

**DECRETO 203/2012, DE 15 DE OCTUBRE, POR QUE SE ESTABLECE LA
ORDENACIÓN DE PRECIOS, RESERVAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Nota: Este texto carece de valor jurídico. Para consultar la versión oficial y auténtica puede acceder al fichero PDF del DOE.

La Comunidad Autónoma de Extremadura tiene atribuida, a tenor de lo establecido en el artículo 9.1.19 de su Estatuto de Autonomía, la competencia exclusiva en materia de promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial, y a su amparo se dictó la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura, que regula pormenorizadamente los tipos, modalidades, condiciones generales y régimen de funcionamiento de las distintas modalidades de alojamientos turísticos.

Referida Ley se adapta a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, de modo que se suprime la obligación de sellar los precios de todos los alojamientos turísticos, que tienen el carácter de libre, y pueden ser fijados y modificados por las empresas en cualquier momento sin más obligación que la de comunicarlos a la administración y darles publicidad. Todo ello en consonancia con el principio de protección del usuario turístico de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura.

Con esta finalidad se dicta el presente Decreto que pretende conjugar el principio de libertad de empresa con la necesaria protección anteriormente aludida.

Por ello, a propuesta del Consejero de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo en ejercicio de las competencias que le atribuye el Decreto del Presidente 15/2011, de 8 de julio, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Extremadura, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura en su reunión de fecha 15 de octubre de 2012,

DISPONGO

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular, a efectos de la ordenación turística, el régimen de precios y reservas de alojamientos turísticos hoteleros, extrahoteleros y rurales, su publicidad y facturación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Artículo 2. Concepto de alojamiento turístico.

1. Son establecimientos de alojamiento turístico a los efectos del presente Decreto, los dedicados de manera profesional y habitual a proporcionar habitación o residencia, mediante precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios.

2. Tendrán esta consideración los definidos en la Ley 2/2011, de 31 de enero, de Desarrollo y Modernización del Turismo de Extremadura y cualquier otra modalidad de alojamiento que pueda crearse.

CAPÍTULO II Ordenación de precios

Artículo 3. Comunicación y vigencia de los precios.

1. Todos los establecimientos de alojamiento turístico, cualquiera que sea su clase y categoría, fijarán libremente los precios de todos los servicios que presten, sin más obligación que la de comunicarlos a la Consejería competente en materia de turismo por cualquier medio que garantice su recepción, con anterioridad a su aplicación.

2. Cuando la comunicación se refiera a precios para períodos concretos, festividades, eventos u otros, se aplicarán exclusivamente durante las fechas señaladas, y una vez transcurridas volverán a ser de aplicación los precios comunicados con anterioridad.

Artículo 4. Carácter global y final de los precios.

Los precios de los servicios que presten los establecimientos comprendidos en este Decreto tendrán la consideración de globales y finales, entendiéndose comprendidos en ellos el importe de los servicios en función de su categoría, el coste de personal y cualquier impuesto o tasa legalmente autorizadas.

Artículo 5. Publicidad de los precios.

1. A los precios de todos los servicios que se presten en los establecimientos se les dispensará la máxima publicidad, debiendo constar en la misma los correspondientes al régimen de alojamiento y cualquier otro servicio que se ofrezca a las personas usuarias.

2. Los precios se expondrán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, debiendo figurar, en su caso, en la recepción del establecimiento.

3. En ningún caso se podrán cobrar precios superiores a los comunicados y expuestos al público.

Artículo 6. Precios de los alojamientos turísticos.

1. Los precios de los alojamientos incluirán el propio del alojamiento y demás prestaciones que formen parte del funcionamiento habitual de la empresa. Se entenderá que el hospedaje comprende el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y servicios comunes a todo el establecimiento, siempre que no sean consumibles o se presten por terceros, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de estos últimos.

2. En todo caso, tendrán la consideración de servicios comunes los siguientes:

- a) Piscinas.
- b) Hamacas, toldos, sillas y mobiliario propio de piscinas y jardines.
- c) Aparcamientos exteriores de vehículos.
- d) Parques infantiles.
- e) Salón social, salas de televisión y vídeo o, en su caso, salas de uso polivalente.
- f) Uso de caja fuerte del establecimiento.

Artículo 7. Precios de los servicios complementarios.

Además de los servicios mínimos e instalaciones comunes, las empresas podrán ofrecer a los usuarios cuantos servicios complementarios estimen oportunos, exponiendo el precio conforme a lo establecido en el presente Decreto.

Artículo 8. Precios para estancias en campamentos de turismo.

1. En los campamentos de turismo los conceptos a incluir en las tarifas de precios por jornada serán los siguientes:

- Por estancia, que se devengará por persona y día, comprenderá el uso de las instalaciones comunes.
- Por tienda individual o doble.
- Por tienda familiar (aquella que tenga capacidad para más de dos personas).
- Por automóvil.
- Por motocicleta o bicicleta.
- Por remolque y caravana.
- Por coche cama.
- Por autocar.
- Por uso de energía eléctrica.
- Por otros servicios no incluidos en la relación anterior, ni comprendidos en los servicios comunes.

2. En el precio por persona se considerarán incluidos los siguientes suministros y servicios mínimos:

- Suministro de agua potable.
- Recogida de basuras.
- Uso de servicios higiénicos.
- Uso de fregaderos y lavaderos.

Artículo 9. Precios en apartamentos turísticos y rurales.

En el precio del apartamento turístico y rural se considerarán incluidos los siguientes suministros y servicios mínimos:

- Agua potable, caliente y fría, permanente.

- Gas y/o energía eléctrica para la cocina, calentador de agua, y en su caso calefacción.
- Recogida de basuras.
- Cambio de lencería.

Artículo 10. Precios para los regímenes de alojamiento que incluyan servicios de comidas.

El cliente que se acoja al régimen de pensión completa o media pensión, queda obligado al pago del precio convenido, aún cuando dejara de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen.

CAPÍTULO III

Reservas, disponibilidad y sobrecontratación de las unidades de alojamiento.

Artículo 11. Reservas.

1. Se entiende por reserva la formalización con antelación de la petición de unidades de alojamiento confirmada por parte del establecimiento.

2. Las reservas de alojamiento se podrán efectuar por teléfono, por internet o vía electrónica o a través de las Agencias de viajes, Centrales de reservas o cualquier otro medio que permita formalizar la misma.

3. Las reservas de alojamiento deberán ser confirmadas, siempre que el cliente lo solicite, por cualquier sistema que permita su constancia y acreditación.

4. En toda aceptación de reserva se hará constar, al menos:

a) Nombre y categoría del establecimiento.

b) Nombre de la persona usuaria y, en su caso, de quien efectúe la contratación cuando sea diferente a la persona usuaria.

c) Fechas de llegada y salida.

d) Servicios contratados.

e) Precios de los servicios contratados, conforme a lo legalmente establecido, especificando si corresponden por persona o por unidad de alojamiento.

f) Condiciones de cancelación.

5. El titular del establecimiento podrá exigir a quienes efectúen una reserva un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe de los servicios que se prestarán. El anticipo consistirá, como máximo, en el 25% del precio total de los servicios reservados.

6. Cuando la reserva sea para grupos, entendiéndose por grupo a partir de veinte personas, el adelanto del precio será el que pacten las partes interesadas. En todo caso, el pacto mencionado deberá estipular las indemnizaciones a que como, máximo, tendrá derecho el establecimiento en el supuesto de anulación de reservas o en el supuesto de que el grupo finalice su estancia antes del periodo acordado.

Artículo 12. Efectos de la confirmación de reservas.

1. Cuando un establecimiento haya confirmado una reserva sin la exigencia de anticipo estará obligado a mantenerla hasta las 18 horas del día señalado para la entrada.
2. Si se hubiese abonado alguna cantidad en concepto de reserva, el establecimiento estará obligado a mantenerla vigente sin límite de horario durante el día señalado para la entrada.

Artículo 13. Cancelación.

1. El establecimiento de alojamiento turístico está obligado a informar a la persona usuaria, antes de la formalización del contrato, sobre las condiciones de la cancelación.
2. En todo momento, la persona usuaria podrá desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, debiendo indemnizar al establecimiento según lo establecido en el apartado siguiente, salvo que el desistimiento se deba a motivos de caso fortuito o fuerza mayor.
3. La cuantía de las indemnizaciones será, como máximo, la resultante de aplicar los siguientes porcentajes a la cantidad entregada por el cliente en concepto de reserva:
 - a) El 50% si la anulación se hace entre 7 y 4 días de antelación al día previsto para la entrada.
 - b) El 100% si la anulación se hace con 3 días de antelación al día previsto para la entrada.
4. Cuando la persona usuaria de un establecimiento lo abandone en una fecha anterior a la prevista en la hoja de admisión, el titular del establecimiento tendrá derecho a percibir el 25% de los servicios contratados que queden por utilizar, salvo casos de fuerza mayor.

Artículo 14. Disponibilidad de unidades de alojamiento.

1. La persona titular del establecimiento deberá facilitar a las personas usuarias las unidades de alojamiento que tenga disponibles dentro de las que reúnan las características pactadas con el cliente.
2. Cuando las personas usuarias hubieran reservado unidades de alojamiento concretas, con especificación de su número y/o situación, y la empresa las hubiera confirmado, estará obligada a ponerlas a disposición de aquéllas en la fecha convenida, salvo circunstancia de fuerza mayor debidamente acreditada.
3. En el supuesto de que un establecimiento no disponga de habitación individual para la persona usuaria que la solicite, podrá ofertarle una doble, sin que en ningún caso pueda percibir por ella una cantidad superior al 80% de su precio. Desaparecida dicha circunstancia se pondrá a disposición de la persona usuaria una habitación individual, entendiéndose que de no aceptarla se le podrá facturar en su totalidad el precio de la que viene ocupando, siempre que esta nueva circunstancia le sea comunicada antes del inicio de una nueva jornada.

Artículo 15. Camas supletorias y cunas.

1. Los establecimientos hoteleros, extrahoteleros y alojamientos rurales podrán facturar por camas supletorias en sus unidades de alojamiento instaladas con arreglo a lo dispuesto en los decretos sectoriales correspondientes.
2. El precio de la cama supletoria será inferior al de la instalada con carácter permanente.
3. La instalación de cunas para menores de dos años podrá realizarse en cualquier unidad de alojamiento, independientemente de la superficie de la misma, siendo suficiente la simple petición de la persona usuaria.

Artículo 16. Sobrecontratación.

1. Se produce sobrecontratación en los establecimientos hoteleros cuando éstos hayan contratado más unidades de alojamiento que aquellas que tengan disponibles.
2. Los establecimientos que hayan incurrido en sobrecontratación estarán obligados a facilitar alojamiento a las personas afectadas en condiciones similares a las pactadas, en establecimientos de categoría igual o superior, situados en la misma zona o, en su defecto, en otra de la misma localidad siempre que la persona usuaria muestre su conformidad con la alternativa ofrecida.
3. Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualesquiera otros que se originen, serán sufragados por el establecimiento en que se haya producido la sobrecontratación sin perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la misma. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior, el titular del establecimiento en que se haya producido ese exceso devolverá la diferencia a la persona usuaria.
4. Los establecimientos que contraten con más de una persona usuaria para la misma fecha una unidad de alojamiento concreta, con especificación de su número y /o situación, y así lo hubieran confirmado según establece el artículo 11.3, estarán obligados a facilitar alojamiento según lo dispuesto en el apartado 2 de este artículo, o a poner a disposición de la persona usuaria una unidad de alojamiento de similares características en el mismo establecimiento; en ambos casos con una reducción del 25% del precio pactado.

CAPÍTULO IV Condiciones del alojamiento

Artículo 17. Hoja de admisión.

1. Las personas usuarias deben ser informadas, antes de iniciar su estancia, de los precios correspondientes a los servicios solicitados, salvo intermediación en la contratación, mediante la entrega de la denominada "hoja de admisión", en la que constará:
 - a) Nombre y categoría del establecimiento.
 - b) Nombre de la persona usuaria.
 - c) Número de personas por cada unidad de alojamiento contratada.

- d) Número e identificación de la unidad de alojamiento.
 - e) Fecha de entrada y de salida.
 - f) Régimen de alojamiento y precio.
 - g) Instalación de cama supletoria o cuna, en su caso, o de otros servicios solicitados por la persona usuaria y precio diario de cada uno de ellos.
 - h) Firma de la persona contratante.
2. Cuando se contrate una unidad de alojamiento por periodo superior a un día, el establecimiento podrá cobrar como máximo el precio que figure en la hoja de admisión, aunque durante la estancia mencionada fueran incrementados los precios de la unidad de alojamiento.
3. La hoja de admisión, firmada por la persona usuaria, supondrá conformidad con el contenido de la misma y tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia deberá conservarse en el establecimiento, a disposición de la Consejería competente en materia de turismo, por el plazo de un año.

Artículo 18. *Periodo de ocupación de las unidades de alojamiento.*

1. El periodo de ocupación de la unidad de alojamiento se contará por jornadas o días, conforme al número de pernoctaciones.
2. La jornada en los alojamientos regulados en este Decreto, salvo pacto en contrario, comenzará entre las 12 y las 16 horas del primer día del periodo contratado. Cada establecimiento debe fijar la hora de entrada dentro de este margen. El establecimiento tiene que informar a las personas usuarias del horario de entrada y salida en el momento de la contratación.
3. No obstante, en fechas de máxima ocupación, la empresa podrá retrasar la puesta a disposición de la persona usuaria de la unidad de alojamiento por un periodo de tiempo no superior a dos horas, momento a partir del cual tendrá que reducir el precio pactado proporcionalmente al tiempo de reducción de la jornada.
4. La jornada, salvo pacto en contrario, terminará a las 12 horas del día señalado como fecha de salida en la hoja de admisión. Si la persona usuaria no ha abandonado la unidad de alojamiento al término de dicho periodo se entenderá prorrogada la contratación y la estancia por la nueva jornada y generará la obligación de la persona usuaria de abonar la misma.

CAPÍTULO V Facturación y pago

Artículo 19. *Requisitos de la factura.*

1. Todos los establecimientos de alojamiento turístico tienen la obligación de entregar a la persona contratante una factura donde se detallen de manera clara y específica, desglosados por días y conceptos, los diversos servicios prestados.
2. La factura debe contener los datos siguientes:

- a) La identificación de la persona titular del establecimiento.
- b) La identificación del establecimiento.
- c) La identificación de la persona usuaria.
- d) La unidad de alojamiento utilizada.
- e) El número de personas alojadas.
- f) La fecha de entrada y de salida, desglosada por días.
- g) El precio global de la pernoctación o jornada, con desglose de los servicios prestados no incluidos en el precio global de la pernoctación.

3. Las facturas deben cumplir el resto de requisitos generales previstos en el ordenamiento jurídico tributario.

4. En los supuestos del artículo 13.3, en los que la cancelación de la reserva haya generado gastos para la persona usuaria en concepto de penalización, a solicitud del cliente, se emitirá y enviará la factura correspondiente a la dirección, física o electrónica, facilitada por el mismo en el momento en que efectuó la reserva.

5. La factura correspondiente a los servicios contratados se emitirá y entregará por el establecimiento de alojamiento, la agencia de viajes o la Central de reservas correspondientes, según la modalidad de contratación que se haya utilizado, y, en cualquier caso, por el establecimiento al finalizar la estancia, previo abono de la misma.

6. Los establecimientos estarán obligados a conservar duplicados de las facturas a disposición de la Consejería competente en materia de turismo durante el plazo de cuatro años.

Artículo 20. Pago del precio.

Las personas usuarias tienen la obligación de abonar los precios de los servicios contratados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio, se entenderá que deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento de ser presentada para el cobro la factura, sin perjuicio de que se pueda exigir el pago por adelantado de los servicios consignados en la hoja de admisión.

Disposición adicional única. Ordenación de precios, reservas y servicios complementarios en las áreas de autocaravanas.

1. De conformidad con la legislación vigente en ordenación de precios, reservas y servicios complementarios, los precios de los servicios que se ofrezcan deben gozar de máxima publicidad, en lugar de fácil lectura, debiendo figurar en todo caso en la Recepción o cuando no la hubiere en una zona que permita su adecuada lectura, así como en la página web del alojamiento. Deberán constar los precios correspondientes al alojamiento en la parcela y a los demás servicios complementarios que se ofrezcan.

2. En relación con el régimen de reservas y servicios complementarios, se regirá por la normativa reguladora en materia de ordenación de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico, en lo que resulte aplicable.

3. En las áreas de autocaravanas los precios son por jornada. Se entenderá que la jornada acaba a las 12 horas salvo pacto en contra. Las tarifas y detallarán los servicios utilizados por el usuario de áreas de autocaravanas, en los términos establecidos en la normativa tributaria vigente.

4. Los conceptos para incluir en las tarifas de precios son:

- El concepto de precio-parcela comprende la ocupación de la misma por autocaravanas, campers, caravanas y vehículos vivienda homologados como tales o similares. En el precio se incluirá el servicio de agua potable y vaciado de aguas grises y negras.
- El precio por servicios complementarios o extra vendrá desglosado de manera clara en el listado de precios, así como en las facturas. Pueden incluir tarifas por electricidad, lavadora, secadora, vaciado y llenado (sin pernocta).

Disposición adicional única añadida por la disposición final tercera del Decreto 46/2025, de 27 de mayo, por el que se regulan los campamentos de turismo o campings, las zonas de acampada de titularidad pública, las áreas de autocaravanas y los establecimientos singulares en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado expresamente el Decreto 22/2002, de 26 de febrero, sobre ordenación de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico, así como cualquier otra disposición de igual o inferior rango, que contradiga lo dispuesto en la presente regulación.

Disposición final primera. Desarrollo normativo.

Se faculta a la Consejería competente en materia de Turismo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

En Mérida, a 15 de octubre de 2012

El Presidente de la Junta de Extremadura

JOSÉ ANTONIO MONAGO TERRAZA

El Consejero de Fomento, Vivienda,
Ordenación del Territorio y Turismo

VÍCTOR GERARDO DEL MORAL AGÚNDEZ