La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes a efectos administrativos, de asistencia y de información. Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponderá a la recepción, entre otras funciones:

- Atender las reservas de alojamiento.
- Informar sobre las condiciones de la prestación del servicio.
- Formalizar el hospedaje.
- Recibir a los clientes.
- Cerciorarse de su identidad, a la vista de los correspondientes documentos.
- Inscribirles en el libro de registro de entrada, y asignarles habitación.
- Atender las reclamaciones.
- Expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

2. Será misión de la conserjería custodiar las llaves de las habitaciones; recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia, así como los avisos o mensajes que reciban; cuidar de la recepción y entrega de los equipajes y cumplimentar en lo posible los encargos de los clientes. Estará a cargo del conserje de noche el servicio de despertador.

Artículo 68. Servicio de lavandería.

El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, si bien será responsable el establecimiento hotelero de la correcta prestación del mismo y especialmente de que las ropa sean devueltas a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas o de veinticuatro en caso de servicio urgente.

Artículo 69. Personal.

Todo el personal de servicio en los distintos departamentos vestirá uniforme adecuado al cometido que preste, según los usos y costumbres en la industria hotelera, actuando en su trato con el cliente con la debida profesionalidad.

Artículo 70. Desayunos.

Los desayunos serán servidos, bien en el comedor u otro lugar adecuado, bien en las habitaciones, durante el horario fijado por las empresas durante un período mínimo de tres horas.

La composición y calidad de los desayunos estará en consonancia con la categoría del establecimiento. En los de 5 y 4 estrellas se ofrecerán dos o más variedades, incluyéndose en todo caso los denominados "continental" y "buffet libre".

Capítulo II. Apartamentos turísticos

Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones Generales

Artículo 71. Definición.

Se consideran apartamentos turísticos los inmuebles integrados por unidades de alojamiento complejas, dotadas de instalaciones y servicios adecuados para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas, y destinados de forma habitual al alojamiento turístico sin carácter de residencia permanente, mediante precio y bajo el principio de unidad de explotación empresarial.

Artículo 72. Modalidades de explotación.

1. Los apartamentos turísticos pueden explotarse bajo las modalidades de bloque, conjunto o unidad de explotación.
2. Se denomina bloque a la totalidad de un edificio o complejo constituido por apartamentos, villas, chalet, bungalós o similares que, con instalaciones y/o servicios comunes sea destinado al tráfico turístico por una sola unidad empresarial de explotación.
3. Se denomina conjunto el agregado de dos o más unidades de alojamiento turístico que, ubicadas en el mismo o en diferentes edificios contiguos y sin constituir un bloque, se destinen al tráfico turístico por una sola unidad empresarial de explotación.
4. Se denomina unidad de alojamiento turístico al apartamento, chalet, bungalows o similar que se destine al tráfico turístico directamente por quien, con título bastante, tenga su disposición.

Artículo 73. Clasificación.

1. Los apartamentos turísticos, dependiendo de sus instalaciones y servicios, se clasificarán en las categorías de tres, dos y una llave. En la parte exterior de la entrada principal de los mismos deberá colocarse una placa identificativa normalizada indicando su categoría, conforme al modelo que figura en el Anexo de este Reglamento.

2. En el supuesto de que los requisitos de la totalidad de las unidades de apartamentos no fuesen comunes entre sí y ello afectase a la clasificación del establecimiento, éste será clasificado en la categoría a la que

correspondan las unidades de condiciones inferiores.

#### Artículo 74. Empresas explotadoras.

1. Tendrán la consideración de empresas explotadoras de apartamentos turísticos las personas físicas o jurídicas, titulares o no de los alojamientos, que realicen de forma habitual y profesional la actividad de cesión mediante precio del uso ocasional de una dependencia alojativa.
2. Se presumirá la habitualidad cuando se haga publicidad por cualquier medio o cuando se facilite alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año por tiempo que en su conjunto exceda de un mes, o se destinen al tráfico turístico los bloques o conjuntos a los que hace referencia este Capítulo.

#### Artículo 75. Régimen de precios.

1. Todos los apartamentos turísticos, cualquiera que sea su grupo y categoría, se ajustarán a lo preceptuado en el Capítulo II del Título Preliminar de este Reglamento.
2. En la publicidad o propaganda impresa de los apartamentos turísticos deberán figurar, de forma que no induzca a confusión, los servicios comprendidos en la oferta de precios y la de aquellos que sean opcionales para el cliente.
3. La cesión del apartamento turístico comprende el uso y goce del mismo, de los servicios e instalaciones anexas a él y de los comunes al bloque o conjunto en que se encuentre. La entrega del alojamiento, mobiliario, instalaciones y equipo se realizará en las debidas condiciones de limpieza y conforme a lo que se establezca en la reglamentación correspondiente.
4. En el precio del apartamento turístico estará siempre comprendido el suministro de agua fría y caliente, de energía eléctrica, gas y calefacción, así como el servicio de recogida de basuras.
5. Tendrán la consideración de servicios comunes, comprendidos en el precio del alojamiento:
  - a) Las piscinas, jardines y terrazas comunes.
  - b) Las hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propios de piscinas y jardines.
  - c) Los parques infantiles y sus instalaciones.
  - d) Los aparcamientos, cuando estén al aire libre no vigilados ni con plaza reservada.

No obstante lo anterior, las empresas podrán ofrecer a los clientes, comprendidos en el precio, cuantos servicios complementarios estimen oportunos.

6. Cuando ofrezcan servicios complementarios cuya contraprestación no se halle incluida en el precio, podrán hacerlo sin más requisitos que dar la debida publicidad a los precios de los mismos, expedir justificante de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes, y pactar previamente por escrito las condiciones en que deban ser prestados.

#### Artículo 76. Publicidad.

1. La publicidad, la oferta y la explotación de los apartamentos turísticos se ajustarán a las exigencias de publicidad veraz y objetiva, proporcionando al cliente o usuario información suficiente sobre las características de aquéllos, las condiciones de uso y las prestaciones que comprenden los servicios contratados, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto por las normas vigentes sobre publicidad y defensa del consumidor y del usuario.
2. Las características, las condiciones y las prestaciones que figuren en las ofertas o en la publicidad realizada serán exigibles por el usuario aunque no figuren expresamente en el contrato celebrado.

#### Sección 2<sup>a</sup>. Normas para la apertura

##### Artículo 77. Documentación necesaria para la apertura de los establecimientos.

1. Las empresas individuales o colectivas que proyecten realizar la actividad a que se refiere el presente Capítulo deberán obtener previamente de la consejería competente en materia de turismo la autorización de apertura y clasificación de sus establecimientos.
2. Las solicitudes se realizarán conforme al modelo oficial facilitado por la Administración e irán acompañadas de los siguientes documentos:
  - a) Documentos acreditativos de la personalidad física o jurídica del titular de la explotación.
  - b) Fotocopia compulsada de la escritura de propiedad del inmueble, contrato de arrendamiento donde conste expresamente la actividad a desarrollar por el arrendatario, o de cualquier otro documento que acredite la disponibilidad del inmueble para ser destinado a alojamiento.
  - c) Cuando se realicen obras, copia del proyecto visado por el Colegio Oficial competente.
  - d) Enumeración de los alojamientos existentes, con indicación de su capacidad y de la categoría pretendida, individualizando cada uno mediante números o letras y relacionándolos con los planos.
  - e) Fotocopia compulsada de la licencia municipal de apertura.
  - f) Copia de la póliza de un seguro de responsabilidad civil, individual o colectivo, que cubra las indemnizaciones a los usuarios de los apartamentos por los daños materiales o personales que pudieran sufrir durante su estancia de conformidad con la siguiente escala:

- Hasta 5 apartamentos: 3.000 euros
- Entre 6 y 10 apartamentos: 6.000 euros.
- Entre 11 y 30 apartamentos: 18.000 euros.
- Entre 31 y 60 apartamentos: 30.000 euros.
- Más de 60 apartamentos: 48.000 euros.

Las personas que desempeñen profesiones colegiadas en titulaciones que tengan en sus estatutos reconocida la intermediación en el alquiler de inmuebles, podrán aportar como garantía una certificación del colegio correspondiente que acredite la suscripción y vigencia de una póliza de responsabilidad civil, individual o colectiva, que cubra su responsabilidad económica ante las personas usuarias de los apartamentos por las cuantías antes citadas.

3. La consejería competente en materia de turismo iniciará el oportuno expediente de apertura y clasificación, que deberá ser resuelto en el plazo máximo de seis meses, a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de aquélla.

Transcurrido ese plazo sin que se haya expedido la autorización de apertura y clasificación, se entenderá estimada.

4. La autorización de apertura y clasificación turística no exime de la necesidad de la obtención del resto de las preceptivas autorizaciones de otros organismos.

Artículo 78. Inscripción y garantías de las empresas explotadoras.

1. Para ser inscritas en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, las empresas explotadoras de apartamentos turísticos deben presentar ante la consejería competente en materia de turismo los siguientes documentos:

a) Documentos acreditativos de la personalidad física o jurídica del titular de la explotación y nombre comercial con el que opera la actividad.

b) Dirección y teléfono de la oficina y de las personas designadas como responsables ante la persona usuaria.

c) Declaración firmada de los apartamentos que explota así como sobre el título en cuya virtud se tiene la disponibilidad.

2. La consejería competente en materia de turismo iniciará el oportuno expediente de inscripción y procederá a la misma en el plazo máximo de seis meses, a contar desde la fecha de la presentación de la solicitud en el registro de la consejería.

Sección 3<sup>a</sup>. Requisitos

Artículo 79. Requisitos mínimos del inmueble.

Los apartamentos turísticos deberán disponer de un sistema de protección contra incendios, de conformidad con lo previsto en las disposiciones vigentes, y estar convenientemente insonorizados respecto de los colindantes.

Toda la maquinaria generadora de ruidos, en especial ascensores y sistemas de aire acondicionado, deberán insonorizarse.

Artículo 80. Conserjería-recepción.

1. En las modalidades de bloques o en conjuntos de diez o más unidades de alojamiento, el centro de relación con los usuarios turísticos lo constituirá una conserjería-recepción a efectos administrativos, asistenciales y de información.

2. La recepción estará debidamente atendida por personal capacitado, al que corresponderá recibir y guardar la correspondencia de los usuarios turísticos a su entrega; atender las llamadas telefónicas; custodiar las llaves de los alojamientos y resolver o tramitar las reclamaciones de los usuarios turísticos relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes.

En esta dependencia estarán las hojas oficiales de reclamaciones, las hojas de admisión y la información sobre precios.

En los demás casos, las funciones de dicha dependencia las asumirá personal de la empresa, que deberá residir en el propio edificio o en sus inmediaciones.

3. Para el caso de conjuntos de apartamentos las funciones anteriormente citadas las asumirá la oficina o local abierto al público que ha de poseer la empresa explotadora.

4. En las "unidades de alojamiento turístico" no es preceptiva la "conserjería-recepción". El titular está obligado a facilitar al usuario un teléfono y dirección de contacto para su localización.

Artículo 81. Requisitos mínimos de las unidades alojativas.

1. Las unidades alojativas deberán tener los siguientes requisitos:

a) La altura mínima en todas las dependencias será de 2,50 metros. En las habitaciones abuhardilladas esta altura se requerirá, al menos, en el 60% de la superficie.

b) Los dormitorios, la cocina y el salón-comedor tendrán ventilación directa al exterior o a patios no cubiertos.

c) Los dormitorios estarán dotados de una o dos mesillas de noche, armarios roperos, empotrados o no.

Dispondrán igualmente de algún sistema efectivo de oscurecimiento que impida el paso de la luz.

d) La ventilación al exterior se hará por medio de uno o más huecos cuya suma de superficie mínima no sea inferior a 1,20 m<sup>2</sup>.

e) El cuarto de baño tendrá ventilación directa o forzada y estará dotado, como mínimo, de ducha, lavabo e inodoro.

f) El salón-comedor estará dotado de mobiliario idóneo y suficiente para el salón y el comedor, respectivamente.

g) En todas las categorías, la cocina estará equipada al menos, con armarios para víveres y utensilios, dos fuegos y horno, frigorífico y extractor o campana para la salida de humos y lavadora. Los apartamentos tres y dos llaves dispondrán además de lavavajillas.

2. Tanto los muebles como la vajilla, cubertería, cristalería, ropa de cama, mesa y aseo, utensilios de cocina, limpieza y demás enseres serán los adecuados en cantidad y en calidad a la capacidad y categoría asignada al apartamento.

3. La capacidad en plazas vendrá determinada por el número de camas existentes en los dormitorios, incluidas las posibles literas, y por el de camas convertibles instaladas en otras piezas. Podrán instalarse muebles-camas en la sala de estar o comedor, hasta un máximo de dos plazas.

4. En toda unidad de alojamiento deberá haber información que contenga el nombre, categoría, número de registro del establecimiento y capacidad del mismo.

Artículo 82. Superficies mínimas.

1. Las superficies mínimas de los apartamentos dependerán de que se trate de apartamentos completos o tipo estudio.

a) Apartamentos completos: son aquellas unidades de alojamiento turístico compuestas, como mínimo, por un salón-comedor, un dormitorio, un cuarto de baño y una cocina, incorporada o no, con las siguientes dimensiones mínimas:

Categoría	Tres llaves	Dos llaves	Una llave
Habitación doble	15 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>

habitación individual	10 m2	9 m2	9 m2
Salón comedor	16 m2	14 m2	12 m2
Superficie de baño	6 m2	5 m2	4 m2
Cocina (integrada o no)	10 m2	8 m2	7 m2

b) Apartamentos tipo estudio: son aquellas unidades de alojamiento turístico de capacidad máxima para dos personas, compuestas por una pieza conjunta formada por sala de estar-comedor-dormitorio, un cuarto de baño y una cocina, ésta incorporada o no a la pieza conjunta, con las siguientes dimensiones mínimas:

Categorías	Tres llaves	Dos llaves	Una llave
Sala conjunta de estar-comedor-dormitorio	35 m2	30 m2	25 m2
Cocinas (incorporadas o no)	8 m2	7 m2	6 m2
Superficie de baño	6 m2	5 m2	4 m2

#### Artículo 83. Apartamentos adaptados para minusválidos.

Cuando sean explotados más de 10 apartamentos, el 10% de los mismos deberán contar con habitaciones adaptadas para personas con minusvalía, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente sobre accesibilidad en itinerarios de acceso y aparcamientos.

#### Artículo 84. Servicios mínimos.

1. En el precio del alojamiento estarán comprendidos los servicios y suministros mínimos siguientes:

- a) Limpieza y cambio de lencería.
- b) Conservación y mantenimiento, incluyendo el combustible necesario, en su caso, para la cocina, calentador de agua y calefacción.
- c) Recogida de basuras, debiendo asegurarse su diaria recogida en caso de no existir algún sistema de eliminación.
- d) Ascensor, cuando los alojamientos estén situados en edificios que tengan, además del bajo, tres o más pisos.
- e) Agua fría y caliente permanente, gas y/o energía eléctrica.

2. El precio comprenderá también el uso de los servicios e instalaciones comunes al establecimiento tales como jardines, terrazas y salones comunes, con sus equipamientos, parques infantiles y aparcamientos al aire libre sin vigilancia ni reserva de plazas, así como piscinas y el mobiliario propio de las mismas, hamacas, toldos, sillas, toboganes, columpios y similares.

3. Además de los servicios mínimos y de las instalaciones comunes descritas en los apartados anteriores, las empresas explotadoras podrán ofrecer a los usuarios turísticos cuantos servicios complementarios estimen oportunos, exponiéndose en forma adecuada el precio de los mismos. En cualquier caso la aceptación de estos servicios por el usuario turístico tendrá carácter voluntario.

#### Artículo 85. Requisitos mínimos de cada categoría.

Además de los requisitos generales, los apartamentos deberán contar con los siguientes, en función de su categoría:

Categoría	Tres llaves	Dos llaves	Una llave
Conserjería-recepción (En bloques con más de 10 unidades alojativas)	sí	sí	sí
Escalera y salida de serv.	sí	no	no
Ascensor en bloques (B+ número de pisos)	B+1	B+2	B+3
Salón social (bloques)	Sí	Sí	no
Caja fuerte general (En bloques)	sí	sí	sí
Aire acondicionado	sí	sí	no
Calefacción	sí	sí	sí
Agua caliente	sí	sí	sí
Televisión	sí	sí	no
Acceso a un puerto de conexión a internet	sí	no	no

Teléfono	sí(en habit)	sí(publico)	no
Aparcamiento para uso exclusivo de los clientes	sí	Sí	no
Cambio periódico de sábanas y toallas	2 días	3 días	4 días

#### Sección 4<sup>a</sup>. Normas de funcionamiento

##### Artículo 86. Estancia y ocupación.

El derecho a la ocupación del alojamiento comenzará, salvo pacto en contrario, a las 15 horas del primer día del período contratado y terminará a las 12 horas del día señalado como fecha de salida. Transcurrido el tiempo pactado y, en su caso, las prórrogas establecidas de mutuo acuerdo entre las partes, el usuario deberá desocupar el alojamiento.

##### Artículo 87. Prohibiciones a los usuarios.

###### 1. Queda prohibido:

- a) Introducir muebles en el alojamiento o realizar obras o reparaciones en el mismo, por pequeñas que éstas fuesen, sin autorización escrita de la empresa.
- b) Alojar mayor número de personas que las que correspondan a la capacidad máxima fijada para el alojamiento.
- c) Ejercer la actividad de hospedaje en el alojamiento o destinarlo a fines distintos a aquellos para los que se hubiera contratado.
- d) Introducir materias o sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daño, peligro o molestias a los demás ocupantes del inmueble.
- e) Realizar cualquier actividad que atente contra las normas usuales de convivencia o el régimen normal de funcionamiento del alojamiento.
- f) Introducir animales contra la prohibición expresa de la empresa.
- g) Introducir aparatos o mecanismos que alteren sensiblemente el consumo de agua, energía eléctrica y combustible.

2. El incumplimiento por los usuarios de algunas de las prohibiciones establecidas en este artículo facultará a la empresa para rescindir el contrato.

#### Capítulo III. Campamentos de turismo o "camping"

##### Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones generales

##### Artículo 88. Definición de campamento de turismo.

1. Se consideran campamentos de turismo o "camping", los espacios de terreno, debidamente delimitados y acondicionados, que proporcionan una prestación de servicios a cambio de un precio, y que están dotados con los correspondientes servicios e instalaciones, para su ocupación temporal por aquellas personas que pretendan hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos, mediante la utilización de tiendas de campaña, caravanas, casas móviles, así como de elementos fijos prefabricados acordes con el entorno.

2. Quedan excluidos de la aplicación de este Reglamento los campamentos juveniles, los centros y colonias escolares y, en general, cualquier campamento en el que la prestación de los servicios de alojamiento turístico se realice de manera ocasional y sin ánimo de lucro.

##### Artículo 89. Prohibiciones.

- 1. Queda prohibida la venta de parcelas y de los alojamientos de construcción fija por el titular del establecimiento, así como el subarriendo de las mismas por los usuarios.
- 2. Queda prohibido a los usuarios de las parcelas la realización en ellas de obra alguna, así como la edificación o instalación de cualquier elemento fijo permanente.

##### Artículo 90. Emplazamiento.

1. Para su instalación todos los campamentos de turismo deberán cumplir la normativa sobre régimen de suelo y ordenación urbanística, así como de la legislación medioambiental.

2. No obstante lo anterior, no podrán establecerse campamentos de turismo:

a) En terrenos situados en barrancos, lechos secos de ríos y en los susceptibles de ser inundados, así como en aquellos que por cualquier causa resulten insalubres o peligrosos.

b) En un radio inferior a 150 m de lugares de captación de agua potable para el abastecimiento de poblaciones y a 300 metros de los puntos de evacuación de aguas residuales de un núcleo urbano, industrial o de cualquier centro o establecimiento.

c) En una distancia de 500 metros del entorno de Bienes de Interés Cultural legalmente declarados o que se les haya incoado expediente de declaración en la fecha de solicitud de apertura del campamento.

d) A distancia inferior a 100 metros del Camino de Santiago, calzadas históricas o vías pecuarias.

e) En terrenos por los que discurren líneas aéreas de alta tensión.

f) En un radio inferior a 1.500 metros de terrenos dedicados a almacenamiento de desechos y residuos sólidos y a instalaciones depuradoras de aguas residuales o industriales.

g) En una distancia inferior a 100 metros a cada lado de la red ferroviaria, contados a partir de las aristas exteriores de la explanación.

h) En una distancia inferior, contada a partir de las aristas exteriores de la explanación, a:

-150 m de las autopistas y autovías.

-100 m de las carreteras nacionales.

-75 m de las restantes carreteras.

En cualquier caso, deberá respetarse lo dispuesto en la legislación de carreteras, tanto estatal como autonómica, vigente en el momento de la solicitud de autorización.

- i) En terrenos circundantes al perímetro del nivel máximo de los embalses y al de la línea definidora de los lagos y lagunas en una distancia de 50 metros.
- j) A menos de 200 metros de pabellones e instalaciones que acojan actividades industriales, sin perjuicio de que, en su caso, a través del expediente respectivo, puedan exigirse mayores distancias en función de la peligrosidad o insalubridad de las industrias enclavadas, de acuerdo con lo preceptuado en la normativa que resulte de aplicación.
- k) En terrenos situados a una distancia inferior a 1.500 metros del perímetro exterior del recinto de los mataderos y de los feriales de ganado.
- l) En los montes declarados de utilidad pública o en espacios sometidos a régimen de protección de acuerdo con la normativa ambiental, sin previa autorización de la consejería competente en materia de medio ambiente.
- ll) En terrenos de pendiente natural superior al 10%, salvo que en el expediente se justifique la incorporación de las medidas correctoras oportunas para impedir el deterioro o la erosión del terreno.
- m) En lugares donde pueda romperse la armonía del paisaje y, en particular, en crestas, cimas, miradores naturales y otros lugares singulares.
- n) En general, en aquellos lugares que, por exigencias del interés público, estén afectados por prohibiciones o limitaciones o por servidumbres públicas establecidas expresamente mediante disposiciones legales o reglamentarias.

#### Artículo 91. Acampada libre.

Queda prohibida la acampada libre en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja. De la contravención de esta prohibición serán responsables el campista y, en su caso, el dueño de la finca o titular de un derecho legítimo que autorice la acampada.

#### Artículo 92. Régimen de precios.

Los precios máximos a percibir en los campamentos de turismo serán fijados por los titulares de los establecimientos. Los diversos conceptos a incluir en las tarifas de precios por cada jornada transcurrida en el camping serán las siguientes:

- a) Por estancia, que se devengará por persona y día y en cuyo concepto estará comprendido el uso de las instalaciones comunes del campamento. Para los niños menores de tres años será gratuita.
- b) Por tienda individual o doble.
- c) Por tienda familiar, considerándose como tal la que tuviere capacidad para más de dos personas.
- d) Por automóvil.
- e) Por motocicleta o bicicleta.
- f) Por remolque y caravanas.
- g) Por autocares.

i) Por uso de energía eléctrica.

j) Por cualesquiera otros servicios no incluidos en la relación anterior, ni comprendidos en la relación de servicios comunes.

#### Sección 2ª. Normas para la apertura

##### Artículo 93. Autorización de apertura.

1. Las personas físicas o jurídicas que proyecten realizar la actividad regulada en el presente Capítulo deberán obtener previamente la autorización de la consejería competente en materia de turismo.

2. Las solicitudes, ajustadas al modelo oficial facilitado por la Administración, irán acompañadas de la siguiente documentación:

- a) Documento acreditativo de la personalidad del solicitante y de la representación con que actúa.
- b) Documentación acreditativa de la disponibilidad de la totalidad del terreno afectado por la instalación, por título de dominio o cualquier otro que permita esta utilización.
- c) Copia del proyecto técnico visado por el Colegio Oficial competente.
- d) Licencia de apertura del Ayuntamiento.
- e) Autorización, en su caso, de la Confederación Hidrográfica correspondiente cuando el campamento de turismo se encuentre en la zona de policía de un cauce público, de acuerdo con su legislación específica.
- f) Períodos de funcionamiento anual.
- g) Reglamento de régimen interior, que determinará las normas sobre admisión de clientes, así como los derechos y obligaciones de los mismos, la conducta a observar en el recinto y en la utilización de los servicios del campamento.
- h) Cualquier otro documento que apoye la propuesta de clasificación del camping en la categoría pretendida en la solicitud del titular.

i) Fotocopia compulsada de la póliza de responsabilidad civil, que cubra las siguientes cuantías:

- Campamentos de turismo de hasta 100 plazas: 75.000 euros.
- Campamentos de 101 a 200 plazas: 125.000 euros.
- Campamentos de 201 a 300 plazas: 175.000 euros.
- Campamentos de más de 300 plazas: 225.000 euros.

3. Una vez completa la documentación, se procederá por los servicios de inspección de la Administración autonómica a la redacción de un informe técnico sobre las características del establecimiento turístico, proponiendo en el mismo la categoría que le corresponda.

4. A la vista de la documentación aportada por el interesado y del contenido del informe técnico correspondientes procederá, en el plazo máximo de seis meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la consejería competente en materia de turismo, a la expedición de la autorización y la categoría concedida al camping.

Transcurrido ese plazo sin que se haya expedido la autorización de apertura y clasificación se entenderá estimada.

4. La autorización de apertura del camping no presupone en ningún caso la de otras instalaciones existentes en el mismo.

#### Artículo 94. Dispensa de requisitos.

A petición del titular del establecimiento, y mediante expediente en el que deberá constar información razonada suficiente, cuando lo aconsejen sus características especiales, se ubiquen en terrenos de orografía accidentada o en el que se desarrollen cubiertas vegetales o especies arbóreas protegidas o singulares, la consejería competente en materia de turismo podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos técnicos de clasificación contemplados en el presente Reglamento para las distintas categorías de campamentos de turismo, siempre que no suponga menoscabo de los derechos de los usuarios ni de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad del campamento y de sus instalaciones.

#### Artículo 95. Modificaciones y reformas.

Para realizar cualquier ampliación, modificación o reforma sustancial, entendida ésta en cuanto afecte a las características, servicios o sistema de explotación que pudiera afectar a su clasificación, capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se les otorgó la autorización de apertura y clasificación, será precisa la autorización previa de la consejería competente en materia de turismo, que será resuelta en el plazo de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la misma.

A estos efectos, los interesados presentarán solamente los documentos que se refieren a tales modificaciones o reformas.

La implantación de nuevos servicios que no afecten a la clasificación, capacidad o al resto de los requisitos en base a los cuales se otorgó la autorización turística y cualquier ampliación, modificación o reforma que no esté sujeta a autorización, tan sólo requerirá su comunicación a la citada consejería en el plazo de un mes desde que se produzca el hecho.

#### Artículo 96. Funcionamiento y cese de actividades.

Los campamentos de turismo deberán permanecer abiertos durante toda la temporada de funcionamiento consignada en la solicitud de apertura, y deberán comunicar a la consejería competente en materia de turismo cualquier variación en relación a las fechas de temporada de funcionamiento, así como el cambio de titularidad, el cual deberá ser autorizado.

Asimismo, deberá notificarse el cierre temporal o definitivo del campamento de turismo a la citada consejería.

#### Sección 3<sup>a</sup>. Requisitos generales

##### Artículo 97. Superficie y capacidad.

1. La superficie total del campamento se distribuirá de acuerdo con la siguiente proporción:

- a) El 75%, como máximo, se destinará a zona de acampada.
- b) El 25%, como mínimo, se destinará a viales interiores, zonas verdes, zonas deportivas y otros servicios de uso común.

En ningún caso, el espacio destinado a zonas libres y deportivas será inferior al 15% del espacio total.

2. A los únicos efectos de determinar la capacidad del camping, la superficie y la dimensión de los servicios se entenderá a razón de 4 personas por parcela o unidad de acampada. En dicho cómputo no se incluirá a menores de 10 años.

3. Podrán instalarse, previa autorización de la consejería competente en materia de turismo, construcciones fijas destinadas a alojamientos, siempre que se trate de edificios de planta baja de tipo bungalow o casa móvil, cuando se exploten por el titular del camping.

##### Artículo 98. Categorías y especialidad.

1. Los campamentos de turismo, en atención a sus instalaciones y servicios se clasifican en las categorías de "Lujo", "Primera" y "Segunda", y sus correspondientes distintivos serán "L", "1<sup>a</sup>" y "2<sup>a</sup>", grafiados dentro de la silueta de una tienda de campaña según medidas y colores que se especifican en el Anexo.

Este distintivo estará situado de manera muy visible en los accesos al campamento y en la recepción.

Igualmente estará impreso en los justificantes de pago y material publicitario.

2. Los campamentos cuyas instalaciones y servicios o normas de uso, respondan a un tema o materia específicos como los de tipo cultural, deportivo o de naturaleza, que los identifique y diferencie del resto de establecimientos, podrán ostentar la especialidad de "Campamento temático", la cual deberá quedar claramente especificada en la publicidad y demás soportes de comunicación.

##### Artículo 99. Parcelación.

1. La superficie destinada a zona de acampada estará dividida en parcelas numeradas y perfectamente delimitadas mediante hitos o marcas, separaciones vegetales o cualquier otro medio adecuado a estos fines, las cuales estarán destinadas a un elemento de acampada y un vehículo.

2. Excepcionalmente, cuando el campamento se ubique en terrenos de orografía accidentada o en el que se desarrollen cubiertas vegetales o especies arbóreas protegidas o singulares, la consejería competente en materia de turismo, previa petición del interesado, podrá eximir en todo o en parte del deber de parcelación, siempre que queden salvaguardados los derechos de los campistas a disfrutar de espacio suficiente.

3. De manera opcional, se podrá dejar sin parcelar hasta un máximo de un 20% de la superficie de la zona de acampada para ser ocupadas únicamente por tiendas de campaña.

##### Artículo 100. Accesos.

1. El acceso al campamento estará debidamente acondicionado de modo que se garanticen unas perfectas condiciones de tránsito y tendrá una anchura suficiente para permitir la circulación de vehículos. Todas las parcelas tendrán acceso para vehículos directamente desde una vía interior del campamento.

2. Todos los campamentos dispondrán de viales interiores en número y longitud suficientes para permitir la libre circulación y tránsito por el interior del mismo, la distribución de los vehículos y su remolque, la circulación de equipos móviles de extinción de incendios y la rápida evacuación del campamento, en caso de emergencia.

Su anchura no podrá ser inferior a 5 m si es de doble sentido de circulación, o de 3 m si es de sentido único, y en ningún caso podrán ser destinados a aparcamiento de vehículos o caravanas ni a acampada. El firme estará dotado del correspondiente drenaje, debiendo reunir las condiciones necesarias para evitar encharcamientos, inundaciones y atascos.

## Artículo 101. Accesibilidad.

Las edificaciones e instalaciones higiénicas de los campamentos de turismo de nueva construcción estarán adaptadas para discapacitados, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente sobre eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas.

## Artículo 102. Señalización, viales y vallados.

1. Las señalizaciones que los campamentos instalen en las carreteras y caminos cercanos a sus instalaciones serán normalizados y de conformidad con la legislación vigente en la materia.
2. Los viales interiores estarán dotados de la señalización correspondiente de acuerdo con las normas de tráfico. La velocidad máxima permitida en el interior del campamento será de 10 km./h, quedando prohibida la circulación de vehículos desde las 24 horas hasta las 8 horas, salvo por causas debidamente justificadas en el reglamento de régimen interior o por razón de urgente necesidad. Asimismo se instalarán las señales correspondientes que indiquen la dirección de los diferentes servicios e instalaciones del campamento.
3. Los campamentos deberán contar en todo su perímetro con un cerramiento de una altura mínima de 2 metros, salvo cuando los accidentes naturales del terreno lo hagan innecesario.

En los materiales que se utilicen en las vallas o cercas deberán tenerse en cuenta la disposición y el color que permita una integración armónica con el entorno. En los campamentos situados en núcleos urbanos el cerramiento será siempre de fábrica. En ningún caso podrá utilizarse como material el alambre espinoso.

## Artículo 103. Sistemas de seguridad contra incendios y evacuación.

1. Todos los campamentos deberán disponer de las siguientes instalaciones y cumplir con las siguientes medidas de prevención:
  - a) Extintores de polvo de 6 kg. de capacidad en número de uno por cada 25 parcelas, o en un radio de distancia máxima de 30 metros de cada parcela. Estarán convenientemente señalizados y ubicados en sitios visibles y de fácil acceso.
  - b) Extintores de polvo antibrasa de 1 kg. de capacidad, en número de uno por cada alojamiento fijo existente en el campamento.
  - c) En la recepción del campamento y de forma bien visible se colocará un plano del terreno, en el cual se habrán señalizado los lugares donde se encuentran los extintores y salidas de emergencia, acompañado del siguiente escrito en español, y en otros dos idiomas, a elegir entre el inglés, francés y alemán: "Situación de los extintores en caso de incendio".
  - d) Los campamentos situados en zonas forestales deberán cumplir las disposiciones que al efecto y especialmente para la prevención de incendios dispongan los organismos competentes en la materia.
  - e) Las zonas para barbacoas y fogatas, en caso de que el reglamento de régimen interior las permita, deberán estar perfectamente delimitadas y acondicionadas para su correcta utilización sin riesgos de incendio. Se prohíbe la realización de fogatas en el resto de las dependencias del campamento.
  - f) La apertura de todas las puertas a utilizar en caso de incendios deberá ser de doble sentido.
  - g) El personal del campamento estará instruido en el manejo de las instalaciones y medidas a adoptar en caso de incendio y evacuación.
  - h) En los lugares previstos para salida de personas y vehículos se situarán luces de emergencia autónomas para caso de incendios.
2. El almacenamiento de mercancías consideradas como peligrosas se efectuará según lo dispuesto en la normativa vigente reguladora de esta materia.

3. Los campamentos contarán con pararrayos instalados en condiciones técnicas de efectividad.
4. Deberán existir carteles informativos bien visibles, redactados como mínimo en castellano y otros dos idiomas más, entre el inglés, francés o alemán, con los teléfonos de emergencia de Protección Civil, Policía Local, Centro Sanitario, Guardia Civil y análogos.

## Artículo 104. Suministro de agua.

1. Todos los campamentos de turismo dispondrán de las instalaciones necesarias para asegurar el abastecimiento de agua potable a la población de acampada.
2. Cuando el agua no proceda de la red general, antes del inicio de cada temporada turística se acreditará la potabilidad mediante certificado expedido por el organismo competente. Sin este requisito el campamento no podrá iniciar la temporada de funcionamiento.
3. En la zona útil de acampada existirán puntos de agua potable en número tal que ninguna parcela tenga el acceso a más de 100 metros con evacuación directa a la red general. Dichos puntos deberán estar debidamente señalizados con la indicación de agua potable.
4. Cuando no exista abastecimiento de agua potable procedente de una red general de agua potable o cuando dicha red pueda ser fácilmente contaminada, será preceptivo disponer de una instalación automática de depuración con el fin de garantizar que las condiciones bacteriológicas del agua sean iguales a las previstas en las disposiciones legales para el abastecimiento de poblaciones.
5. En caso de utilización de aguas no aptas, para el consumo humano en riegos, servicios higiénicos y otras finalidades, los puntos de utilización de estas aguas estarán debidamente señalizados con la indicación de "no potable" al menos en dos idiomas, además del castellano, o bien con indicación tipo internacional para este fin. En todo caso, la red de agua no potable será absolutamente independiente de la de agua potable.
6. Para garantizar el normal suministro de agua potable, cuando el agua no proceda de la red general, todos los campamentos dispondrán del correspondiente depósito de reserva, calculado para una capacidad mínima de 100 litros por parcela y día, de acuerdo con las siguientes normas:
  - a) Cuando el suministro provenga de la red general complementado por otros medios, o sean notorias las restricciones, los depósitos tendrán la capacidad necesaria para mantener el suministro al menos durante dos días.
  - b) Cuando el suministro provenga de otros medios, tendrán la capacidad necesaria para tres días.
7. Para el cálculo de la capacidad de los depósitos de reserva se podrá descontar la capacidad de los pozos de agua propios del campamento.

8. Los depósitos de reserva a que se refieren los párrafos anteriores deberán ser accesibles para hacer las limpiezas necesarias y las desinfecciones periódicas que procedan.

Artículo 105. Tratamiento y evacuación de aguas residuales.

1. La red de saneamiento estará conectada a la red general. De no existir red general, se deberá instalar un sistema de depuración propio y acorde con la legislación específica vigente.

2. Los puntos de vertidos de aguas residuales se situarán a una distancia suficiente de la zona de acampada, de modo que no ocasionen molestias a los acampados.

3. Todos los campamentos estarán dotados de un eficaz drenaje de aguas pluviales.

Artículo 106. Tratamiento y recogida de residuos sólidos.

1. Para la recogida de residuos, incluida la selectiva, los campamentos dispondrán de contenedores con tapadera en número suficiente, de modo que se garantice la higiene en su almacenamiento, ubicados en un lugar disimulado a las vistas, preferentemente por un muro vegetal, accesible a los campistas y lo más alejado posible de la zona de acampada, respetando en todo caso la normativa vigente sobre la materia.

2. Los residuos se recogerán diariamente del interior del recinto, mediante cualquier sistema que garantice su transporte y eliminación en vertedero o instalaciones de tratamiento y eliminación autorizadas.

3. En el interior del recinto se instalarán papeleras en número suficiente para atender las necesidades de los campistas.

Artículo 107. Instalaciones eléctricas.

1. Con independencia del cumplimiento de la normativa vigente exigible por los órganos competentes en la materia, la instalación eléctrica del campamento deberá ser subterránea.

2. La potencia de suministro de energía eléctrica no podrá ser inferior a 660 vatios por parcela y día, y en todo caso se estará a lo establecido en las disposiciones vigentes.

En todas las parcelas destinadas a caravanas se instalarán las correspondientes tomas de corriente con caja de protección y fusible. En las tomas de corriente de uso público se indicará su voltaje.

3. Se garantizará con un mínimo de dos lux de intensidad la iluminación en accesos, viales, jardines, aparcamientos y zonas exteriores de uso común. En las calles principales del campamento la intensidad será de 1 lux. En las vías de evacuación y en las zonas de paso común se dispondrá de un alumbrado de emergencia.

4. Durante la noche estarán permanentemente encendidos puntos de luz en la entrada del campamento, en los servicios sanitarios, recepción y en aquellos otros lugares estratégicos de manera que faciliten el tránsito por el interior. Los puntos de luz que permanezcan en servicio durante las horas de descanso estarán dotados de pantallas, y situados de forma que no causen molestias a los acampados.

Artículo 108. Estacionamiento de vehículos.

1. Los campamentos dispondrán de áreas para estacionamiento de vehículos, con capacidad, como mínimo, de una plaza de aparcamiento por cada cuatro personas, situadas en el interior o exterior de la zona de acampada.

2. Asimismo, el campamento deberá contar con espacios abiertos destinados al estacionamiento de caravanas y autocaravanas sin que en ningún caso esté permitido referido estacionamiento fuera de las instalaciones propias del camping.

3. A lo dispuesto en los apartados anteriores les será de aplicación la legislación específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas.

Artículo 109. Servicios higiénicos.

1. Los campamentos dispondrán dentro de su perímetro de los bloques de servicios higiénicos necesarios, de forma que ninguna unidad de acampada quede a más de 200 metros de los mismos.

2. Los servicios serán totalmente independientes para hombres y para mujeres, y dentro de cada bloque deservicios los inodoros estarán separados de las duchas y de los lavabos.

3. Las instalaciones de los servicios higiénicos deberán poseer una ventilación amplia y directa al exterior, no permitiéndose la ventilación forzada.

4. La calidad de las instalaciones deberá ser adecuada a la categoría del campamento de turismo, y en todo caso, el suelo deberá ser de mosaico, cerámica o gres, y las paredes alicatadas hasta el techo.

5. Dispondrán de elementos suficientes para colgar la ropa, y los lavabos contarán con espejos y tomas de corriente en cada uno de ellos.

6. Los servicios contarán con instalaciones especiales para personas con discapacidad o movilidad reducida en proporción al número de plazas del campamento.

7. Para la evacuación del contenido de los depósitos de aguas residuales de tratamiento químico de caravanas el campamento estará provisto de instalaciones apropiadas.

Artículo 110. Recepción.

1. La recepción estará situada siempre próxima a la entrada para facilitar a los clientes la información necesaria en la contratación de servicios.

2. Constituirá el centro de relación con los usuarios a efectos administrativos, asistenciales y de información, a cuyo efecto deberá figurar en ella la información y documentación prevista en este Reglamento.

3. Con el fin de facilitar su identificación, todo el personal del campamento llevará un distintivo.

Artículo 111. Restauración y hostelería.

Los restaurantes, cafeterías y bares instalados en el interior de los campamentos se regirán por lo dispuesto en el Título III de este Reglamento.

Artículo 112. Comercio minorista.

Los establecimientos de comercio minorista de alimentación instalados en el interior del campamento deberán cumplir la normativa vigente en esta materia.

Artículo 113. Piscinas.

La instalación de piscinas dentro del campamento y el funcionamiento de las mismas se ajustará a lo dispuesto en su normativa específica.

Artículo 114. Elementos habitables tipo bungalow o casa móvil.

1. Dentro de la zona de acampada podrá existir un área destinada a alojamiento formada por elementos habitables tipo bungalow o casa móvil con las siguientes condiciones:
  - a) La superficie máxima ocupada por estos dos tipos de alojamiento no podrá ser superior al 50% de la zona de acampada.
  - b) Las medidas de las parcelas estarán en relación con la categoría del campamento y serán las siguientes: Lujo, 90 metros cuadrados; Primera, 70 metros cuadrados y Segunda, 60 metros cuadrados.
2. En ningún caso podrán ser utilizados estos elementos como residencia permanente.
3. Las instalaciones a que se refiere el presente artículo serán únicamente autorizadas mientras tenga vigencia la autorización oficial del campamento, de forma que desaparecido éste perderán su autorización debiendo ser trasladadas o derruidas.

#### Artículo 115. Otros servicios generales.

En todos los campamentos de turismo, cualquiera que sea su categoría, existirá:

- a) Servicio de recogida y entrega diaria de la correspondencia.
- b) Botiquín de primeros auxilios para atender a los usuarios. En los campings de categoría "Lujo" existirá además enfermería. El botiquín estará en lugar visible y debidamente señalizado.
- c) Servicio de vigilancia permanente adaptada a la extensión y capacidad del campamento.
- d) Cajas fuertes de seguridad para la custodia de valores de forma gratuita. En los campamentos de categoría "Lujo" existirá, además, un servicio de cajas fuertes individuales a disposición de los clientes en régimen de alquiler.
- e) Servicio telefónico para uso de los clientes. En las categorías de "Lujo" y "Primera", los teléfonos estarán instalados en cabinas individuales. Como mínimo, una de las cabinas será accesible a personas con minusvalía o movilidad reducida.

#### Sección 4<sup>a</sup>. Requisitos de cada categoría

#### Artículo 116. Requisitos técnicos por categoría.

1. La clasificación de los campamentos de turismo se realizará atendiendo al cumplimiento de los requisitos mínimos que se indican para cada categoría en la tabla siguiente.

Categoría Lujo Primera Segunda

#### Parcelas:

- Sup. mínima por parcela de acampada:	90 m2	70 m2	60 m2
- Parcelas con toma de corriente	100%	75%	50%

#### Edificaciones:

- Recepción independizada	si	si	si
- Restaurante	si	--	--
- Bar o cafetería (independizado del restaurante en categoría de lujo)	si	si	si
- Supermercado/tienda de víveres	si	si	si
- Salón social	si	--	--
- Sala de curas y primeros auxilios	si	si	--

#### Instalaciones higiénicas (nº por parcelas):

- Lavabos	1x6	1x8	1x10
- Duchas	1x8	1x10	1x12
- Evacuatorios (en los destinados a hombres el 20% serán tipo urinario)	1x6	1x8	1x10
- Duchas, lavabos y evacuatorios para minusválidos (una por sala)	si	si	si
- Evacuatorios químicos para caravanas	si	si	si
- Fregaderos.	1x8	1x10	1x12
- Lavaderos.	1x10	1x12	1x15
- Agua caliente en duchas	100%	80%	60%
- Agua caliente en lavabos	100%	50%	25%
- Agua caliente y fría en fregaderos y lavaderos.	100%	50%	25%

#### Otras instalaciones:

- Piscina para adultos e infantil	si	si	--
- Parque infantil.	si	si	--
- Instalaciones deportivas	si	--	--
- Árboles para dar sombra en la superficie de acampada.	50%	40%	30%

#### Servicios:

	1x100	1x200	1x300
- Teléfono en recepción y nº de cabinas por parcela.			
- Lavandería y plancha.	si	si	--
- Máquinas para lavar/secar.	si	si	--
- Posibilidades para planchado.	si	si	--
- Venta de camping-gas	si	--	--
- Recogida y entrega diaria de correspondencia.	si	si	si
- Venta de prensa.	si	si	si
- Custodia de valores en caja fuerte (gratuito).	si	si	si
- Custodia de valores en cajas individuales en alquiler.	si	--	--
Personal:			
- Recepcionista.	si	si	si
- Personal con conocimiento de idiomas	si	si	--
- Vigilancia permanente.	si	si	si
- Personal de limpieza.	si	si	si

2. La categoría se mantendrá mientras se cumpla con los requisitos que dieron origen a la misma. El órgano competente podrá revisar la categoría, mediante expediente instruido al efecto con audiencia del interesado, cuando no sea acorde con la clasificación que ostenta.

#### Sección 5ª. Normas de funcionamiento

##### Artículo 117. Temporada de funcionamiento.

Antes del 30 de septiembre de cada año se comunicará a la consejería competente en materia de turismo el período de funcionamiento para el año siguiente. En todo caso, deberán permanecer abiertos y en uso todos sus servicios durante la temporada de funcionamiento comunicada, salvo causa debidamente justificada ante la Administración autonómica.

##### Artículo 118. Carácter público.

Todos los campamentos de turismo objeto de la presente reglamentación tienen la condición de públicos, siendo libre el acceso a los mismos. No obstante, los titulares de los campamentos podrán no autorizar la entrada o interrumpir la permanencia en los mismos de aquéllas personas que incumplan gravemente las normas más elementales de higiene o convivencia.

##### Artículo 119. Normas de régimen interior.

1. El personal encargado del establecimiento velará especialmente por el correcto funcionamiento y prestación de los servicios.

2. Para facilitar el conocimiento y el uso de los diferentes bienes o servicios, la dirección de cada establecimiento deberá confeccionar normas de régimen interior que sin afectar a los derechos de los usuarios sean exhibidos de forma adecuada. Estas normas estarán visadas por la consejería competente en materia de turismo.

##### Artículo 120. Información al usuario turístico.

1. En el interior de la oficina de recepción figurarán bien en el tablón de anuncios o enmarcado en la pared, los siguientes datos informativos:

a) Copia de la autorización de apertura.

b) Normas de régimen interior.

c) Indicación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

2. En el interior del campamento y en la entrada de la recepción, siempre en lugar visible y de fácil lectura, se colocará un cuadro panel informativo en el que deberá figurar:

a) Nombre y categoría del campamento

b) Temporada de funcionamiento

c) Tarifas de precios de las distintas modalidades de alojamiento y de los demás servicios que se presten.

d) Cuadro de horarios de utilización de los distintos servicios y el de las horas de descanso y silencio. Este dato figurará además en cada una de las entradas de los edificios en que se ubiquen los servicios.

e) Un plano general del campamento, indicando la situación y límites de cada una de las parcelas de acampada con su numeración correspondiente. Sobre el mismo plano indicarán las salidas de emergencia y señalización de los sistemas de protección de incendios, ubicación del botiquín de primeros auxilios, lugar donde se presten servicios de enfermería, así como la situación de los servicios generales del campamento.

3. En la oficina de recepción se encontrará el libro-registro de entrada y salida de viajeros.

##### Artículo 121. Servicios mínimos.

1. Se considerarán servicios mínimos incluidos en el precio-persona, los siguientes:

a) Suministro de agua potable.

b) Recogida de basura.

c) Servicios higiénicos.

d) Utilización de zonas verdes.

e) Utilización de piscinas.

f) Utilización de fregaderos y lavaderos.

g) Utilización de duchas, con agua caliente gratuita.

h) Parque infantil.

i) Guardería de valores en caja fuerte.

j) Hojas oficiales de reclamaciones.

2. El suministro de energía eléctrica será voluntario por parte del campista. En caso de aceptación se efectuará de acuerdo con las tarifas señaladas en la lista de precios.

Artículo 122. Personal de servicio.

1. Personal de recepción. El personal de recepción de los campamentos de turismo tiene encomendadas las siguientes funciones:

a) Control de entrada y salida de clientes mediante el correspondiente libro-registro.

b) Cerciorarse de la identidad de los campistas a la vista de los documentos oficiales pertinentes y recoger el "parte de entrada" debidamente firmado por el campista.

c) Atender a los campistas en cuantas peticiones de información les formulen, tanto respecto al funcionamiento del camping como en general respecto a otros particulares de interés turístico.

d) Recibir, guardar y distribuir la correspondencia dirigida a los campistas.

e) Cuantas otras funciones sean propias de su cargo y le sean encomendadas por la empresa.

2. Personal de guarda y vigilancia. Los guardas del campamento tendrán las siguientes misiones:

a) Vigilar y custodiar el campamento.

b) Cuidar el buen orden y funcionamiento del camping, así como de que se cumplan por los campistas las prescripciones de esta ordenación y del reglamento de régimen interior del establecimiento.

c) Reconocer el terreno desalojado por los campistas para comprobar el estado en que se encuentra y recoger, en su caso, los objetos que pudieran haber extraviado.

d) Procurar al campista la ocupación de la parcela designada.

e) Cuantas otras funciones correspondan a su categoría y le sean encomendados por la empresa.

Artículo 123. Obligaciones de los campistas.

1. Son obligaciones de los clientes de los campamentos de turismo:

a) Someterse a las prescripciones establecidas en el reglamento de régimen interior del campamento.

b) Observar las normas usuales de convivencia social.

c) Poner en conocimiento de la dirección del campamento los casos de enfermedad infecto-contagiosa de que tenga conocimiento.

d) Abandonar el alojamiento una vez transcurrido el tiempo previamente pactado, salvo que éste sea prorrogado de mutuo acuerdo entre la empresa y el cliente y, en cualquier caso, previa presentación de la factura.

e) Abonar el precio de los servicios.

2. Queda prohibido a los campistas:

a) Hacer fuego fuera de los lugares señalados al efecto.

b) Hacerse acompañar por animales que manifiestamente supongan un peligro o molestia para los campistas. En todo caso los animales de compañía, siempre que estén autorizados, tales como perros, gatos o similares, permanecerán atados dentro de la parcela correspondiente a su dueño, quien se encargará de eliminar la suciedad que produzcan. Igualmente, cuando se conduzcan fuera de la misma se hará con correa y bozal, al menos, hasta los límites del campamento.

c) Abandonar residuos o basuras fuera de los recipientes destinados a ello y, especialmente, arrojarlos en los arroyos, pozos, fuentes, vías públicas o aledaños del campamento.

d) Introducir en el campamento a personas no alojadas en él sin la previa autorización del personal del servicio.

e) Tender prendas de vestir en lugares no permitidos.

f) Usar inadecuadamente los distintos elementos y servicios del establecimiento.

3. El campista que contraviniere alguna de estas prohibiciones podrá ser expulsado del campamento.

Capítulo IV. Establecimientos de turismo rural o casas rurales

Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones generales

Artículo 124. Concepto.

1. Se entiende por casa rural aquella vivienda destinada a alojamiento mediante precio que reúna las siguientes condiciones:

a) La entidad local donde se halle ubicada no deberá tener una población superior a 1.500 habitantes de derecho.

b) El titular de la actividad deberá estar empadronado y residir con carácter continuado donde radique la casa rural y estará ilocalizable durante todo el día cuando en la casa haya algún huésped.

c) El edificio debe estar construido con elementos tradicionales de la zona donde se ubique. Para comprobar este requisito, la consejería competente en materia de turismo podrá solicitar informe a un técnico por ella designado.

Excepcionalmente, previo informe favorable de los servicios técnicos, podrán autorizarse como casas rurales a aquellas que se ubiquen en edificios singulares.

d) No se podrá ejercer la actividad respecto a más de 24 plazas, cualquiera que sea la modalidad de alojamiento.

2. Podrán autorizarse dos casas rurales ubicadas en un mismo edificio siempre que dispongan de entradas diferenciadas e independientes.

3. Los pisos no podrán tener en ningún caso la consideración de casas rurales.

Artículo 125. Modalidades de alojamiento.

1. Las casas rurales se clasifican, según el tipo de alojamiento, en:

a) Casas rurales de alquiler completo: cuando el titular alquile toda la vivienda.

b) Casas rurales de alquiler compartido o por habitaciones: cuando el cliente comparta el uso de la vivienda con el titular o con otros huéspedes.

2. Los alojamientos que cumplan los requisitos exigidos para las dos modalidades podrán alquilarse de las dos formas.

#### Artículo 126. Distintivos.

En todos los establecimientos de turismo rural será obligatoria la exhibición en la parte exterior de la entrada principal, y en un lugar visible, de una placa identificativa y normalizada según modelo reflejado en el Anexo de esta disposición.

#### Sección 2<sup>a</sup>. Normas para la apertura

##### Artículo 127. Solicitud y autorización de apertura.

1. Podrá solicitar la apertura de una casa rural toda persona física que presente ante la consejería competente en materia de turismo, instancia en modelo oficial facilitado por la misma, acompañada de la siguiente documentación:

a) Documento acreditativo de la personalidad del solicitante.

b) Memoria y planos del edificio, especificando:

- Las características de la vivienda.

- El número de habitaciones.

- La modalidad de alojamiento que ofrece.

- Los servicios que pretenda prestar.

- El tipo de arquitectura.

c) La documentación acreditativa de la propiedad de la vivienda o derecho real o personal que le faculte al respecto, con el consentimiento del propietario para ejercer la actividad pretendida, en este segundo caso.

d) Diapositiva de 6 por 6 o fotografía del edificio.

e) Certificado del Ayuntamiento correspondiente que acredite:

- que la vivienda reúne las condiciones de habitabilidad y seguridad exigidas por la normativa vigente y, en su caso, licencia municipal de obras.

- que el titular está empadronado en la localidad.

f) Póliza de un seguro de responsabilidad civil a beneficio de los usuarios con una cobertura mínima de 900 euros por plaza.

2. La consejería competente en materia de turismo, una vez examinado el expediente y realizada la correspondiente inspección, concederá o denegará la autorización de apertura en el plazo de 6 meses a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de aquélla. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la autorización ha sido concedida.

3. El incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas en este Reglamento será causa suficiente para proceder, previa audiencia del interesado, a la revocación de la autorización concedida en su día.

#### Sección 3<sup>a</sup>. Requisitos

##### Artículo 128. Requisitos generales.

1. Además de las condiciones señaladas en el artículo 124 la casa rural deberá contar con:

a) Un mínimo de 4 plazas y un máximo de 16, destinadas al alojamiento de huéspedes, sin computar la instalación de camas supletorias.

b) Agua caliente y fría en todos los cuartos de baño de uso para los clientes.

c) Energía eléctrica y los correspondientes puntos de luz y tomas de corriente en habitaciones, baños, salón, pasillo y otras dependencias susceptibles de ser usadas por los huéspedes.

d) Calefacción en todas las dependencias de uso de los clientes, la cual deberá funcionar siempre que la temperatura ambiente lo requiera.

e) Ventilación directa al exterior o a patios no cubiertos en todas las habitaciones, y un sistema efectivo de oscurecimiento que impida el paso de la luz.

f) Dimensiones mínimas de 12 y 9 metros cuadrados, en el caso de habitaciones dobles e individuales respectivamente.

Tanto las habitaciones como los salones, cuando tengan mansardas o techos abuhardillados, al menos el 60% de su superficie tendrá 2 metros de altura.

g) Un botiquín para primeros auxilios y un extintor de incendios por planta.

2. Los cuartos de baño deberán estar equipados, al menos, con los siguientes elementos:

- Ducha, lavabo e inodoro.

- Punto de luz y espejo encima del lavabo.

- Soporte para objetos de tocador.

- Toma de corriente.

- Cortina o mampara en la ducha.

- Colgador para las toallas.

- Un juego de toallas para cada cliente.

- Percha.

- Alfombra de baño.

- Jabón (en pastilla o líquido con dosificador).

- Vasos.

- Colgador para el papel higiénico.

- Un rollo de papel higiénico en el soporte y otro de repuesto.

- Una papelera con tapa.

- Escobilla para la limpieza del inodoro.

3. La cocina deberá estar equipada, al menos, con los siguientes elementos:

- Cocina de gas o eléctrica.

- Fregadero.

- Frigorífico.

- Lavadora.

- Utensilios de menaje en cantidad suficiente, en función de la capacidad de la casa, para la preparación de desayunos, comidas y cenas.

- Armarios o estanterías para colocar todos los utensilios de menaje.

- Cubo de basura.

- Extractor de humos.

Artículo 129. Requisitos específicos de las casas de alquiler completo.

1. Las casas de alquiler completo deberán tener los siguientes requisitos:

a) Ocuparán la totalidad de un edificio o parte del mismo. Cuando comparten el edificio serán independientes del resto, y tendrán salida propia al exterior del mismo.

b) Contarán con una cocina para uso de los clientes, equipada de acuerdo con lo dispuesto en el presente Capítulo.

c) Dispondrán de un cuarto de baño por cada cuatro plazas o fracción. Todos los baños dispondrán de ventilación, ya sea directa o forzada.

d) Dispondrá de un salón-comedor mínimo de 20 m<sup>2</sup>, cuando se trate de una casa con capacidad para 4 plazas, añadiéndole 1,50 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional.

El aumento de la superficie podrá ser menor siempre que se compense con áreas interiores o exteriores que estén debidamente acondicionadas tanto para verano como para invierno.

El salón-comedor deberá dotarse con el mobiliario y el equipamiento necesarios para atender simultáneamente el máximo número de huéspedes, y estará en perfecto estado de uso y conservación.

2. Habrá un inventario detallado del mobiliario, enseres y complementos existentes, que será presentado al cliente a su llegada, pudiendo éste verificarlo. Asimismo, podrá realizarse una comprobación a la salida del cliente.

Artículo 130. Requisitos de las casas rurales de alojamiento compartido.

Las casas rurales de alojamiento compartido o por habitaciones deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Habrá un cuarto de baño por cada dormitorio, que en ningún caso coincidirá con los destinados para el uso del titular de la casa. Al menos el 50% de los baños estarán dentro de la habitación, pudiendo el resto estar situados en la planta donde se ubique la habitación a la que corresponda dicho baño. Todos los baños dispondrán de ventilación, directa o forzada.

b) Las habitaciones dedicadas a alojamiento deberán estar identificadas en el exterior de la puerta de entrada.

c) Tendrá un salón-comedor de unas dimensiones mínimas de 20 m<sup>2</sup>, cuando se trate de una casa con capacidad para 4 plazas, añadiéndole 2,50 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional. Este salón-comedor será para uso exclusivo de los clientes.

El aumento de la superficie podrá ser menor siempre que se compense con áreas interiores o exteriores que estén debidamente acondicionadas tanto para verano como para invierno.

El salón-comedor deberá dotarse con el mobiliario y el equipamiento necesarios para atender simultáneamente el máximo número de huéspedes, y estará en perfecto estado de uso y conservación.

Artículo 131. Equipamiento de las habitaciones.

Todas las habitaciones estarán equipadas al menos, con los siguientes elementos, que deberán conservarse en todo momento en buen estado:

- Una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán de 1,50 por 1,90 metros, y las individuales de 0,90 por 1,90 metros. En ningún caso se admitirán las llamadas camas puente o abatibles.

- Una o dos mesillas de noche.

- Un sillón, butaca o silla por cada plaza de alojamiento.

- Un armario, empotrado o no, con bandejas o estantes y perchas en número.

- Una lámpara y apliques de cabecera.

- Una papelera.

- Una manta de repuesto por cama.

- Cortinas.

- Enchufe que esté situado en zona visible y de fácil utilización.

Sección 4<sup>a</sup>. Normas de funcionamiento

Artículo 132. Prestación de servicios en las casas de alquiler completo.

Cuando las casas se alquilen completamente, el propietario o titular de la casa estará ilocalizable para solucionar cualquier incidencia que se produzca durante la estancia del cliente, y se prestarán los siguientes servicios:

a) Servicio de limpieza al finalizar la estancia de los clientes. No obstante, a petición del cliente, el propietario podrá realizar la limpieza durante la estancia de éste, previo acuerdo sobre el precio de este servicio.

b) Posibilidad de servicio de lavado y planchado tanto de la lencería de la casa rural (ropa de cama, mesa y toallas) como de la ropa personal, para lo que se establecerá la tarifa correspondiente.

c) Existirá un espacio reservado para el almacenamiento de los utensilios de limpieza que se suministrarán al cliente a su llegada. Asimismo se contará con la ropa de cama, de mesa y de cocina suficiente, e igualmente almacenada.

Artículo 133. Prestación de servicios en las casas de alojamiento por habitaciones.

Cuando el alojamiento sea por habitaciones, se prestarán los siguientes servicios:

a) Servicio de habitación y desayuno, siendo este último opcional para el cliente. También, y siempre que el titular de la casa lo estime oportuno, podrá ofrecerse el servicio de comida y cena.

Tanto la prestación del servicio de comida como el de cena, se entienden exclusivamente dirigidos a los ocupantes del alojamiento, siendo considerada su prestación a personas ajenas al mismo como ejercicio irregular de la actividad de restauración.

Si el servicio de restauración se ofrece al público en general, será obligatorio el cumplimiento de lo dispuesto en el Título III de este Reglamento.

b) Servicio de lavado y planchado.

c) Servicio de limpieza diaria de habitación y baño, y una limpieza exhaustiva entre la estancia de un cliente y el siguiente, que garantice la calidad del servicio ofrecido.

Artículo 134. Camas supletorias.

1. La instalación de camas supletorias en las habitaciones se autorizará por la consejería competente en materia de turismo, a petición del titular, en el plazo de tres meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de ésta, siempre que para cada cama supletoria la superficie de la habitación exceda de un 25% de la superficie mínima exigida, tanto en las habitaciones dobles como en las individuales. En ningún caso se autorizará la instalación de más de dos camas supletorias en las habitaciones dobles y de una en las individuales.

2. A petición de los huéspedes, se colocarán camas supletorias en aquellas habitaciones en las que haya sido autorizada su instalación, lo cual deberá constar en la factura. La instalación de cunas para niños menores de dos años, podrá realizarse en cualquier habitación sin necesidad de la autorización previa a que se refiere el apartado anterior.

El precio de la cama supletoria no podrá ser superior al 60% del precio de la habitación, si ésta fuera sencilla, ni al 40% si se instalase en una habitación doble.

Artículo 135. Horario de ocupación.

1. En cualquiera de las modalidades, el inicio del servicio será a las 14 horas y terminará a las 12 horas del día siguiente. Si el cliente no abandona a dicha hora el alojamiento que ocupa, se entenderá que prolonga su estancia un día más.

2. Salvo comunicación y acuerdo con el titular, el cliente deberá ocupar su habitación o casa completa antes de las 18 horas del día previsto para su llegada. De no ser así, a partir de dicha hora el titular de la casa rural podrá disponer de la habitación para ser alquilada a otros clientes.

Artículo 136. Precios y anticipos.

1. Las tarifas describirán el precio de los servicios en función de la modalidad del alojamiento:

- Por habitación o persona, en las casas de alojamiento compartido o por habitaciones.

- Por día, fin de semana, semana o semanas, en casas de alquiler completo.

2. Cuando a una habitación doble se le dé el uso individual, el precio de éste nunca será superior al 80% del precio de aquélla.

3. El titular del alojamiento podrá exigir a los que efectúen una reserva de plaza, un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

En todo caso se remitirá al cliente una confirmación sobre su reserva, una vez recibida la cantidad correspondiente. La confirmación especificará los siguientes datos:

-Fecha de entrada y de salida.

-Número de noches.

-Número de habitaciones y plazas reservadas.

-Disponibilidad de baño en las habitaciones.

-Precio total.

-Importe recibido a cuenta.

Si la anulación de la reserva no se efectúa siete días antes del fijado para la ocupación de la habitación o casa completa, el titular de la casa rural no estará obligado a devolver la cantidad entregada en concepto de anticipo.

Artículo 137. Temporada.

1. Las casas rurales, en cualquiera de sus modalidades, deberán prestar sus servicios como mínimo ocho meses al año y obligatoriamente los meses de julio, agosto y septiembre, comunicando a la consejería competente en materia de turismo el período de inactividad, si lo hubiere, entre los días 1 y 15 de enero de cada año.

2. Los titulares de las casas rurales deberán comunicar a la citada consejería cualquier modificación, en el plazo de un mes desde que se produzca.

Capítulo V. Albergues turísticos

Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones Generales

Artículo 138. Definición.

1. Son albergues turísticos los establecimientos que faciliten el servicio de alojamiento en habitaciones de capacidad múltiple, con o sin servicios complementarios, y que oferten la práctica de actividades deportivas, recreativas, culturales o de naturaleza, de forma directa o concertada.

2. Los albergues turísticos no tienen categorías. En todos los albergues será obligatoria la exhibición, junto a la puerta principal, de una placa normalizada conforme a lo dispuesto en el Anexo de este Reglamento.

Artículo 139. Exclusiones.

Quedan excluidos de esta regulación:

a) Los albergues juveniles que estén sujetos a la Red de Albergues Juveniles y cualquier otro establecimiento similar en el que la prestación del servicio de alojamiento se realice de manera ocasional y sin ánimo de lucro. Se presumirá habitualidad cuando se realice publicidad del establecimiento por cualquier tipo de soporte o medio.

b) Los establecimientos en los que el alojamiento en habitaciones múltiples se produzca a cambio de una contraprestación voluntaria económica que el usuario abone y tenga el carácter de dádiva o donativo.

c) Los establecimientos dedicados a alojamiento en habitaciones colectivas por motivos escolares o docentes.

Artículo 140. Libre acceso.

Los albergues turísticos son establecimientos abiertos al público en los que no podrá denegarse la admisión salvo por motivos derivados de la propia capacidad del establecimiento. No obstante el titular del albergue podrá solicitar autorización de la consejería competente en materia de turismo para establecer restricciones de acceso de carácter objetivo y no discriminatorio, que deberán ser dadas a conocer por el establecimiento en su

publicidad.

#### Sección 2<sup>a</sup>. Normas para la apertura

##### Artículo 141. Solicitud de autorización.

1. Los promotores que deseen solicitar la autorización de apertura deberán aportar la siguiente documentación:
  - a) Documento que acredite la personalidad del solicitante.
  - b) Documentación acreditativa de la propiedad del inmueble o, en otro caso, de la justificativa de la disponibilidad del inmueble para ser destinado a albergue turístico.
  - c) Memoria explicativa de las actividades de ocio, educativas o deportivas en contacto con la naturaleza a disposición de los clientes del establecimiento.
  - d) Copia de proyecto visado por el Colegio Oficial competente
  - e) Licencia municipal de apertura.
  - f) Certificado de las autoridades sanitarias competentes que acredite la potabilidad del agua y la adecuada evacuación de las aguas residuales, cuando el abastecimiento de agua no provenga de las redes públicas de abastecimiento. En ese caso bastará la certificación del Ayuntamiento que acredite que el abastecimiento de agua potable y de evacuación de aguas residuales se hace a través de las correspondientes redes públicas.
  - g) Póliza de responsabilidad civil a beneficio de los usuarios que cubra como mínimo la cuantía de 900 euros por plaza.
  - h) Normas de régimen interior que regirán en el establecimiento formuladas y firmadas por su titular.
  - i) Declaración de los períodos de funcionamiento anual.

2. La consejería competente en materia de turismo, una vez recibida la solicitud de autorización, tramitará el oportuno expediente, que deberá ser resuelto en el plazo de seis meses a contar desde la fecha en la que la solicitud haya tenido entrada en el registro de aquélla.

Transcurrido el plazo citado para resolver se entenderá estimada la solicitud de autorización.

#### Sección 3<sup>a</sup>. Requisitos

##### Artículo 142. Instalaciones y servicios mínimos.

1. Los albergues turísticos, cualquiera que sea la actividad a la que se dediquen, dispondrán de las siguientes instalaciones y servicios:

- a) Calefacción suficiente en las instalaciones para uso de los clientes, cuando el establecimiento permanezca abierto entre el 1 de octubre y el 30 de abril.
- b) Teléfono general para uso de los clientes.
- c) Zona de recepción de los clientes.
- d) Botiquín de primeras curas, según la normativa vigente.
- e) Espacio suficiente e individual para el equipaje de cada usuario.
- f) Limpieza diaria de las instalaciones.
- g) Servicios higiénicos individuales o colectivos dotados de agua caliente y fría.
- h) Desayuno en régimen de autoservicio.
- i) Depósito de agua potable, con una capacidad mínima de 100 litros por plaza de alojamiento, y con garantía del suministro durante al menos dos días, en los casos en que el albergue se encuentre fuera del casco urbano de la población y el suministro de agua no se encuentre incluido en la red de abastecimiento.
- j) Espacio despejado apropiado para el aterrizaje de un helicóptero en los casos en que el albergue se encuentre fuera de la población y con dificultad de acceso rodado.

2. El servicio de comidas y cenas tendrá carácter opcional para los titulares.

3. Los albergues que posibiliten la práctica de actividades en la naturaleza deberán disponer de los siguientes servicios para sus clientes:

- a) Espacio suficiente para guardar las botas y para el cambio con comodidad del calzado, así como para el secado de la ropa mojada.
- b) Guardaesqués, en las zonas donde sea habitual la presencia de nieve.
4. Las instalaciones y servicios higiénicos destinados a los guardas y empleados del establecimiento estarán separados de las instalaciones destinadas a los clientes y no serán accesibles a éstos.
5. Los albergues turísticos dispondrán de instalaciones accesibles para el disfrute de personas con discapacidad o movilidad reducida, de acuerdo con lo establecido en la legislación específica de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas.

##### Artículo 143. Dormitorios.

Los dormitorios deberán sujetarse a los siguientes requisitos:

- a) La capacidad máxima de cada dormitorio no podrá superar la cifra de 20 plazas. Podrá admitirse una capacidad superior, sin que supere las 40 plazas, mediante la colocación de un tabique divisorio, de suelo a techo, que oculte las literas, y que dispongan de un paso entre las zonas separadas de, al menos, 1 metro de ancho.
- b) Existirá al menos un dormitorio con capacidad igual o inferior a 10 personas, y otro para dos plazas.
- c) Dispondrán de iluminación natural y ventilación directa al exterior o a patios no cubiertos.
- d) Cada usuario dispondrá de un mínimo de 5 m<sup>3</sup> de volumen de aire en la habitación.
- e) La altura mínima del techo será de 2,4 metros, y en el caso del bajo cubierta de 2 metros para el punto medio y de 1,5 en el lugar de menos altura.
- f) Las literas no podrán superar las dos alturas. La distancia entre literas o camas será de, al menos, 0,50 metros, estando distribuidas las mismas de forma que exista un pasillo de salida de, al menos, 1 metro de ancho.
- g) En ningún caso podrán colocarse literas emparejadas. Tampoco podrán existir tarimas o altillos corridos.

##### Artículo 144. Superficie útil de los dormitorios.

1. La superficie útil mínima exigible, excluido en el cómputo la superficie ocupada por los baños y servicios higiénicos será la siguiente:

- En los dormitorios individuales, 5 m<sup>2</sup>

- En los dormitorios de 2 y 3 plazas, 8 m<sup>2</sup>, siendo en todo caso incluida en esta superficie un cuadrado de 2,8 m de lado.

- En los dormitorios de 4 a 8 plazas, de 2 m<sup>2</sup> por plaza.

- En los dormitorios de 9 a 12 plazas, de 2,30 m<sup>2</sup> por plaza.

- En los dormitorios de 13 a 16 plazas, de 2,50 m<sup>2</sup> por plaza.

- En los dormitorios de 17 a 20 plazas, de 3 m<sup>2</sup> por plaza.

2. Al menos un 25% de la capacidad total de alojamiento del albergue deberá disponerse en dormitorios de capacidad igual o inferior a 10 personas.

Artículo 145. Equipamiento para la pernoctación.

1. El precio de la pernoctación comprende el uso de colchón con funda protectora, almohada con funda extraíble y mantas.

2. Asimismo deberá ofertarse el préstamo de sábanas, funda de almohada y toallas, que podrán facturarse separadamente del precio del alojamiento, aunque su utilización será opcional para el usuario del establecimiento.

3. Queda prohibida la pernoctación en el establecimiento sin el uso de sábanas, propias o prestadas por el albergue, o al menos saco de dormir.

Artículo 146. Servicios higiénicos.

1. Las instalaciones de los servicios higiénicos deberán mantener la siguiente proporción por plaza de alojamiento:

- Un inodoro por cada 10 plazas o fracción.

- Un lavabo por cada 10 plazas o fracción.

- Una ducha, con puerta de cierre por cada 8 plazas o fracción.

2. Cuando los servicios sean colectivos o agrupados por bloques, habrá un bloque como mínimo por planta dividido, a su vez, en bloque de hombres y bloque de mujeres, que mantendrá los porcentajes mencionados anteriormente.

3. Se instalará, al menos, un bloque de servicios por cada planta en la que existan dormitorios sin baño integrado. Igualmente deberá instalarse como mínimo un urinario por bloque de servicios.

Para la obtención de dichas proporciones se computarán exclusivamente aquellas plazas de alojamiento que no tengan asignado un servicio higiénico en exclusiva.

4. Dentro de cada bloque de servicios en el que existan inodoros, existirá una separación de suelo a techo, entre la zona de éstos y las duchas, pudiendo existir comunicación entre ambas zonas a través de una puerta con cierre. La ventilación de los inodoros podrá ser directa al exterior o de tipo forzado.

5. Al menos el 25% de los dormitorios con capacidad igual o inferior a 10 plazas dispondrán de un cuarto de baño con ducha exclusivo para el uso de dicha habitación, aunque no se encuentre integrado en el dormitorio. En todo caso, existirá en el establecimiento una habitación con baño.

6. Los dormitorios con capacidad igual o inferior a seis plazas dispondrán de ducha, lavabo e inodoro.

Los dormitorios con capacidad de siete a diez plazas dispondrán al menos de dos duchas, dos lavabos y un inodoro.

Artículo 147. Sala-comedor.

La sala-comedor dispondrá de una superficie mínima de 0,75 m<sup>2</sup> por plaza de alojamiento, equipada con mesas y bancos, sillas o taburetes.

Si en el mismo edificio estuviese autorizada la actividad turística de restaurante, el área de comedor del restaurante podrá ser considerada como sala-comedor del albergue.

Artículo 148. Sala de usos múltiples.

Existirá una sala de estar o multiuso, con una superficie mínima de 0,80 m<sup>2</sup> por cada plaza de alojamiento.

Para el cálculo de la superficie podrá computarse el 50% de la superficie del comedor, siempre y cuando el espacio habilitado para comedor no haya sido autorizado para el ejercicio de actividades recreativas con licencia de bar, cafetería, restaurante o similares.

Artículo 149. Dispensa de requisitos.

A petición del titular del establecimiento, y mediante expediente en el que deberá constar información razonada suficiente, cuando así lo aconsejen sus características especiales, la finalidad de preservar y recuperar el patrimonio arquitectónico, la consejería competente en materia de turismo podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos técnicos contemplados en el presente Capítulo, siempre que no suponga menoscabo de los derechos de los usuarios ni de las condiciones esenciales del albergue, sin que la dispensa pueda afectar a elementos o particularidades esenciales y de seguridad.

Sección 4<sup>a</sup>. Normas de funcionamiento

Artículo 150. Temporada de funcionamiento.

Antes del 30 de septiembre de cada año se comunicará a la consejería competente en materia de turismo el período de funcionamiento para el año siguiente. En todo caso, deberán permanecer abiertos y en uso todos sus servicios durante la temporada de funcionamiento comunicada.

Artículo 151. Normas de régimen interior.

1. El personal encargado del establecimiento velará especialmente por el correcto funcionamiento y adecuada prestación de los servicios.

2. Para facilitar el conocimiento y el uso de los diferentes bienes o servicios, la dirección de cada establecimiento deberá confeccionar normas de régimen interior que sin afectar a los derechos de los usuarios sean exhibidos de forma adecuada, debiendo contar con el visado de la consejería competente en materia de turismo.

Artículo 152. Información al usuario turístico.

1. En la recepción figurarán bien en el tablón de anuncios o enmarcado en la pared, los siguientes datos informativos:

a) Copia de la autorización de apertura.

- b) Normas de régimen interior.
  - c) Indicación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.
2. En el interior del albergue, siempre en lugar visible y de fácil lectura, se colocará un cuadro panel informativo en el que deberá figurar:
- a) Temporada de funcionamiento.
  - b) Tarifas de precios de las distintas modalidades de alojamiento y de los demás servicios que se presten.
  - c) Cuadro de horarios de utilización de los distintos servicios.
  - d) Un plano general del albergue, indicando las salidas de emergencia y señalización de los sistemas de protección de incendios, ubicación del botiquín de primeros auxilios, y cualquier otro servicio o instalación de interés.

## Título II. De la actividad de intermediación turística

### Capítulo I. Disposiciones generales

#### Artículo 153. Concepto.

Se considera intermediación turística la actividad de quienes se dedican profesional y habitualmente al ejercicio de actividad de mediación, comercialización y organización de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios en la prestación de los mismos.

#### Artículo 154. Clases.

- 1. Las empresas de intermediación se clasifican en agencias de viaje y centrales de reserva.
- 2. Las agencias de viajes son las empresas que se dedican profesional y comercialmente, en régimen de exclusividad, al ejercicio de actividades de mediación, comercialización o de organización de servicios turísticos. La condición legal y la denominación de agencia de viajes queda reservada a las empresas a que se refiere el párrafo anterior. Los términos "viaje" o "viajes" sólo podrán utilizarse como todo o parte del título o subtítulo que rotule sus actividades, por quienes tengan la condición legal de agencia de viajes.
- 3. Las agencias de viaje, que deberán estar en posesión del título-licencia correspondiente, se clasifican en:
  - Mayoristas: son las que proyectan y organizan servicios y viajes combinados para ofrecerlos a las agencias minoristas, no pudiendo ofrecer directamente sus productos al turista.
  - Minoristas: son las que comercializan el producto ofrecido por las agencias mayoristas con la venta directa al usuario, o bien proyectan, organizan y venden servicios sueltos o viajes combinados directamente al turista, no pudiendo ofrecer sus productos a otras agencias.
  - Mayoristas-minoristas: son las que prestan servicios propios de ambos tipos de agencias.
- 4. Centrales de Reservas son las empresas y entidades que se dedican principalmente a reservar servicios turísticos de forma individualizada. Las centrales de reserva no tendrán la capacidad para organizar viajes combinados y, en ningún caso, podrán percibir de los usuarios turísticos contraprestación económica por su intermediación.

### Capítulo II. Agencias de viajes

#### Sección 1<sup>a</sup>. Objeto de su actividad

##### Artículo 155. Objeto.

- 1. Son objeto o fines propios y exclusivos de las agencias de viajes los siguientes:
  - a) La mediación en la venta de billetes o reservas de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en las reservas de habitaciones y servicios en las empresas turísticas.
  - b) La organización y venta de los denominados viajes combinados, definidos en el artículo 2.1 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, o normativa que la sustituya.
  - c) La actuación como representante de otras agencias nacionales o extranjeras para la prestación en su nombre y a la clientela de éstas, de los servicios que constituyen el objeto propio de su actividad.
  - d) La organización y la venta de las llamadas "excursiones de un día", ofrecidas por la agencia de viajes o proyectadas a solicitud del cliente, a un precio global establecido y que no incluyan todos los elementos propios del viaje combinado.
  - e) Cualesquiera otros servicios que se reconozcan como propios de su actividad de acuerdo con la legislación vigente.
- 2. Para el ejercicio de las actividades a que se refiere el apartado anterior será requisito indispensable el cumplimiento de las condiciones y garantías establecidas en el presente Reglamento, sin perjuicio de la facultad conferida por la legislación vigente a transportistas, hoteleros y otras empresas turísticas para contratar directamente con los clientes la prestación de sus propios servicios.
- 3. Además de las actividades anteriormente señaladas, las agencias de viajes podrán prestar a sus clientes, en la forma señalada por la legislación vigente, los siguientes servicios:
  - a) Difusión de material promocional y de información turística.
  - b) Cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viajeros.
  - c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
  - d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos relacionados con los viajes.
  - e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.
  - f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
  - g) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo.
  - h) Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para la realización de servicios turísticos propios de su actividad.
  - i) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo.

#### Sección 2<sup>a</sup>. Título-licencia y autorización de sucursales

##### Artículo 156. Solicitud del título-licencia.

- 1. El título-licencia de agencia de viajes podrá ser solicitado ante la consejería competente en materia de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, por aquellas empresas cuyo domicilio o sede social radique en

esta Comunidad.

En la solicitud se hará constar la clase para la que se solicita el título-licencia, así como el número de establecimientos cuya apertura se pretende.

2. La concesión del correspondiente título-licencia quedará supeditada a la presentación de la documentación acreditativa de los requisitos que a continuación señalan:

a) Solicitud de concesión del título-licencia según el modelo oficial facilitado por la Administración autonómica.

b) Documentos acreditativos de la personalidad física o jurídica del titular de la empresa.

En la escritura y estatutos sociales se deberá hacer constar de manera expresa que el objeto único y exclusivo de la empresa es el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

c) Póliza de un seguro de responsabilidad civil, a beneficio de los usuarios, que cubra los tres bloques de responsabilidad siguientes:

-La responsabilidad civil de explotación del negocio.

-La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.

-La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

La póliza para cada bloque de responsabilidad habrá de cubrir una cuantía mínima de 150.000 euros.

d) Copia de los contratos a nombre de la empresa originaria, tanto en el caso de franquicias como cuando no se utilice este sistema, o títulos suficientes que prueben la disponibilidad de los locales u oficinas a favor de la persona física o jurídica que solicite el título-licencia. Los locales habrán de reunir las siguientes características:

-Estarán destinados única y exclusivamente al objeto o fines de las agencias de viajes y serán de libre acceso al público.

-Estarán separados de los locales de negocio colindantes.

-En todos los locales, oficinas y puntos de venta deberá figurar en lugar visible un rótulo donde conste claramente el nombre de la agencia, el grupo a que pertenece y su código de identificación.

Excepcionalmente, se podrá autorizar la actividad en locales que no cumplan estos requisitos siempre que estén situados en edificios singulares destinados en su conjunto a actividades comerciales, vestíbulos de hoteles, recintos feriales o en estaciones y terminales de servicios públicos de transporte.

e) Documento acreditativo de la constitución de la fianza en la forma y cuantía prevenidas en este Reglamento.

Artículo 157. Autorización para el ejercicio de la actividad.

1. A la vista de la citada documentación la consejería competente en materia de turismo resolverá la solicitud presentada en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de aquélla, considerándose estimada la petición si no recae resolución expresa en el referido plazo.

2. La Resolución de la citada consejería por la que se conceda el título-licencia habrá de indicar el grupo al que se adscribe la agencia y señalar un código de identificación turística, que contendrá las siglas CALR (Comunidad Autónoma de La Rioja) seguidas de los dígitos numéricos precisos, que por orden de antigüedad correlativo se asigne. El código identificativo no puede ser repetido.

3. La citada Resolución se publicará en el Boletín Oficial de La Rioja a los solos efectos de publicidad.

Artículo 158. Inicio de la actividad.

Otorgado el título-licencia, y a partir de la fecha de notificación de la resolución de otorgamiento de la misma, la agencia deberá iniciar su actividad en el plazo de tres meses.

Artículo 159. Modificación de la autorización.

Cualquier modificación de las condiciones necesarias para la obtención del título-licencia deberá ser comunicada a la Administración autonómica, mediante la oportuna documentación acreditativa, en el plazo de un mes desde que se produjo la modificación.

La apertura, cambio de locales y oficinas requerirá la previa autorización de la consejería competente en materia de turismo en el plazo de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el registro de ésta. Asimismo, el cierre de dichos locales y oficinas y de los puntos de venta deberá ser comunicado a la citada consejería en el plazo de un mes desde que se produzca el cierre.

Artículo 160. Nombres y marcas comerciales.

El uso de nombres y marcas comerciales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas y demás legislación vigente que sea de aplicación, debiendo remitir a la consejería competente en materia de turismo certificación registral acreditativa de aquéllas.

Artículo 161. Sucursales.

1. Cuando una agencia desee abrir nuevos establecimientos, además de los inicialmente habilitados, solicitará la previa autorización de la consejería competente en materia de turismo, para lo cual deberá acreditar el cumplimiento del requisito exigido en el apartado d), del artículo 156.2 así como la inscripción de la Sucursal en el Registro Mercantil del domicilio de ésta.

2. De acuerdo con el número de establecimientos ya autorizados acreditará, en su caso, haber incrementado, en la cantidad que corresponda, la póliza del seguro de responsabilidad civil.

Artículo 162. Revocación del título-licencia y de las autorizaciones.

La consejería competente en materia de turismo podrá revocar los títulos-licencia de agencias de viajes y las autorizaciones para la apertura de sucursales y delegaciones, mediante resolución motivada cuando concurra alguna de las siguientes causas:

a) La extinción de sociedades mercantiles, así como la pérdida de la capacidad legal para el ejercicio habitual del comercio.

b) No realizar las actuaciones previstas en el artículo 158 de este Reglamento dentro de los plazos previstos.

c) No mantener la vigencia de la póliza de seguro.

d) No reponer la fianza en los casos previstos para ello.

e) La inactividad comprobada de la agencia durante tres meses continuados sin causa justificada.

Sección 3<sup>a</sup>. Garantías

Artículo 163. Garantías de la responsabilidad contractual.

1. Las agencias de viajes tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una garantía, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los consumidores y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y del resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra, conforme a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, o normativa que la sustituya.

2. La garantía individual se formalizará mediante ingreso en la Tesorería de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de aval bancario, póliza de caución u otros medios admitidos legalmente, a disposición de la consejería competente en materia de turismo, y cubrirá las siguientes cuantías:

- Minoristas: 60.000 euros.
- Mayoristas: 120.000 euros.
- Mayoristas-minoristas: 180.000 euros.

La garantía colectiva se formalizará mediante la inclusión voluntaria de las agencias de viajes, a través de las asociaciones legalmente constituidas, en un fondo solidario de garantía.

La cuantía de esta garantía colectiva será del 50 por 100 de la suma de las garantías que las agencias de viajes individualmente consideradas habrían de constituir de acuerdo con el primer párrafo de este apartado y su importe global no podrá ser inferior a 2.000.000 de euros por asociación de carácter nacional o regional.

Cualquier modificación de esta garantía colectiva deberá ser comunicada de inmediato a la consejería competente en materia de turismo.

Las formas de constituir esta garantía serán análogas a las señaladas para la garantía individual y estarán disposición de la citada consejería en razón de la sede social en La Rioja de las agencias de viajes incluidas en el Fondo de Garantía colectivo y en proporción al número y grupo de las mismas.

3. Las cuantías indicadas cubrirán la apertura de seis establecimientos. Por cada nuevo establecimiento que sobrepase la cifra anterior, se habrá de incrementar la garantía individual en la cantidad de 12.000 euros o la colectiva en la cantidad de 6.000 euros.

4. Caso de ejecutarse la garantía, la agencia afectada vendrá obligada a reponerla en el plazo de quince días hábiles, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

5. La garantía no podrá ser cancelada durante la tramitación de un expediente de revocación, renuncia o baja de licencia, ni hasta después de transcurrido un año desde que la resolución del correspondiente procedimiento sea firme.

6. La garantía quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

a) Resolución firme en vía judicial declaratoria de responsabilidades económicas de las agencias de viajes, derivadas de acción ejercitada única y exclusivamente por el consumidor o usuario final, como son, entre otros, el reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

b) Laudo dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo. El compromiso arbitral voluntariamente asumido por las partes implica la aceptación expresa del arbitraje como marco exclusivo para la resolución de las controversias que pudieran surgir entre las respectivas Agencias de Viajes y los usuarios o consumidores finales.

#### Sección 4<sup>a</sup>. Agencias de viajes autorizadas por otras Administraciones

##### Artículo 164. Agencias de viajes extranjeras.

Las agencias de viajes extranjeras podrán:

a) Encomendar su representación con carácter permanente o simplemente para actos concretos a una o más agencias de viajes de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una agencia de viajes de La Rioja, ésta viene obligada a acreditarlo ante la consejería competente en materia de turismo.

b) Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos.

c) Establecer una o varias delegaciones de acuerdo con lo dispuesto en el artículo siguiente, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes del extranjero.

##### Artículo 165. Delegaciones de agencias de viaje extranjeras.

Las delegaciones de agencias de viajes extranjeras precisarán autorización de la consejería competente en materia de turismo, previa solicitud de la agencia interesada, y deberán cumplir las normas, requisitos y prescripciones que les sean de aplicación. Para ello, además de someterse a la legislación que les afecte como empresa deberán presentar la siguiente documentación:

a) Certificación acreditativa de la existencia legal de la agencia de viajes extranjera, visada por la representación diplomática o consular española en el país de la agencia peticionaria.

b) Documento que acredite la disponibilidad del local.

c) Documento acreditativo de la constitución de una fianza de 120.000 euros.

d) Póliza de seguro en los términos señalados en el artículo 156.2c) de este Reglamento.

##### Artículo 166. Agencias de viajes autorizadas por Estados miembros de la Unión Europea y por otras Comunidades Autónomas.

Las agencias de viajes domiciliadas y autorizadas como tales por Estados miembros de la Unión Europea podrán, al igual que las autorizadas por otras Comunidades Autónomas, establecer sucursales en la Comunidad Autónoma de La Rioja para el ejercicio de su actividad, debiendo aportar para ello certificación acreditativa de su autorización en la Administración de origen, así como toda aquella documentación que pruebe el cumplimiento de los requisitos exigidos en este Reglamento para las agencias de esta Comunidad.

#### Sección 5<sup>a</sup>. Ejercicio de las actividades

##### Artículo 167. Identificación comercial de las agencias de viajes.

En toda la propaganda impresa, correspondencia, documentación y publicidad realizada por una agencia de viajes, cualquiera que sea el medio empleado en ésta, se indicará el código de identificación turística, el nombre y, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección.

##### Artículo 168. Tipos de contratos.

A los efectos de este Reglamento, los tipos de contratos que se concierten entre las agencias de viajes y los usuarios o consumidores pueden ser:

- a) De "servicios sueltos", cuando se facilite cualquier servicio de los propios de la actividad de agencia de viajes, distinto del denominado viaje combinado.
- b) De "viajes combinados", según lo definido y regulado en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, o normativa que la sustituya. La formalización del contrato se ajustará a lo dispuesto en la citada Ley.

Artículo 169. Información sobre servicios a contratar.

1. Si se trata de viajes combinados la información se ajustará a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores con los que hayan contratado, la siguiente información:

- a) Si se trata de servicios sueltos, información de las características del servicio o servicios contratados.
- b) En todos los casos, información sobre la posibilidad de suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Artículo 170. Precios, depósito y anulación.

1. En los contratos cuyo objeto sea un viaje combinado, será aplicable lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, que será aplicable con carácter supletorio a lo previsto en este Reglamento.

2. En los contratos de servicios sueltos las agencias no podrán percibir de sus clientes más que el precio que corresponda a tales servicios, al que se podrá añadir un recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

El importe de dicho recargo se pondrá, previamente, en conocimiento del cliente o usuario de dichos servicios.

3. Las agencias deberán informar previamente a los clientes del coste de los servicios a prestar, sobre el cual podrán exigir un depósito contra el que deberán entregar recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

Asimismo, las agencias estarán obligadas a informar por escrito de las cláusulas de anulación aplicables en caso de desistimiento. Igualmente, tendrán que informar de la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación, en los términos señalados en el artículo anterior.

Artículo 171. Información en viajes colectivos.

1. Cuando se realicen viajes colectivos, las agencias de viajes deberán poner a disposición de los turistas una o más personas cualificadas para su asistencia y orientación por el tiempo de duración de los mismos. Estas funciones no pueden ser realizadas por los conductores de los medios de transporte.

2. A estos efectos, se entiende por viaje colectivo el compuesto por más de catorce turistas.

3. En el caso de que los viajes colectivos incluyan visitas a los bienes del patrimonio cultural de La Rioja, las agencias de viajes deberán contratar los servicios de un guía de turismo acreditado en La Rioja, siempre que los grupos sean de más de veinte personas. Si no hubiera guía disponible acreditado en el idioma necesario, podrán utilizar los servicios de un diplomado en turismo y, en su defecto, de personal cualificado de la propia agencia.

Artículo 172. Cumplimiento del contrato.

1. Las agencias de viajes vienen obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas, salvo casos de fuerza mayor o causa suficiente. A estos efectos, se entiende por causa suficiente:

- a) Los supuestos en que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.
  - b) Cuando en viajes combinados o en las denominadas excursiones de un día no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones, siempre que dicho mínimo haya sido especificado en las condiciones del programa y que la anulación se comunique a los viajeros al menos con diez días de antelación al de salida.
2. Si existiera imposibilidad de prestar un servicio en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si de esta sustitución el servicio resulta de inferior categoría o calidad, la agencia deberá rembolsar la diferencia.
3. Si las causas indicadas en el apartado 1 del presente artículo se producen antes de haberse iniciado la prestación del servicio impidiendo el cumplimiento de la operación, el cliente tendrá derecho al reembolso total de lo abonado, salvo los posibles gastos que, bajo esta condición, se hubieran pactado. Si sobrevienen después de iniciado el servicio, la agencia vendrá obligada a proporcionar a su cliente, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen y a devolver las cantidades que proporcionalmente correspondan.

Artículo 173. Entrega de documentación.

En el momento de la perfección del contrato la agencia de viajes entregará al usuario o consumidor los títulos, bonos y demás documentos necesarios, comprensivos de los servicios contratados, en unión de una factura en la que además de figurar el precio total abonado por el cliente, se especifique claramente, en su caso, por separado, el precio de cada uno de los servicios y el recargo por gastos de gestión, si los hubiere.

Artículo 174. Desistimiento de servicios.

1. En todo momento el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades abonadas en los términos recogidos en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados.
2. En el caso de que el viaje combinado o los servicios sueltos estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.
3. En el caso del desistimiento de servicios consistentes en estancias que, superando las veinticuatro horas y ofreciéndose a un precio global, carezcan del resto de condiciones para ser calificados como viaje combinado,

así como en las denominadas "excusiones de un día", el usuario abonará, además, una penalización consistente en: el 5 por 100 del importe total, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo de prestación de los servicios; el 15 por 100 entre los días 3 y 10, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores. De no presentarse en la fecha convenida para la prestación de los servicios contratados, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

#### Artículo 175. Incumplimiento contractual.

El incumplimiento por las agencias de viajes de lo dispuesto en este Reglamento podrá ser denunciado ante la consejería competente en materia de turismo, la cual, tras el correspondiente expediente, podrá imponer las sanciones administrativas que, en su caso, procedan.

#### Artículo 176. Protección de las actividades propias de las agencias de viajes.

1. Las personas individuales, los organismos y las entidades de cualquier orden tanto públicos como privados que quieran promover publicitariamente la realización de viajes sin ánimo de lucro tendrán que encargar la organización técnica, la formalización de reservas y la realización a una agencia de viajes legalmente constituida y con establecimiento abierto al público.

2. En toda clase de publicidad que anuncie la realización de viajes a la que se refiere el apartado anterior tendrá que constar de manera preeminente que de la organización técnica, la formalización de las reservas y la ejecución de los viajes se encarga una agencia autorizada, así como su nombre y código de identificación y la dirección de la sede central o sucursal que tenga atribuida estas funciones.

La agencia de viajes que tenga a su cargo las funciones mencionadas será responsable del cumplimiento de las condiciones en que se ha anunciado el viaje y de todas las disposiciones legales relativas a la prestación de servicios turísticos por parte de las agencias de viaje.

3. Podrán, no obstante, realizar la organización de viajes aquellas entidades, asociaciones e instituciones y organismos que cumplan todos y cada uno de los requisitos siguientes:

- a) Que se efectúen sin ánimo de lucro.
- b) Que vayan dirigidos única y exclusivamente a sus miembros y no al público en general.
- c) Que no utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.
- d) Que se realicen de forma ocasional y esporádica.
- e) Que se organicen sin apoyatura administrativa o de personal específico para la organización de tales viajes.

#### Sección 6ª. Venta a distancia y comercio electrónico

#### Artículo 177. Actividades de venta a distancia.

Las agencias de viajes minoristas y mayoristas-minoristas podrán realizar sus funciones de intermediación, venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento de venta a distancia, de conformidad con la legislación vigente sobre la materia.

#### Artículo 178. Agencias de viajes de venta a distancia.

1. Podrán crearse agencias de viajes que realicen su actividad a través de medios telemáticos o de comunicación a distancia de cualquier naturaleza.

Estas agencias no están obligadas a disponer de establecimientos abiertos al público, si bien deberán cumplir, en todo caso, el resto de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento, en las disposiciones sobre ordenación del comercio y demás normativa aplicable a la contratación telefónica o electrónica.

2. Las agencias de viajes cuya actividad exclusiva sea la venta a distancia deberán obtener, con carácter previo a la iniciación de su funcionamiento, la correspondiente autorización de la consejería competente en materia de turismo, y se inscribirán en un apartado diferenciado de las otras agencias en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### Artículo 179. Garantías en la venta a distancia y en comercio electrónico.

1. En todos los casos de venta a distancia y de comercio electrónico, ya sea en la publicidad, en las ofertas de venta, en la contratación o en la facturación deberá quedar constancia en soporte físico de los siguientes datos:

- a) Nombre del titular de la agencia.
- b) Nombre comercial, domicilio, código de identificación de la agencia y, en su caso, marca o nombre comercial registrada.
- c) Características detalladas del producto o servicio turístico. Si se trata de un viaje combinado, deberá contener la información exigida por la normativa aplicable.
- d) Precio detallado, y en su caso coste de la intermediación, así como sistema de pago, del que el cliente deberá tener comprobante en soporte físico.
- e) Cuantos aspectos generales y específicos hagan referencia a la contratación del producto o servicio turístico.

Estas empresas estarán igualmente obligadas a poner los medios que permitan a sus clientes disponer, con carácter inmediato a su celebración, de un justificante de las operaciones realizadas.

2. De acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la consejería competente en materia de turismo podrá requerir de oficio a la agencia de viajes anunciante de la venta a distancia para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

La citada consejería podrá solicitar, entre otra, la siguiente documentación e información, salvo que el prestador ya la tenga incluida en su página o sitio de Internet:

a) Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con ella una comunicación directa y efectiva, en especial teléfono y fax.

b) Los datos de su inscripción en el registro mercantil u otro registro público en los que, en su caso, estén obligadas a inscribirse.

c) Certificación expedida por la autoridad correspondiente del nombre o nombres de dominio de Internet que utilicen o vayan a utilizar para la realización de actividades económicas en la red.

d) Datos identificativos del prestador de servicios de certificación de firma electrónica y de su inscripción en el registro oficial correspondiente.

En su caso, datos de la póliza de seguros de actividades electrónicas.

3. Estos intermediarios indicarán de forma clara y precisa el uso y tratamiento que se dará a la base de datos que se genere como consecuencia del ejercicio de la actividad y su conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

4. Sin perjuicio de la normativa que le sea de aplicación y especialmente de lo dispuesto en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, y en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las comunicaciones comerciales de carácter publicitario realizadas por vía electrónica respetarán lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de junio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y deberán ser claramente identificables como tales, indicarán los datos identificativos de la empresa de mediación turística que los realiza, precisarán con exactitud la validez temporal de cada oferta y tendrán el contenido mínimo exigido por la normativa que le sea de aplicación.

### Capítulo III. De las centrales de reservas

#### Artículo 180. Actividad de las centrales de reservas.

1. Las centrales de reserva pueden desarrollar las siguientes funciones:

a) Facilitar al consumidor o a las agencias de viajes información sobre proveedores de servicios turísticos que tengan en sus bases de datos.

b) Poner en contacto a los consumidores y agentes de viajes con los prestadores de servicios turísticos.

c) Formalizar las reservas entre los demandantes y los prestadores de servicios turísticos.

d) Facilitar información sobre los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

2. Las centrales de reserva no podrán realizar ninguna actividad propia o exclusiva de las agencias de viaje, salvo la organización de excursiones de un día.

#### Artículo 181. Tipologías.

1. Las centrales de reserva, por su vinculación, pueden ser de tres tipos:

a) Vinculadas directamente a prestadores de servicios turísticos. Son las promovidas por éstos con el fin de contratar directamente con los consumidores la prestación de sus propios servicios.

b) Vinculadas a asociaciones sectoriales legalmente constituidas, de prestadores de servicios turísticos. Tienen por objeto dar a conocer y mejorar la comercialización de su producto.

c) Promovidas por Administraciones o Sociedades Públicas. Las que tengan el doble objetivo de facilitar información sobre los recursos turísticos y facilitar la comercialización de los productos ofertados por los proveedores de servicios turísticos situados en el ámbito de su competencia administrativa.

La consejería competente en materia de turismo podrá constituir una central de reservas para colaborar con los prestadores directos de servicios turísticos y con las propias agencias de viajes en la comercialización de los productos, facilitando, además, información sobre los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### Artículo 182. Autorización administrativa.

Para el ejercicio de las actividades propias de las centrales de reservas será requisito indispensable la previa autorización por la consejería competente en materia de turismo, siendo de aplicación lo dispuesto al respecto para las agencias de viaje.

#### Artículo 183. Garantías.

1. Las centrales de reservas están obligadas a constituir y mantener vigente una garantía que cubra su eventual responsabilidad como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus obligaciones frente a los usuarios finales o empresas prestadoras de servicios turísticos.

2. La garantía, que estará sujeta a lo dispuesto al efecto para las agencias de viajes, deberá cubrir la responsabilidad patrimonial de la central de reservas, en su modalidad individual, hasta la cantidad de 60.000 euros.

3. Están exoneradas de constituir esta garantía las centrales de reservas creadas por las Administraciones Públicas, directamente o a través de sus entes instrumentales, así como aquellos prestadores de servicios turísticos que tengan su propia central de reservas.

### Título III. De la actividad de restauración

#### Capítulo I. Disposiciones generales

##### Artículo 184. Definición.

Se consideran actividades de restauración las ejercidas en aquellos establecimientos abiertos al público que se dedican a servir profesional y habitualmente, de modo permanente o temporal, mediante precio, comidas y bebidas para su consumo en el mismo local.

##### Artículo 185. Exclusiones.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento los siguientes servicios y empresas:

a) Los servicios de comidas de carácter asistencial, institucional o social.

b) Las que presten servicios de restauración en establecimientos turísticos de alojamiento, siempre que éstos se destinen a uso exclusivo de sus huéspedes.

c) Las empresas que sirvan comidas y bebidas a través de máquinas expendedoras y los servicios de "catering".

d) Las que sirvan comidas y bebidas a contingentes particulares y no estén abiertas al público en general, tales como los comedores universitarios, sanitarios, de empresa, centros de formación hostelera, centros escolares, sociedades gastronómicas, así como los que presten servicios de restauración de entidades, clubes o asociaciones únicamente para sus miembros.

En caso de que el acceso sea libre para los no asociados o para los que no sean miembros de la entidad, se presumirá que se presta el servicio de restauración en los términos establecidos en este Reglamento.

e) Las que presten servicio de restauración en cualquier medio de transporte público en lo que a la prestación del servicio se refiere.

f) Las que comercialicen sus productos alimenticios como oferta estrictamente comercial en locales autorizados

como establecimientos dedicados al comercio, tales como hipermercados, supermercados y similares.

**Artículo 186. Cafeterías y bares. Definición.**

1. Las cafeterías, bares y demás empresas dedicadas a prestar servicios de hostelería se consideran actividad turística complementaria.

2. Son cafeterías los establecimientos que sirven ininterrumpidamente, durante el horario de apertura, bebidas y, voluntariamente, comidas para un refrigerio rápido compuesto por platos simples o combinados para ser consumidos en barra, mostrador o mesa en el propio local.

Aquellos establecimientos que tengan sistema de autoservicio de comidas y bebidas se clasificarán en esta modalidad.

3. Son bares los establecimientos que sirven en barra o mesa, en el propio local o en dependencias anejas, exclusivamente bebidas y, en su caso, comidas tipo bocadillos, tapas o raciones.

**Artículo 187. Restaurantes. Definición.**

Son restaurantes aquellos establecimientos que presten servicios de restauración, mediante la oferta a sus clientes de carta de platos o menús a consumir, servido por camareros, en el comedor del establecimiento, que deberá estar independizado de las restantes instalaciones, con las excepciones previstas en el presente Título.

A todos los efectos se consideran como parte del establecimiento o del local las áreas anejas al mismo, bien en propiedad, arrendamiento, cesión o concesión, con carácter temporal o definitivo, tales como terrazas y jardines.

**Artículo 188. Especialidad de "restaurante en bodega".**

Los restaurantes en bodega son aquellos establecimientos que presten servicios de restauración en las dependencias o instalaciones de la bodega.

Les será de aplicación lo dispuesto en el presente Título, a excepción del Capítulo III, relativo a la clasificación en categorías.

**Artículo 189. Establecimientos con espectáculos, música, baile u otras actividades.**

1. Aquellos establecimientos que ofrezcan, de manera habitual a los usuarios, baile, juegos, actividades deportivas y espectáculos en directo o audiovisuales y sirvan además comidas o bebidas, deberán ajustarse además de a la normativa sobre espectáculos y actividades recreativas, al presente Reglamento en lo que a la parte de bar, restaurante o cafetería hace referencia.

Su clasificación e inscripción en el registro correspondiente lo será por la modalidad o modalidades de hostelería que presten.

2. En el caso de que estos establecimientos ofrezcan servicio de restaurante, la zona dedicada a comedor no precisará estar independizada del resto del local.

**Artículo 190. Carácter público.**

1. Los restaurantes, cafeterías y bares tendrán la consideración de establecimientos públicos pudiendo limitarse el acceso a los mismos exclusivamente en los términos previstos para el derecho de admisión en la Ley 4/2000, de Espectáculos públicos y Actividades Recreativas de La Rioja y en sus normas de desarrollo o bien por razones de higiene, enfermedad o limitación de aforo, de acuerdo con la legislación específica aplicable.

2. Queda prohibida la entrada de animales de compañía en los establecimientos públicos regulados en el presente Título, salvo caso de persona afectada por disfunciones visuales por lo que al perro guía se refiere, conforme a la legislación vigente.

**Artículo 191. Nombre comercial.**

El nombre comercial será libre, sin más limitaciones que las que establezca la legislación vigente en lo relativo a nombres comerciales, no pudiendo utilizarse aquellas denominaciones que induzcan a confusión o engaño o lesionen derechos de los ciudadanos.

**Capítulo II. Requisitos técnicos generales**

**Artículo 192. Obligaciones de los establecimientos.**

Todos los establecimientos están obligados a:

- a) Cumplir la normativa vigente en materia de sanidad, seguridad, industria, protección al consumidor y accesibilidad a discapacitados, sin perjuicio del cumplimiento de cuantas otras normas fueran, además, de aplicación.
- b) Exhibir en la parte exterior del local y en lugar visible al público, junto al acceso principal, el distintivo de clasificación del grupo y categoría del establecimiento así como sus cartas y menús con sus respectivos precios. Además, en el exterior de los establecimientos, deberá figurar de forma visible, el horario de apertura y cierre, especificando en su caso los horarios de comedor.
- c) Exponer en el interior del establecimiento de forma visible y perfectamente legible para los clientes el aforo máximo autorizado y el aviso de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.
- d) Cumplir la reglamentación vigente en materia de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- e) No despachar o anunciar la venta de bebidas alcohólicas en botellas o recipientes salvo las de las cantidades de consumo indicadas en listas de precios para su consumo fuera del establecimiento. Se prohíbe igualmente la venta o anuncio de ventas de vasos.
- f) Abstenerse de servir bebidas alcohólicas a menores, de conformidad con la normativa vigente.
- g) Adecuar las calidades técnicas del inmueble, el mobiliario, la decoración, cristalería, vajilla, cubertería, mantelería y demás equipamiento a la categoría del establecimiento.

**Artículo 193. Aislamiento de comedores.**

Las cocinas y servicios deberán estar convenientemente aislados de comedores y áreas de consumición, a excepción de asadores y parrillas, que podrán estar a la vista de los usuarios.

**Artículo 194. Áreas de fumadores y no fumadores.**

En los restaurantes que dispongan de una superficie útil mínima superior a 200 m<sup>2</sup>, deberán establecerse áreas diferenciadas y aisladas para fumadores y no fumadores, debidamente señalizadas.

## Artículo 195. Accesibilidad.

1. Los restaurantes, cafeterías o bares deberán disponer de servicios higiénicos adaptados para personas con minusvalía. Asimismo los accesos a los mismos deberán estar adaptados, de tal forma que cuando el edificio disponga de un único acceso éste será adaptado, y cuando existan varios, al menos el acceso principal será adaptado.

Asimismo, los establecimientos de nueva creación deberán cumplir la normativa específica vigente de accesibilidad en relación con las barreras urbanísticas y arquitectónicas en el diseño del mobiliario, distribución de espacios, situación y características de los accesos.

## Artículo 196. Cartas y menús.

1. Se entiende por "Cartas de platos" y por "Cartas de vinos" las relaciones de todas las comidas y bebidas, respectivamente, ofrecidas por el establecimiento, que deberán ser facilitados de manera conjunta al cliente en el momento en que éste solicite los servicios.

2. Los restaurantes, cualquiera que sea su categoría, deberán ofrecer la "Carta de platos" y la "Carta de vinos" que comprenderá también aguas minerales, cervezas, refrescos, licores e infusiones.

Asimismo, opcionalmente podrán ofrecer un menú del día, en el que el cliente tendrá derecho a un primer plato, un segundo, un postre y pan, agua o vino o refresco, a elegir entre al menos tres primeros platos, tres segundos y tres postres.

El cliente que solicite un menú está obligado al pago íntegro del precio establecido, aunque renuncie a consumir alguno de sus componentes. Asimismo no podrá facturarse, en ningún caso, cantidad alguna por servicio que no haya sido solicitado por el cliente a pesar de que éste lo haya consumido.

## Artículo 197. Régimen de Precios.

1. El titular del establecimiento puede modificar libremente los precios con el único requisito de reflejarlos en las cartas y listas.

2. No se podrán percibir precios superiores a los reflejados en las cartas ni incluir en los mismos cantidad alguna por los conceptos de cubiertos, reserva de plaza, carta, comensales o cualquier otro tipo similar.

3. Las listas de precios deberán exponerse en los restaurantes, cafeterías y bares de forma visible y perfectamente legible tanto en el interior como en el exterior del local.

## Capítulo III. Categorías de restaurantes

### Artículo 198. Categorías.

1. Los restaurantes se clasificarán por razón de su categoría, de mayor a menor, en: cuatro, tres, dos y un tenedores.

2. No obstante lo anterior, los restaurantes en bodega no estarán clasificados en ninguna categoría.

### Artículo 199. Distintivos.

En todos los establecimientos dedicados a restauración será obligatoria la exhibición en la parte exterior de la entrada principal, en un lugar visible, de una placa identificativa y normalizada según el modelo reflejado en el Anexo de esta disposición, en el que conste la categoría del restaurante.

### Artículo 200. Requisitos exigibles a los restaurantes de cuatro tenedores.

Los restaurantes de cuatro tenedores deberán reunir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Guardarropa.
- Vestíbulo o sala de espera, en el cual podrá instalarse un bar.
- Comedor, con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono para uso público en cabina aislada.
- Climatización.
- Servicios sanitarios independientes para señoritas y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos.
- Asimismo dispondrán de jabón, secamanos de aire caliente y toallas de un sólo uso.
- Ascensor si el establecimiento ocupa una segunda planta u otra superior del edificio.
- Decoración y menaje de gran calidad.
- Escalera independiente de comunicación para el servicio si el establecimiento tiene más de una planta.
- El personal que preste servicio directo al público deberá estar debidamente uniformado.
- El jefe de comedor deberá conocer al menos un idioma extranjero.
- Para aquellos platos que lo requieran, y cuando sea necesario, el servicio se efectuará mediante el uso de queridón o mesa auxiliar y cubrefuentes.
- Las cartas de platos y menús, además de en idioma castellano, deberán ofrecerse al menos en dos idiomas extranjeros.
- Dispondrá de un amplio surtido de vinos, cavas, licores y aguardientes, así como de todos los elementos necesarios para el correcto servicio de éstos. La bodega deberá contar, entre otras denominaciones, con bebidas de la denominación de origen "Rioja".

### Artículo 201. Requisitos exigibles a los restaurantes de tres tenedores.

Los restaurantes de tres tenedores deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

- Guardarropa.
- Teléfono para uso público en cabina aislada.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Climatización.
- Decoración y menaje de primera calidad.
- Servicios sanitarios independientes para señoritas y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos.
- Asimismo dispondrán de jabón, secamanos de aire caliente y toallas de un sólo uso.
- Si ocupare una tercera planta u otra superior del edificio, dispondrá de ascensor para el uso de los clientes.
- El personal que preste servicio directo al público deberá estar debidamente uniformado y, alguna de estas personas, deberá conocer al menos un idioma extranjero.
- Aquellos platos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubrefuentes.
- Las cartas de platos y menús, además de en idioma castellano, deberán ofrecerse al menos en un idioma

extranjero.

- Dispondrá de un amplio surtido de vinos, cavas, licores y aguardientes, así como de todos los elementos necesarios para el correcto servicio de éstos. La bodega deberá contar, entre otras denominaciones, con bebidas de la denominación de origen "Rioja".

Artículo 202. Prescripciones exigibles a los restaurantes de dos tenedores.

Los restaurantes de dos tenedores deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- El personal que preste servicio directo al público deberá estar debidamente uniformado.
- Guardarropa.
- Teléfono para uso público.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Calefacción y aire acondicionado.
- Decoración y menaje de calidad.
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos.
- Las cartas de platos y menús, además de en idioma castellano, deberán ofrecerse al menos en dos idiomas extranjeros.

Artículo 203. Prescripciones exigibles a los restaurantes de un tenedor.

Los restaurantes de un tenedor deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono para uso público.
- Decoración y menaje sencillos y en buen estado de conservación.
- Calefacción.
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros con agua calientes y fría en los lavabos.

Artículo 204. Instalaciones y servicios mínimos por categoría.

Además de las condiciones establecidas en los artículos anteriores, los restaurantes, dependiendo de su categoría deberán reunir las siguientes instalaciones y servicios:

Instalaciones y servicios	Categorías			
	4 tened.	3 tened.	2 tened.	1 tened.
Comedores privados	Sí	Opcional	---	---
Escaleras de servicios o montaplatos				
(más de una planta	Sí	Sí	---	---
Superficie mínima de servicios higiénicos		10 m2	9 m2	8 m2
				8 m2
Lavabos de señoras	2	2	1	1
Lavabos de caballeros	2	2	1	1
Inodoros de caballeros	2	2	1	1
Inodoros de señora	2	2	1	1
Urinarios de caballeros	2	2	1	1
Secamanos eléctrico	Sí	Sí	Sí	Sí
Espacio destinado tocador de señoras	Sí	---	---	---
Superficie de la zona de servicios en relación al comedor	40%	40%	35%	30%
Cocina	Sí	Sí	Sí	Sí
Despensa	Sí	Sí	Sí	---
Bodega	Sí	Sí	---	---
Cuarto de frío	Sí	Sí	Sí	---
Cámaras o armarios frigoríficos	Sí	Sí	Sí	Sí
Office	Sí	Sí	No	No
Lavavajillas	Sí	Sí	Sí	Sí
Fregadero	Sí	Sí	Sí	Sí

#### Capítulo IV. Normas para la apertura y clasificación

Artículo 205. Autorización.

1. Para ejercer la actividad de restauración es necesaria la previa autorización de la consejería competente en materia de turismo. La solicitud indicará la categoría que se solicita para el establecimiento.

Las cafeterías y bares están exentas de la necesidad de obtener la citada autorización.

2. La solicitud para la autorización de apertura de un restaurante debe ir acompañada de la siguiente documentación:

a) Documentación acreditativa de la personalidad del solicitante.

- Si es persona física: fotocopia compulsada del Documento Nacional de Identidad, del pasaporte o documento equivalente.

- Si es persona jurídica: fotocopia compulsada de la escritura de constitución de la sociedad, así como acreditación de la representación de la persona que actúa en su nombre.

b) Número o Código de Identificación Fiscal.

c) Licencia municipal de apertura.

d) Título suficiente que acredite la plena disponibilidad del titular del establecimiento sobre el local y dependencias anexas para la actividad de restaurante.

e) Plano de planta a escala 1:50 en el que se refleje claramente el nombre, destino y superficie de cada dependencia con el aforo autorizado en comedores y salas de uso común.

f) Cualquier otro documento que, a juicio del interesado, apoye la solicitud presentada.

3. Una vez completada la documentación, examinado el expediente y previa inspección del establecimiento, en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el registro de la consejería competente en materia de turismo, ésta expedirá la autorización del establecimiento, en la que se determinará la categoría, en su caso.

Transcurrido ese plazo sin que se haya notificado la autorización de apertura y clasificación, la solicitud se entenderá estimada.

4. La autorización de apertura y clasificación turística no exime de la necesidad de la obtención del resto de las preceptivas autorizaciones de otros organismos.

Artículo 206. Dispensa de requisitos.

A solicitud del titular y mediante expediente incoado al efecto en el que constará información razonada suficiente, cuando así lo aconsejen sus características especiales o la finalidad de preservar y recuperar el patrimonio arquitectónico de La Rioja, la consejería competente en materia de turismo podrá autorizar la dispensa de alguno o algunos de los requisitos exigidos en la presente ordenación siempre que quede garantizada la calidad del servicio a prestar de acuerdo con la categoría del establecimiento, sin que la dispensa pueda afectar a elementos particulares esenciales y de seguridad.

Artículo 207. Modificaciones y Reformas.

1. Los titulares de los restaurantes están obligados a comunicar a la consejería competente en materia de turismo las ampliaciones o reducciones del número de plazas y las posibles modificaciones en la distribución de espacios o servicios en el plazo de un mes a contar desde que se produzca el hecho.

2. Idéntica comunicación y plazo se cumplirá cuando se produzca el cierre temporal o cambios de titularidad del establecimiento, o bien el cese definitivo de actividad.

Artículo 208. Reclasificaciones.

1. Los titulares de los restaurantes podrán promover el cambio de la categoría que tuviesen asignada, mediante solicitud acompañada de la documentación justificativa de la clasificación en la categoría que se pretenda.

2. La consejería competente en materia de turismo, previa tramitación del oportuno procedimiento, en el que se dará audiencia al interesado, y la previa inspección, podrá reclasificar de categoría a los establecimientos que no cumplan lo establecido en el presente Reglamento.

Título IV. De la actividad de información turística

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 209. Objeto.

1. El presente Título tiene por objeto la ordenación del sistema de información turística institucional y la creación y regulación de la Red de Oficinas de Turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

2. La información turística institucional será prestada por las oficinas de información turística adscritas a la consejería competente en materia de turismo o a la Sociedad de Desarrollo Turístico de La Rioja, S.A. (SODETUR) y su prestación obedecerá a criterios de veracidad, homogeneidad y eficacia en la comunicación.

Artículo 210. Obligación de información

1. Los poderes públicos deberán ofrecer al usuario turístico de manera permanente y actualizada una información objetiva, exacta y completa, sobre los distintos aspectos de la oferta turística y los servicios que en la misma se comprenden.

2. La Comunidad Autónoma de La Rioja, a través de sus oficinas de turismo o de aquellas gestionadas a través de convenios con entidades locales y asociaciones, facilitará al público información acerca de la oferta y de los recursos relacionados con el turismo y el ocio.

3. Las oficinas de turismo se regirán conforme a criterios de homogeneidad de la prestación de los servicios y de identidad de imagen representativa de la actividad a fin de potenciar una imagen turística de calidad de La Rioja.

4. Las oficinas de turismo adaptarán su horario y actividad para dar un adecuado servicio a la demanda turística.

Artículo 211. Definiciones.

A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

a) Oficina de turismo: El establecimiento turístico abierto al público que, con carácter habitual, presta un servicioturístico consistente en facilitar al usuario orientación, asistencia e información turística.

b) Punto de información turística: El establecimiento turístico que, con carácter permanente o temporal, facilita a sus usuarios orientación, asistencia e información turística especializada, bien sobre un determinado evento o fiesta de relevancia turística, bien sobre unas zonas o recursos turísticos concretos.

c) Red de Oficinas de Turismo de La Rioja: El sistema integrado por oficinas de turismo de titularidad pública y privada mediante el cual, la consejería competente en materia de turismo garantiza la prestación de un servicio de información turística homogéneo y la calidad necesaria para potenciar la imagen turística de La Rioja.

Las oficinas de turismo de titularidad privada podrán integrarse en la Red cuando así se establezca por la consejería competente en materia de turismo previo convenio con ésta en el que se especifiquen las obligaciones mutuas.

Artículo 212. Servicio de información turística.

1. El servicio de información turística se prestará de acuerdo con las previsiones establecidas en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, y en el presente Reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en cualquier otra normativa que resulte de aplicación.
2. Las oficinas de turismo y los puntos de información turística ejercerán sus actividades de información de forma objetiva, personalizada, ágil, veraz y completa, orientando a los usuarios acerca de los servicios que les sean requeridos.
3. La información turística que se suministre será gratuita. No obstante, las oficinas de turismo y los puntos de información turística podrán, de manera accesoria, recibir contraprestación económica por la puesta a disposición del público de planos, guías o material divulgativo de los servicios o recursos turísticos de La Rioja u otros bienes de carácter turístico. En tal caso, las tarifas de precios siempre estarán a disposición de los usuarios y serán expuestas en lugar visible del establecimiento.
4. Con el fin de garantizar la intimidad personal y familiar de las personas físicas y el pleno ejercicio de sus derechos, las oficinas de turismo y los puntos de información turística, en el ejercicio de su actividad, se someterán a las previsiones contenidas en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal o en cualquier otra que resulte de aplicación.

## Capítulo II. Oficinas de turismo

### Artículo 213. Titularidad.

Las oficinas de turismo podrán ser de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de otras Administraciones públicas y de otras entidades o personas públicas o privadas.

### Artículo 214. Funciones.

1. Las Oficinas de Turismo desarrollarán las siguientes funciones:

- a) Distribución de folletos, planos o cualquier otro material relativo a la oferta turística, así como atención personalizada a requerimiento del usuario.
- b) Información de forma objetiva e imparcial de direcciones y precios de los establecimientos turísticos y otras actividades, servicios o puntos de interés para los visitantes.
- c) Informar sobre los recursos turísticos existentes en su ámbito territorial.
- d) Informar al turista sobre el adecuado ejercicio de sus derechos como usuario de los servicios turísticos y recibir, en su caso, quejas y reclamaciones. Asimismo, tendrán que ofrecer información sobre la existencia del Teléfono del Consumidor, y de la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja.
- e) Vender publicaciones sobre temas turísticos de la Comunidad, así como otros artículos u objetos demandados por los turistas, siempre que se cumplan las obligaciones establecidas por la normativa vigente.
- f) La realización de cualquier otra actividad complementaria de las anteriores que suponga proporcionar facilidades a los turistas o signifique un beneficio para el desarrollo del sector turístico a cualquier nivel.

2. Asimismo, podrán realizar aquellas actividades de promoción, investigación y animación que consideren convenientes, en el marco de la normativa vigente.

### Artículo 215. Requisitos mínimos generales.

1. Las oficinas de turismo han de disponer, como mínimo, de un espacio de atención al público y de una zona dedicada a exposición de material, bien diferenciados al objeto de facilitar las tareas de información y consulta.
2. En el acceso a la oficina, diseño del mobiliario, distribución del espacio de atención al público y medios a disposición del turista, deberán respetarse las normas vigentes sobre accesibilidad y supresión de barreras.

### Artículo 216. Obligaciones.

Además de las obligaciones generales establecidas en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, los titulares de las oficinas de turismo y de los puntos de información turística tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Exhibir de manera visible en el exterior del inmueble el distintivo que figura en el Anexo de este Reglamento.
- b) Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacimiento, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.
- c) Abstenerse de prestar información sobre los servicios o establecimientos turísticos que no hayan sido autorizados por la consejería competente en materia de turismo.
- d) Tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los usuarios que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre su funcionamiento.
- e) Remitir a la consejería competente en materia de turismo, dentro del plazo que ésta determine, los datos que les sean solicitados con el fin de elaborar las estadísticas del sector y de actualizar y mejorar los contenidos de las bases de datos que, sobre información turística, elabore la consejería.
- f) Facilitar el ejercicio de la actividad inspectora de la Administración.
- g) Aquellos otros que se determinen en desarrollo de este Reglamento.

### Artículo 217. Inscripción en el Registro.

1. Las oficinas de turismo ubicadas en La Rioja se inscribirán en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos con carácter previo al inicio de la prestación del servicio de información.
2. En los casos de las oficinas de turismo cuya titularidad ostente la Administración autonómica de La Rioja, la inscripción será solicitada por la entidad que las gestione.
3. Para la inscripción de las oficinas de turismo en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, su titular o representante dirigirán la correspondiente solicitud a la consejería competente en materia de turismo, acompañada de la siguiente documentación:
  - a) Autorización de apertura del local donde se ubique.
  - b) Certificado, en su caso, del acuerdo de creación de la oficina de turismo emitido por el órgano competente de la entidad correspondiente.
  - c) En el caso de que la titularidad de la oficina de turismo corresponda a una entidad privada, estatutos de la misma.
  - d) Número o código de identificación fiscal de la entidad titular de la oficina de turismo.
  - e) Plano de la oficina acotado.

f) Horario y temporada de apertura.

g) Datos identificativos de la oficina, así como los medios por los que se puede comunicar con ella, tales como el número de teléfono y fax, dirección de correo electrónico y postal.

5. Una vez completada y examinada toda la documentación y realizada la inspección correspondiente con el fin de comprobar la idoneidad del local y de los requisitos exigidos en el presente Reglamento, la consejería competente en materia de turismo dictará la oportuna resolución en el plazo de seis meses.

Transcurrido el citado plazo sin haber dictado resolución, la solicitud se entenderá estimada.

6. Excepcionalmente, previa solicitud del interesado y mediante expediente incoado al efecto en el que constara información razonada suficiente, la Administración autonómica podrá dispensar del cumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en este Reglamento cuando así lo aconsejen sus características especiales o la finalidad de preservar el patrimonio arquitectónico de La Rioja, siempre que quede garantizada la calidad del servicio a prestar y sin que la dispensa afecte a elementos o particularidades esenciales o de seguridad.

7. La inscripción de las oficinas de titularidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja se realizará de oficio.

### Capítulo III. Red de Oficinas de Turismo de La Rioja

#### Artículo 218. Creación y composición.

Se crea la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja, integrada por:

a) Las oficinas de información turística y los puntos de información turística de la Administración de la Comunidad de La Rioja o de la Sociedad de Desarrollo Turístico, SODETUR, S.A.

b) Las oficinas de información turística y los puntos de información turística cuya titularidad sea ostentada por entidades locales o por Asociaciones para el Desarrollo Turístico y se integren en la Red, de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

#### Artículo 219. Requisitos para la integración.

Los requisitos y condiciones que deberán reunir las oficinas de turismo para integrarse en la Red de Oficinas de Turismo La Rioja son los siguientes:

a) Contar al menos con una persona con dominio del inglés y en posesión de alguna de las siguientes titulaciones: título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística, Diplomado en Turismo o cualquier otra Diplomatura o Licenciatura.

b) Disponer de las instalaciones y equipamiento adecuado y suficiente para prestar las funciones de información turística. Dispondrán como mínimo de:

- Una dependencia con mobiliario apropiado para la atención al público.

- Un espacio destinado a almacén.

- Teléfono y fax.

- Equipos informáticos con conexión a Internet.

- Dirección de correo electrónico.

- Buzón de sugerencias.

c) Decoración interior. Con el fin de unificar la imagen de las oficinas de turismo integradas en la Red se someterán a las instrucciones que la consejería competente en materia de turismo o entidad competente establezca respecto a los elementos decorativos exteriores e interiores.

d) Permanecer abiertas al público durante el período mínimo que determine la Administración o entidad competente de su gestión. Se excluyen, en todo caso, como días de cierre por descanso, los sábados, domingos y festivos.

e) Ofrecer información sobre recursos, empresas y servicios turísticos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### Artículo 220. Solicitud de integración en la Red.

1. Las oficinas de turismo cuya titularidad ostente la Administración autonómica de La Rioja quedan automáticamente integradas en la Red.

2. El resto de oficinas que deseen integrarse en la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja, cualquiera que fuese su titularidad, y siempre que estén inscritas en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, dirigirán la solicitud a la consejería competente en materia de turismo.

La solicitud de integración será formulada por el titular de la oficina de turismo o representante. En la solicitud deberá especificarse la temporada, los días, el horario de apertura y la relación del personal adscrito, con indicación de los estudios o cursos realizados y de los idiomas en los cuales pueden atender consultas.

3. Examinada la documentación presentada y realizada la inspección correspondiente con el fin de comprobar la idoneidad del local y de los requisitos exigidos en el presente Reglamento, la consejería competente en materia de turismo dictará la oportuna resolución en el plazo de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el registro de ésta.

Transcurrido el citado plazo sin haber dictado resolución, la solicitud de integración se entenderá estimada.

4. Las resoluciones de integración serán anotadas de oficio en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, junto a la inscripción de dicha oficina.

#### Artículo 221. Efectos de la integración.

Los titulares de las oficinas de turismo y de los puntos de información turística integrados en la Red de Oficinas de Turismo de La Rioja, tendrán derecho a la obtención de los beneficios que se indican a continuación, en los términos que en cada caso se determinen por la consejería competente en materia de turismo:

a) Acceso a cursos de formación y reciclaje para el personal que atienda las citadas oficinas, así como recibir asesoramiento en la gestión de la información y promoción del producto turístico de su zona.

b) Figurar en los folletos de promoción turística que elabore la Administración autonómica o las entidades de derecho público o privado dependientes de la misma.

c) Obtener, para su distribución posterior, material promocional turístico elaborado por la consejería competente en materia de turismo y por las entidades de derecho público o privado dependientes de la misma y estar incluida en los servicios de información telemática que implementen aquéllos.

d) Utilizar el distintivo oficial determinado en el anexo de este Reglamento.

e) Recibir asesoramiento de la Administración autonómica o de las entidades dependientes de la misma para una mejor prestación del servicio y gestión de la oficina.

f) Obtener subvenciones de la Consejería competente en materia de turismo para equipamiento y funcionamiento en los términos que ésta establezca.

## Título V. De las actividades turísticas complementarias

### Capítulo I. Disposiciones generales

#### Artículo 222. Actividades turísticas complementarias. Tipos.

1. Se consideran actividades turísticas complementarias las llevadas a cabo por los proveedores que realicen actividades de turismo activo, medioambiental, recreativo o cultural tendentes a procurar el descubrimiento, conocimiento y disfrute de los recursos turísticos, así como la organización de eventos de carácter turístico tales como ferias, congresos, convenciones, seminarios y conferencias.

2. A efectos de este Reglamento, y a título indicativo, se entiende por:

a) Actividades de turismo activo: las relacionadas con actividades deportivas que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollen, a las cuales le es inherente el factor riesgo o cierto grado de esfuerzo físico o destreza.

b) Actividades de carácter ambiental: son, entre otras, las visitas a Centros de Interpretación de la Naturaleza, actividades lúdico-académicas desarrolladas en el medio natural, itinerarios o rutas didácticas y senderos interpretativos, observación de flora y fauna, micoturismo, etc.

c) Centros recreativos turísticos: Las áreas de gran extensión en las que se ubican, de forma integrada, las actividades propias de los parques temáticos de atracciones de carácter recreativo, cultural y de recreo y los usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con los correspondientes servicios.

d) Empresas especializadas en turismo de reuniones u organizadores profesionales de congresos: son las empresas con profesionales especializados en la organización de reuniones y todos aquellos acontecimientos que por su importancia, complejidad y magnitud, requieren una estructura organizativa capaz y reconocida. Se entiende por turismo de reuniones al conjunto de actividades económicas asociadas a la realización de congresos, convenciones, viajes de incentivo y otras reuniones (jornadas, encuentros, conferencias, simposios, foros, seminarios y cursos) convocadas por motivos profesionales y/o asociativos.

Estas empresas no podrán realizar las actividades propias y exclusivas reservadas por el presente Reglamento a las Agencias de Viajes.

e) Otras actividades turísticas complementarias: todas aquellas que, siendo ofrecidas o realizadas por empresas, con carácter profesional y mediante precio, contribuyan a dinamizar el sector turístico de La Rioja, como por ejemplo, a título indicativo, las estaciones de esquí, los campos de golf, así como cualquier otra actividad que favorezca el movimiento y la estancia de usuarios turísticos.

3. Para su inscripción en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, los titulares o representantes de las empresas especializadas en turismo de reuniones u organizadores profesionales de congresos deberán dirigir una solicitud a la consejería competente en materia de turismo, acompañada de la documentación acreditativa de la personalidad del solicitante y del número o código de identificación fiscal.

Cuando además de las funciones que les son propias se dediquen a la mediación de servicios turísticos, deberán obtener con carácter previo el título-licencia de agencia de viajes minorista.

#### Artículo 223. Autorización.

Sólo requerirán autorización de la consejería competente en materia de turismo, con carácter previo al ejercicio de su actividad, las empresas de turismo activo y, en su caso, las empresas especializadas en turismo de reuniones u organizadores profesionales de congresos en los términos que disponga su normativa específica.

#### Artículo 224. Régimen jurídico.

Las actividades turísticas complementarias se regirán por su normativa específica vigente y por el resto de la normativa que le sea de aplicación.

### Capítulo II. Empresas de turismo activo

#### Sección 1<sup>a</sup>. Disposiciones generales

##### Artículo 225. Ámbito de aplicación y excepciones.

1. Lo dispuesto en el presente Capítulo será de aplicación a las personas físicas o jurídicas que mediante precio se dediquen a la prestación de actividades de turismo activo, así como a los usuarios de las mismas.

2. Quedan excluidos de su ámbito los clubes, federaciones deportivas y asociaciones cuando organicen o realicen las actividades dirigidas únicamente a sus asociados y afiliados, y no al público en general.

3. Quedan también excluidas del ámbito de aplicación las empresas que realicen actividades juveniles y de tiempo libre que se regirán por lo establecido al respecto por la consejería competente en materia de juventud.

A estos efectos, dichas empresas no podrán realizar actividades propias de las empresas de turismo activo.

#### Artículo 226. Protección del medio ambiente.

1. La práctica de las actividades de turismo activo y de aventura que se desarrollen en el medio natural se realizará en las condiciones más adecuadas para hacer compatible las mismas con la protección del medio ambiente en general.

2. Las empresas, en el desarrollo de las actividades, se ajustarán a lo dispuesto en la normativa en materia de medio ambiente de la Comunidad Autónoma de La Rioja, adoptando las medidas necesarias que garanticen su protección y solicitando las autorizaciones que en su caso fueran exigibles.

#### Sección 2<sup>a</sup>. Requisitos y normas para la apertura

##### Artículo 227. Requisitos de las empresas.

Las empresas que organicen actividades de turismo activo han de cumplir los siguientes requisitos:

a) Disponer, en su caso, de la licencia municipal correspondiente.

b) Constituir y mantener en permanente vigencia una póliza de responsabilidad civil que garantice el normal funcionamiento de su actividad, que cubrirá una cuantía mínima de 300.000 euros, los riesgos de sus clientes en la práctica de las actividades de turismo activo, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.

Esta cobertura tendrá que abarcar todos los perjuicios que se puedan derivar de posibles daños, incluyendo los

personales, materiales y económicos, como consecuencia del ejercicio de las actividades propias de la empresa, las cuales quedarán debidamente especificadas en la póliza.

En la citada póliza deben estar reflejadas por escrito todas las actividades que se ofrecen.

c) Contar con una dirección técnica.

d) Contar entre su personal con técnicos o monitores con conocimientos específicos o adecuados en función de la actividad de que se trate.

Los contratos de seguro exigidos en el apartado b) deberán mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de la actividad, con la obligación de presentar copia de las pólizas y recibos vigentes ante la consejería competente en materia de turismo con periodicidad anual.

Artículo 228. Solicitud de autorización.

1. Las solicitudes de autorización de estas empresas se tramitarán a través de la consejería competente en materia de turismo. Junto con la solicitud de autorización se adjuntará la siguiente documentación:

a) Si la empresa es persona física, fotocopia compulsada del documento nacional de identidad y código de identificación fiscal de la empresa. Si la empresa es persona jurídica deberá aportar su razón social o denominación completa, el acta fundacional y, en su caso, sus modificaciones, sus estatutos debidamente inscritos cuando este requisito fuera necesario con arreglo a la normativa de aplicación y el código de identificación fiscal.

b) Copia de las pólizas de seguros que cubran, de forma suficiente, los posibles riesgos de accidentes de los que practican las actividades.

c) Memoria y relación de las actividades de turismo activo y de aventura que ofrece al mercado. Las variaciones deberán asimismo comunicarse con carácter previo a su efectiva prestación.

d) Relación de personal contratado por la empresa, en especial de los monitores, guías o instructores de actividad en la naturaleza con conocimientos específicos o adecuados, en función de la actividad o actividades de que se trate.

e) Protocolo de actuación en caso de accidentes.

2. En función de la naturaleza de la actividad de que se trate, la Administración autonómica requerirá además los preceptivos informes o autorizaciones de los órganos competentes.

3. En el plazo de tres meses desde la entrada de la solicitud en su registro, la consejería competente en materia de turismo habrá de notificar la resolución que proceda.

Transcurrido ese plazo sin que se haya expedido la autorización, la solicitud se entenderá estimada.

4. En los supuestos en que sea preceptivo, las empresas deberán obtener previamente y tener a disposición de los servicios de inspección turística:

a) La autorización de navegación, otorgada por el órgano competente, en los casos en que la actividad se desarrolle en aguas de dominio público o cuando esté relacionada con la navegación aérea.

b) La autorización concedida por la consejería competente en materia de medio ambiente en aquellos supuestos en que sea exigido por la normativa de protección de los espacios naturales, terrenos forestales y vías pecuarias.

5. La autorización de apertura no exime de la necesidad de la obtención del resto de las preceptivas autorizaciones de otros organismos.

Artículo 229. Modificaciones.

Para realizar cualquier modificación en las actividades de una empresa relacionada con la organización de actividades de turismo activo y de aventura que pudiera afectar a su titularidad o a cualquiera de los requisitos o características por los que se inscribió en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, será precisa la comunicación previa a la Administración autonómica, en el plazo de un mes, presentando la documentación acreditativa de cada modificación.

Artículo 230. Dirección técnica.

1. La dirección técnica será responsable de supervisar, entre otras, las siguientes actividades desarrolladas por la empresa:

a) Velar por el cumplimiento de la normativa medioambiental aplicable al espacio en el que se desarrolle la actividad, así como de la normativa de seguridad de cada actividad.

b) Preparar y activar los planes de emergencia y de evacuación que sean necesarios en caso de un accidente o de otra circunstancia que lo demande de acuerdo con la normativa vigente.

c) Revisar y controlar el buen estado de todos los equipos y material empleados, responsabilizándose del cumplimiento de la normativa relativa a sus revisiones periódicas de carácter obligatorio.

d) Impedir la práctica de la actividad a aquellas personas que por circunstancias particulares les pueda ser peligrosa o lesiva.

Artículo 231. Monitores, guías e instructores.

1. Las empresas de turismo activo facilitarán un número suficiente de monitores o guías para asesorar y acompañar a las personas individuales o grupos organizados que quieran practicar las actividades de turismo activo y de aventura y contraten sus servicios.

2. Los monitores o guías contarán con los títulos de técnico deportivo o técnico deportivo superior en la modalidad de que se trate según establece el Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre, o normativa que lo sustituya, por el que se configuran como enseñanzas de régimen especial las conducentes a la obtención de titulaciones de técnicos deportivos, se aprueban las directrices generales de los títulos y de las correspondientes enseñanzas mínimas o de aquellos otorgados por la Universidad, la Formación Profesional reglada, o cualquier otro título académico que se pueda regular, que tengan relación con la materia.

3. Los monitores, guías o instructores deberán estar en posesión de la titulación correspondiente exigida por la legislación aeronáutica, náutica y subacuática para la instrucción o acompañamiento de clientes en la práctica de actividades aéreas, náuticas o subacuáticas cuando lo exija la citada legislación.

Artículo 232. Equipo y material.

1. Las empresas turísticas que organicen actividades de turismo activo deberán adoptar las medidas de

seguridad precisas para garantizar la integridad física de los usuarios.

2. El equipo y el material que sean puestos a disposición de los usuarios que practiquen las actividades tienen que estar homologados, en su caso, por los organismos competentes según la actividad y reunir las condiciones de seguridad y garantías necesarias para el uso a que estén destinados.

3. En cualquier caso, los empresarios serán responsables de mantener en condiciones de uso adecuado los equipos y el material.

Sección 3<sup>a</sup>. Normas de funcionamiento.

Artículo 233. Deber de información escrita.

1. Los titulares de las empresas que organicen actividades de turismo activo deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que el usuario esté informado inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas. En todo caso deberán dejar constancia por escrito, antes de iniciarse la práctica de la actividad, de que han sido informadas sobre:

- a) Los destinos, itinerarios o trayectos a recorrer.
- b) Medidas a adoptar para preservar el entorno en el que la actividad se realiza.
- c) Equipo y material que debe utilizarse en caso de que no lo proporcione la empresa.
- d) Conocimientos que se requieren, dificultades que implica la práctica de la actividad y comportamientos a seguir en caso de peligro. En su caso, requisitos físicos o destrezas necesarias para practicar la actividad y, cuando proceda, patologías que desaconsejan su práctica.
- e) Medidas de seguridad previstas.
- f) Existencia de las pólizas de seguro y su cobertura.
- g) Materiales a utilizar. En su caso habrá de especificarse qué material no está incluido en el precio ofertado, requiriendo de un pago adicional que igualmente se indicará. El material o equipo mínimo de seguridad estará incluido, en todo caso, en el precio ofertado.
- h) Precios de los servicios ofertados con indicación de si incluyen o no los impuestos aplicables.
- i) Existencia de hojas de reclamaciones.

2. El contrato entre la empresa y los clientes se celebrará por escrito en aras de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, constando la identificación del objeto, con desglose de servicios y precio. El resto de condiciones se podrá remitir a los folletos publicitarios o condiciones generales expuestas en el establecimiento.

Artículo 234. Menores.

Sin perjuicio de las condiciones o prohibiciones establecidas en el ordenamiento jurídico para cada actividad, para que menores de 16 años puedan ser usuarios de las actividades de turismo activo organizadas por empresas turísticas se requerirá la autorización de los padres o tutores, de forma previa y por escrito.

Artículo 235. Obligaciones del usuario.

Los usuarios deberán en todo momento seguir las instrucciones que reciban de los monitores o guías, así como utilizar el material indicado por los mismos, pudiendo el empresario negarse a prestar sus servicios si se incumplen estas obligaciones o el usuario no reúne las condiciones físicas requeridas para la práctica de la actividad de que se trate.

Artículo 236. Seguridad física y prevención de accidentes.

1. Los monitores, guías o instructores que acompañen a los clientes tienen que llevar un aparato de comunicación para mantener contacto directo con los responsables de la empresa o con los servicios públicos de emergencias y rescate con la finalidad de dar el correspondiente aviso en caso de accidente o por cualquier otra necesidad.

2. Las empresas deberán contar con un protocolo de actuación en caso de accidentes que deberán comunicar al inicio de cada temporada a los Servicios Oficiales de Protección Civil de la Administración de la Comunidad Autónoma o de la entidad local del ámbito de actuación territorial de la empresa.

3. Asimismo, comunicarán por cualquier procedimiento a los citados Servicios de Protección Civil o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de la zona, el desarrollo de cada actividad, con el número de personas participantes y el trayecto previsto. Si se prestan periódicamente, bastará con una comunicación inicial, que exprese el número máximo de participantes.

4. Las empresas en el ejercicio de la prestación de los servicios tendrán en cuenta la predicción meteorológica oficial, referida a la zona de práctica de las actividades, con el mayor grado de detalle geográfico y temporal posible, según las predicciones ofrecidas por dichos servicios.

En caso de alerta o activación del plan de prevención ante fenómenos meteorológicos adversos, extremarán la precaución y si fuere necesario, a su criterio y responsabilidad, suspender la práctica de actividades.

5. Antes de iniciar la práctica de la actividad los monitores y guías repasarán con los clientes las normas de autoprotección y de seguridad, así como las medidas a adoptar para garantizar la conservación del medio natural.

Artículo 237. Autorización de modificaciones.

Para realizar cualquier modificación en las actividades de una empresa relacionada con la organización de actividades de turismo activo y de aventura, que pudiera afectar a su titularidad o a cualquiera de los requisitos o características por los que se inscribió en el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, será preciso además de lo establecido en el artículo 229, la autorización previa de la consejería competente en materia de turismo, que será resuelta en el plazo de tres meses desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en su registro.

Artículo 238. Régimen de precios.

1. El titular de la empresa de turismo activo podrá exigir a los que efectúen una reserva para el desarrollo de actividades, un anticipo del precio en concepto de señal, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Si la anulación de la reserva no se efectúa siete días antes del fijado para el desarrollo de la actividad quedará a disposición de la empresa la cantidad percibida en concepto de señal.

2. A la finalización de las actividades se expedirá a los clientes justificantes por los pagos que efectúen con indicación, en escritura inteligible, de los distintos conceptos y sus precios respectivos.

3. Los precios de todos los servicios habrán de gozar de la máxima publicidad.

## Título VI. Profesiones turísticas

### Capítulo I. Disposiciones generales

#### Artículo 239. Definición.

1. Son profesiones turísticas las relativas a la realización, de manera habitual y retribuida, de actividades de orientación, información y asistencia en materia de turismo y otras similares.

2. Sólo requerirán autorización de la consejería competente en materia de turismo, con carácter previo al ejercicio de su actividad, el ejercicio de la profesión de guía de turismo, en los términos establecidos en el artículo 247 de esta Ley.

#### Artículo 240. Acción pública.

Sin perjuicio de la competencia atribuida al Estado por el artículo 149.1.30 de la Constitución, el Gobierno de La Rioja, a través de los órganos competentes, adoptará cuantas medidas sean necesarias en orden al ejercicio, formación y perfeccionamiento de las actividades propias de las profesiones turísticas, fomentando la formación continua para los trabajadores del sector turístico.

#### Artículo 241. Modalidades.

Tendrán la consideración de profesiones turísticas en la Comunidad Autónoma de La Rioja, entre otras, las siguientes:

- a) Guías de Turismo.
- b) Profesionales de consultaría y asesoría turística.
- c) Informadores turísticos.
- d) Gestores de productos turísticos.
- e) Otros profesionales que lleven a cabo actividades de similar naturaleza.

### Capítulo II. Guías de turismo

#### Sección 1ª. Disposiciones generales

#### Artículo 242. Definición.

Tendrán la consideración de guías de turismo los profesionales que debidamente habilitados y de manera retribuida presten servicios de información y asistencia en materia cultural, monumental, artística, histórica, ambiental y geográfica a los turistas en sus visitas a museos, monumentos, conjuntos históricos, patrimonio artístico español y recursos naturales en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### Artículo 243. Ámbito de aplicación y exclusiones.

1. El ejercicio de las actividades recogidas en el artículo anterior estará atribuido exclusivamente a los guías de turismo que hayan obtenido de la consejería competente en materia de turismo la habilitación correspondiente, con las excepciones que a continuación se citan:

- a) Los funcionarios o personal al servicio de las distintas administraciones públicas, cuando con motivo de visitas institucionales u oficiales acompañen a los visitantes a lugares de interés turístico sin percibir remuneración alguna por este concepto.
- b) Los profesionales de la enseñanza cuando de manera ocasional y en el ejercicio de su labor docente, acompañen a sus alumnos a lugares de interés turístico, sin percibir remuneración alguna por esta actividad.
- c) Los empleados de monumentos que faciliten información sobre ellos sin percibir remuneración por este concepto y sin que ofrezcan sus servicios mediante anuncio o publicidad.

2. Las personas que ejercen la actividad de guías de turismo en posesión de habilitaciones expedidas por otras Comunidades Autónomas del Estado español u organismos oficiales de otros Estados miembros de la Unión Europea pueden solicitar a la consejería competente en materia de turismo su reconocimiento de conformidad con lo previsto en las Directivas comunitarias 1989/48/CEE y 1992/51/CEE.

3. Los guías de otros Estados miembros de la Unión Europea o de otras Comunidades Autónomas españolas que acompañen en viaje o circuito turístico en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja a turistas y visitantes y que no acrediten haber obtenido la habilitación como guía de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, deberán obligatoriamente utilizar los servicios de éstos en las visitas a museos y a los bienes integrantes del Patrimonio Histórico-Artístico Español, radicados en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### Artículo 244. Acceso a la condición de guías.

Podrán acceder a la condición de guía de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, quienes reúnan los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad.
- b) No padecer enfermedad ni limitación física o psíquica que pueda ser incompatible con las funciones propias de la profesión.
- c) Tener la nacionalidad de un país miembro de la Unión Europea, de un país asociado al acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o bien de un país con convenio de reciprocidad a estos efectos, con España.
- d) Acreditar el conocimiento de un idioma extranjero o los nacionales de alguno de los países a que se refiere la letra c) anterior, así como acreditar además el conocimiento del idioma castellano.
- e) Estar en posesión de alguna de las titulaciones siguientes:
  - Técnico de Empresas y Actividades Turísticas.
  - Técnico Superior en Información y Comercialización Turística.
  - Diplomado en Turismo.
  - Cualquier Diplomatura, Licenciatura, Ingeniería Técnica o Superior, Arquitectura Técnica o Superior, así como la posesión del Grado de Doctor.
  - Titulaciones equivalentes a las anteriores, obtenidas en los países miembros de la Unión Europea o de cualquier otro país asociado al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, o bien en un país con el cual España tenga un convenio de reciprocidad en esta materia. En todo caso, deberá acreditarse su homologación por el Ministerio competente en la materia.

## Artículo 245. Pruebas de acceso.

1. Las personas que reuniendo los requisitos establecidos en el artículo anterior, pretendan acceder a la condición de guía de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja deberán superar unas pruebas de habilitación que se establezcan por la consejería competente en materia de turismo.
2. Las pruebas a que se refiere el apartado anterior versarán sobre las siguientes temáticas:
  - a) Estructura del mercado turístico. Derecho turístico de La Rioja. Gestión y asistencia a grupos.
  - b) Patrimonio histórico-artístico, monumental y geográfico de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Rutas turísticas de La Rioja.
  - c) Idiomas extranjeros, y en su caso, castellano.

3. Podrá dispensarse de la superación de alguna o algunas de las pruebas que se establezcan a aquellos profesionales que cumplan los requisitos que se determinen por la consejería competente en materia de turismo.

4. Las pruebas de habilitación se realizarán en el tiempo y en la forma que determine la correspondiente convocatoria.

## Artículo 246. Perfeccionamiento.

La consejería competente en materia de turismo podrá organizar cursos de actualización y perfeccionamiento para los guías de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, bien directamente o a través de entidades especializadas con sujeción a los créditos consignados al efecto.

## Sección 2ª. Procedimiento de otorgamiento de la habilitación

### Artículo 247. Solicitud y documentación.

1. Las personas que deseen obtener la habilitación para el ejercicio de la profesión de guía de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja deberán formular la correspondiente solicitud, que se presentará en la consejería competente en materia de turismo o bien por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo que establezca la convocatoria, en la cual se determinará la documentación exigida para acceder a la realización de las pruebas.

3. Terminado el plazo de presentación de solicitudes, se publicará en el Boletín Oficial de La Rioja en el plazo máximo de un mes la resolución aprobando la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos para la realización de las pruebas. Si faltase alguno de los documentos exigidos o su contenido fuere insuficiente, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, complete la documentación. De no hacerlo, quedarán definitivamente excluidos.

Posteriormente se publicará la Resolución aprobando la relación definitiva de admitidos y excluidos para la realización de las pruebas.

### Artículo 248. Realización de las pruebas.

1. Las pruebas a que se refiere el artículo 245, constarán de tres módulos:

- Módulo I, que versará sobre teoría y técnica turística: se realizará en un ejercicio escrito.
  - Módulo II, sobre patrimonio cultural y natural de la Comunidad Autónoma de La Rioja: se realizará un ejercicio oral y otro escrito.
  - Módulo III, sobre idiomas extranjeros, y sobre castellano en los supuestos de nacionales de otros países, excepto los de aquellos cuyo idioma oficial sea éste. La prueba constará de un ejercicio oral y de otro escrito.
2. La superación en una determinada convocatoria de las pruebas correspondientes a alguno de los módulos tendrá validez hasta la convocatoria siguiente, teniendo que examinarse el interesado únicamente de los módulos no superados.

### Artículo 249. Autorización.

1. Superadas las pruebas mencionadas en el artículo anterior, la consejería competente en materia de turismo otorgará la correspondiente habilitación, haciendo constar, en todo caso, el idioma o idiomas para los que se otorga.

2. Los guías de turismo de La Rioja podrán obtener la habilitación para el ejercicio de la profesión en idiomas distintos de los que figuran en su acreditación, mediante la superación de los correspondiente exámenes de idiomas.

3. La autorización concedida podrá ser revocada, previa tramitación del correspondiente expediente sancionador, en los supuestos contemplados en la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

### Artículo 250. Registro.

1. Las habilitaciones otorgadas se inscribirán de oficio en el Libro de Guías de Turismo del Registro de Proveedores de Servicios Turísticos de La Rioja.

Cada profesional habilitado tendrá un número personal, constituido por el número de registro y a continuación las iniciales "LR".

2. Los guías de turismo deberán comunicar a la Administración autonómica cualquier modificación que se produzca en los datos inscritos en el Registro dentro del plazo de 30 días siguientes a producirse el hecho. No obstante, la baja temporal en el ejercicio de la actividad y su reincorporación solamente se comunicarán cuando sea superior a seis meses.

### Artículo 251. Acreditación.

1. Una vez otorgada la habilitación y realizada la inscripción en el Registro se expedirá la correspondiente credencial acreditativa de su condición profesional.

2. En la citada credencial se hará constar el nombre y apellidos del interesado, número del Documento Nacional de Identidad o del pasaporte o documento equivalente, número personal y fecha de habilitación, e idiomas para los que está habilitado. En ella figurará la fotografía del interesado debidamente sellada.

3. Los guías de turismo llevarán consigo la credencial cuando se hallen en el ejercicio de su profesión. En caso de deterioro o pérdida darán cuenta inmediatamente a la Administración autonómica para su inmediata reposición.

4. La superación de los exámenes de idiomas distintos de los que figuran en la acreditación, no requerirá la

entrega de nueva credencial, realizándose la correspondiente anotación en el Registro y en la credencial que tuviere en ese momento.

#### Sección 3<sup>a</sup>. Normas de funcionamiento

##### Artículo 252. Precios.

Los guías de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ejercicio libre de la actividad, podrán percibir por la prestación de los servicios las tarifas que libremente determinen dentro de la normativa administrativa y legal que les sea de aplicación, debiendo expedir factura de honorarios.

##### Artículo 253. Obligaciones.

Son obligaciones de los guías de turismo de la Comunidad Autónoma de La Rioja:

- a) Informar con veracidad, objetividad y amplitud.
- b) Cumplir totalmente el programa de visita concertado.
- c) Exhibir durante la prestación del servicio la credencial expedida por la Administración autonómica.
- d) Actuar en todo momento con diligencia, asegurando al turista la atención y asistencia debidas.

#### Título VII. Registro de proveedores de servicios turísticos

##### Capítulo I. Disposiciones generales

###### Artículo 254. Objeto y dependencia.

1. Se crea el Registro de Proveedores de Servicios Turísticos, que tendrá el carácter de Registro público.
2. El Registro de Proveedores de Servicios Turísticos tiene por objeto inscribir las empresas, los establecimientos, las profesiones turísticas y cualquier persona o entidad que preste servicios de carácter turístico existentes en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
3. La inscripción será obligatoria para todos los proveedores de servicios turísticos cuando así se determine en el presente Reglamento, siendo voluntaria para las actividades turísticas complementarias, ejercicio de profesiones turísticas distintas a la de guía y para las asociaciones y entidades que representen intereses empresariales del sector turístico, siendo requisito inexcusable para optar a cualquier clase de beneficios que pueda conceder la consejería competente en materia de turismo.

4. El Registro dependerá directamente de la consejería competente en materia de turismo y recogerá los datos aportados por los particulares interesados y por otros medios, que sean de relieve para la identificación y efectos de publicidad de las empresas.

5. El acceso público al Registro se realizará conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos.

###### Artículo 255. Inscripción.

1. Serán inscribibles en el Registro las altas, variaciones de datos y bajas que se produzcan referidas a los proveedores de servicios turísticos. La inscripción de las empresas que realicen actividades turísticas sujetas a la obtención de previa autorización de la consejería competente en materia de turismo, una vez autorizadas, se practicará de oficio.

2. En el caso de que la inscripción no pudiera practicarse por insuficiencia de los datos aportados, se requerirá al interesado para que en el plazo de diez días hábiles los complete, transcurridos los cuales, si no se hubiesen subsanado las omisiones, decaerá su derecho y procederá a su archivo sin más trámite.

##### Capítulo II. Organización, contenido y funcionamiento

###### Artículo 256. Organización del Registro.

El Registro se estructura en 6 Libros, divididos o no en secciones, compuestos a su vez de ficheros de proveedores.

a) Libro Primero: Actividad turística de alojamiento:

- Sección 1<sup>a</sup>: Establecimientos hoteleros:

Fichero de hoteles

Fichero de hostales

Fichero de pensiones

- Sección 2<sup>a</sup>: Apartamentos turísticos.

- Sección 3<sup>a</sup>: Campamentos de turismo o camping.

- Sección 4<sup>a</sup>: Establecimientos de turismo rural o casas rurales.

- Sección 5<sup>a</sup>: Albergues turísticos.

b) Libro Segundo: Actividad de intermediación turística. Agencias de viaje. Agencias de viaje de venta a distancia. Centrales de reserva.

c) Libro Tercero: Actividad de restauración. Restaurantes.

d) Libro Cuarto: Actividad de información turística. Oficinas de información.

e) Libro Quinto: Guías de turismo.

f) Libro Sexto: Inscripciones voluntarias.

Fichero de actividades turísticas complementarias.

Fichero de otras profesiones turísticas.

Fichero de asociaciones y entidades representativas de empresas turísticas.

###### Artículo 257. Contenido del Registro.

En los ficheros habrá una ficha por cada proveedor, ordenada alfabéticamente, en la que constarán:

a) Nombre y domicilio de la empresa, persona física o jurídica, titular del establecimiento, de la actividad o del servicio.

b) Nombre comercial y domicilio del establecimiento.

c) Grupo, categoría y especialidad concedida al establecimiento y, en el caso del Libro Sexto, actividad o profesión que se realiza y su ámbito territorial.

d) Fecha de inscripción.

e) Número registral.

f) Anotaciones.

g) Cancelaciones.

###### Artículo 258. Comunicación de cambios y alteraciones.

Los proveedores de servicios turísticos deberán comunicar obligatoriamente todos los cambios y alteraciones que se produzcan en los datos del Registro en un plazo no superior a diez días hábiles desde que se produzca el hecho.

#### Artículo 259. Cancelación.

1. La cancelación de las inscripciones practicadas con carácter obligatorio tendrá lugar por el cese de la actividad correspondiente.
2. La cancelación de las inscripciones practicadas con carácter voluntario tendrá lugar en los siguientes casos:
  - a) Por el cese de la actividad correspondiente, bien de oficio o a instancia de parte.
  - b) Cuando voluntariamente lo solicite la empresa o el titular de la actividad.
  - c) De oficio, cuando se compruebe por la Administración autonómica que no se han comunicado alteraciones o cambios de los datos que figuren en el Registro.
3. La cancelación lleva consigo la pérdida del derecho a obtener los beneficios a que se refiere este Reglamento.

### Título VIII. Fiestas de Interés Turístico de La Rioja

#### Capítulo único. Disposiciones generales

##### Artículo 260. Concepto.

En concordancia con el artículo 29.3 de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja, se denominan "Fiestas de Interés Turístico de La Rioja", aquellos certámenes, fiestas o acontecimientos que se celebren en el territorio de esta Comunidad que ofrezcan una especial relevancia desde el punto de vista turístico y supongan una valoración de la cultura y de las tradiciones populares riojanas.

##### Artículo 261. Presupuestos para la declaración.

Para proceder a la declaración será preciso que concurran los siguientes requisitos:

- a) Originalidad de la celebración, es decir, aquella en la que sus elementos esenciales contengan aspectos peculiares que la singularicen respecto de las que tengan lugar en otras localidades.
- b) Tradición popular, o que el motivo de la celebración tenga arraigo popular demostrado en el ámbito correspondiente.
- c) Valor cultural, o que esté implicado algún elemento caracterizado por su valor cultural tales como manifestaciones religiosas, artístico-culturales, gastronómicas o bienes declarados de interés cultural.
- d) Que tenga capacidad para la atracción de visitantes de fuera de La Rioja.
- e) Que se celebre de forma periódica y en fecha fácilmente determinable.

##### Artículo 262. Solicitudes y documentación.

La declaración de Fiesta de Interés Turístico de La Rioja, podrá ser solicitada por los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de La Rioja y se presentarán en la consejería competente en materia de turismo, acompañadas de una memoria que contendrá los extremos que a continuación se especifican:

- a) Descripción detallada de la celebración.
- b) Información gráfica relativa al acontecimiento festivo.
- c) Otros datos que el solicitante considere de interés.

##### Artículo 263. Resolución.

La consejería competente en materia de turismo podrá recabar informe de instituciones, entidades, organismos y personas de reconocido prestigio en estas materias.

Las solicitudes se resolverán en un plazo de tres meses a contar desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el registro de la consejería. Una vez transcurrido dicho plazo sin haber recaído resolución expresa podrá entenderse desestimada.

##### Artículo 264. Publicación.

Las declaraciones de Fiestas de Interés Turístico en La Rioja se publicarán en el "Boletín Oficial de La Rioja".

##### Artículo 265. Revocación.

1. Toda declaración de Fiestas de Interés Turístico, tendrá en principio carácter indefinido. No obstante, la consejería competente en materia de turismo podrá revocar dicha declaración siempre que hayan dejado de concurrir las características y circunstancias en las que se basó su otorgamiento.
2. En el procedimiento que se siga para la revocación de la declaración deberá darse audiencia al Ayuntamiento que en su día solicitó la declaración.

##### Artículo 266. Efectos de la declaración.

Las declaraciones de Fiestas de Interés Turístico de La Rioja otorgarán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Derecho a hacerlas constar en las acciones de promoción que de las mismas efectúen las entidades promotoras.
- b) Derecho a ser tenida en cuenta la declaración como mérito específico a la hora de recibir ayudas o subvenciones públicas otorgadas por la consejería competente para estos fines.
- c) La obligación de respetar, en el caso de las fiestas, los caracteres tradicionales y específicos de las mismas.

##### Artículo 267. Fiestas de Interés Turístico Nacional.

A los efectos de emisión del informe de la Comunidad Autónoma a que se refiere el artículo 6 de la Orden de 29 de septiembre de 1987, por la que se regulan las declaraciones de Fiestas de Interés Turístico nacional o internacional, será requisito previo la declaración de Fiesta de Interés Turístico de La Rioja.

### Título IX. De las Asociaciones para el Desarrollo Turístico

#### Capítulo único. Disposiciones generales

##### Artículo 268. Concepto y fines.

1. Las Asociaciones para el Desarrollo Turístico son entidades sin fines de lucro, promovidas por personas físicas jurídicas para la promoción del turismo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Especificamente estarán dirigidas a:

- a) Exponer a la Administración autonómica y entidades competentes las necesidades y sugerencias que se consideren de interés para contribuir a la mejora de la planificación turística.
- b) Ser cauce de toda clase de iniciativas para la expansión y mejora de los servicios turísticos de su zona de influencia.

- c) Estimular toda clase de actividades culturales, artísticas, deportivas y recreativas que sean susceptibles de atraer turismo de calidad y relevancia.
- d) Gestionar, proponer y realizar cualesquiera otras acciones que puedan contribuir al fomento turístico de la zona de influencia de las Asociaciones para el Desarrollo Turístico.
- e) Promover la creación de las instalaciones complementarias de carácter turístico.
- f) Promover y efectuar una adecuada labor de propaganda con el fin de dar a conocer los atractivos turísticos y culturales de la demarcación de la Asociación, mediante la edición de publicaciones y otros medios de información turística.

2. Las Asociaciones para el Desarrollo Turístico se regirán por sus propios estatutos de constitución en los que se reflejará la exclusiva dedicación a la promoción turística, así como por lo establecido en el presente Reglamento, debiendo estar acogidas a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación y legislación concordante.

#### Artículo 269. Colaboración con otras entidades.

Las Asociaciones para el Desarrollo Turístico podrán establecer relaciones de colaboración con las entidades municipales, autonómicas, sociedades y demás organismos para el mejor funcionamiento de su cometido, así como con otras asociaciones para el desarrollo concreto de acciones de interés común.

#### Artículo 270. Recursos.

Para el cumplimiento de sus fines, las Asociaciones para el Desarrollo Turístico podrán disponer de los siguientes recursos:

- a) Las cuotas de los asociados.
- b) Las aportaciones, subvenciones, donaciones, herencias, legados y en general, cualesquiera otros ingresos de origen público o privado que se destinen a la consecución de los fines estatutarios.
- c) Los ingresos procedentes de la venta de publicaciones.
- d) Cualesquiera otros recursos obtenidos de conformidad con las disposiciones legales y los preceptos estatutarios.

#### Artículo 271. Inscripción en el Registro de Proveedores.

1. La creación y funcionamiento de las Asociaciones para el Desarrollo Turístico no requieren de la previa autorización de la consejería competente en materia de turismo.

2. La inscripción en el Registro de Proveedores, que tendrá carácter voluntario, se solicitará en la consejería competente en materia de turismo por cualquiera de los medios previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, acompañando la siguiente documentación:

- a) Instancia firmada por el Presidente de la Junta Constitutiva.
- b) Acta de constitución en la que constarán los nombres y cargos de la Junta constitutiva y miembros fundadores.
- c) Estatutos por los que se rige la Asociación.
- d) Certificado de la consejería competente acreditativo de que las Asociaciones para el Desarrollo Turístico han sido inscritas en el registro correspondiente, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, por la que se regula el Derecho de Asociación.

2. Las citadas asociaciones podrán adoptar cualquier denominación específica, pero siempre figurará como genérica la de "Asociación para el Desarrollo Turístico de..."

#### Artículo 272. Disolución

Cuando se produzca la disolución de la Asociación inscrita, se comunicará a la consejería competente en materia de turismo en el plazo máximo de treinta días desde que aquélla se produzca, acompañando copia del certificado de baja del registro correspondiente.

#### Artículo 273. Estatutos

- 1. El contenido de los estatutos de las Asociaciones para el Desarrollo Turístico deberá ajustarse a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- 2. En el caso de modificación de los estatutos habrá de remitirse al registro copia legalizada del acta de la asamblea general de socios que exprese claramente la modificación aprobada junto con un certificado de la consejería competente acreditativo de que la modificación realizada ha sido inscrita en el registro correspondiente de acuerdo con la Ley Orgánica citada en el apartado anterior.

#### Disposiciones transitorias

##### Disposición Transitoria Primera.

Los requisitos exigidos en el presente Decreto serán de plena aplicación a todos aquellos proveedores de servicios turísticos cuya licencia de construcción o autorización de apertura turística se soliciten o estén en trámite de concesión a partir de la entrada en vigor del mismo.

##### Disposición Transitoria Segunda.

1. Todos los establecimientos hoteleros que estén autorizados en la fecha de entrada en vigor de este Decreto dispondrán de un plazo de tres años para obtener, adecuar y regularizar su situación, adaptándola a los requisitos prescriptos que se contienen en él. A estos efectos tendrán prioridad en la concesión de subvenciones que pudiera anunciar la consejería competente en materia de turismo.

No obstante, no les serán de aplicación, a efectos de su adaptación, las superficies mínimas establecidas en este Reglamento.

2. De no realizarse la adaptación mencionada en el número anterior la consejería competente en materia de turismo, procederá de oficio, tras la audiencia al interesado, a reclasificar el establecimiento en el grupo y categoría que le corresponda de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento.

3. La consejería competente en materia de turismo podrá dispensar a los establecimientos autorizados en la fecha de entrada en vigor de este Decreto de la obligación señalada en el apartado primero de esta disposición transitoria cuando la adaptación no se pueda realizar debido a dificultades derivadas de la propia estructura de la edificación.

##### Disposición Transitoria Tercera.

1. Los establecimientos hoteleros que a la entrada en vigor de este Decreto se encuentren clasificados en algún grupo, categoría o modalidad no recogida en él, dispondrán de un plazo de tres años para realizar las adaptaciones de sus instalaciones y servicios a los nuevos grupos y categorías establecidos, en los que deseen estar clasificados. A estos efectos tendrán prioridad en la concesión de subvenciones que periódicamente pudiera anunciar la consejería competente en materia de turismo.

2. De no realizarse la adaptación mencionada en el número anterior, la citada consejería procederá de oficio, previa audiencia del interesado, a reclasificar el establecimiento en el grupo y categoría que le corresponda de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento.

No obstante, una vez finalizado ese plazo, a efectos de la reclasificación establecida en esta disposición transitoria en los nuevos grupos y categorías, la consejería podrá conceder las dispensas que razonadamente se soliciten cuando los condicionamientos arquitectónicos existentes o las características especiales de los establecimientos dificulten la realización de tales adaptaciones.

Disposición Transitoria Cuarta.

1. Todos los apartamentos turísticos en funcionamiento en la fecha de entrada en vigor de este Decreto deberán, en el plazo de un año desde dicha fecha, regularizar su situación y adecuarse a los requisitos y prescripciones que se establecen en la presente norma.

2. Los actuales apartamentos de tercera categoría deberán adecuar sus instalaciones a las exigencias que se determinan como mínimo para los de segunda categoría en el plazo de tres años.

Estos apartamentos tendrán acceso preferente a las ayudas y subvenciones que establezca el Gobierno de La Rioja para la mejora de la oferta de alojamientos.

Disposición Transitoria Quinta.

1. Todos los campamentos de turismo en funcionamiento en la fecha de entrada en vigor de este Decreto, deberán adecuar sus instalaciones a las exigencias que se determinan para sus respectivas categorías en la presente ordenación dentro de los tres años siguientes a la entrada en vigor de la misma. Transcurrido dicho plazo se procederá de oficio por la Administración a fijar la categoría que corresponda a cada caso.

2. Los actuales campamentos de turismo de tercera categoría, dentro del plazo señalado en el apartado anterior, deberán adecuar sus instalaciones a las exigencias que se determinan como mínimo para los de segunda categoría.

Estos campamentos tendrán acceso preferente a las ayudas y subvenciones que establezca el Gobierno de La Rioja para la mejora de la oferta de campamentos de turismo.

3. Transcurrido el plazo de tres años y siempre que no se hayan adecuado las instalaciones a las exigencias que se determinan para alguna de las categorías existentes en la presente ordenación, procederá la revocación de la autorización.

4. A los campamentos ya autorizados o en fase de construcción en la fecha de entrada en vigor de la presente reglamentación, no les será de aplicación a efectos de adaptación y reclasificación lo relativo a las prohibiciones deemplazamiento que este Reglamento establece.

Disposición Transitoria Sexta

A las casas rurales autorizadas con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto no les serán aplicables los requisitos generales y específicos contenidos en él.

Disposición Transitoria Séptima.

Los establecimientos susceptibles de ser calificados como albergue turístico, que a la entrada en vigor del presente Decreto estén en funcionamiento, podrán ser autorizados como tales en las condiciones de explotación en que se encuentren, previa solicitud del titular, presentando la documentación correspondiente, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta norma.

Disposición Transitoria Octava.

En el plazo de un año a contar desde la entrada en vigor de este Decreto, las Agencias de Viajes constituidas con anterioridad a la vigencia del mismo, deberán adaptarse a lo dispuesto en éste.

Disposición Transitoria Novena.

No será de aplicación la presente norma, en lo referente a dimensiones, estructura y materiales, a los establecimientos de restauración que a la entrada en vigor se hallen en fase real de construcción.

Disposición Transitoria Décima.

1. Mientras no se desarrollen las previsiones del Real Decreto 1913/1997, de 19 de diciembre, por el que se configuran como enseñanzas de régimen especial las conducentes a la obtención de titulaciones de técnicosdeportivos, se aprueban las directrices generales de los títulos y de las correspondientes enseñanzas mínimas y existan titulados conforme a dicha legislación, serán válidos, además de los universitarios y de los de Formación Profesional en la materia, todos los títulos, diplomas y certificados, incluidos los federativos, susceptibles de ser convalidados u homologados durante el plazo de cuatro años, sin que esta habilitación transitoria determine la convalidación u homologación posterior.

2. Los monitores o guías expertos que no tengan titulación alguna podrán seguir actuando durante el tiempo máximo para obtener la homologación, convalidación o equivalencia de formaciones previstas en el artículo anterior.

En todo caso los interesados deberán acreditar ante la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja una experiencia mínima de 550 horas en la actividad que actúen, referidos a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento. La acreditación de la citada experiencia será expedida por organismo oficial reconocido. Una vez transcurrido el plazo de homologación, convalidación o equivalencia para cada especialidad no podrán actuar sin la titulación requerida.

3. En todo caso deberán contar con el título de socorrista o curso de primeros auxilios expedido por el órgano competente.

Disposición Transitoria Undécima.

Los guías de turismo auxiliar que estaban regulados por el ahora derogado Decreto 27/1997, de 30 de abril, y acreditados por la consejería competente en materia de turismo antes de la entrada en vigor del presente

Reglamento, podrán seguir ejerciendo la actividad en el lugar determinado en la acreditación, siéndoles de aplicación las normas de funcionamiento especificadas en este Reglamento para los guías de turismo.

#### Disposición Transitoria Duodécima.

La consejería competente en materia de turismo adoptará las medidas necesarias para la inscripción en sus respectivos Libros del Registro de Proveedores de Servicios Turísticos de La Rioja de las empresas y actividades turísticas inscritas con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas, creado por Decreto 57/1996, de 31 de octubre.

#### Disposición Transitoria Decimotercera.

1. Las oficinas de turismo que estuvieran abiertas al público a la entrada en vigor del presente Decreto dispondrán del plazo de dos años, desde su publicación en el "Boletín Oficial de La Rioja" para ajustarse a lo previsto en este Reglamento y solicitar la inscripción.

2. Transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior sin haberse presentado la solicitud de inscripción o, en su caso, desestimada la misma, deberán cesar en la prestación del servicio de información, considerándose, en caso de continuar prestándolo, como supuesto de prestación clandestina de un servicio turístico.

#### Disposición Transitoria Decimocuarta.

Las Asociaciones de Desarrollo Turístico reconocidas e inscritas antes de la entrada en vigor de este Decreto dispondrán del plazo de un año para adaptar sus Estatutos a lo dispuesto en esta norma.

#### Disposición Transitoria Decimoquinta.

A partir de la entrada en vigor del presente Decreto no será de aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja la Orden de 11 de agosto de 1972, por la que se aprueba el Estatuto de los Directores de Establecimientos de Empresas Turísticas y se dictan normas sobre inscripción en el Registro correspondiente.

#### Disposiciones adicionales

##### Disposición Adicional Primera.

Por Orden de la consejería competente en materia de turismo podrá ser actualizada la cuantía de cobertura mínima de los seguros de las empresas de turismo activo, así como establecer cuantías superiores en función de los distintos factores de riesgo inherentes a las diferentes circunstancias de las empresas y actividades concretas, debidamente motivadas.

##### Disposición Adicional Segunda.

1. Las empresas de turismo activo y de aventura inscritas en los Registros de empresas y actividades turísticas de otras Comunidades Autónomas que ocasionalmente desarrollen actividades en el territorio de La Rioja no están obligadas a inscribirse en el Registro dependiente de la Administración turística riojana siempre que los requisitos, en especial el de contar con monitores, la cobertura mínima del seguro de responsabilidad civil y demás características de protección de clientes y del medio natural sea equivalente al exigido en el presente Reglamento.

2. Dichas empresas, cuando dispongan de una delegación o sucursal en La Rioja estarán sujetas al deber de solicitar la inscripción en el Registro riojano, así como si su actividad no es ocasional.

3. A los efectos de la presente disposición se considera ocasional cuando la actividad o actividades ofertadas no se extienda a más de siete días naturales continuados o no, dentro de cada año natural.

##### Disposición Adicional Tercera.

1. La consejería competente en materia de turismo podrá celebrar convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas y personas o entidades públicas y privadas que sean titulares de oficinas de turismo fuera de La Rioja, para que se presten en las mismas servicios de divulgación, información y asesoramiento de los recursos, establecimientos y servicios turísticos riojanos.

2. En dichos Convenios se establecerán medidas que garanticen un adecuado servicio de información turística, así como el acceso a las bases de datos que elabore la Sociedad de Desarrollo Turístico de La Rioja, SODETUR, SA.

##### Disposición Adicional Cuarta.

Mediante Orden de la consejería competente en materia de turismo, podrán establecerse categorías a las casas rurales en función a la calidad de sus instalaciones y equipamiento, y de los servicios que se presten en las mismas.

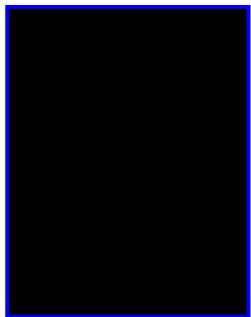
##### Disposición derogatoria

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Reglamento y, en particular, las siguientes:

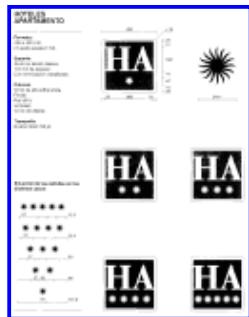
- Decreto 28/1989, de 12 de mayo, sobre clasificación de establecimientos hoteleros.
- Decreto 26/2000, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los alojamientos rurales.
- Decreto 35/1997, de 27 de junio, que regula el ejercicio de las actividades de las agencias de viajes.
- Decreto 27/1997, de 30 de abril, por el que se regula la profesión de guía de turismo, así como el Decreto 20/2000, de 28 de abril, de modificación del Decreto 27/1997, de 30 de abril.
- Decreto 57/1996, de 31 de octubre, por el que se crea el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.
- Decreto 39/1998, de 26 de junio, que regula la declaración de "Fiestas de Interés Turístico de La Rioja".
- Decreto 9/1995, de 2 de marzo, por el que se regulan las Asociaciones de Desarrollo Turístico.
- Decreto 22/1999, de 4 de junio, sobre flexibilización del sistema de precios comunicados de los establecimientos hoteleros.
- Orden de 17 de diciembre de 2001, por la que se regulan las listas de precios.

##### Disposición final

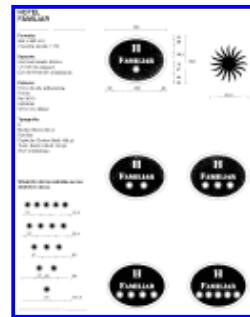
Se autoriza al titular de la consejería con competencias en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Reglamento.



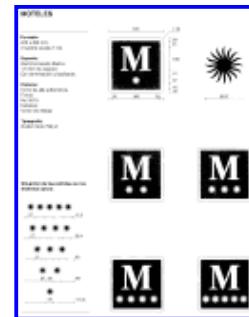
Hoteles



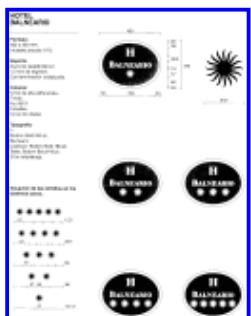
Hot Apart



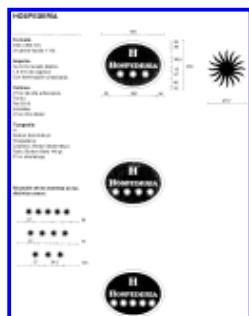
Hot Fam



Moteles



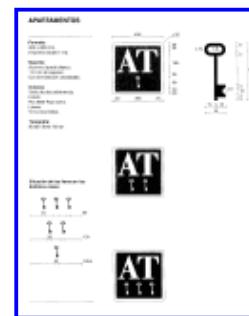
Hot Balm



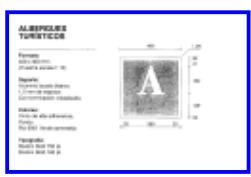
Hospedería



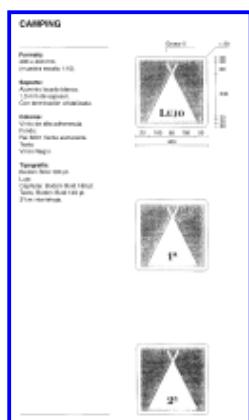
Host Pens



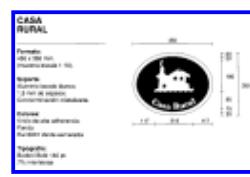
Apartam



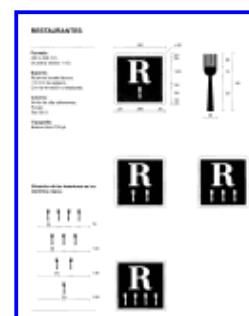
Alberg Tur



Camping



C Rural



Restaurantes



Información

