



GOBIERNO
de
CANTABRIA

Consejería de innovación, Industria,
Turismo y Comercio

Dirección General de Turismo

 (Disposición Vigente)

Versión vigente de: 22/11/2013

Decreto núm. 81/2010, de 25 de noviembre.

Decreto 81/2010, de 25 noviembre

HOTELES. Regula los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

CONSEJO DE GOBIERNO

BO. Cantabria 9 diciembre 2010, núm. 235, [pág. 40590].

El [artículo 24.20](#) del Estatuto de Autonomía para Cantabria, aprobado por [Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre \(RCL 1982, 49\)](#), atribuye a la Comunidad Autónoma de Cantabria una competencia exclusiva en materia de turismo, y en ejercicio de la misma se aprobó la [Ley autonómica 5/1999, de 24 de marzo \(LCTB 1999, 83\)](#), de Ordenación del Turismo de Cantabria, como marco jurídico general en el que habrá de desarrollarse la actividad turística en la Comunidad Autónoma de Cantabria. A su vez, el [Real Decreto 3079/1983, de 26 de octubre \(RCL 1983, 2722\)](#), sobre traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Autónoma de Cantabria en materia de turismo, definió en su [Anexo I, apartado B\)](#), las funciones y servicios del Estado asumidos por la Comunidad Autónoma, entre ellos la planificación de la actividad turística y la ordenación de la industria turística.

El [artículo 15](#) de la Ley autonómica 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, ha definido cinco tipos de actividad turística, entre ellas la de alojamiento, que podrá desarrollarse, entre otros, en establecimientos hoteleros, en sus diversos grupos y categorías.

El [Decreto 50/1989, de 5 de julio \(LCTB 1989, 75\)](#), sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros de Cantabria, vino a definir el régimen jurídico aplicable a dichos alojamientos turísticos en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, siendo varias las razones determinantes de la necesidad de aprobar una nueva regulación.

Así, el presente Decreto constituye el instrumento normativo a través del cual se traspone, en el ámbito específico de la prestación de servicios de alojamiento turístico en establecimientos hoteleros situados en la Comunidad Autónoma de Cantabria, la [Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre \(LCEur 2006, 3520\)](#), del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, cuya incorporación al ordenamiento jurídico español se ha llevado a cabo, con carácter general, mediante la [Ley 17/2009, de 23 de noviembre \(RCL 2009, 2256\)](#), sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La nueva regulación mantiene el sistema de clasificación por estrellas de los establecimientos hoteleros, utilizado a nivel internacional desde hace décadas, dado que los servicios y estándares de calidad contemplados por las distintas legislaciones nacionales -al menos en los países de nuestro entorno- para clasificar dichos establecimientos son coincidentes en sus aspectos básicos, lo que sin duda constituye una

garantía de especial importancia para sus clientes, al permitirles asociar el número de estrellas otorgado a cada establecimiento hotelero con un determinado nivel de calidad de instalaciones y servicios. Ahora bien, la apertura de un establecimiento hotelero no estará ya condicionada a su previa autorización y clasificación por la Administración autonómica, sino únicamente a la comunicación del inicio de su actividad por parte de la empresa turística, formulada en el plazo y forma establecidos en este Decreto. Por su parte, la Dirección General competente en materia de turismo realizará las labores de inspección y control que resulten necesarias para garantizar que todos los establecimientos hoteleros existentes en la Comunidad Autónoma de Cantabria funcionan con arreglo a los parámetros establecidos en este Decreto; y en el supuesto de que constate la existencia de establecimientos hoteleros cuya apertura no haya sido comunicada previamente a la Administración autonómica, o que sean objeto de explotación bajo una categoría distinta a la que les corresponde conforme a lo previsto en la presente norma reglamentaria, adoptará las medidas de intervención y, en su caso, sancionadoras que resulten procedentes.

A su vez, se trata igualmente de dar respuesta a las nuevas necesidades detectadas en el sector turístico nacional y, en particular, en el de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que traen causa, en buena medida, del cambio significativo que se ha producido en los últimos años en los hábitos y preferencias de los clientes, cada vez más experimentados y exigentes de unos servicios e instalaciones turísticas de calidad.

A través del nuevo marco normativo propuesto se pretende, por tanto, impulsar la modernización y mejora de los establecimientos hoteleros, con el fin de garantizar que su oferta de servicios sea suficientemente sólida y diversificada en un marco de creciente competencia, y consolidar así su condición de pilar del sector turístico y, en general, de la actividad económica de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Partiendo de estas premisas, se define un nuevo modelo de ordenación de los establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Cantabria, de acuerdo con los siguientes principios básicos:

a) Modificación de los criterios legales de clasificación de los establecimientos hoteleros, que quedan encuadrados en tres grandes grupos: hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones. Respecto de los hoteles, se suprime el régimen de clasificación según su modalidad de explotación, recogido en el [artículo 2](#) del Decreto 50/1989, y se mantienen las cinco categorías preexistentes (de una a cinco estrellas); los hoteles-apartamentos mantienen igualmente las cinco categorías preexistentes (de una a cinco estrellas), mientras que las pensiones quedan bajo una única denominación y categoría, suprimiendo así la distinción entre pensiones de una y dos estrellas.

b) Introducción de nuevos parámetros de gestión y control de la actividad, extraídos del Sistema de Calidad Turística Español, a través de los cuales se trata de garantizar la adecuación de las instalaciones e infraestructuras de los establecimientos y la calidad de sus servicios - dándose especial relevancia a la implantación de las nuevas tecnologías -, y con ello de otorgar una adecuada protección a los intereses de los clientes, en su condición de consumidores o usuarios de un servicio turístico.

c) Atender las necesidades de las personas con algún tipo de limitación en su movilidad, impulsando la adaptación de las instalaciones y servicios prestados a sus necesidades, con el fin de que puedan disfrutar plenamente de su estancia en el establecimiento.

d) Impulsar la actividad de alojamiento turístico hotelero con el fin de consolidar una oferta atractiva para los ciudadanos que visitan Cantabria en su tiempo de ocio y para las empresas e instituciones que organizan congresos, convenciones y reuniones en nuestra Comunidad Autónoma.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Cultura, Turismo y Deporte, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno de Cantabria en su reunión del día 25 de noviembre de 2010, dispongo:

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Decreto tiene por objeto regular la clasificación de los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como su régimen de funcionamiento y de prestación de servicios.

2. Quedan sujetas al presente Decreto las empresas de alojamiento turístico hotelero, con independencia de que su titular sea una persona física o jurídica.

A los efectos previstos en este Decreto, se considerarán empresas de alojamiento turístico hotelero las dedicadas de forma profesional a proporcionar a sus clientes, mediante precio, residencia o habitación en hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones. Dicho servicio podrá ir acompañado de otros complementarios.

3. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Decreto:

a) Los arrendamientos de vivienda, tal y como aparecen definidos en el [artículo 2.1](#) de la [Ley 29/1994, de 24 de noviembre \(RCL 1994, 3272 y RCL 1995, 1141\)](#), de Arrendamientos Urbanos, así como el subarriendo parcial de vivienda a que se refiere el [artículo 8](#) de la misma norma legal.

b) El resto de alojamientos turísticos (establecimientos extrahoteleros, alojamientos en el medio rural, albergues turísticos, campamentos de turismo, etc.), que se rigen por su normativa específica.

c) El derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, tal y como viene regulada en la [Ley 42/1998, de 15 diciembre \(RCL 1998, 2916\)](#), sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.

Artículo 2. Régimen de explotación

1. Todas las unidades de alojamiento que integren cada establecimiento hotelero deberán ser gestionadas por una única empresa.

2. En el supuesto de que la empresa que explota el establecimiento hotelero no sea la titular del inmueble, o bien éste se encuentre en régimen de copropiedad, comunidad o similar, deberá disponer de un título jurídico otorgado por todos sus propietarios que le habilite para la explotación continuada de la totalidad de sus unidades de alojamiento.

Artículo 3. Carácter público

1. Los establecimientos hoteleros serán considerados establecimientos públicos y, por tanto, de libre acceso, en los términos previstos en el [artículo 16](#) de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

2. La empresa podrá establecer un reglamento de régimen interno del establecimiento, cuyas normas no podrán introducir limitación alguna basada en criterios discriminatorios, y que deberá exhibirse a la entrada del mismo, con el fin de garantizar su publicidad.

Artículo 4. Clasificación de los establecimientos hoteleros

Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos y categorías:

– Grupo primero: Hoteles, categorías: Cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.

- Grupo segundo: Hoteles-apartamentos, categorías: Cinco, cuatro, tres, dos y una estrella.
- Grupo tercero: Pensiones.

Artículo 5. Hotel

Se entenderá por hotel aquel establecimiento hotelero que ocupe la totalidad de uno o varios edificios, o bien una parte independizada del mismo, cuente con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y reúna los requisitos mínimos exigidos para dicho grupo de clasificación en este Decreto. En el supuesto de que el hotel ocupe dos o más edificios, deberá existir un nexo de unión entre ellos; el vestíbulo-recepción y el comedor podrán ubicarse en un único edificio, pero el resto de dependencias comunes deberán existir en todos ellos.

Artículo 6. Hotel-apartamento

Se entenderá por hotel-apartamento aquel establecimiento hotelero que ocupe la totalidad de uno o varios edificios, o bien una parte independizada del mismo, cuente con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo, y reúna los requisitos mínimos exigidos para dicho grupo de clasificación en este Decreto, en especial que sus unidades de alojamiento estén dotadas del equipamiento e instalaciones necesarias para la conservación, preparación y consumo de alimentos. En el supuesto de que el hotel-apartamento ocupe dos o más edificios, deberá existir un nexo de unión entre ellos; el vestíbulo-recepción y el comedor podrán ubicarse en un único edificio, pero el resto de dependencias comunes deberán existir en todos ellos.

Artículo 7. Pensión

1. Se entenderá por pensión el establecimiento hotelero que, reuniendo los requisitos mínimos exigidos en este Decreto para dicho grupo de clasificación, no pueda ser clasificado como hotel u hotel-apartamento.
2. Las pensiones podrán ubicarse en inmuebles que tengan otros usos, además del hotelero, y podrán utilizar los ascensores, escaleras y demás dotaciones de uso común del edificio.

Artículo 8. Complejo Hotelero

Se entenderá por complejo hotelero la agrupación de varios establecimientos hoteleros, sean o no del mismo grupo y categoría, ubicados en distintos edificios dentro de una misma finca.

Artículo 9. Denominación y distintivos. Documentación

1. Los establecimientos hoteleros podrán incluir en su denominación la propia del grupo de clasificación que les corresponda, siempre y cuando vaya acompañada de otro/s término/s, pero nunca la propia de otros grupos.
2. Todos los establecimientos hoteleros exhibirán obligatoriamente, junto a la entrada principal y en lugar visible, una placa de identificación en la que conste su grupo y categoría, conforme al modelo que figura como anexo I. Así mismo, los establecimientos hoteleros que dispongan de un restaurante abierto al público deberán disponer del distintivo correspondiente, conforme a su normativa específica.
3. Ningún establecimiento podrá hacer uso de distintivos diferentes de los que le correspondan en función de su grupo y categoría.
4. Toda la documentación del establecimiento hotelero (listas de precios, facturas, publicidad por cualquier medio, etc.) deberá indicar, de forma que no induzca a confusión, el grupo y categoría que le corresponde. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa titular del establecimiento deberá observar las prescripciones contenidas en

la legislación sobre propiedad industrial.

5. Toda la documentación del establecimiento deberá estar redactada, al menos, en castellano e inglés.

Artículo 10. Clientes con movilidad reducida

Todos los establecimientos hoteleros de los grupos primero y segundo dispondrán de unidades de alojamiento adaptadas a las necesidades de personas con movilidad reducida, conforme a lo exigido en el Código Técnico de la Edificación (CTE) o norma que lo sustituya, y de acuerdo con los parámetros previstos en la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas y accesibilidad, en su caso.

TÍTULO I. Apertura y clasificación de los establecimientos hoteleros

CAPÍTULO I. Procedimiento

Artículo 11. Consulta previa

1. Los promotores de un establecimiento hotelero, antes de iniciar cualquier clase de obra para su construcción, reforma, y/o cambio de uso, podrán efectuar a la Dirección General competente en materia de turismo una consulta sobre el grupo y categoría bajo los cuales podría explotarse aquél conforme al proyecto planteado.

2. La consulta previa se formulará conforme al modelo que figura como Anexo II y deberá acompañarse de la siguiente documentación:

a) Documento que acredite la identidad del interesado y, en su caso, de su representante legal. En la consulta previa se podrá autorizar a la Dirección General con competencias en materia de turismo para consultar y comprobar los datos acreditativos de su identidad cuando se trate de promotor individual y no se actúe a través de representante. En caso contrario, se deberá acreditar la identidad y representación que se ostenta.

b) Anteproyecto de obra con planos acotados y superficiados o proyecto básico, ambos a escala mínima 1:100, suscrito por técnico competente, acompañado de cédula urbanística de la finca. Cuando no sea necesaria la realización de obra y sólo se refiera a un cambio de uso del inmueble, se exigirá proyecto de actividad, que sin perjuicio de la normativa necesaria para justificar dicho cambio, incluirá la documentación técnica necesaria para justificar el cumplimiento de la normativa turística para este tipo de establecimiento y los planos a aportar serán los mismos que los exigidos a nivel de anteproyecto o proyecto básico.

c) Fotografías del estado actual del edificio, en caso de que se trate de una obra de reforma o se pretenda un cambio de uso.

3. Con carácter excepcional y a petición del promotor, para obras de rehabilitación, reforma, y/o cambio de uso, ponderando en su conjunto las condiciones, características y demás circunstancias existentes o atendiendo al valor arquitectónico, histórico o cultural del inmueble, se podrá eximir del cumplimiento de alguno de los requisitos técnicos de infraestructura exigidos a los establecimientos hoteleros, siempre que no afecten a la estructura del edificio o que no supongan un menoscabo sustancial en la calidad de los servicios prestados. No podrán ser objeto de dispensa aquellas condiciones mínimas exigidas conforme al Código Técnico de la Edificación o norma que lo sustituya.

Esta petición se formulará en el mismo momento de la presentación de la consulta previa en la que se hará constar expresamente la dispensa pretendida acompañando, en su caso, informe emitido por técnico competente que la avale sin perjuicio de otra documentación justificativa.

4. Si la petición de consulta previa y en su caso, la petición de dispensa, no reúnen los requisitos señalados en los párrafos anteriores, se requerirá para que en el plazo de diez días sean aportados por el promotor los documentos preceptivos o se subsanen las deficiencias apreciadas.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, se podrá solicitar, por igual plazo, cualquier documento que resulte necesario para verificar que la actuación proyectada se ajusta a la normativa turística vigente y en su caso, para valorar la solicitud de dispensa pretendida.

6. La Dirección General competente en materia de turismo deberá contestar por escrito las peticiones de consulta previa, y en su caso, de dispensa, en el plazo máximo de dos meses.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados en las mismas.

7. Las contestaciones a las consultas previas y en su caso, a la petición de dispensa, sólo vincularán a la Dirección General competente en materia de turismo en su ámbito competencial cuando las obras ejecutadas o el estado del establecimiento se ajusten al anteproyecto, proyecto básico o de actividad presentado inicialmente y, en su caso, a los términos en los que se pronuncie acerca de la dispensa, y no serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 11 bis. Cooperación con la Administración Local

1. Los municipios podrán solicitar a la Dirección General competente en materia de turismo una consulta previa sobre aquellos proyectos presentados dentro de su ámbito territorial que tengan como finalidad la apertura de un establecimiento hotelero. A tal fin deberán acompañar, con carácter preceptivo, la siguiente documentación:

a) Anteproyecto de obra con planos acotados y superficiados, proyecto básico o de actividad en su caso; a escala mínima 1:100 suscrito por técnico competente. Cuando no sea necesaria la realización de obra y sólo se refiera a un cambio de uso del inmueble, se exigirá proyecto de actividad, que sin perjuicio de la normativa necesaria para justificar dicho cambio, incluirá la documentación técnica necesaria para justificar el cumplimiento de la normativa turística para este tipo de establecimiento y los planos a aportar serán los mismos que los exigidos a nivel de anteproyecto o proyecto básico.

b) Fotografías del estado actual del edificio, en caso de que se trate de una obra de reforma o se pretenda un cambio de uso.

c) Certificado de clasificación del suelo y usos autorizados según las normas de planeamiento vigente.

2. La no presentación por los municipios de la consulta previa en los términos establecidos en el apartado anterior, dará lugar a que la Dirección General competente en materia de turismo emita informe desfavorable.

3. La Dirección General competente en materia de turismo deberá contestar por escrito las peticiones de consulta previa, a través de informe emitido al efecto, en el plazo máximo de dos meses. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados en las mismas.

4. Las contestaciones a las consultas previas sólo vincularán a la Dirección General competente en materia de turismo en su ámbito competencial cuando las obras ejecutadas o el estado del establecimiento se ajusten al anteproyecto, proyecto básico o de actividad presentado inicialmente y no serán susceptibles de impugnación.

5. En ningún caso a través de las consultas previas formuladas por los municipios se podrá dispensar del cumplimiento de alguno de los requisitos técnicos de infraestructura exigidos para este tipo de establecimientos. La legitimación para la petición de tales dispensas corresponde exclusivamente al promotor.

Artículo 12. Apertura de los establecimientos hoteleros

1. La empresa deberá poner en conocimiento de la Dirección General competente en materia de turismo, con carácter previo al inicio de su actividad, la apertura de un establecimiento hotelero.

La comunicación se efectuará mediante la presentación de una declaración responsable (Anexo III) suscrita por el titular o su representante legal, en la que consten los datos necesarios para la identificación de la empresa y del propio establecimiento hotelero, incluyendo la relación de unidades de alojamiento (con su número de identificación, superficies, capacidad de plazas fijas, servicios de que están dotadas y camas supletorias declaradas), el periodo anual de apertura, el grupo y categoría bajo los cuales va a ofertar y prestar sus servicios.

En la declaración responsable, la empresa podrá autorizar a la Dirección General competente en materia de turismo para consultar y comprobar los datos acreditativos de su identidad y de los documentos a los que se refieren las letras e) y f) del párrafo cuarto, siempre y cuando se cumpla lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta. En caso contrario, el interesado estará obligado a poner a disposición de la Dirección General el documento acreditativo correspondiente. En todo caso, se deberá aportar:

a) Para empresarios individuales y se actúe a través de representante, la acreditación del poder de representación y fotocopia del documento acreditativo de la identidad del representado.

b) En el caso de personas jurídicas, comunidades de bienes, sociedades civiles, etc., fotocopia de la escritura o contratos de constitución y, en su caso, de sus posteriores modificaciones, estatutos o documento probatorio de la constitución, vigencia, objeto social e identificación de sus integrantes, fotocopia de los poderes de representación si no se deducen claramente de la escritura o del documento probatorio de la constitución, así como fotocopia del NIF de la empresa.

En dicha declaración afirmará, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos establecidos en la normativa vigente para ejercer la actividad de alojamiento turístico hotelero en los términos propuestos, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento hasta el cese en el ejercicio de dicha actividad. En todo caso, esta declaración responsable se referirá expresamente al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Disponer del correspondiente proyecto de ejecución y del certificado final de obra, visados por el Colegio Profesional competente. En el supuesto de tratarse de inmuebles que cambien su uso sin existencia de obra, se deberá contar con el proyecto de actividad o trabajo técnico suscrito por técnico competente que sirvió de fundamento para el otorgamiento de la licencia municipal de apertura.

b) Disponer de título jurídico suficiente para la explotación del inmueble como establecimiento hotelero.

c) Disponer de la licencia municipal de apertura para dicha actividad turística.

d) Disponer del certificado expedido por técnico competente en la materia que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención y protección contra incendios, si no se incluye en el proyecto de ejecución o de actividad presentado.

e) Haber obtenido el alta censal en la Agencia Tributaria, en la actividad económica que se va a ejercer, y el alta de la empresa en la Seguridad Social.

f) Haber abonado la tasa por apertura de establecimiento turístico.

g) Haber suscrito la póliza de seguro de responsabilidad civil, en los términos exigidos en el artículo 13 del presente Decreto.

La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente para el

desarrollo de la actividad de alojamiento turístico hotelero deberá estar a disposición de la Dirección General competente en materia de turismo.

2. La comunicación efectuada en los términos establecidos facultará para el ejercicio de la actividad turística desde el mismo día de su presentación, sin perjuicio de lo dispuesto en el [artículo 73](#) de la [Ley 5/1999, de 24 de marzo \(LCTB 1999, 83 \)](#). La Dirección competente en materia de turismo procederá de oficio a la inscripción de la empresa que ha comunicado la apertura en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria. Esta inscripción tendrá carácter preventivo a resultados de la labor de control e inspección a posteriori realizada por dicha Dirección General.

3. El cumplimiento de la obligación regulada en este artículo no exime a la empresa del deber de obtener las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para la apertura y funcionamiento del establecimiento hotelero.

4. La empresa está obligada a mantener el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa turística para la apertura del establecimiento hotelero y su funcionamiento bajo el grupo y categoría declarados a la Administración hasta que se produzca el cese de su actividad.

5. La Dirección General competente en materia de turismo, con carácter excepcional y a petición del titular del establecimiento, ponderando en su conjunto las condiciones, características y demás circunstancias existentes o atendiendo al valor arquitectónico, histórico o cultural del inmueble, podrá eximir del cumplimiento de alguno de los requisitos técnicos de infraestructura exigidos a los establecimientos turísticos hoteleros siempre que no afecten a la estructura del edificio o que no supongan un menoscabo sustancial en la calidad de los servicios prestados. No podrán ser objeto de dispensa aquellas condiciones mínimas exigidas conforme al Código Técnico de la Edificación o norma que lo sustituya.

Esta petición se podrá presentar junto con la declaración responsable de apertura, o con posterioridad, y en ella se hará constar la dispensa pretendida acompañada, en su caso, de informe emitido por técnico competente que la avale, sin perjuicio de cualquier otra documentación justificativa que se acompañe.

No obstante, la Dirección General competente en materia de turismo podrá requerir al titular del establecimiento cuanta documentación adicional considere necesaria para valorar su solicitud. La aceptación de la dispensa deberá ser notificada en el plazo de seis meses. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la misma.

Artículo 13. Póliza de seguro

1. La empresa contratará una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional que dé cobertura a los riesgos inherentes al desarrollo de su actividad de alojamiento turístico hotelero.

La suma asegurada por la póliza será, como mínimo, la siguiente:

- a) Establecimientos hoteleros de 0 a 25 plazas: 175.000 Euros.
- b) Establecimientos hoteleros de 26 a 50 plazas: 350.000 Euros.
- c) Establecimientos hoteleros de 51 a 200 plazas: 450.000 Euros.
- d) Establecimientos hoteleros con más de 200 plazas: 600.000 Euros

La póliza dará cobertura a la totalidad de los daños personales y materiales que pudieran ocasionarse por el funcionamiento del establecimiento, excluyéndose cualquier tipo de franquicia.

2. La póliza deberá estar contratada a la fecha de apertura al público del establecimiento, y mantenerse en

vigor hasta el cese de la actividad.

3. La empresa titular del establecimiento presentará la póliza ante la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha de presentación de la declaración responsable regulada en el artículo 12 de este Decreto, con el fin de verificar que se ajusta a los requisitos establecidos en este artículo. Igualmente deberá tener a disposición de la Inspección de Turismo los recibos que acrediten el pago de la prima y, con ello, la vigencia de la póliza contratada.

Artículo 14. Control e inspección de los establecimientos hoteleros

1. La Dirección General competente en materia de turismo, a través de sus servicios de inspección, comprobará que todos los establecimientos hoteleros abiertos al público iniciaron su actividad previa presentación de la preceptiva declaración responsable, en los términos previstos en el artículo 12; que sus características y régimen de explotación se corresponden con lo manifestado en dicha declaración responsable; y que reúnen todos y cada uno de los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para el grupo y categoría bajo los cuales ofertan y prestan sus servicios turísticos. A tal efecto, podrá exigir a las empresas el acceso a la documentación que así lo acredite.

2. La falta de presentación de la declaración responsable regulada en el artículo 12, así como la existencia de inexactitudes, falsedades, omisiones, de carácter esencial, en los datos consignados, o en los documentos que acompañen a la misma, o la indisponibilidad de la documentación señalada en el apartado 1 del artículo 12, determinarán la imposibilidad de realizar el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico hotelero. La resolución, dictada por el titular de la Dirección General competente en materia de turismo declarará la concurrencia de tales circunstancias, dejará sin efecto la declaración responsable, ordenará, en su caso, el cese de la actividad, y ello implicará la cancelación de la inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas, todo ello previa tramitación de oficio de un procedimiento administrativo en el que se garantice la audiencia al interesado.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, se considera de carácter esencial aquella inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato, manifestación, documento incorporado a la declaración, que afecte a la acreditación de la personalidad física o jurídica del declarante, la indisponibilidad de alguno de los documentos a que se refiere el artículo 12, y cuando afecte a la declaración responsable y comprometa la clasificación del establecimiento turístico hotelero en cuanto a su grupo y categoría.

Cuando la labor de inspección y control ponga de manifiesto el incumplimiento de otras obligaciones legales por parte de la empresa titular del establecimiento hotelero para el grupo y categoría que fue objeto de declaración responsable, se le requerirá para que en el plazo máximo de quince días proceda a su subsanación. Transcurrido dicho plazo sin haber sido atendido este requerimiento, la Dirección General competente en materia de turismo dejará sin efecto la declaración responsable, ordenará la modificación de la inscripción de la empresa o el cese de la actividad en el establecimiento hotelero y ello implicará la cancelación de la inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas, previa tramitación de oficio de un procedimiento administrativo en el que se garantice la audiencia al interesado.

Si del resultado de la labor de inspección y control realizada por la Dirección General competente en materia de turismo se aprecia el cumplimiento de los requisitos establecidos para ejercer la actividad de alojamiento turístico hotelero para el grupo y categoría que fue objeto de declaración responsable, se elevará a definitiva la inscripción de la empresa mediante resolución dictada por el titular de la Dirección General competente en materia de turismo.

La Dirección General competente en materia turismo podrá revisar la inscripción definitiva cuando se dejen de reunir las condiciones que sirvieron de base para la misma, que podrá derivar en reclasificación a su grupo y categoría o cancelación de la inscripción y cese de actividad, previa tramitación de oficio de un procedimiento administrativo en el que se garantice la audiencia al interesado.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, resultará de aplicación el régimen sancionador previsto en la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria.

Artículo 15. Reforma de un establecimiento hotelero

1. Cuando se realicen obras de reforma de un establecimiento hotelero que impliquen una modificación en su capacidad de alojamiento o un cambio de grupo y/o categoría, la empresa deberá presentar ante la Dirección General competente en materia de turismo, antes de su reapertura, una nueva declaración responsable en la que se reflejen las modificaciones realizadas, conforme al modelo establecido en el artículo 12.

2. La presentación de la declaración responsable conllevará la inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas con carácter preventivo a resultas de las labores de control e inspección necesarias, de conformidad con el artículo 14, en lo que resulte de aplicación, para verificar que el establecimiento turístico hotelero reúne las características reflejadas en la declaración responsable, y cumple todos los requisitos establecidos en la normativa turística vigente.

Artículo 16. Cambio de titularidad

1. La titularidad de los establecimientos hoteleros puede transmitirse por cualquiera de los medios válidos en Derecho.

2. El nuevo titular del establecimiento comunicará a la Dirección General competente en materia de turismo, en el plazo máximo de un mes, el cambio de titularidad. A tal fin, presentará una declaración responsable (Anexo V).

3. En la declaración responsable se podrá autorizar a la Dirección General competente en materia de turismo para consultar y comprobar los datos acreditativos de su identidad y de los documentos a los que se refieren las letras b) y c) del apartado cuarto de este artículo, siempre y cuando se cumpla lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta. En caso contrario, el interesado estará obligado a poner a disposición de la Dirección General el documento acreditativo correspondiente. En todo caso, se deberá aportar:

a) Para empresarios individuales y se actúe a través de representante; la acreditación del poder de representación y fotocopia del documento acreditativo de la identidad del representado.

b) En el caso de personas jurídicas, comunidades de bienes, sociedades civiles, etc.; fotocopia de la escritura o contratos de constitución y, en su caso, de sus posteriores modificaciones, estatutos o documento probatorio de la constitución, vigencia, objeto social e identificación de sus integrantes, fotocopia de los poderes de representación si no se deducen claramente de la escritura o del documento probatorio de la constitución, así como fotocopia del NIF de la empresa.

4. En la declaración responsable se dejará constancia expresa del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Disponer de título jurídico suficiente para la explotación del inmueble como establecimiento hotelero.

b) Haber obtenido el alta censal en la Agencia Tributaria, en la actividad económica que se va a ejercer, y el alta de la empresa en la Seguridad Social.

c) Haber abonado las tasas en materia turística, que, en su caso, sean exigibles.

d) Haber suscrito la póliza de seguro de responsabilidad civil, en los términos exigidos en el artículo 13 del presente Decreto.

e) Disponer de la licencia municipal de apertura por cambio de titularidad.

5. Una vez comunicado el cambio de titularidad en los términos establecidos, la Dirección General competente en materia de turismo procederá de oficio a la inscripción en el Registro General de Empresas Turísticas de Cantabria. Esta inscripción tendrá carácter preventivo a resultados de las labores de inspección y control a posteriori realizada por dicha Dirección General, al objeto de verificar el cumplimiento de la normativa turística y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 14 en lo que resulte de aplicación.

Artículo 17. Cese de actividad

1. Los titulares de establecimientos hoteleros que cesen en su actividad turística deberán comunicarlo a la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo máximo de un mes, a los efectos de anotar su baja en el Registro General de Empresas Turísticas mediante modelo de comunicación de cese (Anexo VI).

2. Dicha comunicación deberá venir suscrita por el titular del establecimiento o su representante legal con indicación del nombre del titular y del establecimiento, y del domicilio a efectos de notificación. En el supuesto de que el titular del establecimiento actúe a través de representante y sea una persona física, se acompañará documento acreditativo del poder de representación que ostenta y fotocopia del documento acreditativo de la identidad del titular representado que cesa en la actividad. En todo caso, las personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, la comunicación de baja deberá venir firmada por el representante legal acompañando fotocopia de la documentación acreditativa de la identidad de éste y del poder de representación sobre la misma.

Si la comunicación no reuniera los requisitos establecidos o no se aportara la documentación preceptiva, se requerirá a la persona interesada para que en un plazo de diez días subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera no se procederá a la anotación de baja en el Registro General de Empresas Turísticas, previa resolución dictada al efecto.

También procederá la baja en el Registro General de Empresas Turísticas cuando de la labor de inspección y control llevada a cabo por la Dirección General competente en materia de turismo se evidencie que el establecimiento ha cesado en su actividad, previa tramitación de oficio de un procedimiento administrativo en el que se garantice la audiencia al interesado.

3. La baja en el Registro General de Empresas Turísticas por cese de la actividad implicará la cancelación de la inscripción.

Artículo 17 bis. Modificaciones de datos

Cualquier modificación que afecte a los datos o manifestaciones presentados al inicio de la actividad, tendrá que ser comunicada por escrito ante la Dirección General competente en materia de turismo en el plazo de quince días a contar desde el siguiente al que se produzca la modificación mediante modelo de comunicación de modificación de datos acompañando la documentación que lo acredita (Anexo VI).

CAPÍTULO II. Requisitos técnicos

Sección 1. Requisitos técnicos comunes a los grupos primero (hoteles) y segundo (hoteles-apartamentos)

Artículo 18. Calidad de las instalaciones y servicios

1. La clasificación de los hoteles y hoteles-apartamentos se realizará teniendo en cuenta la calidad de sus instalaciones y de los servicios prestados, y de conformidad con los requisitos generales y específicos para cada grupo y categoría.

2. La calidad de las instalaciones, equipamiento y mobiliario del establecimiento hotelero, así como la de los servicios que preste, será acorde en todo momento al grupo y categoría bajo los cuales es objeto de explotación.

3. La capacidad en plazas del establecimiento hotelero vendrá determinada por la suma del número de camas fijas y supletorias declaradas, siempre y cuando se ajusten a los parámetros exigidos en este Decreto.

4. Todos los espacios del establecimiento deberán estar identificados para favorecer la circulación de los clientes.

5. Sólo podrán funcionar la actividad bajo las categorías de cinco, cuatro y tres estrellas los hoteles y hoteles-apartamentos que se ubiquen en edificios independientes y ocupen la totalidad de los mismos, y además cumplan el resto de requisitos exigidos en este Decreto para cada una de esas tres categorías.

6. Los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco estrellas deberán ubicarse en edificios que, aunando los valores arquitectónicos y los excelentes acabados con materiales que destaquen por su calidad y esmerada colocación, dispongan para sus clientes de las tecnologías de comunicación más avanzadas. La excelencia en la calidad se extenderá al mobiliario, tapicerías, lámparas y en general a todos los elementos decorativos, así como a la vajilla, cristalería, cubertería y lencería.

7. Los hoteles y hoteles-apartamentos de cuatro estrellas deberán ubicarse en edificios en los que, aunando singularidad y perfectos acabados con materiales de muy buena calidad y esmerada colocación, dispongan para sus clientes de un entorno que aúne confort y tecnología. La buena calidad se extenderá al mobiliario, tapicerías, lámparas y en general a todos los elementos decorativos, así como a la vajilla, cristalería, cubertería y lencería.

8. Los hoteles y hoteles-apartamentos de tres estrellas deberán ubicarse en edificios con una buena calidad constructiva, calidad que deberá hacerse extensiva al mobiliario, tapicerías, lámparas y en general a todos los elementos decorativos, así como a la vajilla, cristalería, cubertería y lencería.

9. Los hoteles y hoteles-apartamentos de dos y una estrella deberán disponer de locales, instalaciones, mobiliario y equipamiento que ofrezcan las necesarias condiciones de comodidad y confort. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán contruidos y revestidos con materiales y pinturas de buena calidad. La vajilla, cristalería, mantelería, cubertería y lencería, serán las adecuadas en cantidad y calidad.

10. Cuando se trate de ubicar un establecimiento hotelero en un inmueble que goce de un régimen de protección conforme al planeamiento urbanístico municipal o la normativa en materia de patrimonio cultural, el promotor deberá disponer de los informes y/o autorizaciones que sean preceptivos al amparo de dichas normativas sectoriales.

Artículo 19. Sistema de seguridad y protección contra incendios

1. Los establecimientos hoteleros deberán contar con un sistema de seguridad y protección contra incendios, de conformidad con lo previsto en la legislación aplicable.

2. En sus visitas a los establecimientos, la Inspección de Turismo verificará el cumplimiento de las siguientes medidas de seguridad:

a) Las escaleras de incendios estarán siempre libres de objetos u obstáculos en todo su ámbito y recorrido.

b) Las puertas de salida de emergencia no dispondrán de cerradura y abrirán en sentido de la evacuación, estarán dotadas de dispositivos «antipánico» y estarán siempre libres de objetos y obstáculos.

c) Las luminarias de señalización y emergencia y la señalización de los recorridos para la evacuación y salida de emergencia estarán siempre en perfecto estado.

d) En la salida de cada unidad de alojamiento existirá, en lugar fácilmente visible, un plano de la planta del establecimiento donde esté ubicada, señalando su situación, el recorrido de evacuación más próximo a la misma y la situación de los extintores.

Artículo 20. Insonorización

En los hoteles y hoteles-apartamentos, la insonorización de sus instalaciones es un elemento principal de confort, y para garantizar su efectividad se exigirá la adopción de las siguientes medidas:

a) Las unidades de alojamiento deberán estar insonorizadas, tanto en sentido vertical como horizontal.

b) Las dependencias de uso común (vestíbulo-recepción, comedores, salones y demás salas polivalentes) contarán además con un aislamiento exterior, de forma que los materiales empleados en los revestimientos y aislamientos de las paredes, techos, suelos y puertas garanticen con total eficacia su insonorización.

c) La instalación y el funcionamiento de la maquinaria susceptible de producir ruidos o vibraciones, y en particular, los ascensores, los montacargas y los sistemas de climatización o aire acondicionado, tendrán que realizarse y mantenerse de manera que se garantice su insonorización y la ausencia de vibraciones molestas para los usuarios.

Artículo 21. Calefacción, climatización y agua caliente

1. Los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco y cuatro estrellas dispondrán de un sistema de climatización (calor-frío) en todas las estancias de la unidad de alojamiento y dependencias de uso común.

Los hoteles y hoteles-apartamentos de tres estrellas dispondrán de un sistema de climatización (calor-frío), al menos, en sus dependencias de uso común, y de un sistema de calefacción en todas las estancias de cada unidad de alojamiento.

Los hoteles y hoteles-apartamentos de dos y una estrella dispondrán de un sistema de calefacción en todas las estancias de cada unidad de alojamiento y dependencias de uso común.

2. Los hoteles y hoteles-apartamentos contarán con agua caliente sanitaria, con una temperatura mínima de 50° C, en todos los cuartos de baño y cocinas, ya sean propios de las unidades de alojamiento o de uso común.

3. En todos los establecimientos en los que el sistema de agua caliente sanitaria utilice acumuladores con o sin circuito de retorno, o exista depósito intermedio, se llevará a cabo un mantenimiento higiénico- sanitario frente a legionellas.

Artículo 22. Instalaciones para el personal

1. Los hoteles y hoteles-apartamentos dispondrán de vestuarios para el personal, que contarán al menos con taquillas, armarios individuales y aseos dotados de inodoros y lavabos con agua corriente caliente y fría, así como de material para la limpieza y secado higiénico de manos. En los establecimientos de más de 40 unidades de alojamiento, además de lo anterior, los vestuarios serán independientes para el personal masculino y femenino y los aseos estarán dotados de duchas.

2. Cuando el establecimiento preste a sus empleados servicio de comedor, en los de cinco y cuatro estrellas existirá un comedor independiente de la cocina para uso del personal. En los establecimientos de tres, dos y una estrella, el personal podrá utilizar el comedor de clientes fuera del horario de atención a los mismos.

3. Si el personal pernocta en el establecimiento, existirán dormitorios en número y capacidad suficiente para preservar su intimidad y garantizar su adecuado descanso.

Artículo 23. Ascensores y montacargas

1. Los hoteles y hoteles-apartamentos deberán disponer de ascensor en los siguientes supuestos:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Nº de Plantas	Planta Baja + 1		Planta Baja + 2		Planta Baja + 2

2. El número mínimo de ascensores que tendrán estos establecimientos hoteleros se determinará en función de su capacidad de alojamiento, conforme al siguiente cuadro:

Nº de plazas	0-100	101-250	251-350	más de 350
Nº de ascensores	Uno	Dos	Tres	Cuatro

3. En los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco y cuatro estrellas, los ascensores tendrán una capacidad mínima de seis plazas, mientras que en el resto de categorías será de cuatro.

4. Los hoteles y hoteles-apartamentos deberán disponer de montacargas en los siguientes supuestos:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Nº de Plantas	Planta Baja + 2		Planta Baja + 3		No precisan montacargas

No obstante, cuando el número de habitaciones del establecimiento no exceda de veinticinco, se podrá sustituir el montacargas por un sistema de evacuación de la lencería que permita su traslado directo a la lavandería, evitando su tránsito y ubicación en zonas de circulación de clientes.

5. Los ascensores y montacargas deberán ser sometidos a las preceptivas revisiones periódicas. Los establecimientos hoteleros deberán tener a disposición de la Inspección de Turismo los justificantes o certificados acreditativos de haber superado dichas revisiones.

Artículo 24. Aparcamiento

1. Los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco y cuatro estrellas deberán contar con plazas de aparcamiento o garaje en número equivalente al cuarenta y cinco por ciento del número total de unidades de alojamiento declaradas, mientras que los de tres estrellas lo harán en un 30 y 5%.

2. Las plazas de aparcamiento o garaje estarán ubicadas en el mismo edificio ocupado por el establecimiento hotelero o en otro distinto situado a una distancia máxima de cien metros.

En este segundo caso, el titular del establecimiento hotelero dispondrá del título jurídico suficiente que acredite la disponibilidad de las plazas de aparcamiento.

3. Todas las zonas de aparcamiento de los establecimientos hoteleros cumplirán con la normativa vigente en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y estarán adecuadamente señalizadas.

Artículo 25. Vestíbulo-recepción y otras dependencias de uso común

1. El vestíbulo-recepción constituirá el centro de relación con el cliente a efectos administrativos, de asistencia e información, y en dicha dependencia obrarán las hojas oficiales de reclamaciones, las hojas de admisión y el modelo oficial de precios debidamente sellado.

Todos los hoteles y hoteles-apartamentos deberán tener a su entrada una dependencia destinada a vestíbulo-recepción, cuya superficie mínima será de 0,50 m² por plaza de alojamiento, y en ningún caso inferior a:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Superficie mínima (m²)	60	50	40	30	20

Los complejos hoteleros podrán tener un único vestíbulo-recepción para la atención de sus clientes, siempre y cuando cumpla el resto de requisitos correspondientes a dicha dependencia.

2. Los hoteles y hoteles-apartamentos dispondrán de unos baños de uso común, que deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Se ubicarán a la entrada del establecimiento o en otra de sus zonas de uso común.
- b) Serán independientes para señoras y caballeros, y cada uno de ellos contará con un inodoro y un lavabo por cada cincuenta plazas de alojamiento o fracción; los baños de caballeros contarán, además, con urinarios en la misma proporción.
- c) Cada uno de los baños contará con un inodoro y un lavabo adaptados a las necesidades de las personas con movilidad reducida.
- d) Los inodoros no deberán comunicar directamente con las salas en las que se manipulen productos alimenticios.

3. Los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco, cuatro y tres estrellas dispondrán de un espacio independiente como cuarto de equipajes. Los establecimientos de cinco y cuatro estrellas deberán facilitar un servicio de maletero para equipajes voluminosos o pesados a petición del cliente.

4. Todos los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco, cuatro y tres estrellas deberán disponer de oficinas en cada una de las plantas de habitaciones, dotados de fregaderos, vertederos de agua, armarios y teléfono o sistema de localización de la persona responsable. Los establecimientos de cinco y cuatro estrellas deberán, además, intercomunicar los oficinas con los montacargas y la escalera de servicio. Los establecimientos de dos y una estrella dispondrán al menos de un oficina con fregaderos y armarios o anaqueles para la lencería en cada una de las plantas de habitaciones.

Artículo 26. Accesos, pasillos y escaleras

1. Todos los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco, cuatro y tres estrellas contarán con entrada para el personal de servicio y mercancías independiente de la principal destinada a acceso de los clientes.

Todos los hoteles y hoteles-apartamentos, cualquiera que sea su categoría, contarán con accesos independientes para la evacuación de basuras y residuos.

2. La altura mínima de los pasillos será 2,20 metros, y su anchura mínima, expresada en metros lineales, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Anchura mínima (m)	1,75	1,60	1,50	1,30	1,20

La anchura mínima exigida para los pasillos podrá reducirse en un 15% cuando sólo existan unidades de alojamiento en uno de sus lados.

Serán admisibles los pasillos que tengan elementos verticales (pilares, columnas o similares) que sobresalgan de la pared, reduciendo la anchura de aquéllos por debajo del mínimo exigido, siempre y cuando la reducción no exceda del porcentaje fijado en el párrafo anterior.

3. Las escaleras de los establecimientos hoteleros respetarán los parámetros establecidos en el Código Técnico de la Edificación (CTE) y su anchura mínima, expresada en metros lineales, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Escaleras de clientes	1,5	1,40	1,30	1,20	1,10
Escaleras de servicio	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10

Los establecimientos de una y dos estrellas cuyo número de habitaciones no exceda de veinticinco y estén distribuidas, como máximo, en planta baja más dos, no precisarán de escalera de servicio.

Artículo 27. Salones

1. Los hoteles y hoteles-apartamentos dispondrán de uno o varios salones sociales, diferenciados del resto de dependencias comunes y de uso exclusivo de sus clientes, y deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Altura mínima: 2,50 metros.

b) Superficie mínima:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
m²/nº plazas	1,80	1,40	1,30	1	1

A efectos del cómputo de la superficie mínima del salón no podrá tenerse en cuenta la superficie del vestíbulo o hall del establecimiento; en cambio, sí se computará el 80% del espacio destinado a bar, siempre y cuando la superficie del salón sea igual o superior a 20 m².

c) Estará adecuadamente amueblado y contará con ventilación directa al exterior.

2. Los salones para grandes eventos estarán precedidos de un vestíbulo de recepción con servicio de guardarropa y aseos. Las citadas instalaciones gozarán de un perfecto aislamiento que impida que se produzca cualquier ruido o molestia en las estancias reservadas para los huéspedes del establecimiento.

3. Todos los establecimientos exhibirán públicamente la capacidad máxima de sus salones.

Artículo 28. Unidades de alojamiento

1. Todas las unidades de alojamiento deberán estar identificadas con un número, y dicha identificación figurará en el exterior de la puerta de entrada. La señalización será clara y suficientemente visible desde todos los accesos.

2. Todas las unidades de alojamiento dispondrán de un mando independiente para regular el funcionamiento del sistema de calefacción o, en su caso, de climatización, a voluntad del cliente.

3. Todas las unidades de alojamiento deberán estar dotadas de algún sistema de oscurecimiento que impida totalmente el paso de la luz, a voluntad del cliente.

Artículo 29. Dormitorios

1. Los dormitorios deberán disponer de una zona de ventilación directa al exterior o patio de luces abierto. En este último caso, el patio de luces contará con unas medidas mínimas de cuatro metros de ancho y cuatro metros de largo.

2. La superficie de iluminación de los dormitorios nunca será inferior a 1,20 m², incluido el marco de la ventana. En los dormitorios ubicados en planta bajo cubierta, las ventanas deberán garantizar su adecuada iluminación y ventilación y, además, permitir una visión del exterior en proyección horizontal.

3. Los dormitorios tendrán una altura mínima de 2,50 metros. En los dormitorios abuhardillados tendrá esa altura, al menos, el sesenta por ciento de la superficie mínima exigida. Únicamente se computará como superficie del dormitorio la parte del mismo que sobrepase 1,50 metros de altura.

4. Los dormitorios estarán dotados, al menos, con el siguiente equipamiento:

a) Una cama individual o doble o dos camas individuales, con las siguientes dimensiones mínimas:

CATEGORÍA	DOBLES	INDIVIDUALES
5*	2,00 m largo x 1,80 m ancho	2,00 m largo x 1,05 m ancho
4*	2,00 m largo x 1,50 m ancho	
3*	1,90 m largo x 1,35 m ancho	1,90 m largo x 0,90 m ancho
2*		
1*		

b) Una o dos mesillas de noche separadas o incorporadas a la cabecera de la cama o camas.

c) Un sillón, butaca o silla. Para los establecimientos con categoría superior a 2 estrellas, además, contarán con una mesa o escritorio con silla e iluminación propia.

d) Un portamaletas.

e) Un armario con baldas, estantes, cajoneras y perchas en número suficiente, que dispondrá de espejos, salvo que éstos estén instalados en otro lugar de la habitación.

f) Una o dos lámparas o apliques de cabecera, dependiendo si la cama es individual o doble.

- g) Un conmutador general de luces junto a la cabecera de la cama.
- h) Televisor.
- i) Papelera en habitación para los establecimientos con categoría superior a 2 estrellas.
- j) Lencería confeccionada, al menos, con un 50% de algodón o lino.

5. Los establecimientos de cinco y cuatro estrellas, además de lo anterior, dispondrán de:

- a) Televisor con conexión vía satélite con canales, al menos, en cuatro idiomas. En las habitaciones con salón se dispondrá, al menos, de dos televisores.
- b) Almohada cuadrante.
- c) Dotación del Minibar al completo según lista de precios.
- d) Lencería 100% de algodón o lino.

Artículo 30. Camas supletorias y cunas

1. La instalación de camas supletorias estará supeditada al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) La superficie de los dormitorios ha de exceder, al menos, en un veinticinco por ciento la mínima exigida en el presente Decreto, según el grupo y la categoría del establecimiento, por cada una de las camas supletorias que se deseen instalar.
- b) El número total de camas supletorias será, como máximo, el veinticinco por ciento del número total de unidades de alojamiento del establecimiento.
- c) No podrán instalarse más de dos camas supletorias en la misma habitación. Tampoco podrán instalarse en habitaciones individuales.
- d) La prestación de servicio de camas supletorias será siempre a petición del cliente, lo que se hará constar en la hoja de admisión, firmada por éste. A voluntad del titular del establecimiento, las camas supletorias podrán ser fijas o portátiles. En este último caso, deberán ser retiradas una vez finalizado el periodo de estancia del cliente.
- e) Podrán instalarse camas supletorias en los salones de las unidades de alojamiento, siempre que estas rebasen la superficie total de la unidad de alojamiento señaladas para cada grupo y categoría en el artículo 33 del presente Decreto conforme al porcentaje establecido en el presente artículo.

En las unidades de alojamiento abuhardilladas, el porcentaje se hallará sobre la superficie mínima requerida para el grupo y categoría establecida en el artículo 33 del presente Decreto.

2. El precio de la primera cama supletoria no excederá del treinta y cinco por ciento del precio de la unidad de alojamiento, y el de la segunda del veinticinco por ciento.

3. La Inspección Turística verificará que el número y ubicación de las camas supletorias instaladas en cada establecimiento se ajusta en todo momento a la declaración realizada por la empresa, y se cumplen las condiciones establecidas en este artículo.

4. Los establecimientos de más de veinte habitaciones dispondrán de cunas, con el fin de que puedan pernoctar los menores de dos años, y su precio no excederá del quince por ciento del precio de la unidad de

alojamiento en los hoteles, y del cinco por ciento en los hoteles-apartamentos.

Artículo 31. Cuartos de baño

Los cuartos de baño incorporarán las siguientes instalaciones y estarán equipados, como mínimo, con los siguientes enseres:

CATEGORÍA	BAÑERA	DUCHA	LAVABO DE DOBLE SENO	LAVABO	BIDET	INODORO
5*	40 % de las habitaciones con bañera y ducha, lavabo doble seno, inodoro y bidet					
	60 % de las habitaciones con bañera y/o ducha, lavabo, inodoro y bidet					
4*	bañera y/o ducha		opcional	Si	Si	Si
3*	bañera y/o ducha		opcional	Si	opcional	Si
2*	bañera y/o ducha		opcional	Si	opcional	Si
1*	bañera y/o ducha		opcional	Si	opcional	Si

- a) Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- b) Soporte para objetos de tocador cerca del lavabo y de la ducha/bañera.
- c) Toma de corriente.
- d) Cortinas o mamparas en bañeras y/o duchas.
- e) Un juego de toallas por cada huésped para baño, ducha, lavabo y, en su caso, bidet, confeccionadas al menos con un 50% de algodón o lino.
- f) Secador de pelo en establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas.
- g) Papelera con pedal y tapa en el baño.
- h) Bolsa higiénico-sanitaria.
- i) Taburete para establecimientos con categoría superior a 2 estrellas.
- j) Rollo de papel higiénico en soporte y otro de repuesto.
- k) Jabón en pastilla o líquido.

2. La superficie mínima del cuarto de baño, así como de las bañeras y duchas, en cada una de las categorías será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Superficie mínima del baño (m2)	6	5	4	3,5	3,5
Tamaño mínimo de la bañera (m)	1,70	1,60	1,50	1,50	1,50
Ducha (m2)	1,20	1,10	1,00	0,80	0,80

3. Los cuartos de baño tendrán ventilación directa o forzada que permita la suficiente renovación del aire.

4. En aquellos casos en los que el cuarto de baño se encuentre integrado en la habitación por motivos de diseño, el inodoro y el bidet deberán encontrarse en espacio cerrado, ventilado e independiente del resto de los sanitarios.

5. La altura mínima de los cuartos de baño será de 2,20 metros. Cuando los techos sean abuhardillados, al menos el 60% de su superficie mínima requerida tendrá esta misma altura. Únicamente se computará como superficie del cuarto de baño la parte del mismo que sobrepase 1,50 metros de altura.

6. En todos los casos, el suministro de agua corriente fría -a una temperatura máxima de 20 grados centígrados- y caliente -a una temperatura mínima de 50 grados centígrados- será permanente.

Artículo 32. Teléfono y servicios telemáticos

1. Todas las unidades de alojamiento de los hoteles y hoteles-apartamentos contarán con teléfono; en los establecimientos de cinco estrellas, las unidades de alojamiento deberán tener teléfono en todas sus estancias.

2. Se dispondrá de teléfono en las zonas de uso común de los establecimientos.

3. Los establecimientos de cinco, cuatro y tres estrellas dispondrán de conexión a Internet en las zonas de uso común y en todas las habitaciones. Los establecimientos de cinco estrellas contarán además con algún equipo informático en lugar adecuado para uso de sus clientes.

4. Los establecimientos hoteleros dispondrán de servicio de fax o servicio de comunicación electrónica alternativo.

Sección 2. Requisitos técnicos específicos del grupo primero (hoteles)

Artículo 33. Requisitos específicos

Además de los requisitos comunes a los Grupos Primero y Segundo, establecidos en la Sección 1ª de este Capítulo, los hoteles deberán cumplir los siguientes requisitos específicos:

1. La superficie mínima exigida para el dormitorio y, en su caso, el salón de las unidades de alojamiento, expresada en metros cuadrados, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*

Dormitorio de las habitaciones dobles	17 m2	16 m2	15 m2	14 m2	12 m2
Dormitorio de las habitaciones individuales	11 m2	10 m2	10 m2	9 m2	7 m2
Habitaciones con salón:	28 m2	26 m2	25 m2	23 m2	19 m2
a) Dormitorio	16 m2	15 m2	14 m2	13 m2	11 m2
b) Salón	12 m2	11 m2	11 m2	10 m2	8 m2

Estas superficies no incluirán las correspondientes a los cuartos de baño.

2. La superficie del hall o pasillo interior de la habitación se computará como superficie del dormitorio, hasta un máximo de 1,5 m², siempre y cuando su anchura sea igual o superior a la de los pasillos del hotel.

3. Los armarios empotrados se computarán como superficie de la habitación, con independencia de su ubicación.

4. En los hoteles de cinco y cuatro estrellas, los cuartos de baño de las habitaciones dispondrán, además de lo previsto en el artículo 31.1, de los siguientes enseres:

- a) Juegos de toallas y alfombrilla de ducha confeccionados en 100% algodón o lino.
- b) Gel de baño.
- c) Champú.
- d) Esponja para limpieza del calzado.
- e) Set de afeitado.
- f) Set dentífrico.
- g) Gorro de Baño.
- h) Pañuelos de papel.
- i) Agua de Colonia.
- j) Peine.
- k) Espejo de aumento con luz propia.
- l) Sistema antivaho en los espejos de los baños.

En los hoteles de cinco estrellas se dispondrá además de albornoz y zapatillas de tela en los cuartos de baño de todas sus habitaciones.

5. El precio máximo exigible por el uso individual de una habitación doble será el ochenta por ciento del precio correspondiente a ésta.

Sección 3. Requisitos técnicos específicos del grupo segundo (hoteles-apartamentos)

Artículo 34. Requisitos específicos

Además de los requisitos comunes a los Grupos Primero y Segundo, establecidos en la

Sección 1ª de este Capítulo, los hoteles-apartamentos deberán cumplir los siguientes requisitos específicos:

1. La superficie mínima exigida para el dormitorio y el salón-comedor-cocina de las unidades de alojamiento, expresada en metros cuadrados, será la siguiente:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*
Dormitorio doble	15 m2	14 m2	13 m2	12 m2	11 m2
Dormitorio individual	10 m2	9 m2	8 m2	7 m2	7 m2
Salón-comedor-cocina	20 m2	19 m2	14 m2	13 m2	12 m2

2. Las unidades de alojamiento de los hoteles-apartamentos de cinco estrellas deberán contar con un cuarto de baño cada dos plazas de alojamiento o fracción, y los de cuatro, tres, dos y una estrella con uno por cada cuatro plazas o fracción.

3. El salón-comedor de las unidades de alojamiento contará con el siguiente equipamiento mínimo:

- a) Mesa de comedor de dimensiones adecuadas a la capacidad de la unidad de alojamiento.
- b) Sillas en número igual o superior a las plazas de la unidad de alojamiento.
- c) Plazas en sofás en número igual o superior a las plazas de la unidad de alojamiento.

4. La cocina de las unidades de alojamiento tendrá siempre ventilación directa o forzada con extractor de humos y contará, al menos, con el siguiente equipamiento:

- 1.º Fregadero y despensa o armarios.
- 2.º Placa vitro-cerámica o fogones a gas o eléctricos.
- 3.º Horno u horno-microondas.
- 4.º Plancha eléctrica.
- 5.º Frigorífico.

6.º Elementos de menaje fabricados con materiales aptos para uso alimentario (cubertería, vajilla, cristalería y batería de cocina) para atender las necesidades de los clientes, en proporción a la capacidad máxima de cada

unidad de alojamiento.

En los establecimientos de cinco y cuatro estrellas la cocina constituirá pieza independiente, y su superficie se corresponderá, al menos, con un veinticinco por ciento de la mínima exigida para el salón-comedor-cocina.

5. Los armarios empotrados se computarán como superficie de la habitación, con independencia de su ubicación.

Sección 4. Requisitos técnicos exigibles al grupo tercero (pensiones)

Artículo 35. Requisitos del establecimiento y de las unidades de alojamiento

1. La capacidad en plazas de las pensiones vendrá determinada por la suma del total de camas fijas y supletorias declaradas, siempre y cuando se ajusten a los parámetros exigidos en los apartados primero y segundo del artículo 30 de este Decreto.

La Inspección Turística verificará que el número y ubicación de las camas supletorias instaladas se ajusta en todo momento a la declaración realizada por la empresa y se cumple con lo establecido en el párrafo anterior. Además, los establecimientos de más de veinte habitaciones dispondrán de cunas, con el fin de que puedan pernoctar los menores de dos años, y su precio no excederá del cinco por ciento del precio de la unidad de alojamiento.»

2. Las pensiones deberán cumplir los siguientes requisitos de infraestructura:

Calefacción en las habitaciones (dormitorio y cuarto de baño)	Sí.
Calefacción en zonas comunes.	Sí.
Ascensor.	Obligatorio a partir de Planta Baja + 4.
Escaleras.	Anchura mínima: 1,10 m. Las escaleras deberán tener pasamanos, que no reducirán la anchura mínima exigida.
Anchura de los pasillos.	1 m.
Altura de los techos.	2,5 m.
Vestíbulo-Recepción.	Obligatorio en las pensiones que tengan más de 10 habitaciones.
Sala de estar	Superficie mínima de 1,50 m² por habitación, con un mínimo de 12 m²
Teléfono de uso general	Sí

3. Las pensiones que presten servicio de desayunos y, en su caso, comidas, deberán disponer de un comedor, con las dimensiones mínimas exigidas para la sala de estar. Cuando la pensión tenga un número de habitaciones igual o inferior a diez y los espacios destinados a sala de estar y comedor estén diferenciados y amueblados conforme a sus respectivos usos, la superficie del comedor podrá computar como sala de estar.

4. Todas las habitaciones estarán dotadas de cuarto de baño y dispondrán, al menos, del siguiente

equipamiento:

a) Una cama individual o doble o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán un metro con noventa centímetros de largo por un metro con treinta y cinco centímetros de ancho; las camas individuales medirán, al menos, un metro con noventa centímetros de largo por noventa centímetros de ancho.

b) El cuarto de baño estará dotado, al menos, de los siguientes sanitarios: ducha o bañera, lavabo e inodoro.

c) Una mesilla de noche.

d) Butaca o silla.

e) Un armario con baldas, estantes, cajoneras y perchas en número suficiente. El armario dispondrá de espejo, salvo que esté instalado en otro lugar de la habitación.

f) Una o dos lámparas o apliques de cabecera.

5. La superficie mínima de las habitaciones será la siguiente:

	Dormitorio		Cuarto de baño
Habitación Doble	10 m².		2,50 m²
Habitación Individual	6 m².		2,50 m²
Habitación con salón	Dormitorio	Cuarto de baño	Salón
	9 m².	2,50 m²	7 m².

6. Los armarios empotrados se computarán como superficie de la habitación, con independencia de su ubicación. La superficie de hall o pasillo interior de la habitación computará como superficie del dormitorio hasta un máximo de 1,5 m², siempre y cuando su anchura sea igual o superior a la de los pasillos de la pensión.

Las habitaciones así como los baños de éstas, tendrán una altura mínima de 2,50 metros y 2,20 metros respectivamente. Si estas estancias fueran abuhardilladas tendrán, al menos, la altura anteriormente expresada el sesenta por ciento de la superficie mínima exigida. Únicamente se computará como superficie la parte de la misma que sobrepase 1,50 metros de altura.»

7. El precio máximo exigible por el uso individual de una habitación doble se corresponderá con el ochenta por ciento del precio establecido para ésta.

8. Los pasillos del establecimiento tendrán una altura mínima de 2,20 metros.

9. Las pensiones contarán con agua caliente sanitaria con una temperatura mínima de 50°

C en todos los cuartos de baño y cocinas, ya sean propios de las unidades de alojamiento o de uso común.

10. En materia de sistemas de seguridad y protección contra incendios será de aplicación lo previsto en el artículo 19 del presente Decreto.

TÍTULO II. Régimen de funcionamiento y prestación de servicios

CAPÍTULO I. Dirección del establecimiento

Artículo 36. Dirección

1. Todos los establecimientos hoteleros deberán contar con una persona responsable de su dirección, que ostentará la representación de la empresa ante el cliente y ante la Administración.

2. Cuando por ausencia, enfermedad o vacante faltare el responsable de dirección, asumirá interinamente sus funciones la persona que ocupe la subdirección o, a falta de ésta, la especialmente comisionada por la empresa.

3. La empresa titular del establecimiento está obligada a notificar a la Dirección General competente en materia de turismo la identidad de la persona responsable de su dirección, así como cualquier cambio posterior en dicho cargo, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su nombramiento.

CAPÍTULO II. Derechos y obligaciones

Artículo 37. Derechos y obligaciones de las empresas

1. Constituyen derechos de las empresas de alojamiento turístico hotelero:

a) Adoptar las medidas necesarias, con auxilio de la Autoridad en su caso, para que los clientes respeten las normas de régimen interno de los establecimientos.

b) Adoptar las medidas oportunas, de acuerdo con la normativa vigente, para garantizar el cobro de los servicios prestados.

c) Incluir la información relativa al establecimiento (instalaciones, características, oferta específica...) en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la Administración turística de Cantabria.

d) Acceder a las acciones de promoción turística que les resulten apropiadas, realizadas por la Administración turística de Cantabria.

e) Participar en las convocatorias de subvenciones y ayudas y en los programas de fomento turístico que reglamentariamente se establezcan.

2. Constituyen obligaciones de las empresas de alojamiento turístico hotelero:

a) Presentar en tiempo y forma, las declaraciones responsables exigidas en este Decreto para la apertura, reforma, cambio de titularidad o cese de actividad de un establecimiento hotelero.

b) Cumplir, desde la apertura del establecimiento hotelero hasta el cese de su actividad, todos los requisitos exigidos en la normativa turística vigente para su funcionamiento dentro del grupo y categoría declarados ante la Dirección General competente en materia de turismo.

c) Tener a disposición de la Dirección General competente en materia de Turismo la documentación acreditativa del cumplimiento de todos los requisitos legalmente exigidos para la apertura y funcionamiento del establecimiento hotelero.

d) Poner en conocimiento del público interesado las normas de utilización y precios aplicables a los servicios y actividades ofertadas, así como la temporada de funcionamiento del establecimiento, con expresa mención a las fechas de apertura y cierre, y las formas de pago aceptadas. A tal efecto, y sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 46](#) de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, se exigirá que dichos anuncios figuren en lugar fácilmente legible para el público.

A tal fin, se establecen los modelos oficiales de declaración de precios y cartel de sellado conforme al Anexo IV del presente Decreto.

e) Prestar los servicios en los términos contratados, de acuerdo con la categoría del establecimiento y con lo dispuesto en las diversas reglamentaciones de las actividades turísticas. El plazo pactado para la prestación de los servicios constará expresamente en la hoja de admisión o en el bono cuando se trate de cliente de agencia de viajes. La prestación de los servicios sólo podrá ser interrumpida por causa de fuerza mayor o incumplimiento de las normas de régimen interno por parte del usuario.

f) Facturar los servicios prestados de acuerdo con los precios establecidos o pactados, y entregar a los clientes los documentos acreditativos de dichos servicios, haciendo constar separadamente y con suficiente claridad cada uno de los conceptos facturados (alojamiento, servicios complementarios...).

g) Se cuidará de que todas las dependencias e instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene, cumpliéndose rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes, debiendo repararse inmediatamente cuantos desperfectos y averías se produzcan.

h) Tener a disposición del público las hojas de reclamaciones, conforme al modelo oficial expedido por la Dirección General competente en materia de turismo, y entregar un ejemplar siempre que así se solicite.

i) Conservar las hojas de admisión a disposición del órgano competente en materia turística, durante un periodo mínimo de un año.

j) Mantener actualizada la pagina web, si el establecimiento dispusiese de la misma, contestando las peticiones de información que lleguen a través de este instrumento de comunicación.

k) Cuantas otras obligaciones sean establecidas en las reglamentaciones aplicables a las empresas turísticas.

Artículo 38. Derechos y obligaciones de los clientes o usuarios

1. Constituyen derechos de los clientes o usuarios de los establecimientos hoteleros:

a) Ser informado antes de la contratación de un servicio turístico, tanto en la publicidad del establecimiento como en cualquier medio de comercialización que se emplee para la venta de dichos servicios, del precio que le será aplicado, impuestos incluidos, y del detalle de las partidas y conceptos que lo integrarán.

b) Ser atendidos de forma profesional, hospitalaria y cortés, recibiendo las prestaciones que hayan sido ofertadas, publicitadas y contratadas con la calidad y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento, detallándose en la facturación los servicios que se les hayan prestado.

c) La veracidad en la información y publicidad suministrada por la empresa titular del establecimiento sobre los servicios ofertados y los recursos turísticos, costumbres, riquezas artísticas, culturales y naturales existentes en los lugares visitados, próximos al establecimiento.

d) La garantía de seguridad sobre sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y ejercitar los procedimientos administrativos y judiciales idóneos para el mantenimiento y reposición de sus derechos.

e) Cuantos otros se deriven de la normativa vigente en atención a su condición de clientes.

2. Constituyen obligaciones de los clientes o usuarios de los establecimientos hoteleros:

a) Observar las normas usuales de educación, higiene y convivencia social hacia las personas, instituciones y costumbres de los lugares que utilicen o frecuenten.

b) Aceptar y someterse a las normas particulares de los lugares, instalaciones y empresas cuyos servicios disfruten o contraten.

c) Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una reclamación exima de las obligaciones de pago.

d) Respetar las instalaciones del establecimiento.

e) Respetar el entorno y los valores naturales evitando actuaciones imprudentes o irrespetuosas con la flora y fauna silvestre.

3. Queda prohibido a los clientes o usuarios de los establecimientos hoteleros:

a) Introducir muebles o realizar obras o reparaciones en el alojamiento, cualquiera que sea su naturaleza.

b) Alojar un mayor número de personas de las que correspondan a la capacidad máxima fijada para la unidad de alojamiento.

c) Ejercer la actividad de hospedaje a terceros en el alojamiento o destinarlo a fines distintos de aquéllos para los que se contrató.

d) Introducir materias o sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daños o molestias a los demás ocupantes del inmueble.

e) Realizar cualquier actividad que entre en contradicción con los usos de convivencia, higiene y orden público habituales o que impida el normal descanso de otros usuarios del inmueble.

f) Introducir animales sin autorización expresa de la empresa.

CAPÍTULO III. Régimen de servicios

Artículo 39. Uso del establecimiento

1. El hospedaje comprenderá el uso de la unidad de alojamiento y de los servicios comunes a todo el establecimiento, así como de los servicios complementarios que pudieran ofertarse a los clientes. La utilización de los servicios comunes no podrá llevar aparejado suplemento alguno de precio, pero sí los complementarios.

2. Tienen la consideración de espacios y servicios comunes:

a) Los salones sociales y el comedor.

b) Las piscinas al aire libre y demás espacios deportivos.

c) Las hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de piscinas, playas o jardines.

Artículo 40. Alojamiento: comienzo y terminación. Hoja de admisión

1. El alojamiento se contará, salvo pacto en contrario, por días o jornadas, y comenzará a las trece horas del día de entrada y terminará a las doce horas del día de salida. En el supuesto de que el cliente no haya desocupado su unidad de alojamiento a las doce horas, se presumirá que su voluntad es prolongar su estancia un día más, si bien la empresa estará legitimada para exigirle que abandone el establecimiento en la fecha pactada.

2. El titular del establecimiento deberá poner a disposición de sus clientes, en la fecha convenida, las unidades de alojamiento que reúnan las condiciones pactadas.

3. El disfrute del alojamiento y demás servicios inherentes al hospedaje durará el tiempo pactado entre la empresa titular del establecimiento y el cliente. Este plazo constará expresamente en la hoja de admisión y, en su caso, en el bono emitido por la agencia de viajes.

4. La hoja de admisión deberá ser firmada por el cliente al inicio de su estancia, y contendrá, al menos, la siguiente información: nombre del establecimiento, modalidad y categoría, nombre del cliente, NIF/CIF, número de habitación, fecha de entrada y salida, número de personas alojadas, régimen de estancia y precio.

5. El establecimiento deberá conservar copia de las hojas de admisión de sus clientes, y tenerlas a disposición de la Inspección Turística durante el plazo de un año.

Artículo 41. Atención al cliente

1. El personal responsable de prestar el servicio de atención al cliente asumirá las siguientes funciones básicas:

1) Atender las llamadas telefónicas y las peticiones de reserva de alojamiento formuladas por cualquier medio (teléfono, fax, correo electrónico...).

2) Registrar debidamente las reservas que se tramiten.

3) Formalizar el hospedaje y asignarles el alojamiento correspondiente, mediante la oportuna hoja de admisión.

4) Recibir a los clientes y constatar su identidad.

5) Atender sus reclamaciones.

6) Custodiar las llaves o tarjetas magnéticas de las habitaciones que les sean encomendadas.

7) Recibir, guardar y entregar la correspondencia y los avisos o mensajes que reciban.

8) Cuidar de la recepción y entrega de los equipajes.

9) Expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

2. Los establecimientos hoteleros que conforme a lo previsto en los artículos 25 y 35 deban disponer de vestíbulo-recepción prestarán el servicio de atención al cliente de forma presencial, por personal cualificado, durante las 24 horas del día.

3. Cuando el personal encargado del servicio de atención al cliente se ausente de la recepción de forma circunstancial y por causas no previsibles, se deberá contar con un servicio telefónico que permita en todo momento una correcta atención a los huéspedes. Dicho servicio deberá existir igualmente en los establecimientos que no tengan recepción, por no estar obligados a ello, o que aún teniéndola no esté permanentemente atendida de forma personal.

4. Todos los establecimientos hoteleros dispondrán de un servicio de contestador automático con un mensaje que contenga, como mínimo, la siguiente información:

a) Saludo e identificación del establecimiento.

b) Posibilidad de dejar mensaje.

c) Petición de un número de teléfono de contacto.

5. En los hoteles de cinco y cuatro estrellas el cliente debe ser acompañado a la habitación, salvo renuncia expresa de éste.

Artículo 42. Custodia de dinero

1. En todos los establecimientos se prestará el servicio gratuito de custodia de dinero y objetos de valor que, a tal efecto, sean entregados por los huéspedes en la recepción. Los establecimientos confeccionarán un recibo en el que conste claramente el dinero y objetos de valor depositados por el cliente.

2. Los establecimientos de los Grupos Primero y Segundo de cinco y cuatro estrellas dispondrán, además, de cajas fuertes individuales a disposición de los clientes.

3. En la hoja de admisión figurará la indicación en lengua castellana, francesa, inglesa y alemana de que el establecimiento no responde del dinero, alhajas u otros objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el presente artículo.

Artículo 43. Atención médica y primeros auxilios

1. Todos los establecimientos contarán con un botiquín de primeros auxilios debidamente equipado.

2. El titular del establecimiento deberá tener previstas las actuaciones que garanticen la atención médica de los clientes que pudieran necesitarlo. Esto incluye la proximidad a un centro de asistencia o el urgente desplazamiento al mismo. Así mismo, podrán contar con un servicio, propio o concertado, de asistencia médica y enfermería. El pago del servicio será por cuenta del cliente.

Artículo 44. Limpieza y mantenimiento de las unidades de alojamiento y espacios comunes

1. La empresa cuidará que el establecimiento hotelero, incluidas todas sus dependencias e instalaciones, esté en perfectas condiciones de limpieza, higiene y preparación en el momento de ser ocupadas por los clientes.

2. La reposición de los elementos de lencería de las habitaciones se llevará a cabo con una frecuencia mínima de días alternos. En los hoteles de cinco y cuatro estrellas se realizará el servicio de cobertura en el turno de tarde, entendido como el conjunto de tareas necesarias para la preparación de la unidad de alojamiento para la noche, entre ellas la apertura de camas, el cierre de cortinas, el vaciado de papeleras y el cambio de toallas, si fuera preciso.

3. Los desperfectos y averías que se produzcan se repararán a la mayor brevedad posible.

4. La empresa encargada de la explotación del establecimiento dispondrá de los certificados en vigor de desinfección, desinsectación y desratización, emitidos por empresa inscrita en el correspondiente registro oficial.

5. En caso de disponer de cuarto de basuras, éste se situará en un espacio suficientemente aislado y ventilado, y deberá posibilitar el adecuado almacenamiento de los residuos del establecimiento.

Artículo 45. Lavandería y planchado

Los establecimientos que oferten servicio de lavandería y planchado serán responsables de su correcta prestación -ya sea con sus propios medios o a través de una empresa especializada-, así como de la devolución de las prendas a sus clientes en el plazo máximo de 48 horas

Artículo 46. Telefonía

1. El establecimiento pondrá en conocimiento de los clientes las llamadas telefónicas que reciban, y expedirá justificante de la duración e importe de las que realicen, previa petición, al exterior.

2. Las tarifas de las llamadas, correctamente clasificadas (locales, nacionales, internacionales y a móviles), deberán figurar debidamente expuestas en el vestíbulo-recepción y en las habitaciones.

Artículo 47. Restaurante

1. La prestación del servicio de restaurante por parte de los establecimientos hoteleros se ajustará a las siguientes condiciones:

Categoría	5*	4*	3*	2*	1*	P
Servicio de desayuno	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Opcional
Servicio de almuerzos y cenas	Sí	Sí	Opcional			
Servicio de habitaciones / apartamentos las 24 horas	Sí	Sí	Opcional			
Almacén	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cuarto de basuras	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

2. En los establecimientos que presten el servicio de restaurante, el horario será fijado por la dirección, y comprenderá un periodo mínimo de tres horas para cada una de las comidas (desayuno, almuerzo y cena). Dicho horario se expondrá a los clientes en lugar visible.

3. Los establecimientos hoteleros no podrán exigir a sus clientes la sujeción de su estancia a los regímenes de «pensión alimenticia» o «media pensión alimenticia».

4. La «pensión alimenticia», que incluirá desayuno, almuerzo y cena, no podrá tener un precio superior al 90% de la suma de los precios señalados individualmente para cada una de las comidas.

5. La «media pensión alimenticia», que incluirá desayuno y almuerzo o cena, no podrá tener un precio superior al 90 % de la suma de los precios señalados individualmente para cada una de las comidas.

6. Las facturas especificarán, por separado, los precios correspondientes al alojamiento, a la pensión/media

pensión alimenticia y al resto de servicios de restauración prestados por el establecimiento.

7. El establecimiento que proporcione comidas a través de una empresa de catering autorizada conforme a la normativa de aplicación será responsable de la correcta prestación del servicio.

8. En lo no contemplado expresamente en este artículo se aplicará la normativa específica de restaurantes.

Artículo 48. Bar

1. Los establecimientos hoteleros prestarán obligatoriamente el servicio de bar, salvo en los hoteles y hoteles-apartamentos de una estrella y las pensiones, en los que será opcional.

2. El bar deberá permanecer abierto un mínimo de ocho horas al día.

3. En lo no contemplado expresamente en este artículo se aplicará la normativa específica de bares.

CAPÍTULO IV. Régimen de precios. Reservas y anulaciones

Artículo 49. Publicidad de los precios

1. Los establecimientos hoteleros, cualquiera que sea su grupo y categoría, fijarán libremente los precios máximos aplicables a todos los servicios que presten, debiendo dar traslado de los mismos a la Dirección General competente en materia de turismo, para su sellado oficial.

Los precios máximos declarados incluirán cuantos tributos y gravámenes sean aplicables a los servicios a los que se refieren.

2. La lista o declaración oficial de precios deberá ser expuesta al público a la entrada del establecimiento, en un lugar visible y que permita su fácil lectura por los clientes.

Además, en cada unidad de alojamiento deberá existir una lista actualizada de los precios correspondientes a los distintos servicios prestados por el establecimiento hotelero.

3. En ningún caso podrán cobrarse a los clientes precios superiores a los que figuren como máximos en la lista oficial de precios del establecimiento.

En el caso de que el alojamiento y/u otros servicios complementarios hayan sido prestados de acuerdo con ofertas especiales, los precios se ajustarán a las condiciones expresamente recogidas en éstas.

Artículo 50. Facturación

1. Las empresas de alojamiento turístico hotelero expedirán y entregarán a sus clientes una factura en la que consten, de forma clara y diferenciada, los servicios prestados y sus precios respectivos, especificando la parte correspondiente al pago de tasas e impuestos. La empresa deberá tener a disposición de sus clientes los documentos (comprobantes, vales, recibos...) que acrediten el disfrute de los distintos servicios facturados.

2. Sin perjuicio de lo previsto en la normativa estatal reguladora de las obligaciones de facturación, los establecimientos hoteleros deberán incluir en sus facturas la siguiente información: número de factura y fecha de expedición, denominación del establecimiento hotelero, con su modalidad y categoría, CIF de la empresa titular del mismo, nombre y CIF del cliente, unidad de alojamiento utilizada, número de personas alojadas, fechas de entrada y salida y relación de servicios prestados, con sus correspondientes precios. En el supuesto de que los servicios se reflejen mediante un código o clave, deberá constar su significado en la propia factura.

3. Las empresas de alojamiento turístico hotelero deberán tener a disposición de la Inspección Turística copia o matriz de las facturas que hayan expedido, durante un plazo mínimo de un año.

Artículo 51. Pago

1. Los clientes deberán abonar el precio correspondiente a los servicios recibidos en el momento de expedición de la factura, salvo que se hubiera pactado otro plazo.

2. El pago del precio se efectuará en efectivo o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa titular del establecimiento hotelero.

3. Los medios de pago admitidos deberán ser expuestos al público a la entrada del establecimiento hotelero, en lugar visible y que permita su fácil lectura por los clientes.

Artículo 52. Reservas y anulaciones

El régimen de reservas y anulaciones se ajustará a las condiciones que pacten libremente la empresa titular del establecimiento hotelero y el cliente, que deberán respetar, en todo caso, las exigencias contenidas en la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Aplicación de otras normativas

Sin perjuicio de la regulación contenida en el presente Decreto, las empresas de alojamiento turístico hotelero deberán cumplir las disposiciones vigentes en materia de urbanismo y ordenación del territorio, medio ambiente, salud pública y seguridad alimentaria, prevención contra incendios y cualesquiera otras que sean de aplicación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Plazo para resolver y notificar en los procedimientos iniciados de oficio

El plazo máximo para resolver y notificar los procedimientos iniciados de oficio regulados en el presente Decreto será de seis meses. Transcurrido dicho plazo, el sentido del silencio será desestimatorio.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. Requisitos mínimos de infraestructura

Se entenderán como requisitos mínimos de infraestructura el artículo 10 y los requisitos técnicos comunes y específicos establecidos en el título I, capítulo II, del presente Decreto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA. Eliminación de cargas administrativas

La exigencia de certificados y la comprobación documental de los datos contenidos en las declaraciones responsables y en los procedimientos de oficio regulados en el presente Decreto podrán ser verificadas electrónicamente, previo consentimiento expreso de la persona declarante o interesada, desde el momento en que se encuentre plenamente operativa y para tales certificados, documentos y datos la plataforma tecnológica de "Sustitución de certificados en soporte papel" (SCSP).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Hoteles y hoteles-apartamentos en funcionamiento

Los hoteles y hoteles-apartamentos en funcionamiento a la entrada en vigor de la presente norma mantendrán su clasificación, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Ajustar su régimen de funcionamiento y de prestación de servicios a las disposiciones contenidas en el Título II de este Decreto, desde su entrada en vigor.

b) Cumplir en el plazo máximo de un año los requisitos técnicos establecidos en el artículo 13, apartados 1 a 4 del artículo 18, artículo 19, artículo 20, apartados 1 y 3 del artículo 28, letras b) a j) ambas inclusive del apartado 4 del artículo 29, apartado 5 del artículo 29, artículo 30, letras a), b), c), d), e), f), g), h), j) y k) del apartado 1 del artículo 31, apartado 6 del artículo 31 y artículo 32.

No obstante, cualquier reforma posterior de estos establecimientos deberá ajustarse a los requisitos técnicos previstos en este Decreto para cada grupo y categoría.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Pensiones de primera y segunda categoría

Los establecimientos clasificados como Pensiones de primera y segunda categoría a la entrada en vigor del presente Decreto podrán mantener la denominación y categoría que ostenten durante un periodo máximo de dos años, transcurrido el cual se extinguirá su clasificación por categorías. No obstante, cualquier reforma del establecimiento deberá ajustarse a los requisitos mínimos exigidos para el Grupo tercero: Pensiones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. «Hostales a extinguir»

Los establecimientos hoteleros clasificados como "hostal a extinguir" a la entrada en vigor de este Decreto podrán mantener su clasificación y se ajustarán en cuanto al régimen de funcionamiento y prestación de servicios a lo establecido en el Título II y en materia de camas supletorias y cunas a lo establecido en el artículo 35 del presente Decreto. No obstante, cualquier reforma del establecimiento deberá ajustarse a los requisitos técnicos exigidos para pensiones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA. Solicitudes en tramitación

Sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones transitorias primera y segunda, las solicitudes de clasificación como establecimiento hotelero presentadas antes de la entrada en vigor de este Decreto se resolverán conforme a la regulación contenida en la normativa anterior, salvo que el interesado desista de su solicitud y se someta a lo dispuesto en la presente norma reglamentaria.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este Decreto, y expresamente, el Decreto autonómico 50/1989, de 5 de julio, de ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en la Comunidad Autónoma de Cantabria

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Habilitación para el desarrollo reglamentario

1. Se faculta al Consejero competente en materia de turismo para dictar, en el ámbito de sus competencias, las normas necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto.

2. Asimismo se faculta al titular de la Consejería competente en materia de turismo a modificar, actualizar y establecer modelos nuevos de anexos del presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.