

Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics d'Andorra"

Vista la Llei general de l'allotjament turístic, de data 30 de juny de 1998;

Vist que l'article 6 de la Llei general de l'allotjament turístic estableix que són apartaments turístics aquells allotjaments ubicats en habitatges, cases, pisos, dotats de mobiliari, instal·lacions, serveis i equips per la preparació, conservació i consum d'aliments freds i calents, en què professionalment i habitualment s'ofereix allotjament a les persones;

Vist que l'article 8 de la dita Llei distribueix els establiments dedicats a l'activitat d'apartaments en quatre grups: apartaments, apartohotels, xalets i bungalows;

Atès que, en compliment de les disposicions de la Llei general de l'allotjament turístic, és procedent regular i fixar els requisits de la classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics;

Atès que la disposició final primera de la Llei general de l'allotjament turístic facultava el Govern per desplegar reglamentàriament el contingut de la dita Llei;

El Govern, a proposta del Ministeri de Turisme i Cultura, per acord de data 8 de novembre del 2000, aprova el Reglament de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics.

Capítol I. Denominació d'establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics"

Article 1

Poden utilitzar la denominació d'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic aquells establiments que, complint la descripció dels articles 6 i 8 de la Llei general de l'allotjament turístic, tenen unitats d'allotjament que disposen d'entrada independent i de zones enjardinades que reuneixen com a mínim els requisits establerts en el present reglament per ésser classificats com a establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics amb la categoria d'una estrella.

Article 2

Aquells establiments que no reuneixin els requisits mínims per a la classificació d'una estrella no poden utilitzar la denominació d'establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístics i, per tant, o bé s'han d'adaptar a la denominació i característiques d'un altre grup d'allotjaments turístics o bé han de procedir al tancament de les seves instal·lacions.

Article 3

Els establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic tenen la consideració d'establiments comercials d'utilització pública, sense perjudici que es puguin dictar normes de règim intern sobre l'ús dels seus serveis i de les seves instal·lacions.

Article 4

És obligatori que tot establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic estigui degudament autoritzat administrativament i inscrit en el Registre de Comerç i Indústria, amb l'objecte propi de l'activitat comercial d'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic, i gaudeixi de totes les altres condicions necessàries de tot ordre per ésser explotat. Tots aquests requisits són previs per poder accedir a la classificació i, en general, als altres continguts del present Reglament.

La unitat empresarial d'explotació d'establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic ha d'estar composta per una única titularitat empresarial, i ha de disposar com a mínim de dues unitats d'allotjament, i desenvolupar l'activitat de forma habitual.

Sempre que sigui sota una única titularitat empresarial, un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic pot formar part d'un complex de diferents modalitats d'allotjament turístic i pot disposar així mateix d'unitats complementàries separades però ubicades a les instal·lacions del mateix complex (piscina, pistes de tennis o altres pràctiques esportives, aparcaments, sales de reunions, etc.).

Capítol II. Classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic

Article 5

Tots els establiments que reuneixen els requisits per a la utilització de la denominació d'establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic, es classifiquen en les categories següents:

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

Article 6

La categoria de la classificació d'un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic és assignada mitjançant un barem que comprèn les condicions obligatòries per a cada una de les categories a què es vulgui acollir l'establiment més una puntuació mínima obligatòria que es determina per diferents opcions pel que fa a mobiliari, complements o serveis.

Article 7

La classificació d'un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic és obligatòria, de manera que tot establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic ha d'exhibir la placa identificativa corresponent, d'acord amb les disposicions de la secció 6 del present Reglament, en la qual ha de figurar, com a mínim, la denominació comercial de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístics i la seva categoria.

Article 8

Les condicions mínimes obligatòries del barem per a la classificació, s'entenen sense perjudici del compliment d'altres normes exigides per la legislació vigent en cada moment.

Article 9

Perquè un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic tingui la categoria d'una estrella (*), ha de reunir els requisits establerts per a la categoria d'una estrella més dos-cents (200) punts de la puntuació flexible.

Article 10

Perquè un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic tingui la categoria de dues estrelles (**), ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de dues estrelles més quatre-cents (400) punts de la puntuació flexible.

Article 11

Perquè un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic tingui la categoria de tres estrelles (***), ha de reunir els requisits establerts per a la categoria de tres estrelles més sis-cents (600) punts de la puntuació flexible.

Article 12

Perquè un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic tingui la categoria de quatre estrelles (****), ha de reunir els requisits per a la categoria de quatre estrelles més quatre-cents (400) punts de la puntuació flexible.

Article 13

Els requisits per a cada una de les categories d'una, dues, tres o quatre estrelles així com la puntuació flexible, queden constituïts per les àrees d'avaluació següents:

Habitació (llit, mobiliari i confort i serveis complementaris)

Cambra de bany, espai privatiu per un màxim de sis persones (sanitaris, banyera/dutxa i complements i diversos)

Altres espais del xalet (cuina, sala d'estar-menjador i serveis complementaris)

Serveis comuns d'acollida i altres (recepció/consergeria, confort/general, facilitats i altres)

La composició de cada àrea d'avaluació queda detallada en l'annex I del present Reglament.

Article 14

Els requisits per a cada una de les categories queden establerts pels apartats tramats que figuren en l'annex I del present Reglament, de manera que aquests

són obligatoris per a les respectives categories.

En aquest mateix annex I figuren els punts que es poden obtenir pel sistema de puntuació flexible, que són els que figuren en els apartats sense tramar amb la indicació de la puntuació.

Capítol III. Cabuda en els xalets d'allotjament turístic**Article 15**

En els xalets d'allotjament turístics s'admet un màxim de quatre (4) persones per habitació. S'admet un màxim de dos llits supletoris per habitació. Per instal·lar llits supletoris, els xalets d'allotjament turístics han de complir els requisits mínims d'espai indicats en la cèdula o certificat d'habitabilitat. En cap cas els xalets d'allotjament turístics poden disposar d'habitacions només amb llits supletoris.

La cambra de bany en els xalets d'allotjament turístic ha de ser un espai privatiu i disposar d'espai i condicions suficients per a poder ésser utilitzada per un màxim de sis persones.

Capítol IV. Nivell de qualitat**Article 16**

Juntament amb la categoria l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic pot optar voluntàriament per obtenir una identificació sobre el nivell de qualitat, relatiu al funcionament dels equipaments i els serveis en relació amb la seva categoria, que s'ha afegir a la seva categoria amb el distintiu "Q".

Article 17

L'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic que voluntàriament desitgi obtenir la identificació sobre el nivell de qualitat ha de cursar la petició corresponent al ministeri encarregat del turisme.

Article 18

L'atribució del nivell de qualitat s'assigna per mitjà d'una puntuació sobre diferents serveis o continguts de les àrees d'avaluació següents:

Habitació

Cambra de bany

Sala d'estar-menjador

Cuina

Serveis complementaris

Recepció i acollida

Diversos

Article 19

Les àrees d'avaluació obligatòria per a les categories d'una, dues i tres estrelles són: habitació, cambra de bany, sala d'estar-menjador, cuina, recepció i acollida. Per a la categoria de quatre estrelles (****) són totes les àrees.

Article 20

Les taules de puntuació per a cada un dels apartats que configuren el nivell de qualitat queden establertes en l'annex II del present Reglament.

Article 21

L'assignació del nivell de qualitat queda subjecta a l'obtenció de mínims puntuables per a cada categoria, d'acord amb les àrees d'avaluació. Aquests mínims puntuables queden establerts en la descripció de l'annex III del present Reglament.

Article 22

Les àrees no obligatòries s'avaluen si existeixen.

Capítol V. Segell especial**Article 23**

Com a identificació complementària a la categoria i independentment del nivell de qualitat, l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic pot tenir un segell d'especialitat o diferenciació denominat "segell especial" com a element informatiu sobre els seus serveis, condicions, situació o altres aspectes relatius a les seves activitats.

Article 24

El segell especial és opcional, de forma que aquells establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic que voluntàriament desitgin obtenir la identificació sobre aquest segell ha de cursar la petició corresponent al ministeri encarregat del turisme.

Article 25

El segell especial pot ésser:

Establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic a peu de pistes.

Article 26

L'assignació d'aquest segell especial definit en l'article anterior, s'efectua quan l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic reuneix, les característiques i condicions que es determinen en l'annex IV del present Reglament.

Aquesta assignació s'efectua si tots els estàndards determinats per aquesta especialització en l'annex IV es compleixen.

Capítol VI. Segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra", denominat "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra".

Article 27

Una vegada homologat s'atorga a l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic el segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra", que certifica la certesa de la informació sobre la categoria i, si escau, el nivell de qualitat i/o segell especial.

La "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra" ha de ser lliurada pel ministeri encarregat del turisme i ha de contenir la informació sobre la denominació comercial de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic i la seva categoria, juntament, si escau, amb el nivell de qualitat i el segell especial.

Article 28

La forma oficial del segell de control i garantia "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra" està formada per la combinació dels elements que s'especifiquen en l'annex V del present Reglament, amb les mides, els grafismes, els colors, la tipografia i altres elements, i inclou la descripció de la categoria i, si escau, del nivell de qualitat i del segell especial. En la "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra" hi consta:

Denominació comercial dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic (obligatòriament)
Categoria (obligatòriament)
Nivell de qualitat (si escau)
Segell especial (si escau)

Article 29

La placa és lliurada pel ministeri encarregat del turisme i ha de figurar a l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic en un lloc fàcilment visible per al públic i usuaris, a l'exterior i preferentment a l'entrada principal o a la recepció.

Resta prohibida la utilització i la instal·lació d'altres plaques, indicacions o senyalitzacions relatives a la classificació, per a la qual només pot figurar la "Placa de classificació dels xalets d'allotjament turístic d'Andorra" oficial subministrada pel ministeri encarregat del turisme.

En cas de deteriorament o una altra circumstància, el subministrament d'una nova placa correspon també al ministeri encarregat del turisme, amb petició prèvia de la part interessada.

El Govern fixa periòdicament el preu públic de la placa per a cada una de les categories, en funció d'aquestes categories. Aquest preu serà fixat pel Govern tenint en compte tots els paràmetres que entren en la concepció, fabricació i lliurament de la placa. Cada establiment ha de pagar el preu públic de la placa en el moment del lliurament.

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

Article 30

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

Capítol VII. Procediment per a l'assignació de la categoria, el nivell de qualitat i el segell especial

Article 31

El ministeri encarregat del turisme ha de lliurar a cada establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic degudament inscrit en el Registre de Comerç i Indústria uns impresos preparats específicament amb les dades necessàries per a l'assignació de la categoria, el ni-

vell de qualitat i el segell especial, juntament amb la sol·licitud d'autorització del segell de control i garantia corresponent a cada grup d'allotjament turístic, i cada establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístics ha de procedir a l'autoqualificació.

A partir del retorn dels impresos d'autoqualificació omplerts amb totes les dades, el ministeri encarregat del turisme ha de procedir a la comprovació de les dites dades, mitjançant una inspecció que es du a terme en el termini de quatre mesos.

Amb els resultats obtinguts, es procedeix a la comprovació dels resultats de l'autoqualificació amb els de la inspecció del Ministeri i quan ambdós resultats siguin coincidents es procedeix a les assignacions corresponents i al lliurament posterior de la "Placa de classificació dels xalets d'allotjament turístic d'Andorra" amb les inscripcions corresponents.

El lliurament de la placa l'efectuarà el ministeri encarregat del turisme en el termini màxim de dos mesos a partir del moment de la notificació a l'empresari de l'exactitud de la seva autoqualificació, després de la inspecció corresponent.

Article 32

En el cas que els resultats de la inspecció practicada pels serveis del ministeri encarregat del turisme siguin diferents dels de l'autoqualificació, es comuniquen a l'empresari afectat els resultats de la inspecció. En cas de conformitat per part de l'empresari amb els resultats de la inspecció, es lliura la placa en el termini de dos mesos a partir del moment de la manifestació de conformitat.

En cas que l'empresari no estigui d'acord amb els resultats de la inspecció, pot procedir a impugnar-los per mitjà del procediment administratiu en vigor. Mentre aquest procediment se substancia, però, ha d'aplicar la qualificació resultant de la inspecció, i instal·lar la placa corresponent a aquesta qualificació.

Article 33

La inspecció pot ésser efectuada pel ministeri encarregat del turisme per mitjà de serveis o agents propis o per mitjà d'empreses especialitzades i indepen-

dents contractades expressament a aquest efecte.

Article 34

Amb posterioritat al procediment d'autoqualificació i inspecció i una vegada l'establiment tingui assignada la seva categoria, el ministeri encarregat del turisme pot procedir, en qualsevol moment i d'ofici o a instància degudament acreditada i fonamentada de la part interessada, a realitzar noves inspeccions per revisar les dades i l'exactitud de la classificació de la categoria, el nivell de qualitat i el segell especial.

Article 35

En el cas que un establiment ja classificat vulgui modificar la seva classificació (categoria, nivell de qualitat i/o segell especial), s'ha de seguir el procediment establert de sol·licitar els fulls per a l'autoqualificació i la inspecció posterior per part del ministeri encarregat del turisme per establir la nova classificació.

Capítol VIII. Assegurances obligatòries

Article 36

Tot establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic ha de subscriure obligatòriament en una entitat asseguradora autoritzada per operar al Principat d'Andorra una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per danys a tercers en una quantia suficient per cobrir danys eventuais, mantenint en tot moment la vigència de l'assegurança i cobrint tots els xalets dels que disposi l'establiment. Les persones físiques o jurídiques titulars d'un establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístics d'allotjament turístic han d'exhibir i presentar l'acreditació de la subscripció i vigència de les assegurances obligatòries als serveis del Govern que ho requereixin.

Disposicions transitòries

Primera

L'establiment que actualment utilitza la denominació d'"establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic" i que no compleix els requisits mínims establerts per a la categoria d'una estrella no pot utilitzar la dita denominació a partir del moment de constatar-se aquesta circumstància que, en tot cas, es pro-

duirà, d'acord amb els terminis que es fixen en el present Reglament, al cap de deu mesos de la seva entrada en vigor.

Segona

A partir de l'entrada en vigor del present Reglament, l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic disposa de sis mesos per recollir els impresos per a l'autoqualificació i retornar-los omplerts amb totes les dades.

Tercera

En el cas de creació de nous establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic a partir de l'entrada en vigor del present Reglament s'ha d'iniciar el procediment per a la classificació en el moment de l'obtenció del Registre de Comerç. A partir d'aquesta data l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic disposa de tres mesos per recollir els impresos per a l'autoqualificació, i retornar-los omplerts amb totes les dades. El ministeri encarregat del turisme ha de procedir a la comprovació de les dites dades, mitjançant una inspecció que es du a terme en el termini de dos mesos a partir del moment en què l'empresari hagi lliurat els impresos d'autoqualificació. El lliurament de la placa l'efectuarà el ministeri encarregat del turisme en el termini màxim d'un mes a partir del moment de la notificació a l'empresari de l'exactitud de la seva autoqualificació, després de la inspecció corresponent.

Quarta

El ministeri encarregat del turisme confeccionarà un catàleg dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic, amb el recull de totes les dades de la classificació, és a dir, categoria i, si escau, nivell de qualitat i/o segell especial, a més de tots els altres indicatius (denominació comercial, adreça, telèfon, fax, correu electrònic, serveis, etc.), al cap de catorze mesos de la data d'entrada en vigor del present Reglament. Aquest catàleg es publica al cap de setze mesos de la dita entrada en vigor. Aquest catàleg s'actualitzarà cada any.

Disposició final

Primera

Aquest Reglament entrarà en vigor el 8 de gener del 2001.

Andorra la Vella, 8 de novembre del 2000

Marc Forné Molné
Cap de Govern

Modalitat: *apartaments*
Grup: *xalets*

Annex I: *categories*

CATEGORIA	REQUISITS
*	Mínims 1 estrella + 200 punts
**	Mínims 2 estrelles + 400 punts
***	Mínims 3 estrelles + 600 punts
****	Mínims 4 estrelles + 400 punts

Puntuació màxima possible per categoria:

- 1 estrella : 1.325 punts
- 2 estrelles: 1.265 punts
- 3 estrelles: 1.145 punts
- 4 estrelles: 715 punts

x XALET				
➤ HABITACIÓ				
● Llit				
. Disposar almenys de 2 habitacions (com a mínim 1 de privada)		*	**	*** ****
1. Mida del llit: 90 cm per un d'individual; 135 cm x 190 cm per un de doble (*)				
2. Mida del llit més gran que el mínim establert (90 / 135 cm x 190)	50	50	50	50
3. Joc per cada llit: llençols, coixinera i cobrellit				
4. 1 manta o edredó per llit				
5. 1 manta addicional per llit				
6. 1 coixí per persona				
7. Coixins addicionals	15	15	15	
8. Canvi de roba de llit: cada setmana				
9. Possibilitat de canvi de roba de llit abans de finalitzar la setmana	30	30	30	
(*) S'admet una excepció només per a les categories una estrella i dues estrelles: 80/135 x 180 cm				

● Mobiliari i confort				
1. Taula i cadira o butaca				
2. Taula petita o tauleta de nit				
3. Suport per desar l'equipatge	20	20		
4. 1 cendrer per xalet				
5. Paperera				
6. Mirall gran	15	15		
7. Armari amb 10 penja-robes iguals per habitació				
8. Calefacció 24 hores				
9. Aire condicionat	50	50	50	50
10. Llum general 24 hores				
11. Llum per llegir al llit				
12. Llum central controlable des del llit	35	35	35	
13. Finestra per tenir llum natural				
14. Aïllament total de llum exterior				

Xalets

Habitació

Annex I

• Serveis complementaris					
1. Música al xalet via ràdio o canal TV	15	15	15	15	
2. Possibilitat de veure vídeos al xalet	15	15	15	15	15
3. Televisió en color	40				
4. 1 cabina telefònica pública per conjunt de xalets amb un mínim d'1 cabina telefònica per cada 10 xalets o telèfon directe per a trucades internes					
5. Disponibilitat de telèfon directe a l'exterior	45	45	45	45	
6. Accessoris de taula (sobres, folis i llapis/bolígraf)	5	5	5	5	
7. Caixa forta al xalet	20	20	20	20	20
8. Servei automàtic de despertador	25	25	25	25	25
9. Bossa de plàstic per a la roba bruta	10				
10. Tota la roba de llit i de bany s'ha de lliurar en bosses precintades i higièniques					
11. Neteja completa del xalet i canvi de tota la roba (de llit, bany i cuina) a cada canvi de client					
12. Neteja setmanal completa del xalet i canvi de tota la roba (de llit, bany i cuina)					
13. Planxa	15	15	15	15	15
14. Informació sobre les sortides i telèfons d'emergència					
15. Informació dels serveis comuns oferts als clients dels xalets almenys en català + 2 altres idiomes					
16. Formulari d'inventari del xalet en català + un altre idioma					
17. Disponibilitat de bressol (1 per cada 5 xalets)	20	20	20	20	

► CAMBRA DE BANY (espai privat per a un màxim de 6 persones)

• Sanitaris

1. Vàter		*	**	***	****
2. Vàter independent (espai tancat)	50	50	50	50	50
3. Paper higiènic					
4. Lavabo					
5. Sabó embolicat o dosificador					
6. Bidet	30	30	30	30	30
7. Paperera					
8. Bossa sanitària					

Cambra de bany

Annex I

Xalets

• Banyera/dutxa				
		*	**	***

1. Aigua calenta i freda les 24 hores				
2. Dutxa amb cortina o similar				
3. Dutxa a part de la banyera	45	45	45	45
4. Banyera (mínim 1,60 m de llargada)	40	40	40	
5. Sabó embolicat o dosificador				
6. Penjador de tovalloles				
7. 1 tovallola de mans per persona				
8. 1 tovallola de bany per persona				
9. 3 tovalloles per persona (de mans i de bany)	25	25	25	25
10. Estora de tovallola per al bany	10			
11. Espai per a accessoris o similar				
12. Mirall				
13. Neteja setmanal completa de la cambra de bany				
14. Canvi de roba de bany setmanal				
15. Possibilitat de canvi de roba de bany abans de finalitzar la setmana	30	30	30	30

Xalets

Cambra de bany

Annex I

• Complements / diversos

1. Llum general 24 hores				
2. Calefacció 24 hores				
3. Caixa d'endoll				
4. Telèfon	15	15	15	
5. 1 penjador de roba				
6. 1 got per persona				
7. Fixugacabells	30	30	30	
8. Mirall d'augment	20	20	20	20
9. Cadira o tamboret	5	5	5	
10. Bàscula	10	10	10	10
11. Xampú i gel de bany	25	25		
12. Gorra de bany	5	5	5	
13. Mocadors de paper	5	5	5	
14. Música al bany	20	20	20	20
15. 1 barnús per persona	15	15	15	
16. Cambra de bany addicional	50	50	50	50

Cambra de bany

Annex I

Xalets

➤ CUINA

1. Ventilació directa o artificial					
2. Llum general 24 hores					
3. Calefacció 24 hores					
4. Dos focs					
5. Forn o microones					
6. Forn i microones	20	20	20		
7. Campana amb extracció de fums mecànica					
8. Caixa d'endoll					
9. Rentavaixelles	30	30	30		
10. Frigorífic amb congelador (capacitat mínima de 145 l)					
11. Armari o rebost per guardar aliments					
12. Aiguera de marbre, acer inoxidable o material sòlid i impermeable					
13. Coberteria: almenys 1 joc per persona (ganivet, forquilla, cullera gran i de postres...)					
14. Vaixel·la: almenys 1 joc per persona (plat soper, de postres, tassa cafè...)					
15. Cristalleria: almenys 2 gots per persona					
16. Utensilis de neteja: escombra, pal de fregar, cubell, baieta/fregall					
17. Draps de cuina					
18. Roba de taula					
19. Obridor de llaunes i ampolles					
20. Estris de cuina: olla, cassola, cassó petit, paella i escorredora					
21. Cubell d'escombraries					
22. Cafetera elèctrica	15	15	15	15	15
23. Neteja <i>setmanal</i> completa de la cuina					
24. Desconnectador de cuina	30	30	30	30	30
25. Cuina dintre d'un espai separat	30	30	30	30	30

➤ SALA D'ESTAR MENJADOR

1. Ventilació directa exterior				
2. Finestra o balcó per tal de tenir llum natural				
3. Taula petita o tauleta				
4. Taula gran de menjador (amb capacitat per a totes les persones allotjades)				
5. Cadires (almenys 1 per a cada persona del xalet)				
6. Sofà o butaques	20	20		
7. Sofà llit				
8. Elements de decoració a les parets				
9. Calefacció 24 hores				
10. Aire condicionat	40	40	40	40
11. Llum general 24 hores				
12. Llum focalitzada o indirecta				
13. Aïllament total de la llum exterior				
14. Neteja setmanal completa de la sala d'estar menjador				

➤ SERVEIS COMPLEMENTARIS

1. Possibilitat de veure vídeos a la sala d'estar menjador	10	10	10	10	10
2. Televisió en color addicional	30	30	30	30	30
3. Telèfon addicional directe a l'exterior	10	10	10	10	10
4. Rentadora de roba per a cada xalet amb sistema per estendre la roba dintre del bany	40	40	40	40	
5. Assecadora per a cada xalet	40	40	40	40	40
6. Estenedor de roba	10	10	10	10	
7. Kit de productes de neteja					
8. Espai enjardinat almenys davant del xalet					
9. Manteniment d'aquest espai enjardinat					
10. Fins al 50% dels xalets amb terrassa o balcó	15	15	15	15	15
11. Més del 50% dels xalets amb terrassa o balcó	25	25	25	25	25

Xalets

Serveis complementaris

Annex I

x SERVEI D'ACOLLIDA I ALTRES
(a la mateixa localitat)

RECEPCIÓ/CONSERGERIA

	*	**	***	****
1. Espai específic per a recepció amb taulell i servei de telèfon i fax				
2. Recepció en català + 2 altres idiomes				
3. Recepció i/o consergeria 24 hores				
4. Recepció de nit accessible per telèfon				
5. Disponibilitat de la llista de preus dels xalets a recepció				
6. Servei de correu i comunicació dels missatges rebuts als clients				

CONFORT/GENERAL

[illegible]

► FACILITATS

1. Telèfon disponible per fer trucades					
2. Servei d'informació turística i assessorament					
3. Disponibilitat de servei de fax	10	10			
4. Caixa forta disponible a recepció					
5. Informació al consumidor sobre les condicions en les quals ha de contractar i deixar el xalet i sobre l'ús de les instal·lacions i aparells					
6. Serveis públics per a home i dona situats en zones socials (en cas que existeixin aquestes zones socials)					
7. Àrees públiques de relax amb TV, cadires, sofàs, etc.	20	20	20	20	20
8. Neteja diària de les àrees socials en cas que existeixin					
9. Neteja setmanal de l'entorn del xalet a cada canvi de client					
10. Ús dels serveis i de les instal·lacions comunes del conjunt residencial on es troba el xalet (jardí, piscina, aparcament...) en cas que existeixin					
11. Subministrament d'aigua potable, electricitat i combustible (si és diferent de l'electricitat)					
12. Disponibilitat de pagament amb targetes de crèdit internacionals					
13. Servei d'aparcament:					
- Servei garantit al costat del xalet o en una zona propera (100% dels xalets) a uns 300 metres aproximadament	40	40	40	40	40
- Espai d'aparcament amb sostre	20	20	20	20	20
14. Servei de bugaderia					

➤ ALTRES

1. Servei de manteniment 8 hores al dia					
2. Servei de manteniment 12 hores al dia	30	30			

* ** *** ****

Modalitat: *apartaments*

Grup: *xalets*

Annex II: *qualitat*

1. HABITACIÓ

1.1. EL LLIT		←	↔	→
Confortabilitat del llit		-7	0	7
1	Estat de conservació i confortabilitat del matalàs i el somier: enfonsat (-3), si no té cap senyal de desperfecte (3)	-3	0	3
2	Les molles del llit no fan soroll (2)	-2	0	2
3	Llençols en condicions (sense cap forat) (1)	-1	0	1
4	Llençols que cobreixen tots els costats del llit (1)	-1	0	1
Mida del llit: ha de tenir la mida mínima estipulada		-20	0	20
5	Llit individual: menys de 90 x 190 (-10), més de 90 x 190 (10)	-10	0	10
6	Llit de matrimoni: menys de 135 x 190 (-10), més de 135 x 190 (10)	-10	0	10
Canvi de llençols		0	0	10
7	Possibilitat de canvi de llençols a demanda del client: no es fa (0), es fa (10)	0	0	10
Coixí i manta		-4	5	19
8	Nombre de coixins: 1 d'addicional per persona (5), 2 d'addicionals per persona (10)	0	5	10
9	Nombre de mantes: 1 d'addicional per llit (0), 2 d'addicionals per llit (5)	0	0	5
10	Estat de les mantes (sense cap forat) (2)	-2	0	2
11	Estat de les coixineres (netes i sense forats) (2)	-2	0	2
Llits supletoris (mínim 80 x 180 cm)		-3	0	13
12	Mides del llit: 80 x 180 (0), més d'aquestes mides (10)	0	0	10
13	Estat matalàs i somier: està enfonsat (-3), no té cap desperfecte (3)	-3	0	3
SUBTOTAL 1.1. EL LLIT		-34	5	69

1. HABITACIÓ

1.2. LA NETEJA		←	↔	→
	Neteja	-25	0	25
14	Neteja del terra de l'habitació: amb taques, pols o sorra (-15), net (15)	-15	0	15
15	Neteja de la roba (llençols i cobrellit): amb taca (-5), sense taca (5)	-5	0	5
16	Neteja del mobiliari (sense pols) (5)	-5	0	5
	Conservació	-11	0	11
17	Estat del cobrellit: en mal estat (-5), en bon estat (5)	-5	0	5
18	Estat pintura sostres i parets: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
19	Estat elements decoratius: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
SUBTOTAL 1.2. LA NETEJA		-36	0	36

1. HABITACIÓ

1.3. EL CONFORT I EL MOBILIARI		←	→	↔	↔	↔
	Temperatura de l'habitació i de la cambra de bany	-10	0	10		
20	Per sota de 15°C o per sobre de 25°C (-10), entre 18°C i 22°C (10)	-10	0	10		
	Aire condicionat amb control individual/renovació d'aire	-7	0	12		
21	Aire condicionat (funcionament): no funciona (-5), funciona (10)	-5	0	10		
22	Sistema de renovació/humidificació d'aire: existeix i no funciona (-2), existeix i funciona (2)	-2	0	2		
	Il·luminació general	-6	0	6		
23	Funcionament de les bombetes (a tots els llums): no funcionen (-2), funcionen (0)	-2	0	0		
24	Intensitat de la llum: molt poca llum (-3), llum correcta (5)	-3	0	5		
25	Disponibilitat de dolles arreu de l'habitació: cap de disponible (-1), 1 de disponible (1)	-1	0	1		
	Disponibilitat de control de llum central des del llit	0	0	4		
26	Permet encendre i apagar la general des del llit (2)	0	0	2		
27	Tots els llums es poden encendre/apagar al mateix temps (2)	0	0	2		
	Taula i cadira	-4	0	7		
28	Estat de la cadira o cadires: coixeja o té un altre desperfecte (-1), no coixeja (1)	-1	0	1		
29	Cadira: sense braços (0), amb braços (3)	0	0	3		
30	Estat de la taula: coixeja o té un altre desperfecte (-1), no coixeja (1)	-1	0	1		
31	Llum individual sobre la taula: no existeix (-2), existeix i funciona (2)	-2	0	2		
	Tauleta de nit	-4	0	4		
32	Nombre de tauletes: menys d'1 per persona (-3), 1 per persona (3)	-3	0	3		
33	Estat de la taula: coixeja o té un altre desperfecte (-1), no coixeja (1)	-1	0	1		
	Mirall de cos	-3	0	3		
34	No existeix (-3), existeix (3)	-3	0	3		
	Accessoris de taula	-8	1	13		
35	Sobres/folis, llapis/bolígrafs i bloc de notes: només per a 1, 2 i 3 estrelles si n'hi ha (3)	0	0	3		
36	Estat del accessori de taula: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3		
37	Manual d'informació sobre els serveis del conjunt de xalets: n'hi ha i no inclou informació de tots els serveis del conjunt de xalets (0), aporta tota la informació i és en català + 2 idiomes estrangers (1), català + 3 idiomes estrangers (7)	0	1	7		
38	Director de telèfon: no n'hi ha (-5), n'hi ha (0)	-5	0	0		
	Altres mobiliari	0	0	14		
39	Suport per desar l'equipatge: només per a 1 i 2 estrelles, si no n'hi ha (0), si n'hi ha (1)	0	0	1		
40	Armari amb 10 penja-robes iguals per habitació: n'hi ha (0), amb més penja-robes (3)	0	0	3		
41	Planxa: no n'hi ha (0), n'hi ha (10)	0	0	10		
SUBTOTAL 1.3. EL CONFORT I EL MOBILIARI		-42	1	73		

1. HABITACIÓ

1.4. LES FACILITATS I ELS SERVEIS		←	→	↔	↔	↔
	Telèfons	-5	0	15		
42	Funcionament correcte: no funciona correctament (-5), funciona (0)	-5	0	0		0
43	Línia directa a l'exterior (sense l'ajut de recepció): no és directa (0), és directa (5)	0	0	0		5
44	Línia directa des de l'exterior al xalet: no hi és (0), hi és (5)	0	0	0		5
45	És sense fils (2)	0	0	0		2
46	Més d'1 telèfon (3)	0	0	0		3
	Servei de despertador	-5	3	5		
47	No existeix (-5), des de l'habitació o automàtic des de recepció (3), personalitzat (trucada directa) (5)	-5	3	5		
	Seguretat	0	0	2		
48	Caixa forta: no n'hi ha (0), n'hi ha en 1, 2 i 3 estrelles (2)	0	0	0		2
	Possibilitat de rebre missatges	0	0	9		
49	Cada missatge rebut queda registrat en un sistema d'alarma (telèfon o TV) (5)	0	0	0		5
50	Missatges diversos com factures extres produïdes pel client, per TV (4)	0	0	0		4
	TV en color	-7	0	9		
51	Nombre de canals (local / internacional): només locals (-1), locals més francès més castellà (3)	-1	0	3		
52	Mida de l'aparell: menys de 14' (-3), més de 17' (3)	-3	0	3		
53	Comandament a distància: no funciona (-3), funciona (3)	-3	0	3		
	Possibilitat de mirar vídeos	0	0	5		
54	Possibilitat de veure vídeos (5)	0	0	5		
	Ràdio o canal musical a la televisió	0	2	4		
55	Canals de ràdio independents de la TV: 1 canal (1), 2 canals (2)	0	1	2		
56	Canals musicals a la TV: 1 canal (1), 2 canals (2)	0	1	2		

1. HABITACIÓ

1.4. LES FACILITATS I ELS SERVEIS (continuació)		←	↔	→	↗
	Paperera	-2	0	0	0
57	Estat de la paperera: en mal estat (-2), en bon estat (0)	-2	0	0	0
	Servei de bugaderia/planxa per a hostes	-2	4	4	12
58	Freqüència de lliurament: 24 hores (1), menys de 16 hores (5)	0	1	1	5
59	Si funciona entre setmana (3), si funciona cada dia més caps de setmana (5)	0	3	3	5
60	Qualitat de rentat/planxat: incorrecta (-2), correcta (2)	-2	0	0	2
	Servei de planxa exprés	-2	1	1	9
61	Termini de lliurament: menys de 2 hores (5)	0	0	0	5
62	Funciona entre setmana (1), funciona cada dia més caps de setmana (2)	0	1	1	2
63	Qualitat del planxat: mal planxat (-2), ben planxat (2)	-2	0	0	2
	Targeta magnètica per obrir la porta	-2	0	0	6
64	Funcionament: no funciona correctament (-2), funciona correctament (2)	-2	0	0	2
65	Entrega d'una targeta per persona (3)	0	0	0	3
66	Sistema d'il·luminació encès/apagat amb targeta (1)	0	0	0	1
SUBTOTAL 1.4. LES FACILITATS I ELS SERVEIS		-25	10	10	76
TOTAL 1. HABITACIÓ		-137	16	16	254

2. CAMBRA DE BANY

2.1. SANITARIS		←	↔	→
WC		-1	1	12
67	WC separat o amb espai tancat (10)	0	0	10
68	Extracció d'aire o finestra: no funciona (-1), bona extracció (1), molt bona (2)	-1	1	2
	Bidet	0	0	5
69	Existència de bidet (3)	0	0	3
70	Monocomandament (2)	0	0	2
SUBTOTAL 2.1. SANITARIS		-1	1	17

2. CAMBRA DE BANY

2.2. RENTAR-SE I EMPOLAINAR-SE		←	↔	→	↗
	Doble pica	0	0	0	5
71	Dues piques (5)	0	0	0	5
	Banyera	-3	1	1	14
72	Estat de la banyera: mal estat (-3), bon estat (3)	-3	0	0	3
73	Amb dutxa incorporada (3)	0	0	0	3
74	Amb jacuzzi (3)	0	0	0	3
75	Amb cortina (1), amb mampara (3)	0	1	1	3
76	Monocomandament (2)	0	0	0	2
	Dutxa	-4	1	1	14
77	Mòbil amb tub flexible: no ho és (-3), ho és (3)	-3	0	0	3
78	Alçada ajustable: no ajustable (-1), ajustable (1)	-1	0	0	1
79	Monocomandament (2)	0	0	0	2
80	Independent de la banyera (5)	0	0	0	5
81	Amb cortina (1), amb mampara (3)	0	1	1	3
	Prestatge o espai per a accessoris de bany	-3	3	3	8
82	Prestatge o espai per a accessoris de bany: no n'hi ha (-3), n'hi ha (3)	-3	0	0	3
83	Una pica amb taulell (3), 2 piques amb taulell (5)	0	3	3	5
	Accessoris addicionals (comparat amb necessitats de categoria)	1	3	3	5
84	Varietat de productes disponibles a la cambra de bany: 2 (1), de 2 a 4 (3), més de 4 (5)	1	3	3	5

2. CAMBRA DE BANY

	Reposició d'articles	0	0	3
85	Disponibilitat per fer una reposició d'articles a demanda del client: no es fa (0), es fa (3)	0	0	3
	Joc de tovalloles	-10	0	7
86	Quantitat de tovalloles per persona: 1 més de cada per persona (5)	0	0	5
87	Qualitat del teixit: desgastades (-5), en correcte estat (1)	-5	0	1
88	Qualitat del tacte: desagradable (-5), agradable (1)	-5	0	1
	Eixugacabells	-3	0	4
89	No funciona (-3), funciona correctament (3)	-3	0	3
90	Disponibilitat d'accessoris d'eixugacabells (1)	0	0	1
	Instal·lació especial per a maquillatge	-1	1	6
91	Instal·lació independent amb taula i cadira (3)	0	0	3
92	Llum independent: no funciona (-1), funciona (1)	-1	0	1
93	Disponibilitat d'accessoris de maquillatge: 1 de sol (0), més d'1 (1), més de 2 (2)	0	1	2
	Mirall augmentatiu	0	0	3
94	Existència de mirall augmentatiu (3)	0	0	3
	Mobiliari	0	0	3
95	Penjador de tovalloles: no n'hi ha (0), n'hi ha (3)	0	0	3
	Paperera	-3	0	5
96	Paperera amb tapa i bossa (5)	0	0	5
97	Estat de la paperera: en mal estat (-3), en bon estat (0)	-3	0	0
	Mirall	0	0	1
98	Mirall de cara (0), de mig cos (1)	0	0	1
	SUBTOTAL 2.2. RENTAR-SE I EMPOLAINAR-SE	-26	9	78

2. CAMBRA DE BANY

2.3. ALTRES		←	↔	→	↗
II·luminació general		-5	0	7	
99	Funcionament bombetes: no funcionen (-2), funcionen (0)	-2	0	0	
100	Intensitat de la llum: poca llum (-3), bona llum (5)	-3	0	5	
101	II·luminació general i sobre mirall (2)	0	0	2	
Escalfador		0	0	2	
102	De tovalloles: no existeix (0), existeix (2)	0	0	2	
Sistema automàtic de ventilació		-2	0	1	
103	Nivell de ventilació: no n'hi ha (-2), és correcte (1)	-2	0	1	
Nivell de neteja		-15	0	15	
104	Neteja del terra i de les instal·lacions: incorrecta (-15), correcta (15)	-15	0	15	
Olors		-5	0	3	
105	Mala olor (humitat, tancat, menjar, etc.) (-5), no fa olor (3)	-5	0	3	
Telèfon		-2	1	2	
106	Per fer i rebre trucades: no funciona (-2), només per rebre (1), rebre i fer (2)	-2	1	2	
Dolles		0	0	2	
107	Existència de dolles: 1 dolla (0), més d'1 dolla (2)	0	0	2	
Música		0	0	10	
108	Existència de música: no n'hi ha (0), n'hi ha (10)	0	0	10	
SUBTOTAL 2.3. ALTRES		-29	1	42	
TOTAL 2. CAMBRA DE BANY		-56	11	137	

3. SALA D'ESTAR MENJADOR

3.1. Sala d'estar menjador							↩	↔	↪
Sala d'estar menjador							-2	0	12
109	Si la sala d'estar menjador és independent de l'habitació (10)						0	0	10
110	Nivell de ventilació: incorrecte (-2), correcte (2)						-2	0	2
II·luminació general							-5	0	5
111	Funcionament bombetes: no funcionen (-2), funcionen (0)						-2	0	0
112	Intensitat de la llum: poca llum (-3), bona llum (5)						-3	0	5
Nivell d'higiene i neteja							-15	0	15
113	Neteja del terra i de les instal·lacions: incorrecta (-15), correcta (15)						-15	0	15
Olors							-5	0	3
114	Mala olor (humitat, tancat, menjar, etc.) (-5), no fa olor (3)						-5	0	3
Temperatura del menjador / aire condicionat							-15	0	20
115	Per sota de 15°C o per sobre de 25°C (-10), entre 18°C i 22°C (10)						-10	0	10
116	Aire condicionat: si existeix i no funciona (-5), si existeix i funciona (10)						-5	0	10
Elements de la sala d'estar menjador							-4	0	6
117	Existència de dolles: 1 dolla (0), més d'1 dolla (2)						0	0	2
118	Llum directa sobre la taula: sense llum o no funciona (-1), amb llum i funciona (1)						-1	0	1
119	Estat de la taula: coixeja o té un altre desperfecte (-1), no coixeja (1)						-1	0	1
120	Estat de la cadira o cadires: coixeja o té un altre desperfecte (-1), no coixeja (1)						-1	0	1
121	Sofà o butaca: té algun desperfecte (-1), bon estat (1)						-1	0	1
TOTAL 3. SALA D'ESTAR MENJADOR							-46	0	61

4. CUINA

4.1. Cuina		↩	↔	↪
Cuina		-2	0	12
122	Separada (cuina americana) (0) o independent (10)	0	0	10
123	Nivell de ventilació: incorrecte (-2), correcte (2)	-2	0	2
II·luminació general		-5	0	5
124	Funcionament bombetes: no funcionen (-2), funcionen (0)	-2	0	0
125	Intensitat de la llum: poca llum (-3), bona llum (5)	-3	0	5
Nivell de neteja		-15	0	15
126	Neteja del terra i de les instal·lacions: incorrecta (-15), correcta (15)	-15	0	15
Olor		-5	0	3
127	Mala olor (humitat, tancat, menjar, etc.) (-5), no fa olor (3)	-5	0	3

4. CUINA

	Elements de la cuina	-97	1	98
	Focs:			
128	Placa elèctrica (0), vitroceràmica (10)	0	0	10
129	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Forn:			
130	N'hi ha i no funciona (-5), n'hi ha i funciona (5)	-5	0	5
131	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Microones:			
132	N'hi ha i no funciona (-5), n'hi ha i funciona (5)	-5	0	5
133	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Campana extractora de fums:			
134	N'hi ha i no funciona (-5), n'hi ha i funciona (5)	-5	0	5
135	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Rentaixelles:			
136	N'hi ha i no funciona (-5), n'hi ha i funciona (5)	-5	0	5
137	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Frigorífic:			
138	N'hi ha i no funciona (-5), n'hi ha i funciona (5)	-5	0	5
139	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
140	Capacitat del frigorífic: menys de 100 l (-3), de 100 a 150 l (1), més de 150 l (3)	-3	1	3
141	Cafetera elèctrica: hi és i no funciona (-3), hi és i funciona (3)	-3	0	3
142	Rentadora: hi és i no funciona (-5), hi és i funciona (5)	-5	0	5
143	Assecadora: hi és i no funciona (-5), hi és i funciona (5)	-5	0	5
144	Existència de dolles: 1 dolla (0), més d'1 dolla (2)	0	0	2
145	Contenidor per a les escombraries: desgastat o brut (-10), en bon estat (0)	-10	0	0
146	Coberteria: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
147	Vaixella: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
	Cristalleria:			
148	En mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
149	La cristalleria és: de plàstic (-5), de vidre (5)	-5	0	5
150	Estris de cuina: en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3
151	Kit de neteja (escombra, cubell, etc.): en mal estat (-3), en bon estat (3)	-3	0	3

4. CUINA

152	Kit de productes de neteja: incomplet (0), complet (3)	0	0	3
153	Roba de taula o conjunts de taula: desgastats o bruts (-5), en correcte estat (1)	-5	0	1
TOTAL 4. CUINA		-124	1	133

5. SERVEIS COMPLEMENTARIS

5.1. Serveis complementaris		←	→	↔	↗
	Neteja		0	0	10
154	Possibilitat de contractar un servei de neteja a demanda del client: no es fa (0), es fa (10)		0	0	10
	Balcó o terrassa		-1	0	3
155	Taula amb 1 cadira per persona (2)		0	0	2
156	Llum exterior: sense llum o no funciona (-1), amb llum i funciona (1)		-1	0	1
	Disponibilitat de xalets comunicats		0	0	7
157	No n'hi ha (0), n'hi ha (5)		0	0	5
158	2 panys independents		0	0	2
TOTAL 5. SERVEIS COMPLEMENTARIS			-1	0	20

6. RECEPCIÓ I ACOLLIDA

6.1. EL PERSONAL I EL SERVEI		←	→	←	→
	Recepcionista amb coneixements de llengües estrangeres	-15	10	15	15
159	No parla català (-10), parla català (0)	-10	0	0	0
160	Només 1 idioma estranger (-5), 2 idiomes estrangers (10), més de 2 idiomes estrangers (15)	-5	10	10	15
	SUBTOTAL 6.1. EL PERSONAL I EL SERVEI	-15	10	10	15

6. RECEPCIÓ I ACOLLIDA

6.2. SERVEIS OFERTS				←	→	↔	↗	↘
Servei d'informació del conjunt de xalets				-13	1	7		
161	Fulletins del conjunt de xalets: no n'hi ha (-5), n'hi ha (1)			-5	0	1		
162	Informació de serveis i preus: no n'hi ha (-2), n'hi ha (2)			-2	0	2		
163	Informació turística disponible (com ara mapes): no n'hi ha (-5), n'hi ha (2)			-5	0	2		
164	Idiomes utilitzats: 2 idiomes (-1), 3 idiomes (1), més de 3 idiomes (2)			-1	1	2		
Servei de missatgeria i correu				-11	-1	6		
165	Transcripció de missatges: errònia (-5)			-5	0	0		
166	Disponibilitat de lliurar correu al client: no n'hi ha (-2), només unes hores al dia (-1), a qualsevol hora (2)			-2	-1	2		
167	Disponibilitat de segells: no n'hi ha (-2), n'hi ha (2)			-2	0	2		
168	Disponibilitat de sobres: no n'hi ha (-2), n'hi ha (2)			-2	0	2		
Servei de fax per a hostes (possibilitat d'enviar/rebre)				-1	0	4		
169	Funcionament: no funciona (-1), funciona (1)			-1	0	1		
170	Connexió de fax als xalets (3)			0	0	3		
Servei de correu electrònic per a hostes (possibilitat d'enviar/rebre)				-2	0	4		
171	Funcionament: no funciona (-1), funciona (2)			-1	0	2		
172	Internet: no (-1), sí (2)			-1	0	2		
Venda de tabac				0	0	1		
173	Venda de tabac (1)			0	0	1		
Lloguer de cotxes, informació d'excursions i servei de taxi				-1	0	1		
174	Disponibilitat: no (-1), sí (1)			-1	0	1		
Farmaciola bàsica				0	0	5		
175	No n'hi ha (0), n'hi ha (5)			0	0	5		
Kits per a homes i dones				0	0	5		
176	Existència de kits per a homes i dones (5)			0	0	5		
SUBTOTAL 6.2. SERVEIS OFERTS				-28	0	33		

6. RECEPCIÓ I ACOLLIDA

6.3. ALTRES		←	→	←	→	←	→
	Aspecte de la recepció		-18	0	18		
177	Ordre i aspecte del taulell de la recepció: incorrectes (-5), correctes (5)		-5	0	5		
178	Uniforme del personal: mala imatge (-10), bona imatge (10)		-10	0	10		
179	Identificació personal amb nom: no en porta (-3), en porta (3)		-3	0	3		
	Acollida		-5	0	5		
180	Contacte visual i benvinguda al conjunt de xalets: no es produeix (-3), es produeix (0), es produeix i a més amb paraules de benvinguda (3)		-3	0	3		
181	Comprovació de bona estada al xalet a la sortida del client i acomiadament: no es fa (-2), es fa (2)		-2	0	2		
	Atenció telefònica		-3	0	3		
182	Reserves a recepció: durant menys de 16 h/dia (-3), durant més de 16 h/dia (3)		-3	0	3		
	Sistema de pagament		0	0	5		
183	Pagament: efectiu o xec + 2 tipus de targetes de crèdit (5)		0	0	5		
SUBTOTAL 6.3 ALTRES			-26	0	31		
TOTAL 6. RECEPCIÓ I ACOLLIDA			-69	10	79		

7. DIVERSOS (en cas d'existir)

7.1. CONFORT GENERAL		←	↔	→
Neteja de tots els serveis		-15	0	15
184	Neteja de les àrees públiques: incorrecta (-15), correcta (15)	-15	0	15
Temperatura general a les àrees públiques		-15	0	20
185	Per sota de 15°C o per sobre de 25°C (-10), entre 18°C i 22°C (10)	-10	0	10
186	Aire condicionat: existeix i no funciona (-5), existeix i funciona (10)	-5	0	10
Il·luminació general d'àrees públiques		-2	0	0
187	Estat dels llums: no funcionen (-2), funcionen (0)	-2	0	0
Dobles instal·lacions en cas d'averies (per edifici)		0	10	30
188	Grup electrogen: parcial (10), total (15)	0	10	15
189	2 equips de calefacció (15)	0	0	15
SUBTOTAL 7.1. CONFORT GENERAL		-32	10	65
7.2. SERVEIS		←	↔	→
Serveis en àrees públiques (separats home / dona)		-15	0	25
190	Nivell de neteja: brut (-15), net (15)	-15	0	15
191	Existència de cartell que indiqui la freqüència de la neteja i el nom de la persona: no existeix (0), existeix (1)	0	0	10
SUBTOTAL 7.2. SERVEIS		-15	0	25

7. DIVERSOS (en cas d'existir)

7.3. FACILITATS I EQUIPAMENTS		←	↔	→	↗
Zones públiques					
(amb serveis mínims com ara TV, cadires, etc.)		-3	0	13	
192	Estat de la cadira o cadires: en mal estat (-1), en bon estat (1)	-1	0	1	
193	Estat de la taula: en mal estat (-1), en bon estat (1)	-1	0	1	
194	Disponibilitat de jocs de taula: no n'hi ha (0), n'hi ha (5)	0	0	5	
195	Estat dels sofàs: en mal estat (-1), en bon estat (1)	-1	0	1	
196	Disponibilitat de sala de jocs, billar o altres (5)	0	0	5	
Telèfon públic		-5	1	11	
197	Nombre d'aparells: 1 aparell (0), 2 aparells (1), més de 2 aparells (3)	0	1	3	
198	Senyalització d'ubicació de telèfons públics: no existeix (-2), existeix i es veu amb facilitat (2)	-2	0	2	
199	Cabines de telèfon especials per a discapacitats (3)	0	0	3	
200	Insonorització / intimitat: insuficient (-3), bona (3)	-3	0	3	
Oficines - centre de negocis		0	0	7	
201	Serveis mínims: Internet, secretaria, ordinadors, impressores, fax, etc. (5)	0	0	5	
202	Ubicació en espai tancat específic (2)	0	0	2	
Premsa		4	8	16	
203	Varietat de diaris: d'1 a 2 diaris (1), de 3 a 4 diaris (2), més de 4 diaris (3)	1	2	3	
204	Idiomes: només en català (1), català + 1 altre idioma (2), català + 2 idiomes o més (5)	1	2	5	
205	Varietat de revistes: d'1 a 2 revistes (1), de 3 a 4 (2), més de 4 (3)	1	2	3	
206	Idiomes: només en català (1), català + 1 altre idioma (2), català + 2 idiomes o més (5)	1	2	5	
SUBTOTAL 7.3. FACILITATS I EQUIPAMENTS		-4	9	47	
TOTAL 7. DIVERSOS		-51	19	137	

Modalitat: *apartaments*

Grup: *xalets*

Annex III: *mínims*

Taula de puntuació mínima exigible per a l'assignació del nivell de qualitat

XALETS

Categoria	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	Puntuació màxima	% (sobre puntuació total)
Nivell de qualitat	Q	Q	Q	Q		
Àrees d'avaluació						
Habitació	136	150	160	187	254	30,94%
Cambra de bany	70	75	80	88	137	16,69%
Sala d'estar menjador	36	37	39	41	61	7,43%
Cuina	96	98	101	114	133	16,20%
Serveis complementaris	0	0	0	8	20	2,44%
Recepció i acollida	63	64	68	69	79	9,62%
Diversos	52	57	66	75	137	16,69%
Total	453	481	514	582	821	100%

En totes les àrees d'avaluació, la puntuació mínima exigible correspon al 85% de la puntuació establerta (no s'accepta aconseguir la puntuació total sense complir aquest requisit en cada àrea d'avaluació).

Modalitat: *apartaments*
Grup: *xalets*

Annex IV: *segell
especial*

**1. Establiment de lloguer de xalets
d'allotjament turístic a peu de pistes**

**ESTABLIMENT DE LLOGUER DE XALETES D'ALLOTJAMENTS TURÍSTIC A
PEU DE PISTES**

Tots els xalets situats en una zona d'alta muntanya i a l'entorn d'una estació d'esquí (no més lluny de 500 m del peu de pistes, al límit de l'estació on es pot arribar esquiant) i que ofereix:

- | |
|--|
| 1. Disponibilitat de recinte guardaesquís amb calefacció i ventilació |
| 2. Servei d'informació pistes |

Modalitat: *apartaments*

Grup: *xalets*

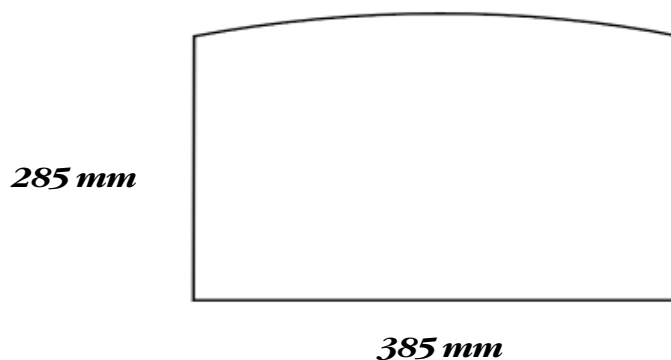
Annex V: *placa de
classificació*

Definició de la forma del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra".

1. El segell de control de garantia "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" està format per la combinació dels elements següents:

1.1. Fons. Tota "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" té un fons amb les mides i els grafismes següents:

- Dimensió i forma:



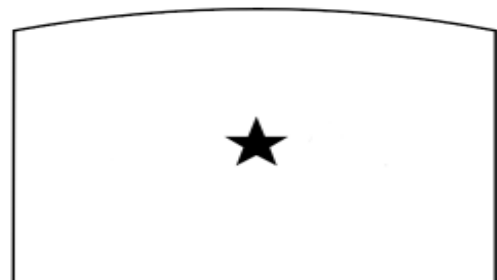
1.2. Element "categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic" i color de la "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra".

Tota "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" ha de contenir un dels quatre possibles elements "categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic". Els quatre possibles elements "categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic", la seva forma dins la placa i el color de la placa són els següents:

1.2.1. Categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic una estrella

element: ★

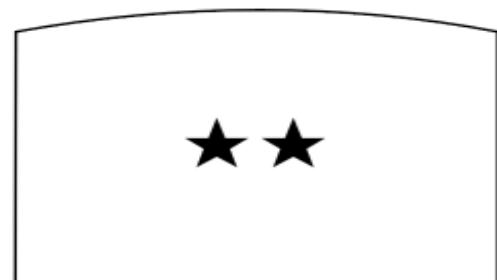
posició dins de la placa:



1.2.2. Categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic dues estrelles

element: ★★

posició dins de la placa:



1.2.3. Categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic tres estrelles

element: ★★ ★

posició dins de la placa:



1.2.4. Categoria de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic quatre estrelles

element: ★★ ★★

posició dins de la placa:



1.2.5. Color de la placa: bordeus

Color equivalent Pantone: 249 C



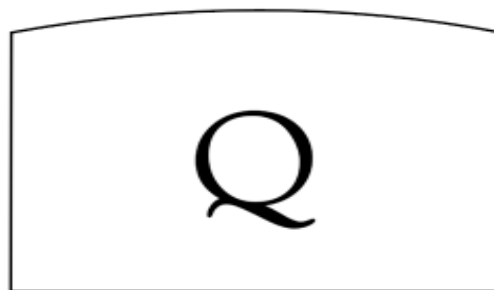
1.3. Element "nivell de qualitat". Tota "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra", pot contenir el distintiu "nivell de qualitat". El distintiu de "nivell de qualitat" i la seva forma i acabat dins la placa són els següents:

1.3.1. Nivell de qualitat

element:



posició dins de la placa:



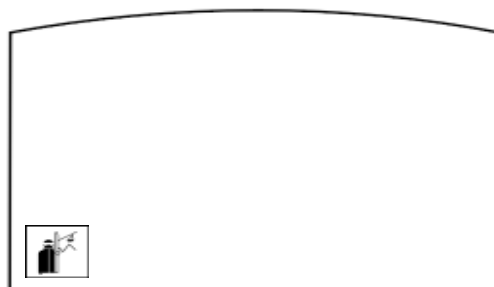
1.4. Element "Segell d'especialitat o diferenciació". Tota "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" pot contenir elements de "Segell d'especialització o diferenciació" denominats "Segells especials". El possible element "Segell especial" i la seva forma dins la placa són els següents:

1.4.1. Segell especial d'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic a peu de pistes

element:

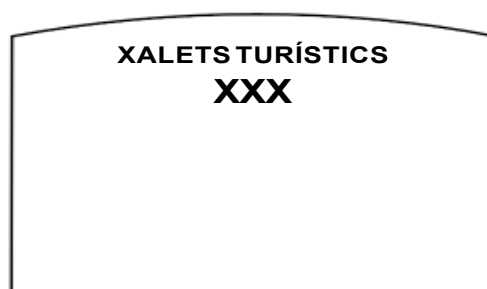


posició dins de la placa:



1.5. La forma en què s'ha d'indicar el nom de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic per al qual s'autoritza la utilització de la "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" o "Placa de classificació dels xalets turístics d'Andorra" és la següent:

element: **XALETS TURÍSTICS** posició dins de la placa:
XXX



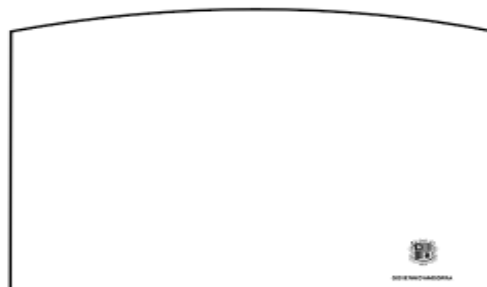
1.6. Tipografia de la "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra". Tota la tipografia de la "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" ha de ser amb el tipus de lletra Helvètica Medium per al nom de l'establiment.

1.7. Totes les modalitats de "Placa de classificació dels establiments de lloguer de xalets d'allotjament turístic d'Andorra" incorporen a la part inferior dreta l'escut d'Andorra com a garantia de control.

element: posició dins de la placa:



GOVERN D'ANDORRA



2. Les aplicacions gràfiques derivades de la forma descrita en aquest annex també han de ser considerades formes oficials del segell.

3. Exemple de la placa de classificació de l'establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic XXX de 3 estrelles, amb el nivell de qualitat i el segell especial d'"establiment de lloguer de xalets d'allotjament turístic a peu de pistes".

