

## XEDAPEN OROKORRAK

### EKONOMIAREN GARAPEN ETA LEHIAKORTASUN SAILA

## 719

*6/2015 DEKRETUA, urtarrilaren 27koa, hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duen Dekretua bigarren aldiz eta Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzeko Dekretua hirugarrenez aldatzen dituen.*

Hotel-establezimenduen antolaketa ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretua egon da orain arte indarrean. Dekretu horren arabera, hotel-establezimenduen sailkapena egitura arkitektonikoaren eta hainbat betekizun teknikoen arabera egiten da, bezeroari ematen zaion zerbitzuaren kalitateari garrantzi txikiagoa emanez, nahiz eta bidaiariek gauza horiek asko baloratzen dituzten.

Maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretua apirilaren 16ko 201/2013 Dekretuaren bidez aldatu zen lehen aldiz, eta, aldaketa horren bidez, Turismoa antolatzeko martxoaren 16ko 6/1994 Legean jasotzen den erantzukizunpeko adierazpenaren araubidea ezarri zen; horrez gain, beste aldaketa zehatz batzuk ere egin ziren, erantzukizun zibileko aseguruaren, dispentsa-araudiaren eta erre-serben gaineko araudiaren inguruan, nagusiki. Arau honen bidez, bigarren aldaketa bat egiten da, zeinek eragiten baitie batik bat dispentsen araudiari eta kategoria eta taldea aldatzeari.

Turismoa antolatzen duen martxoaren 16ko 6/1994 Legearen 28 ter artikulua dispentsa-araubidea ezartzen du turismo-ostatueterako; hain zuzen ere, haren 3. paragrafoan jasota dago beste faktore konpentsatzaile batzuk aintzat hartuta orekatuko direla dispentsak, esaterako, dagokien taldea eta kategoriaren arabera dagozkien zerbitzuez gain, zerbitzu osagarriak edo baldintza gehigarriak eskaintzea. Sektoreko Legea garatzeko, eskatutako baldintzak betetzerakoan izandako gabeziak konpentsatzen dituzten faktoreak zehazten dira Dekretu honetan. 13. artikuluari egiten zaion aldaketaren bidez, 3. eranskina eransten zaio maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuari. Eranskin horrek faktore konpentsatzaileen zerrenda jasotzen du, establezimenduak izan nahi duen kategoriaren arabera izan behar dituen zerbitzu osagarrien gutxieneko portzentaje bat ezarriz, betiere 6/1994 Legearen 16.2 artikuluan ezarritakoaren arabera; neurri hori bideratuta dago zerbitzuen eskaintza osagarriak garatzera eta kalitatezko eskaintza handitzera.

Dispentsen mugak ere zehazten dira, 2. eranskinean hain zuzen ere; hau da, dispentsa-baldintzak zehazten dira establezimendu guztientzat oro har, eta, zehazki, 40 plaza edo gutxiago dituzten hotelentzako.

Era berean, zehazki jasotzen da dispentsa zuzena egingo dela zonako arkitektura tradizionalari jarraituz egiaztatutako balio arkitektoniko apartekoa duten eraikinetan eta eraikin birgaituetan jarritako establezimenduetan. Establezimendu horietarako dispentsa zehazten da, baina, hotel-establezimenduari faktore konpentsatzaile batzuk betetzea eskatzen zaio, betiere duen kategoriaren araberrako baremo bat ezarrita. Irizpide hori bera erabiltzen da jakineko kalitate-maila bat izatearen ziurtagiriak aurkezten dituzten establezimenduei dispentsa emateko, betiere faktore konpentsatzaile batzuk bete ondoren, duen kategoriaren araberrako baremo zehatz baten bidez. Bi kasuetan ere, turismo-eskaintzaren kalitatea hobetzea da helburu.

Era berean, martxoaren 16ko 6/1994 Legearen 8. artikuluen 5. paragrafoan ezarritakoa garatzeko, berariaz arautzen da, duen garrantzia ikusita, adierazitako baldintzak aldatzen diren kasuetan jarraitu behar den prozedura, baldin eta horrek kategoria eta taldea aldatzea badakar.

Dekretu honek bigarren mailako beste aldaketa batzuk ere jasotzen ditu, esaterako tituluen eta kapituluaren izendapenetan eta bezeroaren eta Turismo Administrazioaren aurrean enpresaren kudeaketaren erantzukizuna beregain hartuko duen pertsona bat izendatzean; era berean, sailkapenari eusteko klausula bat ezartzen da, betiere establezimenduaren kategoriaren baldintzak betetzen diren heinean.

Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo arloko Enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzen dituen irailaren 2ko 199/2003 Dekretua bi aldiz aldatu da: lehenengoan, Erregistroaren osaera eta edukia aldatzeko (6. artikulua), eta, bigarrenean, apirilaren 23ko 7/2012 Legeak Turismoa antolatzeko martxoaren 16ko 6/1994 Legean egindako aldaketara egokitzeko. Dekretu honek, xedapen gehigarri baten bidez, beste aldaketa bat sartzen du, turismo-enpresa guztiei eragiten diena, ez hotel-establezimenduei soilik. Turismo-enpresek establezimenduaren publizitatea egiten dutenean euren identifikazio-zenbakia jartzea da aldaketa horren helburua; horrela, batetik, bezeroari gardentasuna eta segurtasuna bermatzen zaio erabiltzen dituen zerbitzuetan, eta, bestetik, eskaintzen diren zerbitzu guztien informazio zehatza, objektiboa eta osoa izateko eskubidea bermatzen da.

6/1994 Legearen xedeak eta helburuak ziurtatzeko hartzen dira neurriok, besteak beste, turismo-eskaintzaren kalitatea hobetzeko, zerbitzu osagarrien eskaintza garatzeko eta turismo-bezeroari babesa emateko.

Horrenbestez, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin bat etorritz, Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasuneko sailburuak proposatuta eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2015eko urtarrilaren 27an egindako bileran gaia eztabaidatu eta onartu ondoren, honako hau

#### XEDATZEN DUT:

Lehenengo artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuaren II kapituluaren izena aldatzea, zein honela idatzita geratzen baita: «Prozedura eta jarduera gauzatzea».

Bigarren artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuaren 13. artikuluari beste idazketa bat ematen zaio, eta honela idatzita geratzen da:

«13. artikulua.– Dispentsa.

1.– Turismo-arloko eskumena esleituta duen sailak, dauden zirkunstantzia guztiak aztertuta eta aurretiko txosten teknikoa egin ostean, establezimenduaren titularrak hala eskatuta, eta salbuespen gisa, dispentsa eman ahal izango dio establezimendu jakin bati, arrazoituta, Dekretu honen III. kapituluaren ezarritako gutxieneko betekizun edo baldintzen bati edo batzuei dagokienez, salbu eta ez-betetze horrek emandako zerbitzuen kalitatea nabarmen murriztea eragiten badu, edo horren ondorioz nahasketa sor badaiteke establezimenduaren sailkapenaren inguruan.

2.– Arkitektura-balio berezi egiaztatua duten eraikinetan, hirigune historikoetako eraikin birgaituetan edo eskualdeko edo inguruko arkitektura tradizionalari jarraitzen dioten eraikin birgaituetan kokatutako establezimenduen egoerak hartuko dira kontuan ez-betetzeen dispentsa emateko, aginduzko neurriei lotutakoak bereziki, baldin eta egiaztatzen bada muga arkitektonikoak, urbanistikoak edota sektoreko araudiaren ondorioz sortutakoak direla. Era berean, nazioarteko ospe aitortua eta kalitate egiaztatua duten hotel-kate edo -sare batera elkartutako establezimenduak egindako ez-betetzeen dispentsa eman ahalko da, baldin eta hotel-katearen aldetik berrikusteak, kontrolak eta aldian aldiko ikuskapenak izaten badituzte beren kategoriari eta zerbitzuei dago-

kienez, horietan maila handiko onarpena lortu eta lorpen hori Turismo Administrazioaren aurrean egiaztatzen badute.

3.– Aurreko paragrafoan aipatu ez diren gainerako establezimenduetan, gutxieneko baldintza edo betekizunen bat ez betetzearen dispentsa ere eman ahalko da, 2. eranskinean ezarritakoaren arabera.

4.– Aurreko bi paragrafoetan aipatutako ez-betetzeetatik sortutako gabeziak ondoren zehazten den baremoaren arabera konpentsatuko dira, betiere kategoría aintzat hartuta, 3. eranskinean xehetasunez jasotzen diren zerbitzu edo faktoreekin, eta, horiek dagokien kategorian eskatzen diren zerbitzuen aldean hobeak izan beharko dute.

Kategoria:	gutxieneko portzentajea
1 izar:	% 10
2 izar:	% 20
3 izar:	% 40
4 izar:	% 60
5 izar:	% 90

3. eranskinean jasotzen diren faktore guztiei buruzkoak dira portzentajeak.

5.– Hala ere, dispentsa-neurria eraikinaren segurtasunari eragin diezaioketen instalazioen, zerbitzuen edo elementuen gainekoa denean, beraren segurtasuna bermatuko duten beste irtenbide alternatibo batzuk hartu beharko dira, eta manuz onirizpen teknikoan, ikusketan eta proiektuaren txostenean esku hartzen duten entitateek hala jasoaraziko dute, baldin eta proiektuaren berezitasunak direla-eta hori egin beharra teknikoki eta agiriei dagokienez justifikatua dagoela uste badute. Turismo Administrazioari bidaltzen zaion dokumentazioan, berariaz adieraziko da establezimenduak indarrean dagoen araudiaren araberrako segurtasun-baldintzak eta suteen aurkako babes-neurriak betetzen dituela.

6.– Turismo-arloan eskumena duen organoaren dispentsa eskatu beharko da, eta lortu, turismo-ostatuaren jarduera gauzatzen dela adierazten duen erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu aurretik, betiere arau honen hirugarren xedapen gehigarrian ezarritako lekuetan eskuragarri dagoen eredu ofizialari jarraikiz. Dispentsa hori justifikatuko duten dokumentuak erantsi beharko zaizkio dispentsa-eskabideari.

7.– Eskabidean, zehaztu beharko da zer betekizun dela-eta eskatzen den dispentsa, eta baita dispentsa eskatzeko arrazoiak eta ez-betetzea balioestea ahalbidetzen duten instalazioei, zerbitzuei eta giten diren hobekuntzei buruzko informazioa ere.

8.– Turismo-arloan eskumena duen organoak hiru hilabeteko epean ebatzi eta jakinarazi beharko du dispentsari buruzko ebazpena.

9.– Horretarako ezarritako epean turismo-arloan eskumena duen organoak ez badu esanbidezko ebazpena jakinarazten, interesdunek ulertu behar dute beren dispentsa-eskaerak administrazio-isiltasunaren bidez baietsi direla.

10.– Dispentsa emateak faktore konpentsatzaileak mantentzea ekarriko du, eta, orokorrean, dispentsa emateko aintzat hartutako baldintzak mantentzea; baldintza horiek aldatu behar badira, berriro eskatu beharko da dispentsa.»

Hirugarren artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuaren 15. artikulua 1. paragrafoa aldatu da, eta honela idatzita geratzen da:

«1.– 9.1.f) artikuluan ezarritakoaren arabera, establezimenduaren titularrak pertsona bat izendatuko du, bere legezko ordezkariak gain, enpresaren kudeaketa beregain har dezan bezeroen eta turismo-alorrean eskumena duen sailaren aurrean; pertsona bakarra izan daiteke bi ardura horiek beregain hartuko dituenena.»

Laugarren artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuari V bis kapituluak gehituko zaio. Hona hemen kapitulu berri horren testua:

«V bis kapituluak.

#### KATEGORIA ALDATZEA ETA TALDEA ALDATZEA

41. artikulua.– Goragoko kategoria batera aldatzea.

1.– Goragoko kategoriara aldatzea nahi duten hotel-establezimenduek igo nahi duteneko kategoriarako ezarritako baldintzak bete beharko dituzte, Dekretu honen 12.1 artikuluan aipatzen diren funtsezko aldaketak eginda. Aldaketa horiek egin eta gero, dagokion kategoriarako ezarritako baldintzak betetzen dituztela adierazten duen erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu beharko dute Turismo Administrazioaren aurrean.

2.– 1. paragrafoan ezarritakoa gorabehera, 13. artikuluko 2. paragrafoan aipatzen diren hotel-establezimenduek dagokien kategoria baino goragoko kategorian sailkatzeko eskatzen diren baldintza baten edo batzuen dispensa eskatu ahal dute, idatziz eta talde bakoitzaren barnean, artikulua honetan ezartzen den ohiz kanpoko dispensa-sistemaren arabera. Kasu horretan, erantzukizunpeko adierazpena aurkeztu aurretik, dispensa-eskaria aurkeztu beharko dute. Kategoriaz aldatzeko dispensa-eskabideari adierazpen bat erantsiko zaio, non adieraziko diren establezimenduak betetzen ez dituen baldintzak eta hori konpentsatzeko ematen edo emango dituen zerbitzuak, betiere aintzat hartuta 13. artikulua 2. paragrafoan ezarritako baremoa; adierazpen horretan esandakoa egiaztatzen duten agiriak erantsi ahalko zaizkio adierazpenari.

3.– Artikulu honetan ezartzen den dispensa behin bakarrik eman ahalko zaio establezimendu bati eta beharrezkoa izango da hotel-establezimendu horrek dagokion eraikina eta instalazioak kontserbazio- eta funtzionamendu- egoera onenean izatea.

4.– Dispensa-eskabidea jaso ondoren, 13. artikuluko 6., 7., 8. eta 9. paragrafoetan aurreikusitako baldintzetan eta ondorioekin jardungo da.

42. artikulua.– Taldez aldatzea: 2. taldetik (ostatu) 1. taldera (hotel).

1.– Hotelen taldera aldatu nahi duten ostatuek 1. taldeari ezarritako baldintzak bete beharko dituzte, osotasunean hartuta, hau da, ostatuak bere sarrera, igogailu eta eskailerak izan beharko ditu, eta nahi duten hotel-taldeko kategoriara aldatzeko ezarritako gutxieneko baldintzak bete.

2.– Sartu nahi duten 1. taldeko kategoria ez da izango ostatu-taldean duten kategoria baino goragokoa.

3.– Artikulu honetako 1. paragrafoan ezarritakoa betetzen duten ostatuek erantzukizunpeko adierazpen bat aurkeztuko dute, non zehazten den zein taldetan eta kategoriatan sartu nahi duten.

4.– Artikulu honetan zehazten den talde-aldaketa egitea nahi duten hotel-establezimenduek beren eraikina eta instalazioak kontserbazio- eta funtzionamendu-egoera onenean izan beharko dituzte.

Bosgarren artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuaren 41. artikulua 43. artikulua izatera pasatzen da.

Seigarren artikulua.– Hotel-establezimenduen antolamendua ezartzen duen maiatzaren 29ko 102/2001 Dekretuan 2. eranskina eta 3. eranskina sartzen dira. Eranskin horiek Dekretu honen eranskinean jasota daude.

#### XEDAPEN GEHIGARRIA

Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo arloko Enpresen Erregistroaren antolamendua eta funtzionamendua arautzen dituen irailaren 2ko 199/2003 Dekretuan 5 bis artikulua sartzen da, zeinaren testua honako hau baita:

«5 bis artikulua.– Identifikazio-zenbakia jartzeko betebeharra.

Eskaintzen dituzten zerbitzuen publizitateari dagokionez enpresek eta turismo-establezimenduek dituzten gainerako betebeharren osagarri modura, Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo arloko Enpresen Erregistroan duten identifikazio-zenbakia jarri beharko dute beren negozioa iragartzeko erabiltzen duten publizitate-mota guztietan, egiten duten faktura edo dokumentuetan, leku-erreserba egiteko ezartzen duten edozein bitarteko, sistema, bide edo formula erabiltzen dutela ere».

#### LEHENENGO XEDAPEN IRAGANKORRA

Dekretu hau indarrean sartzean ebatzi gabe dauden dispentsa-eskabideak eskaera egitean indarrean dauden xedapenetan ezarritakoaren arabera izapidetu eta ebatziko dira.

#### BIGARREN XEDAPEN IRAGANKORRA

Xedapen gehigarrian ezarritakoa Dekretu hau argitaratu eta hilabetera jarriko da indarrean.

#### AZKEN XEDAPENETATIK LEHENENGOA

Turismo-arloan eskumena duen saileko titularrari baimena ematen zaio honako Dekretu hau garatzeko eta betearazteko eman behar diren xedapen guztiak eman ditzan.

#### AZKEN XEDAPENETATIK BIGARRENA

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean sartuko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2015eko urtarrilaren 27an.

Lehendakaria,  
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasuneko sailburua,  
MARÍA ARANZAZU TAPIA OTAEGUI.

## ERANSKINA, URTARRILAREN 27KO 6/2015 DEKRETUARENA.

## «2. ERANSKINA

## 13.3.– ARTIKULUAN AIPATZEN DIREN ESTABLEZIMENDUEI DISPENTSA EMAN AHAL IZATEKO BALDINTZAK.

## 1.– Establezimendu guztientzat:

- Eskaileraren zabalera: gehienez ere % 10 (\*) txikiagoa.
- Korridorearen zabalera: gehienez ere % 10 (\*) txikiagoa.
- Aretoen eta jangelen azalera: oro har, behar den azalera baino gehienez ere % 5 txikiagoa.
- Banako gelak izatea.
- Gelen azalera: oro har, behar den azalera baino gehienez ere % 5 txikiagoa.
- Bainugelen azalera: oro har, gela bikoitzetan gehienez ere % 15 txikiagoa, eta banako geletan gehienez ere % 10 txikiagoa.
- Txapitularik ez duten gelen altuera: gehienez ere % 4 txikiagoa.
- Aireztapen-zuloaren azalera: oro har, gehienez ere % 20 txikiagoa.

(\*) irteera eta korridoreen zabalera txikitu ahalko da, hori egiteak indarrean dagoen araudiaren arabera ez badio eragiten ebakuazio-irteeren zabalera kalkulatzeko.

## 2.– 40 plaza edo hori baino gutxiago dituzten hotelentzako:

- Zerbitzuko sarrera.
- Zerbitzuko eskailera.
- Karga-jasogailua.
- Langileentzako instalazioak, sexuaren arabera bereiziak. Dena dela, gutxienez aldagela bat izan beharko du, eta zaindu beharko da bi sexuek banaka erabili dezaten».

## «3. ERANSKINA

## ZERBITZU EDO FAKTORE KONPENTSATZAILEEN ZERRENDA

Oharra: A taldea. Azpiegiturekin zerikusia duten faktoreak dira.

B taldea. Zerbitzuekin zerikusia duten faktoreak dira.

## KOKAPENA

1.– Erdigunean kokatua.

2.– Toki lasai batean kokatua, eragozpen akustikoetatik urrun (ibili handiko errepidea, trenbidea, aireportua, lantegiak, eta abar).

3.– Edertasun naturala duen ingurune batean kokatua (naturatik oso hurbil) edo toki pribilegiatu batean: itsasertzean, mendian, basoan eta abar.

## ESTABLEZIMENDUA

## A TALDEA

1.– Hotel-jarduera eraikin independente batean gauzatzen da.

2.– Harrera-lekua eremu bereizi edo funtzionalki independente batean kokatua dago.

3.– telebista-areto lasaia, eragozpen akustikorik gabea.

4.– Interneteko wifia doan, eremu komunetan.

5.– Irakurgela, idazketa-gela edota liburutegi erosoak, zaratarik gabea eta tenperatura egokia duena.

6.– Hitzaldi-aretoa edo taldean lan egiteko gela, azpiegitura egokia duena (pantaila, kanoi, interneteko konexioa etab.).

7.– Establezimenduan, seinaleztapen pertsonalizatua, zaindua, argia eta ikuserraza.

8.– Ingurumen-ziurtagiria.

9.– Web orriaren sarrerako orria errealak eta eguneratua, eleanitza, gelak erreserbatzeko online sistema, kokapen-mapa eta bezeroak sartzeko eta iruzkinak online egiteko aukera.

10.– Gela artean eta establezimenduko beste gelekiko soinugabetze hobea ezina (jatetxean, tabernan, bilera-gelan, telebista-aretoan, sukaldean eta abar).

11.– Jatetxea eta taberna-kafetegia bereizitak.

12.– Kalitatearen kudeaketaren ziurtagiria, ISO arauen arabera.

13.– Jolasgunea kanpoan.

14.– Lorategiak eta parkeak eremu komunetan, txukunak, ongi apainduak eta kontserbazio-egoera onean, eta eskaileretatik eta bideetatik iristeko moduan.

15.– Terraza egokitua, urte osoan erabili ahal izateko moduan.

16.– Terrazak.

- 17.– Establezimenduan aparkalekua.
  - 18.– Autobusek aparkatzeko lekua duen aparkalekua.
  - 19.– Aparkalekura iristeko igogailua.
  - 20.– Establezimenduan igerileku klimatizatua.
  - 21.– Establezimenduan bezeroek erabiltzeko igerilekua.
  - 22.– Jacuzzi establezimenduan.
  - 23.– Sauna establezimenduan.
  - 24.– Masaje-gelak eta horiei dagokien zerbitzua.
  - 25.– Spa, talasoterapia edo bainuetxea establezimenduan.
  - 26.– Gimnasioa establezimenduan.
  - 27.– Jolas-aretoa, jolasak dituen bezeroen eskura.
  - 28.– Kanpoko eremu guztietako argiztapena.
  - 29.– Kanpoko eremuak ondo hornituak, atsedena hartzeko eta erlaxatzen laguntzeko.
  - 30.– Energia optimizatzea (energia berriztagarrien erabilpena –eguzki-panelak–).
  - 31.– Energia aurrezteko Led bonbillak, kontsumo txikikoak.
  - 32.– Mugigarritasun urritua duten pertsonentzako gela irisgarriak eta egokituak.
  - 33.– Lore naturalak erabiltzea elementu apaingarri modura, baita usainak eta perfumeak ere.
  - 34.– Zona bateratuak girotzea.
  - 35.– Orientazio bisuala, entzunezkoa eta ukimenezkoa eremu bateratuetan.
  - 36.– Irisgarritasun-zigilu berdea, Euskadiko turismo-irisgarritasunarena.
- B TALDEA
- 37.– Harrera-lekuko langileak izatea, 24 orduko zerbitzua emateko.
  - 38.– Eguneko egunkariak, nazioarteko prentsa eta gaurkotasun-aldizkariak.
  - 39.– Garbitegi- (ostatuetan, soilik), plantxa- eta tindategi-zerbitzua establezimenduan, edo zerbitzu hitzartuak.
  - 40.– Aparkaleku-zerbitzua.
  - 41.– Ekipaje-zerbitzua.
  - 42.– Harrera-lekuan eta tabernan eta jatetxean langile eleaniztunak.
  - 43.– Sarrera-salmenta edo sarrerak saltzeko zerbitzua harrera-lekuan.
  - 44.– Autoak alokatzeko zerbitzua.
  - 45.– Tokiko eta eskualdeko informazio turistikoa emateko zerbitzua, txangoei, esperientziei, baliabide turistikoiei eta mendi-ibilaldiak egiteko zirkuituei buruzko informazio-zerbitzua, bezeroei



aholkuak emateko horien zailtasunaren, iraupenaren, eraman beharreko jantzien eta abarren inguruan.

46.– Bizikletak alokatzeko zerbitzua.

47.– Informazio-zerbitzua, eta turismo-gidariekin, mendi-gidariekin eta turismo-zerbitzuak emateko enpresekin harremanak.

48.– Meteorologiaren eta garraio publikoaren inguruko informazio-zerbitzua.

49.– Kexak kudeatzeko sistema (onarpena, ebaluazioa eta erantzuna).

50.– Bezeroak ebaluatzeko sistema (zerbitzuen kalitatearen gainean, ahuldadeen analisisian eta hobekuntzak egitearen inguruan bezeroek emandako iritzia jasotzeko eta informazioa ebaluatzeko zerbitzu aktiboa).

51.– Bezeroak iristen direnean euren geletara laguntzea.

52.– Telefonoa, fotokopiagailuak, ordenagailua eta inprimagailua izatea bezeroen eskura, establezimenduaren kortesiaz.

53.– Kreditu- zein zordunketa-txartel bidezko ordainketa.

54.– Bezeroei hoteleko jabearen edo haren ordezkariaren arreta pertsonalizatua ematea, iristen direnetik hotela uzten duten unera arte.

55.– Establezimenduan garbiketa ezin hobea izatea.

56.– Hondakin organikoak bertan tratatzea.

57.– Establezimenduak garraio-zerbitzu propioa –transferra– izatea.

58.– Zaindaritza-zerbitzua.

59.– Zeinu-bidezko hizkuntza menderatzen duen pertsonaren bat izatea establezimenduan.

60.– Bezero-motak aintzat hartuta, honako espezialitate hauen arabera eskaintza izatea: ongizatea, osasuna, lasaitasuna eta natura, gastronomia, enologia, kirol-praktikak (surf, txirrindularitza, mendizaletasuna, mendiko ibilaldiak eta abar); kultura, familian egotea, mintegiak, eta abar.

## GELAK

Zarata.

## A TALDEA

1.– Ostatu-eremua, bera, ondo isolatuta dago: gelen arteko tabikeak, ate isofonikoak edo zarata gutxitzen dutenak, eta moketa igarotze-eremuetan.

2.– Kanalizazioen, igogailuen eta eskaileren, baita kanpoko beste zarata batzuen intsonorizazioa ere (leiho bikoitzak edo derrigorrez kristala jarri beharra).

3.– Ezteiak, banketeak eta hainbat ospakizun direla-eta sortutako eragozpen akustikoen kontrola.

Komunikazioak.

## A TALDEA

1.– Wifi doan.

2.– 32 hazbete baino gehiagoko pantaila lauko telebista digitala.

3.– Interneteko sarbidea (ostatu-taldean).

#### B TALDEA

4.– Iratzargailu-zerbitzua

Altzariak.

#### A TALDEA

1.– Kutxa gotorra gela guztietan.

2.– Banako klimatizazioa gelan.

3.– Ohetik kontrola daitekeen argiztapena.

4.– Edaritegia.

5.– Gaur egungo koltxoiak, atsedena errazten dutenak, 18 cm-koak.

6.– Laneko mahaia eta aulkia, eta zuzeneko argia.

7.– Gorputz osoko ispilua.

#### B TALDEA

8.– Gutxienez bi burko bezeroko gela bakoitzean (4 burko gela bikoitzetan).

9.– Arropa lisatzekoa gelan.

10.– Koltxoi-babesgarri higienikoak (garbigarria, transpiragarria, kotoizkoa edo sintetikoa, aka-roen aurkakoa, behealdetik irekia).

11.– Koltxoien garbiketa berezia, bi urtetik behin (prozedura-ziurtagiria).

#### BAINUAK.

#### A TALDEA

1.– Dutxa eta bainuontzia bereizita dituen bainugela.

2.– Manpara bainuontzian zein dutxan.

3.– Eskuoihalak eskegitzeko beroa.

4.– Gelako bainugelan, hidromasajeko zutabea dutxan edo hidromasajeko bainuontzia, kontrol akustikoa duena.

#### B TALDEA

5.– Handiagotze-ispilua, malgua.

6.– Lurrenaren aurkako sistema duen ispilua.

7.– Ile-lehorgailua, gutxienez 1.800 w.–ko potentzia duena.

8.– Ongietorria emateko produktuak: eskuetarako eta dutxarako xaboia.

9.– Ongietorria emateko produktuak: hortzetako eskuila, hortzetako pasta, musuzapiak, bizarra kentzeko tresnak, higiene intimoko produktuak, joste-kaxa, manikura-kaxa, oinetakoak garbitzeko esponja.

10.– Bainu-txabusina eta zapatilak.

11.– Zoru ez labaingarria dutxatan eta bainuontzietan.

12.– Baskulak.

13.– Felpa gutxienez 400 gramokoa.

Beste zerbitzu batzuk.

#### A TALDEA

1.– Entxufe-multzoa gailuak kargatzeko.

2.– Egongeladun gela bikoitzak izatea.

3.– Familientzako gela komunikatuak izatea.

#### B TALDEA

4.– Idazteko tresnak eta ohar-bloka.

5.– Gidaliburuak, mapak, arte eta turismoari buruzko aldizkariak, eta informazio orokorra.

6.– Usain gozoa izatea gelan.

7.– Tea, kafea eta abar eskaintzea, establezimenduaren kortesiaz.

JANTOKI-ZERBITZUA: jatetxea, baldin eta zerbitzurik badu.

#### A TALDEA

1.– Erosoa, neurrizko hondo-musika eta argiztapen egokia dituen.

2.– Mahaiak ondo jartzeak mahaikideen intimitatea babesten du.

3.– Klimatizatua.

4.– Zarata aztoratzailerik gabea.

#### B TALDEA

5.– Jantoki-zerbitzua, bazkaltzeko zein afaltzeko gutxienez 2,5 orduko ordutegia dituen.

6.– Astean 7 egunetan irekita dagoen jantokia.

7.– Gutxienez 50 lagunentzako banketea prestatzeko aukera.

8.– Jatekoa gelara eramateko eskaintza, 22:00ak arte (room service).

9.– Jatekoa gelara eramateko eskaintza, 24 ordutan (room service).

10.– Afari hotza, berandu heltzen direnentzako.

11.– Hiru plater aukeran eskaintzen dituen menua, edo karta, edo buffeta.

12.– Sukaldaritza dietetikoa (dietista edo nutrizionista).

13.– Sasoiko karta.

14.– Herrialdeko sukaldaritza (gehienez zonaldeko, eskualdeko edo lurraldeko sukaldaritza-espezialitateez osaturiko karta; erabilitako produktuak, gehienak, ingurukoak dira).

15.– Menu bereziak (zeliakoentzat, haurrentzat, begetarianoentzat, sodio gutxi dutenak, dieta bigunak, eta abar).

16.– Kirola egiten dutenen beharretara egokitutako janaria.

17.– Janari-saskia prestatzea, aurreko egunean eskatzen bada (pic-nic).

18.– Arreta pertsonalizatua eta profesionala ematea bezeroei, euren beharretara egokitua.

19.– Jatetxearen karta bisualki egokitua eta braillean.

20.– Langileak uniformedunak.

21.– Afarian, mahaiak lora naturalez eta kandelaz apainduta.

TABERNA ETA KAFETEGIA (Zerbitzurik baldin badago).

#### A TALDEA

1.– Zarata aztoratzailerik gabea.

#### B TALDEA

2.– Edariak gelara eramateko eskaintza 16 ordutan (room service).

3.– Edariak gelara eramateko eskaintza 24 ordutan (room service).

4.– Plater eta plater konbinatuen karta, baita ardoena eta edariena ere.

5.– Arreta pertsonalizatua, profesionala, arretatsua eta bezeroen beharretara egokitua.

6.– Mokadu-zerbitzua (sandwichak, ogitartekoak) edo plater errazak gelara eramateko zerbitzua (room service).

7.– Kafetegiaren karta bisualki egokitua eta baita braillean ere.

GOSARIAK (Zerbitzurik baldin badu).

#### A TALDEA

1.– Mahaiak ondo jartzeak mahaikideen intimitatea babesten du.

#### B TALDEA

2.– Gutxienez 3 orduko zerbitzua eguneroko gosaria emateko, astean zehar goizeko 07:00etan hasita.

3.– Pertsona goiztiarrentzat gosaria goizeko 05:00etatik 07:00etara, aurretik eskatzen bada.

4.– Gosaria geletara eramateko zerbitzua (room service).

5.– Bereziki energia emateko pentsatutako gosaria (zerealak, arrautzak, gazta, eta abar).

6.– Arreta pertsonalizatua, profesionala, arretatsua eta bezeroen beharretara egokitua.

- 7.– Produktuen kalitatea lehenetsiko duten gosariak, eusko label eta hurbileko produktuak.
- 8.– Dieta bereziak, tolerantziarik eza, pertsona zeliako eta abarren beharrak aintzat hartuta prestatutako gosariak.
- 9.– Janari beroak gosarietan.
- 10.– Honako hauek dituen gosaria: une horretan bertan egindako zuku naturalak, gutxienez 3 aukera; 3 ogi-aukera; 3 esne-aukera; 3 zereal-aukera; urdaitegiko 5 produktu-aukera; 5 gazta-aukera; 5 fruta-aukera; 4 opil-aukera; 5 te-aukera; egindako txokolatea».