



Govern d'Andorra

Presentació

Reglament

Classificació modalitat hotelera

Andorra la Vella, 25 de juliol del 2018

Introducció

La Llei 16/2017, del 13 de juliol, general de l'allotjament turístic es va publicar al BOPA el 2 d'agost del 2017, i va entrar en vigor l'endemà.

El Ministeri de Turisme presenta avui el Reglament regulador de la classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera.

S'ha utilitzat com a referència la classificació europea HSU, i s'ha treballat amb totes les associacions del sector.

- ✓ Modalitat hotelera, 4 grups:
 1. Hotels
 2. Aparthotels
 3. Hostals o residències
 4. Pensions

Nombre de llits i establiments coberts amb els nous reglaments aprovats

Nombre de llits i d'establiments per Modalitat (31-12-17)					
Modalitat	Grup	Llits	% Llits	Establiments	% establiments
HUT	HUT	11.966	26,2%	73	22,0%
	Subtotal	11.966	26,2%	73	22,0%
Hotelera	Hotels	27.874	61,0%	171	51,5%
	Aparthotels	2.603	5,7%	20	6,0%
	Hostals o residències	380	0,8%	11	3,3%
	Pensions	240	0,5%	6	1,8%
	Subtotal	31.097	68,0%	208	62,7%
Apartaments turístics	Apartaments turístics	2.002	4,4%	27	8,1%
	Subtotal	2.002	4,4%	27	8,1%
Rural	Cases Rurals	58	0,1%	6	1,8%
	Bordes Rurals	21	0,0%	2	0,6%
	Subtotal	79	0,2%	8	2,4%
Establiments complementaris	Xalets	65	0,1%	7	2,1%
	Albergs	153	0,3%	2	0,6%
	Cases de Colònies	112	0,2%	1	0,3%
	Refugis de muntanya	238	0,5%	6	1,8%
	Subtotal	568	1,2%	16	4,8%
	Total	45.712	100,0%	332	100,0%

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció primera. Modalitat hotelera

Article 1. Modalitat hotelera

Article 2. Requisits mínims per a la classificació dins de la modalitat hotelera

Article 3. Establiments comercials d'utilització pública

Article 4. Obligacions administratives

Secció segona. Classificació dels establiments del grup hotels

Article 5. Categories dels hotels

Article 6. Assignació de la categoria

Article 7. Classificació obligatòria

Article 8. Condicions de classificació

Article 9. Categoria d'una estrella

Article 10. Categoria de dos estrelles

Article 11. Categoria de tres estrelles

Article 12. Categoria de quatre estrelles

Article 13. Categoria de cinc estrelles

Article 14. Àrees d'avaluació

Article 15. Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció tercera. Classificació dels establiments del grup apart-hotels

Article 16. Categories dels apart-hotels

Article 17. Assignació de la categoria

Article 18. Classificació obligatòria

Article 19. Condicions de classificació

Article 20. Categoria d'una estrella

Article 21. Categoria de dos estrelles

Article 22. Categoria de tres estrelles

Article 23. Categoria de quatre estrelles

Article 24. Categoria de cinc estrelles

Article 25. Àrees d'avaluació

Article 26. Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció quarta. Classificació dels establiments del grup hostals o residències

Article 27. Categoria dels hostals o residències

Article 28. Assignació de la categoria

Article 29. Classificació obligatòria

Article 30. Condicions de classificació

Article 31. Categoria

Article 32. Àrees d'avaluació

Article 33. Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció cinquena. Classificació dels establiments del grup pensions

Article 34. Categoria de les pensions

Article 35. Assignació de la categoria

Article 36. Classificació obligatòria

Article 37. Condicions de classificació

Article 38. Categoria

Article 39. Àrees d'avaluació

Article 40. Requisits obligatoris i requisits voluntaris de puntuació variable

Secció sisena. Procediment d'aplicació de la ponderació de la reputació en línia

Article 41. Aplicació de la reputació en línia

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció setena. Superfície, capacitat i distribució de places dins les unitats d'allotjament

Article 42. Definicions generals de llit, sofà llit, llitera, llits fixos i llits supletoris

Article 43. Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup hotels

Article 44. Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup apart-hotels

Article 45. Superfície, capacitat i distribució de places dels establiments del grup hostals o residències i del grup pensions

Secció vuitena. Elements diferenciadors

Article 46. Elements diferenciadors

Secció novena. Placa de classificació oficial dels establiments hotelers d'Andorra

Article 47. Placa de classificació oficial dels establiments hotelers d'Andorra

Article 48. Ús de la placa

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol segon. Procediment per a l'obtenció de la placa de classificació

Article 49. Procediment per a l'obtenció de la placa de classificació

Article 50. Vies de recurs en cas de disconformitat amb el resultat d'una inspecció

Article 51. Modificació de classificació

Capítol tercer. Assegurances obligatòries

Article 52. Assegurances obligatòries

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Disposició transitòria.

Disposició derogatòria primera.

Queda derogat el Decret del 8-11-2000 pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei general de l'allotjament turístic per a la classificació dels hotels i per a la utilització del segell oficial de control i garantia "Placa de classificació dels hotels d'Andorra".

Disposició derogatòria segona.

Aparthotels.

Disposició derogatòria tercera.

Hostals o residències.

Disposició derogatòria quarta.

Pensions.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció primera. Modalitat hotelera

- Els establiments hotelers es distribueixen en quatre grups:
 1. Hotels
 2. Aparthotels
 3. Hostals o residències
 4. Pensions
- Han d'estar inscrits al Registre de Comerç.
- Tenen la consideració d'establiments oberts al públic, i estan situats en edificis constituïts en la seva totalitat per habitacions, estudis o apartaments.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Seccions segona, tercera, quarta i cinquena.

1. Requisits d'obligat compliment per cada àrea d'avaluació del grup corresponent.
2. Puntuació mínima que es determina per l'assoliment de diversos requisits voluntaris de puntuació variable
3. A la puntuació obtinguda se li aplica la ponderació de la reputació en línia per obtenir la puntuació final.

Grup	Hotels	<u>Aparthotels</u>	Hostals o residències	Pensions
Categories	De 1 a 5 estrelles	De 1 a 5 estrelles	Una única categoria	Una única categoria
Àrees d'avaluació:				
I. Instal·lacions	SI	SI	SI	SI
II. Equipament habitacions o apartaments	SI	SI	SI	SI
III. Servei	SI	SI	SI	SI
IV. Oci	SI	SI	NO	NO
V. Altres serveis / serveis complementaris	SI	SI	NO	NO
VI. Eines d'assegurament d'atenció al client	SI	SI	SI	SI
VII. Capacitat	NO	SI	NO	NO
VIII. Lliteres i zones de pas	NO	SI	NO	NO

Comparatiu 2000 – 2018 del nombre de requisits obligatoris i opcionals

En el cas dels hotels:

REGLAMENTS 2000					
	*	**	***	****	*****
ítems obligatoris	67	73	87	107	133
Ítems opcionals	111	105	91	71	45
TOTAL	178	178	178	178	178

REGLAMENTS 2018					
	*	**	***	****	*****
ítems obligatoris	101	103	134	176	210
Ítems opcionals	215	213	182	140	106
TOTAL	316	316	316	316	316



VARIACIÓ 2000 - 2018					
	*	**	***	****	*****
ítems obligatoris	51%	41%	54%	64%	58%
Ítems opcionals	94%	103%	100%	97%	136%
TOTAL	78%	78%	78%	78%	78%



REGLAMENT 2018					
	*	**	***	****	*****
Punts obligatoris	200	300	400	500	600
Màxim punts que es poden aconseguir	1498	1493	1392	1205	940
% punts obligatoris/ punts màxims	13%	20%	29%	41%	64%

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

HOTELS		1 estrella	2 estrelles	3 estrelles	4 estrelles	5 estrelles
Instal·lacions	Obligatoris	8	8	10	16	19
	Voluntaris	26	26	24	18	15
		34	34	34	34	34
Equipament habitacions	Obligatoris	50	51	61	76	93
	Voluntaris	73	72	62	47	30
		123	123	123	123	123
Servei	Obligatoris	38	39	58	79	92
	Voluntaris	87	86	67	46	33
		125	125	125	125	125
Oci	Obligatoris	0	0	0	0	0
	Voluntaris	17	17	17	17	17
		17	17	17	17	17
Altres serveis / serveis complementaris	Obligatoris	2	2	2	2	3
	Voluntaris	10	10	10	10	9
		12	12	12	12	12
Eines d'assegurament d'atenció al client	Obligatoris	3	3	3	3	3
	Voluntaris	2	2	2	2	2
		5	5	5	5	5

Exemple de requisits obligatoris i opcionals i punts atorgats

II. Equipament d'habitacions							
Netedat del bany	34	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0	0	0	0	0
Preservació / condició	35	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0	0
	36	100% de les habitacions amb lavabo, WC i banyera o dutxa	0	0	0	0	0
	37	50% dels banys tenen el WC en un espai independent	15	15	15	15	15
	38	La dutxa / banyera disposa de cortina.	0	0	0	0	0
	39	La dutxa / banyera disposa de mampara.	5	5	5	0	0
	40	Disposa de banyera o dutxa amb hidromassatge en un 20% de les habitacions totals de l'establiment	15	15	15	15	15

III. Servei							
Neteja habitació / canvi de llençols i tovalloles	158	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0	0	0	0	0
	159	Canvi de tovalloles diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	0	0	0	0	0
	160	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit a la sortida del client	0	0	0	0	0
	161	Canvi de roba de llit: cada 5 dies	0	0	0	0	0
	162	Canvi de roba de llit: cada 3 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	0	0	0	0
	163	Canvi de roba de llit: cada 2 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	0	0	0
	164	Canvi de roba de llit: diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	5	5	0

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Novetats més significatives en el cas dels hotels:

- Criteris per valorar el bon estat de netedat i de conservació
- Superfície mínima en m2 de l'habitació
- El 5% de les habitacions han de ser suites en el cas dels 5 estrelles
- Criteris per valorar el bon estat dels matalassos i el seu gruix
- WIFI obligatori en les àrees comunes a partir d'un 2 estrelles
- WIFI obligatori a les habitacions a partir d'un 3 estrelles
- S'introdueix l'opció per al client d'indicar que no vol canvi de tovalloles o de roba de llit, com a mesura mediambiental
- S'introdueixen criteris per valorar la possibilitat d'oferir menús o plats per a celíacs, vegans, vegetarians, etc.
- S'introdueixen criteris per millorar l'atenció al client (disposar d'una pàgina web és obligatori, així com tenir un sistema de gestió de queixes i reclamacions, etc.)
- Es prohibeixen les lliteres, excepte en els habitacions familiars, per a infants fins a 12 anys.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció sisena. Procediment d'aplicació de la ponderació de la reputació en línia

Als establiments de nova obertura no se'ls aplicarà cap ponderació de reputació en línia fins al cap d'un any a comptar de la data de la seva classificació.

En el cas que un establiment degudament classificat no tingui valoració de la reputació en línia, no s'hi aplica cap ponderació.

Índex de reputació (IR)	Ponderació a aplicar
$96 \leq IR$	+10%
$92 \leq IR < 96$	+8%
$88 \leq IR < 92$	+6%
$84 \leq IR < 88$	+4%
$80 \leq IR < 84$	0%
$76 \leq IR < 80$	-10%
$72 \leq IR < 76$	-15%
$68 \leq IR < 72$	-20%
$IR < 68$	-25%

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció setena. Superfície, capacitat i distribució de places dins les unitats d'allotjament

En el cas dels hotels, la superfície mínima de l'habitació, incloent la cambra de bany, és la

Categoria	1*	2*	3*	4*	5*
Superfície	11 m ²	11 m ²	14 m ²	18 m ²	22 m ²

Excepció: en els establiments de 3, 4 i 5 estrelles, s'accepta fins a un 20% de les habitacions per sota de la superfície mínima exigida per a la categoria. La superfície mínima d'aquest 20% és la de la categoria immediatament inferior.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció vuitena. Elements diferenciadors

Per al grup d'hotels i aparthotels, els elements diferenciadors són:

1. Estades esportives
2. Cicloturisme
3. Senderisme
4. Pesca
5. Salut i benestar
6. Reunions i esdeveniments

- ✓ S'han unificat els anteriors segells especials i els pictogrames.
- ✓ S'ha treballat amb Andorra Turisme per vincular aquets elements diferenciadors amb els productes turístics que desenvolupen.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol primer. Classificació dels establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera

Secció novena. Placa de classificació oficial dels establiments hotelers d'Andorra



A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol segon. Procediment per a l'obtenció de la placa de classificació

Els requisits per cada grup, categoria i elements diferenciadors estan als annexos 1, 2, 3, 4 i 5 del Reglament.

L'annex 6 inclou la definició de la forma i els continguts de la placa oficial de classificació.

El Ministeri de Turisme farà una inspecció a cada establiment com a mínim cada dos anys.

En cas de detectar mancances que impedeixin assolir la categoria sol·licitada i, si escau, els elements diferenciadors, la Inspecció d'Allotjaments Turístics atorga un període de temps no superior a un mes per esmenar aquestes mancances i efectua una segona inspecció.

Si en aquesta segona inspecció encara es detecten mancances que impedeixin assolir la categoria, el ministeri competent en matèria de turisme denega o rebaixa la categoria, d'acord amb el resultat final de la inspecció, o denega els elements diferenciadors sol·licitats.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Capítol tercer. Assegurances obligatòries

Tot establiment de la modalitat hotelera 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, d'acord amb la capacitat màxima declarada per l'establiment, i ha de mantenir en tot moment la vigència de l'assegurança.

A. Reglament de classificació dels establiments de la modalitat hotelera

Disposició transitòria.

Els establiments d'allotjament turístic de la modalitat hotelera que en la data d'entrada en vigor d'aquest Reglament estiguin degudament classificats i en possessió de la placa de classificació oficial que els identifica com a hotels, apart-hotels, hostals, residències o pensions, **disposen d'un any per adaptar-se** als requeriments demanats en aquest Reglament, conforme al seu grup i categoria.

Durant aquest any d'adaptació el Ministeri de Turisme farà l'acompanyament corresponent prop dels empresaris per explicar el contingut del nou reglament i els resultats de la seva aplicació.

Tenint en compte que el mes d'agost és temporada alta, aquest reglament entrarà en vigor a partir del dilluns 3 de setembre del 2018. Així el termini d'un any per adaptar-se començarà a partir d'aquesta data, si bé el reglament ja s'haurà publicat anteriorment al BOPA l'1 d'agost d'enguany.

AGRAÏMENTS

El Ministeri de Turisme vol agrair la col·laboració i la implicació de tots els Departaments que han participat en la redacció d'aquest Reglament.

Així mateix, vol agrair el treball i les aportacions de les associacions representatives d'aquest sector.



Govern d'Andorra

MOLTES GRÀCIES

Ministeri de Turisme
