



ORDENANZA REGULADORA DEL PRECIO PÚBLICO POR UTILIZACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS MUNICIPALES “EL ZAGUAN DE LA VILLA” DE TORRELAGUNA

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Fundamento legal.

En uso de las atribuciones conferidas en los artículos 41 al 47 y 127 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, este Ayuntamiento establece un precio público por la utilización de los Alojamientos turísticos, de titularidad municipal, denominados “El Zaguán de la Villa” sitios en la Plaza Mayor número 8 de esta localidad.

Asimismo a través de la presente Ordenanza se regulará el uso y funcionamiento de los citados Alojamientos Turísticos a los efectos de promocionar el turismo en el municipio y contribuir con ello al desarrollo y progreso del mismo, fomentando los intereses locales y el beneficio de sus habitantes.

Artículo 2. Características de los Alojamientos y Tipo de Gestión.

La gestión de los tres alojamientos turísticos es municipal y los mismos tienen la siguiente capacidad máxima:

- Alojamiento tipo 1, con capacidad máxima para 2 personas (1 dormitorio doble y posibilidad de acoger a 2 personas más en cama supletoria/sofá cama)
- Alojamiento tipo 2, con capacidad máxima para 2 personas (1 dormitorio doble y posibilidad de acoger a 2 personas más en cama supletoria/sofá cama)
- Alojamiento tipo 3, dúplex, con capacidad para 4 personas (2 dormitorios dobles y posibilidad de 2 personas más en cama supletoria/sofá cama)

Dichos alojamientos se encuentran inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Comunidad de Madrid y cumplen con la legislación vigente.

Artículo 3. Régimen Legal.

A la presente Ordenanza le será de aplicación la siguiente legislación.

- Ley 1/1999 de 12 de marzo de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.



- Resolución de 15 de septiembre de 2011, de inicio de actividad de apartamentos turísticos.
- Decreto 94/2002 de 6 de junio, por el que se regula el Registro General de Empresas y Entidades Turísticas.

Artículo 4. Usuarios

Tendrán la condición de usuarios las personas que soliciten el servicio de alojamiento y estancia en los Alojamientos Turísticos "El Zaguán de la Villa" de Torrelaguna y que como clientes utilicen las instalaciones y reciban los servicios que se les ofrecen.

TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 5. Derechos

Serán derechos de los usuarios de los alojamientos turísticos los siguientes:

- Derecho a hacer uso de los servicios e instalaciones existentes, de acuerdo con la presente normativa.
- Derecho a ser informado sobre las condiciones de prestación de los servicios.
Derecho a formular reclamaciones, teniendo a su disposición el libro correspondiente.
- Derecho a obtener los documentos que acrediten los términos de la contratación, así como las correspondientes facturas legalmente emitidas.
- Cualquier otro derecho reconocido en la legislación vigente.

Artículo 6. Deberes.

Serán deberes de los usuarios de los alojamientos turísticos los siguientes:

- Conocer y cumplir las normas internas de funcionamiento respetando lo establecido en la presente normativa.
- Usar correctamente las instalaciones y bienes existentes en de la casa rural, dejándolos en perfectas condiciones al abandonarlo.
- Guardar las normas de convivencia e higiene, en especial las relativas a horarios de apertura y cierre y al descanso nocturno.
- Pagar el precio público estipulado por la utilización de las instalaciones y servicios de la casa rural. Cualquier otra obligación establecida en la legislación vigente o en la presente Ordenanza.

Artículo 7. Precios



La tabla de precios se encontrará en lugar visible, indicando el precio y desglosando en IVA, según indica la normativa vigente, haciendo distinción de temporadas y descuentos si los hubiere.

PRECIOS POR NOCHE DE LUNES A JUEVES NO VÍSPERAS DE FESTIVO			
CONCEPTO	PRECIO POR NOCHE	IVA 10%	TOTAL
Alojamiento doble (Tipo 1 y 2)	30,00€	3,00€	33,00€
Alojamiento Dúplex (Tipo 3)	41,82€	4,18€	46,00€
Suplemento por persona adicional según capacidad máxima del alojamiento.	4,55€	0,45€	5,00€
PRECIOS POR NOCHE DE VIERNES A DOMINGO Y VÍSPERAS DE FESTIVO			
CONCEPTO	PRECIOS POR NOCHE	IVA 10%	TOTAL
Alojamiento doble (Tipo 1 y 2)	41,82€	4,18€	46,00€
Alojamiento Dúplex (Tipo 3)	53,64€	5,36€	59,00€
Suplemento por persona adicional según capacidad máxima del alojamiento.	9,09€	0,91€	10,00€

Se establece un suplemento a las tarifas anteriores en el supuesto de que se autorice la estancia en los Alojamientos Turísticos con animales de 5 euros por animal autorizado y día de estancia.

Las anteriores tarifas podrán tener un descuento del 5% para reservas de más de 2 noches consecutivas. El Ayuntamiento se reserva la opción de hacer ofertas promocionales concretas.

El Ayuntamiento podrá establecer precios especiales regulados en Convenios suscritos con Entidades Públicas, Entidades Privadas sin ánimo de lucro sociales o culturales, siempre y cuando la actividad desarrollada por estas redunden en un beneficio directo a la población.

TÍTULO III. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO.

Artículo 8. Condiciones de Reserva de los Alojamientos.

La Central de Reservas se encontrará en la Oficina de Turismo y será atendido de Miércoles a Sábado de 10.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 18.00 horas en el teléfono 91 843 14 03.

Las reservas de los alojamientos podrán realizarse en la central de reservas o bien a través de correo electrónico en la dirección turismo@torrelaguna.es.

El periodo de duración del alojamiento o del contrato se entiende el comprendido entre la fecha de entrada y la prevista de salida. La jornada de alojamiento se considera comprendida entre la hora de la fecha de llegada y las



12.00 horas del día siguiente (salvo condiciones especiales acordadas previamente), de tal forma que si el cliente no abandona el alojamiento que ocupa a dicha hora, se entenderá que prolonga su estancia una jornada más.

El precio global por unidad de alojamiento y jornada será la vigente en el momento de la firma del presente contrato, y se detalla en tabla adjunta, con los descuentos, en su caso, que sean aplicables. El Ayuntamiento podrá exigir el pago por anticipado de los servicios a prestar. Finalizado el periodo de alojamiento pactado y no abonado éste, el Ayuntamiento podrá disponer de la unidad de alojamiento procediendo a retirar, en su caso, las pertenencias del cliente, formando inventario a tal efecto.

Cada alojamiento tiene una capacidad máxima autorizada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2 de la presente Ordenanza.

Existe un inventario de los utensilios domésticos, que será entregado a los clientes a su llegada y comprobado tras su marcha.

En caso de encontrar alguna deficiencia en la casa los clientes deberán comunicarlo lo antes posible y durante la estancia. No se admitirán reclamaciones posteriores al día de salida.

El Ayuntamiento de Torrelaguna no se hace responsable por la pérdida o deterioro de los efectos introducidos por el cliente.

Artículo 9. Condiciones de pago.

9.1. Sistema de pago estipulado.

En el acto de reserva se requerirá un depósito del 30% del importe total de la estancia, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El sistema de pago será mediante transferencia bancaria a nombre del Ayuntamiento de Torrelaguna.

El segundo pago por el 70% restante será abonado en la misma semana de entrada al alojamiento, siempre con una antelación mínima de 3 días antes de la fecha de entrada, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, aplicándose en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el artículo de anulaciones.

Si la reserva se realizase dentro de los siete días previos de la fecha de entrada al alojamiento, el cliente deberá abonar el 100% del importe total de la estancia.

En el caso de las reservas telefónicas, para obtener la conformidad de la reserva debe enviarse el resguardo de la transferencia por fax al Ayuntamiento de



Torrelaguna, al número 91 843 00 77 o al correo electrónico de la oficina de turismo: turismo@torrelaguna.es

Si la reserva se realizase el mismo viernes o durante el fin de semana, el pago se hará en efectivo o con tarjeta de crédito, a la entrega de llaves.

9.2. Gastos de Anulación.

Consistirán en todos aquellos que se originen con motivo de la cancelación de los servicios contratados por el consumidor.

Las penalizaciones serán las siguientes:

- Si el desistimiento se produce dentro de los siete días anteriores a la fecha de entrada al alojamiento, no habrá gastos.
- Si se produce entre el tercer y sexto día anterior a la fecha de entrada al alojamiento, el 30% de los gastos.
- Dentro de las 48 horas anteriores a la entrada, el 100% de los gastos.

Cuando el cliente tenga algún impedimento objetivamente justificado para ocupar el alojamiento, podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo, respondiendo solidariamente cedente y cesionario ante el Ayuntamiento del pago del precio. Para que la cesión sea válida, ha de ser comunicada al Ayuntamiento con antelación a la ocupación del alojamiento.

Artículo 10. Protocolo de recepción de clientes.

Dos días antes de la ocupación del alojamiento, el personal del Ayuntamiento se pondrá en contacto con el cliente para confirmar su reserva (tanto las realizadas por teléfono como por correo electrónico), la llegada de documentación bancaria e instrucciones para la recepción de los visitantes, hora aproximada de llegada, horario estipulado para la entrega de llaves y teléfonos de contacto para posibles problemas o imprevistos.

La recepción y recogida de llaves será en el horario de apertura de la Oficina de Turismo, salvo que se acuerde expresamente otro horario, fijándolo previamente.

El horario de apertura de la Oficina de Turismo es el siguiente:

- De miércoles a Sábado de 10.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 18.00 horas.
- Domingos y festivos de 10.00 a 14.00 horas.

A la llegada de los clientes se procederá a la identificación de la reserva y se les solicitará la siguiente documentación:



- Documento Nacional de Identidad.
- Firma del Contrato de Arrendamiento de Alojamientos Turísticos (Anexo I)

El contrato de arrendamiento debidamente firmada se adjuntará a las hojas de reserva y se procederá por el personal de la Oficina de Turismo a informar sobre el inventario de mobiliario, lencería y enseres disponible en el Alojamiento.

Una vez completada la reserva se procederá al acompañamiento al cliente al Alojamiento Turístico. El acompañamiento se realizará hasta el alojamiento asignado al cliente. Si por algún motivo no se pudiera realizar el acompañamiento (en el supuesto de recogida de llaves en otras dependencias municipales distintas de la oficina de turismo, o en otro horario pactado de forma especial) se le facilitará toda la información para que el cliente pueda llegar al alojamiento de forma adecuada.

En cuanto a la salida de los clientes del alojamiento, cuando ésta se produzca coincidiendo con el horario de apertura de la oficina de turismo, las llaves de los alojamientos deberán depositarse en la oficina de turismo antes de las 13.00 horas del día de salida.

Si la salida del alojamiento turístico se produce fuera del horario de apertura de la oficina de turismo, los clientes deberán depositar las llaves en el buzón o bien dejarlas en las dependencias municipales que se les indique por parte del personal municipal.

TÍTULO IV. USO DE LAS INSTALACIONES.

Artículo 11. Normas de uso.

Se colocara un ejemplar de esta Ordenanza en un lugar visible del alojamiento turístico, así como una lista con los precios de los servicios prestados.

Se espera de los clientes un total respeto por las instalaciones del alojamiento así como por el entorno.

Los usuarios del alojamiento deberán respetar las normas sociales de convivencia e higiene.

Si se desea llevar animales de compañía, se deberá comunicar esta circunstancia al efectuar la reserva.

Deberán evitarse consumos innecesarios y excesivos de agua, electricidad, etc.

Los usuarios deberán prestar atención a la conservación del edificio y sus instalaciones. Cuando finalice la estancia deberán dejar el alojamiento,



mobiliario, menaje y otros enseres limpios y ordenados, en las mismas condiciones en que los encontraron.

En caso de que surgiera algún imprevisto en relación al uso de las instalaciones, habrán de seguirse las indicaciones del personal adscrito. Si el incidente ocurre durante el horario de apertura de la Oficina de Turismo, el cliente podrá comunicarlo directamente. Los empleados de la oficina de turismo tratarán de solucionar la incidencia. Si no estuviera a su alcance se pondrá en conocimiento de la Concejalía de Turismo.

Los alojamientos turísticos dispondrán de hojas de reclamaciones y sugerencias a fin de recoger las quejas y mejoras que el cliente quiere reflejar durante su estancia con respecto a los servicios contratados. Dichas hojas podrán dejarse en las habitaciones o entregarse en el momento en el que se produzca la devolución de las llaves.

Artículo 12. Prohibiciones.

Queda prohibido por motivos de seguridad y buena convivencia:

- Fumar fuera de los lugares habilitados para ello.
- La preparación y consumo de comidas fuera de las dependencias habilitadas para ello.
- La introducción de muebles y/o enseres ajenos a la estricta finalidad del alojamiento o la realización de obras de cualquier clase.
- Sobrepasar la capacidad máxima autorizada por alojamiento.
- Destinar el alojamiento a fines distintos.
- La introducción de materias o sustancias que puedan causar daños o molestias.
- La utilización de aparatos de calefacción distintos a los existentes en la casa rural, así como el uso de hornillos, acumuladores o cualquier otro aparato eléctrico, a gas o de cualquier otro tipo de alimentación o combustible.
- Alojarse con animales, excepto cuando sea autorizado expresamente por el Ayuntamiento y previo pago del suplemento correspondiente.

Artículo 13. Objetos Perdidos.

Si el cliente se dejara olvidados objetos personales en alguno de los alojamientos deberá ponerse en contacto con la oficina de turismo para comunicar la



pérdida del objeto. En el supuesto de que fuera el personal de limpieza el que encontrara el objeto, lo entregará en la oficina de turismo para que de forma inmediata se avise al cliente y se custodie en la misma hasta su entrega al cliente.

TÍTULO V. INFRACCIONES Y SANCIONES.

Artículo 14. Procedimiento sancionador.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza constituye infracción administrativa sancionable.

Las sanciones que procedan solo podrán imponerse previa tramitación del correspondiente expediente, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 127 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Conforme al artículo 21.1.n) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la potestad sancionadora corresponderá al Alcalde.

Artículo 15. Infracciones.

1. Se consideran infracciones leves los incumplimientos a esta Ordenanza que no tengan la consideración de infracciones graves o muy graves.

2. Se consideran infracciones graves:

- La reincidencia en infracciones leves.
- La reiterada desobediencia a las instrucciones establecidas en la presente Ordenanza.
- La utilización de las dependencias de la casa rural para fines distintos de los que constituyen su objeto específico.
- La negligencia grave en el cuidado y conservación de las instalaciones.

3. Se consideran infracciones muy graves:

- La reincidencia en infracciones graves.
- El impago de los precios estipulados por la utilización de los servicios e instalaciones del alojamiento turístico.
- La perturbación de la convivencia que afecte de manera grave y directa a la tranquilidad o al ejercicio de derechos legítimos de otros vecinos.



- El deterioro grave de las dependencias del alojamiento turístico o de cualquiera de sus instalaciones o de sus elementos (muebles o inmuebles).

Artículo 16. Sanciones.

Las sanciones que se impondrán a los infractores serán las siguientes:

- Por comisión de infracciones leves, multa de 30 a 50 euros.
- Por comisión de infracciones graves:
 - Multa de 50,01 a 100,00 euros.
 - o - Expulsión inmediata del alojamiento turístico.
- Por comisión de infracciones muy graves:
Multa de 100,01 a 250,00 euros.
Prohibición de entrada en el alojamiento turístico por un periodo de 2 años

Artículo 17. Prescripción.

Las infracciones leves prescribirán a los seis meses, las graves a los dos años y las muy graves a los tres años. Las sanciones impuestas por faltas leves prescribirán al año, las sanciones impuestas por faltas graves a los dos años y las sanciones impuestas por faltas muy graves a los tres años.

El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquel está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

Artículo 18. Graduación de las sanciones.

La cuantía de las sanciones se graduará teniendo en cuenta la naturaleza de los perjuicios causados, la intencionalidad, reincidencia y demás circunstancias que concurrieren.

Artículo 19. Resarcimiento de los daños causados.



En todo caso, si las conductas sancionadas hubieran causado daños y perjuicios a bienes municipales, la resolución del procedimiento podrá, en los términos establecidos en el artículo 22 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, declarar:

- La exigencia al infractor de la reposición a su estado originario de la situación alterada por la infracción.
- La indemnización por los daños y perjuicios causados, cuando su cuantía haya quedado determinada durante el procedimiento.

DISPOSICIÓN FINAL

El Acuerdo de establecimiento de este precio público fue adoptado y su Ordenanza fue aprobada por el Pleno de este Ayuntamiento, en sesión extraordinaria celebrada el día 22 de Diciembre de 2014.