

## **Modificaciones en la prestación de servicios turísticos en el Principado de Asturias**

El Gobierno del Principado de Asturias ha aprobado el Decreto 45/2011, de 2 de junio, que modifica la normativa que regula la prestación de servicios turísticos en los Alojamientos de Turismo Rural, Establecimientos Hoteleros y Campamentos de Turismo. En el presente artículos incluimos un resumen de las principales modificaciones que afectan al régimen de alojamiento de dichos establecimientos que comenzarán a ser aplicables a partir del 01/07/2011.

### **A/ Modificaciones relativas a los Alojamientos de Turismo Rural**

#### **A.1.- Régimen de estancias**

Se sigue manteniendo la duración de la estancia desde las 17 horas del primer día del período contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida, salvo que se haya pactado algo distinto entre las partes. Asimismo si el cliente no abandona a dicha hora el alojamiento que ocupa se entenderá que prolonga su estancia un día más. *La novedad introducida reside en que la ampliación de dicha estancia no es automática y obligatoria para el establecimiento puesto que estará supeditada al acuerdo entre las partes y a la disponibilidad de plazas de igual o similares características a las que estaba ocupando.*

#### **A.2.- Reservas**

- Se entiende por reserva la petición de unidades de alojamiento de turismo rural con una antelación mínima de 24 horas.

- El titular del establecimiento podrá exigir a los clientes que efectúen reserva de plaza un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. *Como novedad la reserva podrá ser del importe que tenga establecido el establecimiento (antes como máximo podía alcanzar el 50% del precio).* Se recomienda no obstante que el importe de las reservas y las condiciones de la misma estén expresadas en la publicidad del establecimiento.

-El titular del establecimiento vendrá obligado a contestar a todas las peticiones de reserva que se reciban, empleando para ello un medio en el que *quede constancia física de la comunicación, así como de las condiciones de reserva y anulación pactadas. Antes servía el teléfono si la reserva se realizó por teléfono pero ahora debe ser por correo electrónico, fax, o cualquier otro medio que deje constancia.*

#### **A.3.- Cancelaciones**

-En todo momento el usuario podrá desistir de la reserva efectuada, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado.

-No obstante lo anterior, cuando el desistimiento le sea comunicado con más de siete y menos de quince días de antelación al señalado para la ocupación, el titular del establecimiento podrá retener el 50% del importe del depósito, o la totalidad del mismo si la comunicación se efectúa dentro del plazo de siete días anteriores a dicha fecha, *salvo que por pacto expreso y específico, cuya prueba incumbirá al titular de la empresa, se alteren estos umbrales.*

- Si el cliente no llega al establecimiento antes de las veinte horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva

#### **A.4.- Tarjeta de admisión**

A todo cliente, antes de su admisión, le será entregado un documento en el que constará el nombre, modalidad, y categoría del establecimiento, precio final completo del alojamiento, número o identificación del dormitorio o dormitorios asignados, número de plazas contratadas, y fecha de entrada y salida, así como cualquier otra condición pactada. La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Dicho documento, firmado por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos, y su copia deberá conservarse en el establecimiento a disposición de la Administración turística durante un año.

*NOVEDAD: El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*

#### **A.5.- Publicidad de los precios**

-Los precios se mostrarán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, habiendo de figurar en todo caso en la recepción del establecimiento y/o a la entrada del mismo (*la novedad es que ahora es obligatorio exponerlo en ambos lugares*). *La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.”*

#### **A.6.- Servicios y suministros incluidos en el precio del alojamiento**

- En la contratación individualizada de habitaciones, estarán siempre comprendidos en el precio del alojamiento los siguientes servicios y suministros:

- a) El desayuno; *NOVEDAD: no obstante, cuando así lo solicite el cliente, el precio del desayuno se podrá desglosar y ser facturado independientemente del resto de servicios, siendo facultativo para el cliente su contratación.*
- b) La limpieza diaria de la habitación, baño, y espacios comunes.
- c) El cambio de lencería de cama y baño cada 3, 5, y 7 días, según categoría y, en cualquier caso, al producirse una nueva ocupación.
- d) La conservación y mantenimiento.
- e) El suministro de agua, energía eléctrica y del combustible necesario para la alimentación de la calefacción y agua caliente.

-En la contratación íntegra de la casa, en el precio del alojamiento estarán comprendidos los siguientes servicios:

- a) El servicio de limpieza a la entrada de nuevos clientes. *NOVEDAD: El titular de la casa podrá ofrecer, como servicio complementario y con indicación expresa de la correspondiente tarifa, la limpieza diaria de la casa. En cualquier caso, la casa contará con los útiles y productos básicos de limpieza.*
- b) El cambio de lencería de cama y baño cada 3, 5, y 7 días, según categoría y, en cualquier caso, al producirse una nueva ocupación.
- c) El suministro de agua, energía eléctrica y del combustible necesario para la alimentación de la calefacción, agua caliente y de la cocina.

-Tendrán la consideración de servicios comunes, asimismo comprendidos en el precio del alojamiento, con independencia de la modalidad de contratación:

- a) Las piscinas, espacios verdes o jardines y porches o terrazas comunes.
- b) Las hamacas, columpios y mobiliario propio de dichas zonas.
- c) Los aparcamientos, cuando estén al aire libre, no vigilados ni con plazas reservadas.
- d) Cuantos servicios complementarios estimen oportunos los titulares de los establecimientos.”

## B/ Modificaciones relativas a los Establecimientos Hoteleros

### B.1.- Régimen de Estancias

Se sigue manteniendo la duración de la estancia hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida, salvo pacto en contrario. Como novedad se establece que si el cliente no abandona a dicha hora el alojamiento que ocupa, se entenderá que prolonga su estancia un día más, si bien esta ampliación estará siempre supeditada al acuerdo entre las partes, y a la disponibilidad de plazas de igual o similares características a las que estaba ocupando.

### B.2.- Reservas

- Se entiende por reserva la petición de unidades de alojamiento de turismo rural con una antelación mínima de 24 horas.

- El titular del establecimiento podrá exigir a los clientes que efectúen reserva de plaza un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. *Como novedad la reserva podrá ser del importe que tenga establecido el establecimiento (antes como máximo podía alcanzar el 50% del precio).* Se recomienda no obstante que el importe de las reservas y las condiciones de la misma estén expresadas en la publicidad del establecimiento.

-El titular del establecimiento vendrá obligado a contestar a todas las peticiones de reserva que se reciban, empleando para ello un medio en el que *quede constancia física de la comunicación, así como de las condiciones de reserva y anulación pactadas. Antes servía el teléfono si la reserva se realizó por teléfono pero ahora debe ser por correo electrónico, fax, o cualquier otro medio que deje constancia.*

### B.3.- Cancelaciones

-En todo momento el usuario podrá desistir de la reserva efectuada, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado.

-No obstante lo anterior, cuando el desistimiento le sea comunicado con más de siete y menos de quince días de antelación al señalado para la ocupación, el titular del establecimiento podrá retener el 50% del importe del depósito, o la totalidad del mismo si la comunicación se efectúa dentro del plazo de siete días anteriores a dicha fecha, *salvo que por pacto expreso y específico, cuya prueba incumbirá al titular de la empresa, se alteren estos umbrales.*

-Si el cliente no llega al establecimiento antes de las veinte horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva

#### **B.4.- Tarjeta de admisión**

A todo cliente, antes de su admisión, le será entregado un documento en el que constará el nombre, modalidad, y categoría del establecimiento, precio final completo del alojamiento, número o identificación del dormitorio o dormitorios asignados, número de plazas contratadas, y fecha de entrada y salida, así como cualquier otra condición pactada. La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Dicho documento, firmado por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos, y su copia deberá conservarse en el establecimiento a disposición de la Administración turística durante un año.

*NOVEDAD: El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*

#### **B.5.- Publicidad de los precios**

Los precios se mostrarán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, habiendo de figurar en todo caso en la recepción del establecimiento y/o a la entrada del mismo (*la novedad es que ahora es obligatorio exponerlo en ambos lugares*). *La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.”*

### **C/ Modificaciones relativas a los Campamentos de Turismo**

#### **C.1- Prohibición de las acampadas libres**

Se entiende por acampada libre la instalación eventual para permanecer y pernoctar, de tiendas de campaña, caravanas u otros albergues móviles en lugares distintos a los campamentos de turismo autorizados. *Como novedad se incluye la prohibición de acampadas sin estar asistido por ninguna autorización o derecho de uso sobre los terrenos en los que se realiza*

No tendrá la consideración de acampada libre:

- a) La realizada en zonas habilitadas para acampar con motivo de fiestas locales, o acontecimientos deportivos o musicales multitudinarios, siempre que dichas zonas cuenten con la previa autorización municipal.

b) La que tenga su causa en fines de investigación y cuente con la autorización municipal correspondiente.

c) *NOVEDAD: La efectuada en demarcaciones acotadas y reservadas al uso concreto de estacionamiento de autocaravanas para el descanso, conforme a lo establecido en las ordenanzas municipales que las hayan instaurado. Las áreas especiales de descanso de autocaravanas en tránsito, estarán constituidas por espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados para su ocupación transitoria, con la finalidad de descansar en su itinerario y deshacerse de los residuos almacenados en las mismas.*

## C.2.- Estancias

Se sigue manteniendo la duración de la estancia hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida, salvo pacto en contrario. Como novedad se establece que si el cliente no abandona a dicha hora el camping que ocupa, se entenderá que prolonga su estancia un día más, si bien esta ampliación estará siempre supeditada al acuerdo entre las partes, y a la disponibilidad de plazas de igual o similares características a las que estaba ocupando.

## C.3.- Reservas

- Se entiende por reserva la petición de unidades de alojamiento de turismo rural con una antelación mínima de 24 horas.

- El titular del establecimiento podrá exigir a los clientes que efectúen reserva de plaza un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados. *Como novedad la reserva podrá ser del importe que tenga establecido el establecimiento (antes como máximo podía alcanzar el 50% del precio).* Se recomienda no obstante que el importe de las reservas y las condiciones de la misma estén expresadas en la publicidad del establecimiento.

-El titular del establecimiento vendrá obligado a contestar a todas las peticiones de reserva que se reciban, empleando para ello un medio en el que *quede constancia física de la comunicación, así como de las condiciones de reserva y anulación pactadas. Antes servía el teléfono si la reserva se realizó por teléfono pero ahora debe ser por correo electrónico, fax, o cualquier otro medio que deje constancia.*

## C.4.- Cancelaciones

-En todo momento el usuario podrá desistir de la reserva efectuada, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado.

-No obstante lo anterior, cuando el desistimiento le sea comunicado con más de siete y menos de quince días de antelación al señalado para la ocupación, el titular del establecimiento podrá retener el 50% del importe del depósito, o la totalidad del mismo



si la comunicación se efectúa dentro del plazo de siete días anteriores a dicha fecha, *salvo que por pacto expreso y específico, cuya prueba incumbirá al titular de la empresa, se alteren estos umbrales.*

-Si el cliente no llega al establecimiento antes de las veinte horas del día señalado para el comienzo de la estancia, se entenderá anulada la reserva

### **C.5.- Tarjeta de admisión**

A todo cliente, antes de su admisión, le será entregado un documento en el que constará el nombre, modalidad, y categoría del establecimiento, precio final completo del alojamiento, número o identificación del dormitorio o dormitorios asignados, número de plazas contratadas, y fecha de entrada y salida, así como cualquier otra condición pactada. La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Dicho documento, firmado por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos, y su copia deberá conservarse en el establecimiento a disposición de la Administración turística durante un año.

*NOVEDAD: El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*

### **C.6.- Publicidad de los precios**

Los precios se mostrarán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, habiendo de figurar en todo caso en la recepción del establecimiento y/o a la entrada del mismo *(la novedad es que ahora es obligatorio exponerlo en ambos lugares). La información correspondiente al precio final completo del alojamiento se ajustará a lo establecido en la normativa de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.”*

### **C.7. Modificaciones en la licencia**

En el caso de nueva instalación de elementos permanentes, de madera o similar, que no impliquen nuevas construcciones, con destino a unidades de alojamiento no contemplados en el proyecto original, y respetando siempre la limitación establecida en el artículo 43.2 de la Ley 7/2001, de 22 de junio, de Turismo del Principado de Asturias, se comunicará previamente a la Administración turística autonómica para su anotación, si procede, en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas con arreglo al procedimiento que corresponda.”

