

## CAPITULO I

### *Disposiciones Generales*

Artículo 1º 1. Es objeto del presente Reglamento la regulación del uso de la Marca “Hoteles Con Mucho Gusto-Atsegin Handiz Hotelak”, así como establecer la ordenación y regulación de los establecimientos hoteleros que pueden pertenecer a la Asociación Hoteles Rurales y Pequeños Hoteles de Euskadi( en adelante la Asociación).

A estos efectos se entiende por establecimiento hotelero aquel que se dedica de modo profesional y habitual a prestar alojamiento a las personas con o sin otros servicios de carácter complementario.

Artículo 2º Sin perjuicio de cuantas otras autorizaciones sean necesarias, para la pertenencia a la Asociación de un establecimiento hotelero deberá obtenerse la previa autorización de apertura del Departamento de Industria, Comercio, Turismo , debiéndose hacer constar la inscripción en el Registro de Turismo.

Artículo 3º.- Podrán participar en esta Asociación todos aquellos establecimientos con la categoría de hotel sites en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que aporten a la actividad principal de alojamiento, la singularidad de realizar la misma en un edificio o construcción de especial valor histórico, artístico o arquitectónico tradicional de la zona, parte del patrimonio histórico o cultural de la Comunidad del País Vasco y que con ello y las obras de mejora, adecuación o adaptación para el desarrollo de la actividad contribuyan a la conservación y mantenimiento del mismo o aquellos establecimientos ubicados en lugares de interés paisajístico, histórico, rural o turístico.

Artículo 4º.- Adquisición de la calidad de miembro.

Podrán ingresar voluntariamente como miembros de pleno derecho todas aquellas empresas de hotelería que cumplan los siguientes requisitos:

1.- Ser empresas que desarrollen su actividad empresarial con centro de trabajo en Euskadi.

2.- Solicitar el ingreso mediante escrito al que unirán los documentos que en cada caso se determinen. La solicitud se dirigirá a la Asamblea General la cual decidirá sobre la admisión del solicitante, contra la resolución adoptada podrá interponerse recurso de reposición en el plazo de ocho días hábiles.

3.- Aceptar los Estatutos, el presente Reglamento y los Acuerdos vigentes en el momento de la solicitud.

4.- Realizar una aportación económica como cuota de inscripción que sirva para cubrir los gastos que se derivan de su ingreso y el pago mensual (domiciliado) de la cuota estipulada por la asociación (en función del número de habitaciones del establecimiento). La cantidad de la cuota de inscripción es de 800€, pero se revisará anualmente en la reunión ordinaria de fin de año. Esta cantidad no se reintegrará en el caso de ser baja en la asociación.

Artículo 5º.- Las instalaciones, mobiliario, elementos decorativos, enseres y menaje serán en todo momento los adecuados a su nivel de calidad, a la categoría que ostente el establecimiento, y se mantendrán en las debidas condiciones de

mantenimiento, funcionamiento y limpieza. Dicho mantenimiento deberá probarse con un plan de mantenimiento anual del establecimiento.

Artículo 6°. Los establecimientos asociados deberán cumplir en todo momento las normas vigentes en materia de construcción y edificación, instalación y funcionamiento de maquinaria, sanidad y seguridad, además de cualesquiera otras disposiciones que les afecten.

Cuando un establecimiento asociado incumpla reiteradamente la normativa aplicable la Asamblea General de la Asociación a propuesta de dos de los asociados o del Presidente podrá analizar la posibilidad de la pérdida de la calidad de miembro de la Asociación.

## CAPITULO II

### *Imagen corporativa*

Artículo 7° En todos los establecimientos hoteleros pertenecientes a la Asociación será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal, de una placa normalizada conforme a lo dispuesto en el Anexo I, en la que figurará el distintivo correspondiente a la Asociación.

Artículo 8° En la publicidad que realicen los establecimientos hoteleros, deberá figurar el logotipo de la Asociación.

## CAPITULO III

### *Política de Precios y reservas*

Artículo 9°.- Los asociados deberán remitir a los clientes por escrito vía fax, correo ordinario o electrónico la confirmación de su reserva, indicando las condiciones de anticipo-fianza, cancelación y no comparecencia.

## CAPITULO IV

### *Procedimiento de adhesión y cese.*

Artículo 10°.- El establecimiento interesado en participar en la Asociación deberá solicitar el ingreso mediante escrito al que unirán los documentos que en cada caso se determinen. La solicitud se dirigirá a la Asamblea General la cual decidirá sobre la admisión del solicitante, contra la resolución adoptada podrá interponerse recurso de reposición en el plazo de ocho días hábiles.

Artículo 11°.- La Asamblea General, a la vista de las circunstancias existentes, podrá aprobar su adhesión pese a que el establecimiento hotelero carezca de algunos de los requisitos mínimos exigidos, siempre y cuando el grado de incumplimiento de estos, sea de escasa relevancia sobre el conjunto de los servicios y condiciones exigidos.

Artículo 12º.- La solicitud de ingreso irá precedida de una visita del comité de “nuevos asociados” al establecimiento que desea adherirse.

Artículo 13º.- En caso de no cumplimiento de este reglamento o de alguna falta grave por parte de alguno de los asociados, la asamblea puede pasar a cesar como socio a aquel asociado que ha incumplido el reglamento. Esto debe estar avalado siempre por **dos socios y por el Presidente de la asociación**.

Artículo 14º.- En caso de que el incumplimiento sea moderado se le puede dar al asociado el carácter de “baja temporal”, mediante el cual dejaría de tener los derechos de asociado hasta demostrar la subsanación de los errores o faltas cometidos. Durante este periodo no pagaría la cuota de asociado y al volver no debería pagar la cuota de inscripción. El carácter de “baja temporal” se puede alargar hasta un periodo máximo de un año. Si pasado ese periodo el establecimiento no ha subsanado la falta pasa a ser “baja definitiva”. **En el caso de baja definitiva la “cuota de inscripción” no se reintegrará.**

## CAPITULO V

### *Requisitos técnicos*

Artículo 15º.- El espacio de servicio al cliente deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- a) Las instalaciones, mobiliario, textiles, lencería, menaje, elementos decorativos y todo tipo de enseres deben estar en perfecto estado de conservación y limpieza.
- b) No debe haber olores ni ruidos molestos por causa de aseos, maquinaria, traslado de mercancía o similares.
- c) La decoración de las instalaciones será agradable, manteniendo una lógica coherencia con el estilo de decoración del establecimiento.
- d) Las instalaciones y mobiliario de servicio al público serán cómodas, prácticas y suficientemente iluminadas.
- e) El acceso a las habitaciones, desde recepción, será cómodo, atendiendo a las particularidades de cada establecimiento debiendo estar, en cualquier caso, bien señalizado.
- f) Las macetas, floreros y zonas ajardinadas se deberán encontrar en buenas condiciones de limpieza y conservación, tanto de los objetos materiales, como de las plantas, flores u objetos ornamentales.
- g) La zona del exterior inmediato al establecimiento se deberá encontrar en buenas condiciones de limpieza e iluminación nocturna, y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento.
- h) El trato del personal al cliente sea amable, respetuoso y formal. Debiendo existir normas de cortesía. Dichas normas estarán documentadas y serán conocidas y utilizadas por todo el personal adscrito a los servicios de recepción
- i) Deberán conocer los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento a un nivel suficiente que permita la comunicación con ellos.
- j) El aspecto del personal será cuidado, de forma funcional, elegante y limpia.

- k) Se otorgue un trato personalizado a los clientes.
- l) Información turística. En la recepción o en las habitaciones se debe facilitar a los alojados información sobre los recursos turísticos de Euskadi, de las actividades que se pueden realizar en el entorno o en el propio establecimiento, además de los horarios de entradas y salidas; servicio de restauración; de utilización de las instalaciones.
- m) Es obligación de los socios la exposición en su establecimiento de los folletos de la asociación para que de esta manera los clientes tengan la información del resto de asociados y de la propia asociación.

## CAPITULO VI

### Compromiso con la calidad.

Artículo 16°. La asociación ha hecho una clara apuesta por la calidad turística y concretamente por el sistema Q de calidad turística. Esto supone que todos los establecimientos asociados deben estar en posesión de la Q o preparándose y trabajando con esos estándares de calidad.

Artículo 17°. Para aquellos establecimientos que no tengan la Q en el momento de la adhesión se les dará un plazo de 2 años para conseguirla, aplazable a un año más en caso de que se crea necesario. Este año de plazo se someterá a votación en la asamblea general siempre alegando las razones técnicas que se consideren necesarias.

Artículo 18°. Los asociados tienen la obligación de presentarse en al menos el 25% de las reuniones de la asociación y de participar activamente en las acciones y actividades que se lleven a cabo, tales como ferias, posibles reuniones relacionados con temas que sean de especial interés, correcta ostentación de los cargos que tienen en la asociación y otras posibles acciones que se deriven del desarrollo de las actividades de la asociación.

Artículo 19°. Todo asociado puede ser expuesto a una auditoria para comprobar el buen estado de sus instalaciones y el correcto servicio ofrecido de acuerdo a los estándares de calidad de la asociación.

## ANEXO I

### *Modelo de placa*

*Pendiente de nueva imagen.*