

Manual de seguridad y protección

Índice

Índice	1
1 Requisitos generales	3
1.1 Permisos para dirigir un negocio	3
1.1.1 Requisitos generales en edificios	3
1.1.2 Prevención de incendios	3
1.1.3 Sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado	4
1.1.4 Calidad del agua	4
1.1.5 Recogida de residuos	4
1.1.6 Sistemas de gas y ventilación	5
1.1.7 Permisos para dirigir una empresa turística	5
1.1.8 Señalización	5
1.1.9 Televisión y derechos de propiedad intelectual	6
1.1.10 Saunas	6
1.1.11 Piscinas	6
1.1.12 Venta de alcohol	8
1.1.13 Entretenimiento	8
2 Impuestos	9
2.1 Formas jurídicas de empresa	9
2.2 Normativa fiscal	10
3 Seguros	11
4 Estadísticas	12
5 <i>Marketing</i> y publicidad	13
5.1 Prácticas comerciales desleales	13
5.2 Hojas de quejas y reclamaciones	14
5.3 <i>Marketing</i> directo	15
5.4 Paquetes de viaje	16
5.5 Señalización	17
6 Trabajadores	18
6.1 Jornada laboral	19
6.2 Salario mínimo	19
6.3 Discriminación	20
6.4 Prestaciones de maternidad y paternidad	21
6.5 Seguridad en el lugar de trabajo	22
6.6 Seguridad Social	23
7 Clientes	24
7.1 Reservas	24
7.2 Registro y protección de datos	25
7.3 Precios y cobros	26
7.4 Cancelaciones	27
7.5 Derecho de admisión	28
7.6 Normas de comportamiento y contratos	29
7.7 Clientes discapacitados	29

7.8	Equipaje y objetos personales	30
7.9	Cuidado infantil	31
8	Seguridad y protección en el alojamiento	32
8.1	Requisitos generales	32
8.2	Prevención de incendios	33
8.2.1	Edificios	33
8.2.2	Sistemas de calefacción y chimeneas	34
8.2.3	Mobiliario	35
8.2.4	Uso de instalaciones	36
8.3	Sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado	37
8.4	Energía eléctrica	38
8.4.1	Instalaciones eléctricas	38
8.4.2	Equipos eléctricos	39
8.5	Sistemas de gas y ventilación	40
8.6	Ruidos	41
8.7	Seguridad del cliente e instalaciones de turismo rural	42
8.7.1	Servicio de limpieza	42
8.7.2	Alérgenos	43
8.7.3	Animales domésticos	44
8.7.4	Primeros auxilios	45
8.7.5	Suelos resbaladizos	46
8.7.6	Escaleras	47
8.7.7	Iluminación de puertas	48
8.7.8	Puertas de poca altura	49
9	Actividades interiores	50
9.1	Saunas y piscinas	50
9.2	<i>Spas</i>	51
9.3	Salas de <i>fitness</i>	52
9.4	Otras zonas turísticas	53
10	Actividades exteriores	54
10.1	Actividades náuticas	54
	Las actividades más destacables son los deportes náuticos y las que se realizan con bicicletas y motos de agua, entre otras	54
10.2	Equitación	55
10.3	Senderismo	56
10.4	Ciclismo	57
10.5	Natación	58
11	Alimentos	59
11.1	Requisitos generales y legales	59
11.2	Manipulación de alimentos e higiene	59
11.3	Producción y venta de alimentos	60

1 Requisitos generales

1.1 Permisos para dirigir un negocio

Todos los permisos locales, regionales y nacionales para dirigir un negocio varían considerablemente en función de la forma en que se ofrece el servicio:

- Los alojamientos turísticos pequeños, como las pensiones, y las viviendas de vacaciones no se suelen considerar actividades económicas, de manera que no tienen que cumplir muchos de los requisitos que se les exigen a otras empresas consideradas como *servicios públicos*.
- Por el contrario, las empresas que ofrecen un *servicio público* deben cumplir una serie de normativas y leyes.

1.1.1 Requisitos generales en edificios

Información general

Las habitaciones privadas y las viviendas de vacaciones de entre tres y cinco dormitorios no se suelen considerar actividades económicas *de uso público*. En este caso, solo se aplica la normativa estándar que regula la seguridad en viviendas privadas, aunque es necesario cumplir otros requisitos si se ofrecen comidas o con el fin de prevenir incendios. Este es en ocasiones un tema complicado que se soluciona de formas muy diferentes en Europa. Para más información, consulte la legislación de su país o región.

Los hostales con mayor capacidad o los complejos de viviendas vacacionales que dependen de la misma unidad de gestión se suelen considerar edificios *de uso público* y, por tanto, necesitan todos los permisos pertinentes. También es necesario obtener una serie de licencias para construir edificios nuevos. Además, hay que cumplir determinadas normas para remodelar o ampliar dependencias, obtener permisos de planificación y construcción y cumplir con todas las normativas de edificios.

Criterios

- Conoce los requisitos de construcción locales, regionales y nacionales que debe cumplir su empresa según el tipo de negocio y sus dimensiones.
- Cumple los requisitos de construcción locales, regionales y nacionales que debe cumplir su empresa según el tipo de negocio y sus dimensiones.

1.1.2 Prevención de incendios

Información general

Existen normas técnicas que regulan las instalaciones y equipos eléctricos, los sistemas de calefacción y chimeneas, el mobiliario, el uso de materiales y los métodos de construcción, así como los tamaños y las dimensiones. Normalmente, las autoridades contra incendios se encargan de verificar que se cumplen las medidas de prevención generales.

Criterios

- Conoce las normas de prevención de incendios que debe cumplir su empresa según el tipo de negocio y sus dimensiones.
- Cumple las normas de prevención de incendios que debe cumplir su empresa según el tipo de negocio y sus dimensiones.

1.1.3 Sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado

Información general

Existe una serie de normas técnicas que regula los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado. Al contrario que las áreas urbanas, que cuentan con abastecimiento público, estas normas suelen aplicarse en entornos rurales. Los controles de calidad en el turismo rural verifican que los sistemas funcionan correctamente y que no hay malos olores u otras molestias para los clientes.

Criterios

- Conoce los requisitos de abastecimiento de agua y alcantarillado que debe cumplir su empresa según el tipo de negocio y sus dimensiones.
- Los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado de su empresa cumplen con los requisitos según el tipo de negocio y las dimensiones.
- Los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado se encuentran en buen estado.

1.1.4 Calidad del agua

Información general

Existen determinadas normas técnicas y controles de calidad que regulan la fuente de abastecimiento y la calidad del agua, que deben analizarse en un laboratorio. Además, las autoridades alimentarias y sanitarias pueden realizar un control de calidad para inspeccionar la fuente de abastecimiento. En algunos países, se exige que se compruebe la calidad del agua en un análisis de laboratorio y que se faciliten los resultados a los clientes.

Criterios

- Dispone de un certificado válido de las autoridades alimentarias y sanitarias en caso de que se le solicite.
- Dispone de un certificado de control de agua realizado por un laboratorio en caso de que se le solicite.

1.1.5 Recogida de residuos

Información general

Se suele requerir este servicio en entornos rurales, donde no existe un servicio público de recogida de residuos.

Criterios

- Contrata los servicios de una empresa de recogida de residuos.

1.1.6 Sistemas de gas y ventilación

Información general

Las normas urbanísticas regulan los sistemas de gas y ventilación. Es necesario obtener un certificado de instalación para el abastecimiento de gas. Los gestores de los alojamientos turísticos son los responsables de asegurar que los aparatos y los conductos de gas se encuentran en buen estado y que han pasado los controles de calidad correspondientes. El objetivo de estas inspecciones es asegurar que los productos que ofrece a sus clientes son seguros, y que estos permanecen en buen estado durante su uso.

Criterios

- Conoce los requisitos de los sistemas de gas y ventilación.
- Cumple los requisitos de los sistemas de gas y ventilación.

Medidas preventivas

- Utilice sistemas de extracción de humos y de ventilación adecuados.
- Controle la temperatura, la humedad y la ventilación de su área de trabajo.
- Mantenga el equipo en buen estado.
- Utilice EPI (Equipos de Protección Individual).
- Utilice ropa adecuada para cada tarea.

1.1.7 Permisos para dirigir una empresa turística

Información general

En algunos países europeos, solo es posible dirigir una empresa turística si esta está autorizada. La legislación europea no regula ningún aspecto del turismo rural, sino que la legislación de cada país establece los permisos necesarios.

Criterios

- Ha obtenido los permisos necesarios para dirigir una empresa de turismo rural

1.1.8 Señalización

Información general

Las normas relativas a la señalización son distintas en cada país. Normalmente, existe una normativa estándar que especifica:

- La localización. Por ejemplo, si una señal debe estar en una carretera principal, en la calzada, etc.
- El tipo de señal. Es decir, si se trata de un anuncio luminoso, de señales de tráfico, de señales en la entrada de un edificio, etc.
- Las condiciones. En concreto, las autoridades que deben conceder el permiso, las de planificación urbanística o las de tráfico, entre otras, encargadas de estos aspectos en el sector del turismo rural.

Criterios

- Se han instalado las señales que establecen las leyes o normas vigentes.
- Dispone de GPS.

1.1.9 Televisión y derechos de propiedad intelectual

Información general

Si el alojamiento rural cuenta con un equipo de reproducción de música, el gestor debe llegar a un acuerdo con la institución encargada de proteger los derechos de autor y de controlar la reproducción de música en espacios públicos. Existen dos instituciones europeas principales: una representa a los autores musicales y otra, a los actores. Los contratos varían en función de la institución.

Criterios

- En caso de reproducir música en un espacio público, cuenta con la licencia correspondiente concedida por las instituciones de su país.

1.1.10 Saunas

Información general

Las normativas urbanísticas incluyen también una serie de normas técnicas que regulan las saunas en aquellos países en que estas instalaciones son comunes, independientemente de que hayan sido construidas en un edificio separado o como parte de un mismo edificio. También hay que cumplir ciertas normativas sanitarias. En algunos países es obligatorio obtener una licencia para abrir una sauna pública.

Criterios

- Cuenta con los permisos necesarios.

1.1.11 Piscinas

Información general

En algunos países, tanto las piscinas individuales como las de viviendas de vacaciones están reguladas por las normativas de salud y seguridad. No hay regulaciones específicas en otros países. Normalmente, las piscinas se clasifican en instalaciones *públicas* o *privadas*.

Criterios

- Cuenta con los permisos necesarios.

1.1.12 Venta de alcohol

Información general

Es obligatorio obtener una licencia para vender bebidas alcohólicas, aunque los requisitos varían según el país de Europa. Además, es posible que se requieran instalaciones especiales o franquicias para las bebidas espirituosas caseras.

Criterios

- Cuenta con los permisos necesarios.

1.1.13 Entretenimiento

Información general

Para organizar eventos públicos, como eventos deportivos, bailes, conciertos o proyectar películas, es obligatorio solicitar los permisos correspondientes a las autoridades locales. Los procedimientos dependen de la magnitud y el tipo de evento y del número de participantes. Además, algunas normas regulan el nivel de ruido y otras posibles molestias.

Criterios

- Cuenta con los permisos necesarios para organizar un evento público, ya sea de carácter puntual o regular.

2 Impuestos

2.1 Formas jurídicas de empresa

Información general

Para dirigir una empresa de turismo rural, es necesario registrarse como contribuyente. Existen diversas formas jurídicas de empresa en los países europeos. En España, los tipos de empresas son:

- Empresario individual.
- Comunidad de bienes.
- Sociedad civil.
- Sociedad colectiva
- Sociedades profesionales.
- Sociedad limitada nueva empresa.
- Sociedad anónima.
- Sociedad comanditaria simple.
- Sociedad comanditaria por acciones.
- Sociedad cooperativa.
- Sociedad anónima laboral.
- Sociedad de responsabilidad limitada laboral.
- Sociedad de garantía recíproca.
- Sociedad de capital riesgo.
- Agrupación de interés económico.
- Sociedad de responsabilidad limitada.

Una empresa de turismo rural también puede formar parte, por ejemplo, de una sociedad anónima o de una ONG, entre otros.

Criterios

- Ha definido la forma jurídica de su empresa.
- Conoce sus derechos y obligaciones.
- Las instalaciones están registradas como un alojamiento de turismo rural.

Comment [R1]: Adaptado al caso de España. Extraído de:
<http://www.ipyme.org/es-es/creacionempresas/formasiuridicas/Paginas/FormasJuridicas.aspx>

2.2 Normativa fiscal

Información general

Los servicios turísticos rurales pueden declarar impuestos de formas diferentes en función del tipo de su funcionamiento:

- Si el alojamiento se gestiona de forma no lucrativa, los ingresos pasan a formar parte de los personales o, en su defecto, se consideran parte de las ganancias obtenidas por administrar el inmueble. En este caso, o no se deducen impuestos a las ganancias o se incluyen en un sistema de franquicias.
- Por el contrario, si se trata de una actividad económica, los ingresos se declaran aparte de los personales. Además, las normas que regulan la deducción de costes son las mismas que para otra cualquier empresa. También hay que declarar el IVA, que varía según el país. Algunas leyes fiscales nacionales aplican un IVA reducido a las empresas de turismo rural, normalmente a los alojamientos, entre un 5 y un 12 %.

En algunos países, estas empresas tienen derecho a ciertos privilegios o reducciones fiscales y deben coordinarse con reducciones a las actividades agrarias.

Criterios

- Conoce todos los impuestos que debe pagar.

Comment [R2]: No sé qué debo recortar y qué dejar, pero he encontrado toda la información aquí: http://www.asefcal.com/uploads/pdf/doc_KEwTIA.pdf

3 Seguros

Información general

Existen pólizas de seguros diversas para los servicios de turismo rural en Europa. Suele ser obligatorio tener contratado un seguro de responsabilidad civil e inmuebles, mientras que otras pólizas son opcionales. En algunos casos, las asociaciones profesionales de turismo rural alcanzan acuerdos con las aseguradoras para ofrecer condiciones mejores a las empresas turísticas. Algunas de las pólizas voluntarias incluyen el seguro de vivienda, de responsabilidad civil, de salud o de vida. El tipo de póliza también depende del tipo de empresa.

Para más información sobre Seguridad Social, véanse los apartados Seguridad Social y Personal.

Criterios

- Conoce la póliza de seguros que necesita de acuerdo a la ley y tiene toda la documentación y un seguro opcional adicional.

4 Estadísticas

Información general

Las instituciones y organizaciones oficiales, las asociaciones turísticas y las empresas de turismo rural se encargan de recoger datos para elaborar estadísticas de uso privado. Las empresas registran las reservas y la información que se le proporciona al cliente, en cumplimiento con la normativa vigente de protección de datos, y facilitan datos a las autoridades que lo soliciten, a las asociaciones turísticas, a los consejos de turismo y a otras instituciones para realizar análisis de mercado, planificar el desarrollo y satisfacer las necesidades de mercado.

Criterios

- Conoce y cumple con sus obligaciones.

5 *Marketing* y publicidad

5.1 Prácticas comerciales desleales

Información general

La Directiva sobre Prácticas Comerciales Desleales de la Unión Europea protege los derechos de los consumidores, si bien cada país cuenta con su propia legislación. Básicamente, las empresas de turismo rural, como cualquier otro servicio, deben ofrecer a los consumidores lo que anuncian en cualquier medio publicitario. Entre las prácticas comerciales desleales más habituales se encuentran las afirmaciones falsas o engañosas sobre la calidad, las instalaciones, la localización o los servicios, la información desfasada o las marcas comerciales de calidad que no disponen de la correspondiente autorización, entre otras.

Criterios

- Conoce sus productos con detalle y proporciona información precisa y verdadera al respecto.
- Está en condiciones de proporcionar lo que ha anunciado en medios publicitarios.

5.2 Hojas de quejas y reclamaciones

Información general

Las empresas europeas están obligadas a tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten. Por el contrario, este no es el caso de los servicios no lucrativos, especialmente las viviendas de alquiler vacacional o las habitaciones privadas.

Criterios

- Conoce sus obligaciones.
- Tiene hojas de quejas o reclamaciones a disposición de los clientes que las soliciten.

5.3 *Marketing* directo

Información general

La **Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas de las Comunidades Europeas** protege a los ciudadanos frente a la publicidad no deseada. Las normativas nacionales regulan prácticas publicitarias como las llamadas de teléfono, el envío de faxes, de correos electrónicos y otras formas de *marketing* directo. Además, los datos personales recogidos en las bases de datos de clientes, listas de correo electrónico, etc. están protegidos por las leyes nacionales de cada país.

Comment [R3]: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0058:es:NOT>

Crterios

- Conoce la ley de protección de datos de su país.
- Conoce las normativas nacionales que regulan las prácticas de *marketing* directo.

5.4 Paquetes de viaje

Información general

La **Directiva de Viajes Combinados** ampara a los consumidores europeos que contratan un paquete turístico. Esta directiva se aplica si una empresa de turismo rural ofrece paquetes de viaje que duran al menos 24 horas e incluyen transporte, alojamiento u otros servicios. En muchos países no está permitido ofrecer paquetes de estas características a menos que se trate de una agencia de viajes registrada. Es decir, si un servicio de turismo rural ofrece este tipo de paquetes, podría ser penalizada con multas cuantiosas por considerarse ilegal.

Comment [R4]: http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/132019_es.htm

Criterios

- Conoce todas sus responsabilidades en relación con los paquetes turísticos.

5.5 Señalización

Información general

Colocar señales de dirección, carteles con el nombre de la empresa o señalar entradas y aparcamientos son algunos de los requisitos habituales dentro del marco de calidad del turismo rural. También se suele requerir colocar el logotipo de la empresa, ajustarse a ciertas dimensiones o utilizar determinados materiales o colores.

Criterios

- Su establecimiento está correctamente señalizado.

6 Trabajadores

Información general

Las empresas de turismo rural que cuentan con empleados deben cumplir con la legislación laboral del país. Es necesario considerar diversos aspectos, si bien la clave es que la relación laboral debe especificarse en un contrato escrito entre las partes: el empleador y el empleado.

Criterios

- Los trabajadores de su empresa tienen un contrato de trabajo legal.

6.1 Jornada laboral

Información general

La legislación de cada país determina la jornada laboral por día o por semana, los descansos para comer u otras pausas, las bajas remuneradas en determinados períodos de tiempo, las vacaciones, los registros de las horas de trabajo y otras prácticas de los trabajadores.

Criterios

- Conoce y cumple la legislación laboral de su país.

6.2 Salario mínimo

Información general

Las leyes nacionales regulan el salario mínimo y las condiciones laborales de cada país: la cuantía del salario mínimo, el tipo de trabajadores que tienen derecho a este, las excepciones y en qué condiciones se percibe; por ejemplo, en prestaciones por enfermedad y vacaciones.

Criterios

- Conoce las disposiciones de la ley nacional de su país en relación al salario mínimo.

Comment [R5]: El nombre oficial es prestación por incapacidad temporal, pero quizá *prestación por enfermedad* es más ilustrativo. http://www.seg-social.es/Internet_1/Masinformacion/TramitesyGestiones/PrestaciondeIncapac44667/index.htm

6.3 Discriminación

Información general

En algunos países de Europa, los casos de discriminación están muy bien tipificados, mientras que en otros países no son un tema relevante dentro del turismo rural. En general, la discriminación puede deberse a razones de discapacidad, sexo, embarazo y maternidad, raza, religión, orientación sexual y edad.

Criterios

- Conoce la legislación que regula los casos de discriminación.
- Cumple con la legislación que regula los casos de discriminación.

6.4 Prestaciones de maternidad y paternidad

Información general

La legislación que regula las prestaciones de maternidad y paternidad es aplicable en el ámbito del turismo rural como en cualquier otra empresa. Esta ley vela por que el trabajo sea flexible y compatible con la familia, por los derechos de los padres y por las prestaciones a las que los padres tienen derecho, entre otros.

Criterios

- Conoce la legislación que regula los derechos de maternidad y paternidad.
- Cumple la legislación que regula los derechos de maternidad y paternidad.

6.5 Seguridad en el lugar de trabajo

Información general

Muchos de los puntos que se tratan en este manual suelen estar regulados en normativas sobre seguridad en el trabajo. La legislación a este respecto debe velar por la seguridad de los empleados y prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales. Esta normativa se fundamenta en la base legal de la Unión Europea, si bien se desarrolla a escala nacional. Su objetivo es regular la calidad y sostenibilidad del ambiente de trabajo, las instalaciones destinadas a los empleados y el mantenimiento y limpieza del lugar de trabajo, del equipo y las instalaciones eléctricas.

Criterios

- Conoce todas las normativas vigentes al respecto.
- Cumple con las normativas vigentes al respecto.

6.6 Seguridad Social

Información general

Las leyes nacionales regulan los regímenes de la Seguridad Social. En concreto, se encargan de la contribución a la Seguridad Social y de las garantías sociales de los trabajadores.

Criterios

- Los contratos de trabajo de sus trabajadores están en regla, usted está inscrito como empleador en la Seguridad Social y cotiza en los períodos establecidos para tal fin.

7 Clientes

7.1 Reservas

Información general

Las empresas de turismo rural deben seguir el siguiente proceso para gestionar reservas:

- Responder preguntas.
- Aceptar reservas.
- Registrar los precios, servicios y fechas acordados y el número de clientes.
- Confirmar por escrito o exponer todos los detalles de la reserva.
- Cobrar el pago y la fianza, ya sea en efectivo, mediante transferencia bancaria, con tarjeta de crédito o por adelantado.
- Gestionar las cancelaciones, con o sin devolución del pago que efectuó el cliente.

Los términos y condiciones deben explicarse al cliente claramente antes de formalizar la reserva.

Directiva de comercio electrónico de la UE: aunque las leyes nacionales aún no se han adaptado a esta directiva, esta establece algunos requisitos formales nuevos. Los más importantes son:

- La necesidad de establecer condiciones generales de compra o, en este caso, de reserva.
- La confirmación de todos los detalles de la reserva, incluidos el precio, las fechas o los servicios, entre otros. Debe estar disponible en un formato que se pueda almacenar, como un correo electrónico, un archivo o un SMS. Ya no se permite confirmar los datos de la reserva solo por teléfono.

Criterios

- Ha establecido y comunicado el procedimiento de gestión de reservas.
- Ha establecido y comunicado los términos y condiciones de reserva.

7.2 Registro y protección de datos

Información general

Los servicios de inmigración suelen requerir que se registren los datos de los clientes. Los procedimientos varían según el país; en concreto, los datos que se solicitan y la forma en que se presentan a las autoridades. Siempre que se registren los datos personales de un cliente, como el nombre y apellidos, el correo electrónico, el número de tarjeta de crédito, el DNI o la nacionalidad es fundamental cumplir las leyes de protección de datos vigentes.

Criterios

- Conoce los requisitos de los servicios de inmigración.

7.3 Precios y cobros

Información general

El gestor del alojamiento debe exponer los precios de sus servicios en medios publicitarios impresos y en línea, así como comunicarlos a través de correo electrónico y de cualquier otra forma oral o escrita. Debe también especificar el precio de todos y cada uno de los servicios, de manera que no se oculte ningún coste. Es recomendable exponer los precios en las propias instalaciones. En algunos países, engañar al cliente se considera un delito penal

Criterios

- Los precios que aparecen en medios publicitarios impresos, en línea y de cualquier otro tipo son correctos y están actualizados.

7.4 Cancelaciones

Información general

Las cancelaciones y los procedimientos de cancelación deben especificarse claramente por si el cliente o la propia empresa cancelan la reserva. Las normas de cancelación deben comunicarse en el momento de realizar la reserva, es decir, antes de confirmarla y de efectuar el pago. A menudo se abona una fianza para asegurar la reserva o como compensación en caso de cancelación. Normalmente, las viviendas de vacaciones cobran fianzas de mayor cuantía que alojamientos, aunque esto depende de la duración de la estancia o de la temporada. Por ejemplo, la fianza no es la misma durante las vacaciones de Navidad que en Semana Santa. Si el cliente cancela la reserva, está obligado a encontrar otro alojamiento de la misma categoría o superior o, en su defecto, a devolver el pago de manera total o parcial, en función de las normas de cancelación aceptadas previamente.

Es muy recomendable que las empresas establezcan unas normas de cancelación con el fin de evitar cualquier problema. Así, si el cliente cancela una reserva o deja la habitación libre antes de lo acordado, estará incumpliendo el contrato. Del mismo modo, el propio alojamiento también quebrantaría el contrato en caso de cancelar la reserva que ya había aceptado.

Criterios

- Existen unas normas de cancelación.
- Se informa a los clientes de dichas normas de cancelación antes de formalizar la reserva.

7.5 Derecho de admisión

Información general

Algunas medidas de seguridad incluyen el derecho de admisión. Por ejemplo, es posible denegar la entrada a un cliente si no se comporta correctamente, si está bajo los efectos de las drogas o al alcohol, si se niega a pagar o si molesta a otros clientes. Algunas empresas establecen normas internas que regulan las responsabilidades de los clientes, los códigos de conducta o las instrucciones para utilizar las instalaciones. Por seguridad y con el fin de prevenir posibles daños, otras no admiten niños ni mascotas. En general, esto no está regulado por ninguna ley. Sin embargo, la expulsión de un cliente debe estar justificada, por lo que sospechar que está incumpliendo alguna norma no es suficiente para expulsarlo.

Criterios

- Las normas internas de su empresa han sido claramente expuestas para evitar delitos y casos de discriminación.

7.6 Normas de comportamiento y contratos

Información general

En zonas de riesgo, como saunas, piscinas, Jacuzzi, parques infantiles o empresas de turismo rural, solicite al cliente que firme las normas internas o las normas de uso de ciertas instalaciones o equipos. Los clientes son responsables de su propio comportamiento y de utilizar dichas instalaciones correctamente por su propia seguridad, mientras que el gestor del alojamiento es responsable normalmente de las condiciones técnicas de las instalaciones. En casos específicos, como grupos turísticos o fiestas, el cliente y la empresa firman un contrato con el fin de evitar cualquier problema relacionado con el servicio, las fechas, el número de clientes, las condiciones de pago, cancelaciones o posibles daños.

Criterios

- Las instrucciones técnicas para utilizar el equipo están claramente expuestas.

7.7 Clientes discapacitados

Información general

En algunos países existen normas que velan por que las instalaciones sean accesibles para todos los clientes, incluidos aquellos con movilidad reducida u otro tipo de discapacidad. Si bien no se debe discriminar a ningún cliente por este motivo, en el entorno rural suele ser imposible asegurar que todas las instalaciones son accesibles. Además, la situación y las normas de cada país son distintas.

Criterios

- Proporciona información correcta a los clientes respecto a la accesibilidad de sus instalaciones.

7.8 Equipaje y objetos personales

Información general

El alojamiento turístico es responsable de guardar el equipaje del cliente en un lugar seguro. Para ello, se pueden poner a disposición del cliente almacenes, cajas fuertes o habitaciones con cerradura, además de controlar el acceso o informar a los clientes sobre las precauciones que deben tomar. En el caso de las viviendas de vacaciones, los clientes son los mayores responsables de su propia seguridad.

Criterios

- Entrega a los clientes las llaves de sus habitaciones.

7.9 Cuidado infantil

Información general

El alojamiento turístico es responsable de que los niños disfruten de un entorno seguro; por ejemplo, en parques infantiles, granjas o dependencias, así como de garantizar la seguridad alimentaria. Así, deben colocarse señales de advertencia e instrucciones para informar a los clientes.

Criterios

- Conoce las instalaciones que podrían ser peligrosas para los niños y ha tomado las precauciones necesarias para prevenir accidentes.
- Los clientes han sido informados sobre las medidas de seguridad infantil de manera verbal o mediante señales de advertencia.

8 Seguridad y protección en el alojamiento

8.1 Requisitos generales

Información general

Los alojamientos turísticos rurales deben cumplir un mínimo de requisitos legales, como se ha indicado anteriormente. Este apartado trata sobre los aspectos de seguridad y protección que deben tenerse en cuenta en programas de calidad dentro del ámbito del turismo rural. Estos requisitos de calidad se basan en la experiencia de los propios clientes, en la conveniencia de la empresa y en el sentido común.

Si un alojamiento rural se registra dentro de un programa de certificación voluntario, debe actualizarse. La marca de calidad, la certificación y otros programas de turismo rural están reguladas por normativas específicas de seguridad y protección que especifican, complementan o amplían las leyes vigentes.

Criterios

- Las marcas de calidad están actualizadas.
- Su establecimiento cumple con los requisitos legales mínimos.

8.2 Prevención de incendios

8.2.1 Edificios

Información general

Las normas de construcción también establecen las medidas de prevención de incendios. En el caso de los alojamientos turísticos, es necesario instalar extintores y sistemas de alarma y exponer las instrucciones en caso de incendio, así como los números de teléfono de los servicios de bomberos, entre otros. También es fundamental instalar ventanas y puertas adecuadas y un sistema de cierre.

Criterios

- Ha obtenido los certificados pertinentes de los servicios de bomberos.
- Cuenta con el equipo de prevención de incendios necesario.

Medidas preventivas

- Almacenar los combustibles y otros objetos inflamables a una distancia prudencial del lugar de combustión.
- No quemar rastrojos.
- Extremar la precaución cuando se almacene gasoil y evitar que se derrame o que se produzcan fugas. Prestar especial atención al almacenaje de combustible y a posibles fugas, que suelen desprender un olor característico.
- Mantener el lugar de trabajo limpio y sin cajas, envases, papeles y desechos.
- Almacenar los productos inflamables en un lugar bien ventilado y seguro.
- Asegurarse de que no hay fugas de combustible antes de encender maquinaria.
- Utilizar solamente el combustible recomendado por el fabricante.
- Desechar aparatos eléctricos en mal estado.
- Prestar atención a las señales. Comprobar las salidas y la ubicación del pulsador de alarma y del extintor más próximos.
- Mantener los extintores en perfecto estado. Mantener los extintores en perfecto estado: la revisión debe estar al día y deben ser adecuados al tipo de fuego.
- Los extintores deben estar accesibles y próximos a zonas con mayor riesgo de incendio.
- Mantener la calma en caso de incendio. No gritar, correr ni empujar a nadie para no generalizar el pánico.
- Avisar a los bomberos si el incendio es grande y no intentar apagarlo por cuenta propia en ningún caso.
- Si hay mucho humo, gatear y dirigirse a una zona donde poder respirar.
- Si las ropas se prenden, no correr, puesto que arderán más rápidamente. Para apagarlas, tirarse al suelo y rodar.

8.2.2 Sistemas de calefacción y chimeneas

Información general

Las normas de construcción también establecen las medidas de prevención de incendios en sistemas de calefacción y chimeneas. En el caso de alojamientos turísticos, es necesario exponer las normas de uso de sistemas de calefacción y chimeneas a los clientes.

Criterios

- Los sistemas de calefacción cumplen con las normas y su mantenimiento es adecuado.
- Las normas de uso de los sistemas de calefacción se exponen para informar a los clientes a este respecto.

Medidas preventivas

- Instalar hogares cerrados o establecer una zona de seguridad de dos metros libre de objetos inflamables.
- Colocar las barbacoas móviles en un lugar adecuado, si bien es preferible utiliza barbacoas de instalación fija.

8.2.3 Mobiliario

Información general

El alojamiento turístico es responsable de elegir materiales resistentes al fuego o poco combustibles.

Criterios

- Los materiales de construcción son los adecuados para evitar incendios.

8.2.4 Uso de instalaciones

Información general

Las normas internas que regulan si se permite fumar deben exponerse claramente a los clientes. Además, deben delimitarse las zonas de fumadores y colocar ceniceros.

Criterios

- Las zonas de fumadores están debidamente delimitadas.
- Hay ceniceros disponibles en las zonas de fumadores.

8.3 Sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado

Información general

Además de verificar que se cumplen las normas de construcción, es necesario comprobar que los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado son adecuados para la capacidad del alojamiento turístico, es decir, al número de clientes, especialmente cuando se celebran eventos.

Criterios

- Los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado se adecúan a la capacidad del alojamiento.

8.4 Energía eléctrica

8.4.1 Instalaciones eléctricas

Información general

Los controles de calidad dentro del ámbito del turismo rural verifican, además de que el alojamiento turístico cumple las normas de construcción, las instalaciones eléctricas, incluidos el cableado, los enchufes, etc.

Criterios

- Las instalaciones eléctricas cumplen las normas de construcción y se encuentran en buen estado.

8.4.2 Equipos eléctricos

Información general

Los controles de calidad verifican que los equipos y aplicaciones eléctricos funcionan correctamente y que se encuentran en buen estado.

Criterios

- El equipo eléctrico funciona correctamente y se encuentra en buen estado.

Medidas preventivas

- Comprobar si hay algún defecto en cables y enchufes y desechar equipos deteriorados; por ejemplo, si el sistema de aislamiento está roto.
- No dejar cables eléctricos sueltos por zonas de paso.
- Desconectar un aparato inmediatamente si se detecta cualquier anomalía, como un olor sospechoso o una pequeña descarga eléctrica.
- En caso de avería, desconectar el aparato de la fuente de alimentación, señalar el equipo como averiado y anotar el problema para solucionarlo posteriormente.
- No limpiar equipos eléctricos conectados con aerosoles o líquidos. En su lugar, utilizar un paño húmedo para limpiar estufas, televisiones o lámparas. No es necesario desconectar estos aparatos eléctricos.
- No pasa la fregona mojada sobre bases múltiples de enchufes o de clavijas conectadas, ni sobre empalmes de conductores eléctricos.
- No situar los cables cerca de objetos calientes, charcos, bordes afilados o cualquier otro lugar que pudiera perjudicar el aislamiento.
- Enchufar los equipos eléctricos mediante clavijas normalizadas.
- En caso de tener clientes en el extranjero, tener siempre preparados adaptadores para clavijas de Reino Unido, EE. UU. y Schuko DIN, de forma que se pueda conectar los aparatos de forma segura.
- No manipular cuadros eléctricos ni realizar reparaciones por cuenta propia. Un trabajo mal realizado anula la cobertura del seguro.
- No manipular aparatos eléctricos con las manos o los pies mojados.
- Asegurarse de que los aparatos eléctricos están desenchufados antes de limpiarlos.
- No desconectar los aparatos eléctricos tirando del cable, sino de la clavija.
- No retirar por cuenta propia las protecciones eléctricas ni suprimir la toma de tierra.
- No sobrecargar la instalación eléctrica.
- Utilizar únicamente regletas y no empalmar cables.

8.5 Sistemas de gas y ventilación

Información general

Los controles de calidad verifican que los sistemas de ventilación de las empresas de turismo rural son adecuados, es decir, que se abren las ventanas y que se han instalado ventiladores y aire acondicionado, entre otras medidas.

Criterios

□ Los sistemas de gas y ventilación funcionan correctamente y se encuentran en buen estado.

Medidas preventivas

- Verificar de forma periódica las instalaciones de gas y comprobar que las gomas y las conexiones no están sometidas a ningún tipo de presión. No tapar las rejillas de ventilación.
- Almacenar las botellas de gas en un lugar bien ventilado y lejos de fuentes de calor.
- Transportar las botellas de gas en carros destinados a tal fin. Para moverlas, girarlas sobre su base.
- Si se sospecha que hay un escape de gas, no accionar ningún interruptor ni encender mecheros ni cerillas; cerrar las llaves de paso y ventilar.

8.6 Ruidos

Información general

Los programas de calidad en el turismo rural determinan cómo deben ser los sistemas de aislamiento de ruidos. No obstante, los materiales que se deben utilizar en paredes y sistemas de aislamiento vienen determinados por las normativas de construcción.

Criterios

- Los materiales de construcción y de aislamiento cumplen las normas de construcción.

Medidas preventivas

- Elegir equipos de trabajo teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen.
- Aislar las fuentes de ruido.
- Reducir los tiempos de exposición.

8.7 Seguridad del cliente e instalaciones de turismo rural

La seguridad del cliente en alojamientos de turismo rural incluye los siguientes aspectos:

8.7.1 Servicio de limpieza

Información general

Los procedimientos de limpieza deben asegurar un nivel de higiene mínimo. Las autoridades sanitarias deben comprobar los procedimientos de limpieza de ciertas instalaciones como saunas y cocinas. En general, los controles de calidad verifican el grado de limpieza en alojamientos turísticos rurales.

Crterios

- Las dependencias están limpias y ordenadas.

Medidas preventivas

- Comprobar las etiquetas de seguridad de los productos químicos y seguir sus instrucciones: modo de almacenamiento y de manipulación, identificación de peligros y riesgos, medidas preventivas, uso de EPI, etc.
- Almacenar los productos químicos en una zona bien ventilada y habilitada para tal fin.
- Utilizar productos del menor grado de toxicidad posible.
- Cerrar los envases completamente y guardarlos en un lugar seco, fuera de focos de calor y alejados de la luz solar.
- Utilizar los productos químicos en sus envases originales. No trasvasar el contenido a otros envases.
- No mezclar productos químicos.
- Lavarse las manos después de utilizar productos químicos.
- En caso de que un producto químico se derrame sobre alguna parte del cuerpo, introducirla en un recipiente con agua fría, nunca debajo del chorro del grifo.
- En caso de ingestión accidental, beber tanta agua como sea posible.
- Tener en un lugar visible y accesible el número de teléfono del Servicio Médico de Información Toxicológica.

8.7.2 Alérgenos

Información general

Si bien los alérgenos no se incluyen en los programas de calidad, las empresas turísticas deben ser conscientes de que existen y tomar medidas preventivas, por ejemplo, para prevenir las alergias a ciertos alimentos, a los animales domésticos, al polen o al moho.

Criterios

- Conoce los tipos de alérgenos y ha tomado las medidas de prevención necesarias para reducir los riesgos.

8.7.3 Animales domésticos

Información general

No se debe permitir el acceso de animales domésticos a zonas donde hay clientes, ya que podrían producir alergias o comportarse de forma agresiva. Lo mismo ocurre con las mascotas de los clientes, de ahí que estén prohibidos en algunos alojamientos rurales. En este caso, es necesario exponer las normas de forma clara antes de realizar la reserva.

Criterios

- Ha establecido y expuesto las normas internas que regulan el acceso de animales domésticos.

8.7.4 Primeros auxilios

Información general

Los controles de calidad exigen que haya un equipo de primeros auxilios accesible para los clientes de turismo rural, así como los números de teléfono de los servicios de emergencias.

Criterios

- Los equipos de primeros auxilios se encuentran en lugares accesibles.
- Los números de teléfono de los servicios de emergencias se encuentran en un lugar visible.

Medidas preventivas

- Tener en un lugar visible y accesible el número de teléfono del Servicio Médico de Información Toxicológica.

8.7.5 Suelos resbaladizos

Información general

Elija materiales adecuados y coloque señales de advertencia en zonas en las que el suelo es resbaladizo.

Criterios

- Los suelos resbaladizos están debidamente señalizados.

Medidas preventivas

- Prestar especial atención a los desniveles, irregularidades del suelo, obstáculos y desperfectos.
- Instalar suelos antideslizantes en zonas de paso.
- Fijar alfombras al suelo sin doblar las esquinas para evitar deslizamientos.
- Limpiar y secar inmediatamente cualquier derrame, como aceite, agua, residuos, etc. Señalizar claramente los suelos mojados. Se recomienda colocar enrejados en zonas de lavado de vajilla para evitar posibles resbalones.
- No dejar herramientas o equipos de trabajo en zonas de paso.
- No colocar cables, cuerdas, mangueras, etc. en zonas de paso.
- Recoger inmediatamente cualquier objeto que se caiga al suelo.
- Si la iluminación es insuficiente, instalar medios auxiliares y corregir la situación cuanto antes.

8.7.6 Escaleras

Información general

Los escalones deben tener la inclinación, el ancho y la altura que establecen las normas de construcción. Las escaleras deben tener pasamanos. Los controles de calidad también revisan el estado de la escaleras.

Criterios

- Las escaleras cumplen las normas de construcción.

8.7.7 Iluminación de puertas

Información general

Los controles de calidad de las empresas de turismo rural exigen que todas las puertas estén correctamente iluminadas. Esto es necesario para acceder a las instalaciones en aquellas horas en que no hay luz natural y para evitar resbalones y caídas.

Criterios

- Todas las puertas están debidamente iluminadas.

8.7.8 Puertas de poca altura

Información general

La altura que deben tener las puertas se especifica en las normas de construcción. Las de poca altura suelen ser un problema en edificios antiguos, por lo que es necesario señalarlas.

Criterios

- La altura de las puertas cumple las normas de construcción.
- Las puertas de poca altura están debidamente señalizadas.

Medidas preventivas

- Las dimensiones de los pasillos deben ser, como mínimo, un metro de anchura y 2,5 metros de altura.
- Señalizar los pasos de poca altura en edificios antiguos e instalar una alarma que avise antes de darse un golpe.

9 Actividades interiores

Las instalaciones para realizar actividades interiores forman parte de las dependencias del alojamiento turístico, tanto si se encuentran en el edificio principal como en edificios auxiliares. La empresa es responsable de garantizar la seguridad de dichas instalaciones.

9.1 Saunas y piscinas

Información general

Las instrucciones y las normas internas de uso de equipos deben estar debidamente expuestas. Las autoridades sanitarias se encargan de realizar inspecciones de higiene.

Criterios

- La sauna y la piscina han sido debidamente inspeccionadas.

9.2 Spas

Información general

Se debe exponer en las dependencias del spa un certificado que confirme que el personal cuenta con la formación médica adecuada. Las autoridades sanitarias se encargan de realizar inspecciones de higiene.

Criterios

- Los certificados del personal están debidamente expuestos.*
- Las instalaciones del spa han sido debidamente inspeccionadas por las autoridades sanitarias.*

9.3 Salas de *fitness*

Información general

Los programas de calidad comprueban que todo el equipo funciona correctamente y que se encuentra en buen estado.

Criterios

- El equipo funciona correctamente y se encuentra en buen estado.

9.4 Otras zonas turísticas

Información general

Las salas de juego infantiles, las cafeterías, terrazas, etc. deben estar en buen estado, de acuerdo con las normas de construcción. Por ejemplo, las vallas de los senderos deben tener 90 cm de altura y estar bien conservadas.

Criterios

- La construcción de las instalaciones y dependencias cumple las normas y su mantenimiento es adecuado.

10 Actividades exteriores

Aquí se exponen los servicios que ofrece la empresa rural en sus instalaciones. Para realizar actividades deportivas en el exterior y utilizar los equipos correspondientes, los clientes deben firmar un contrato o ser informados de las instrucciones de seguridad. Algunas actividades solo se pueden realizar en presencia de un monitor cualificado. Si estos servicios están externalizados, es decir, si se realizan en instalaciones próximas y se ofrecen como un producto con un precio único, se aplica la Directiva de Paquetes de Viaje.

10.1 Actividades náuticas

Las actividades más destacables son los deportes náuticos y las que se realizan con bicicletas y motos de agua, entre otras.

Información general

Los programas de calidad en el turismo rural establecen ciertas medidas de seguridad. En algunos países existen programas especiales para regular las actividades exteriores. Los controles de calidad verifican el estado y la disponibilidad de los equipos de protección, que se componen chalecos salvavidas, cascos, equipos de primera ayuda, etc. Además, en algunos países se exige que los monitores cuenten con la cualificación adecuada y las normas de seguridad deben exponerse a los clientes. En ciertos casos, la empresa turística y el cliente firman un contrato que determina las obligaciones y las responsabilidades de ambas partes.

Criterios

- El equipo funciona correctamente y se encuentra en buen estado.
- La empresa turística cuenta con todos los permisos necesarios.
- Los clientes son debidamente informados de las normas de seguridad.

10.2 Equitación

Información general

En algunos países no existe ninguna normativa que establezca medidas de seguridad en hípica. En otros países, se aplican las normativas de actividades exteriores. Si no existe este tipo de normas, los controles de calidad en el turismo rural verifican que se cumplen los requisitos básicos, como las condiciones técnicas y visuales de las instalaciones y los equipos, la labor de los monitores, la accesibilidad y la exposición de las normas de seguridad, etc.

Criterios

- El equipo funciona correctamente y se encuentra en buen estado.
- La empresa turística cuenta con todos los permisos necesarios.
- Los clientes son debidamente informados de las normas de seguridad.

10.3 Senderismo

Información general

Las normas de seguridad establecen marcos de calidad y ciertos requisitos, como la condición técnica de los senderos, es decir, la superficie, los puentes, los escalones, etc., además de la información pertinente: direcciones, señales de advertencia, información sobre algún elemento o las normas de conducta, entre otros.

Criterios

- La infraestructura es adecuada y se encuentra en buen estado.

10.4 Ciclismo

Información general

El uso de bicicletas está regulado por los programas de actividades exteriores o por las normas de seguridad incluidas dentro de los programas de calidad en el turismo rural. Los requisitos varían según los servicios ofrecidos. Si el alojamiento turístico ofrece bicicletas de forma gratuita para realizar rutas cortas por los alrededores, no suele ser necesario cumplir ningún requisito. En cambio, si las alquila, hay que cumplir los programas de calidad de actividades exteriores. Las normas de seguridad regulan las condiciones técnicas de los equipos y accesorios, la información sobre las rutas y otros servicios, como el transporte de equipaje o las reparaciones urgentes, además de los guías o monitores y el contrato entre el alojamiento turístico y el cliente.

Criterios

- El equipo funciona correctamente y se encuentra en buen estado.
- Los clientes son debidamente informados de las normas de seguridad.

10.5 Natación

Información general

Si el alojamiento cuenta con instalaciones para practicar natación, ya sea en sus propias dependencias o en la naturaleza, hay que tener en cuenta: el nivel de limpieza del agua, las condiciones ambientales, incluidas la inclinación del cauce, estanque o lago, la profundidad y las corrientes; las señales y carteles informativos, los equipos salvavidas, las instrucciones y los contratos de responsabilidad.

Criterios

- La infraestructura es adecuada y se encuentra en buen estado.
- Los clientes son debidamente informados de las normas de seguridad.

11 Alimentos

En la mayoría de los países hay normas estrictas que regulan la elaboración, almacenaje y venta de alimentos. Las empresas de turismo rural deben cumplir las mismas normas que los restaurantes y las empresas de catering. Sin embargo, si no se considera que el alojamiento turístico realiza una actividad económica, solo se puede servir comida y bebida dentro de unos límites muy estrictos.

11.1 Requisitos generales y legales

Información general

En todos los países existe una ley alimentaria que también se aplica al turismo rural. Solo se permite servir comida sin una autorización específica en alojamientos privados, como en los hostales, y exclusivamente a los clientes que pernoctan.

Criterios

- La empresa turística está inscrita en los registros de las autoridades alimentarias y sanitarias pertinentes.

11.2 Manipulación de alimentos e higiene

Información general

En cualquier establecimiento, tanto si es una empresa como si no, es necesario un certificado de manipulación de alimentos. En las empresas, los controles de calidad se encargan de supervisar el seguimiento de los alimentos, su almacenamiento y manipulación, es decir, las temperaturas, el espacio de almacenamiento, etc. No obstante, es bastante complicado cumplir ciertos requisitos a la hora de ofrecer algunos servicios en el turismo rural.

Criterios

- Las autoridades sanitarias y alimentarias han realizado las inspecciones pertinentes y la empresa turística ha obtenido los permisos correspondientes.

Medidas preventivas

- Utilizar ropa limpia y de uso exclusivo.
- Lavar las manos con jabón, agua caliente y cepillo de uñas, aclararlas y secarlas perfectamente. Es recomendable tener las uñas siempre cortas y limpias y secar las manos con toallas de papel.
- Utilizar guantes desechables y gorra, cofia o redecilla en la cabeza para que la posible suciedad del cabello no contamine los alimentos.
- No fumar ni masticar chicle.
- Lavar las manos siempre:

- Antes de comenzar el trabajo y después de una pausa o interrupción.
 - Después de manipular alimentos.
 - Después de utilizar un pañuelo para toser, estornudar o sonarse.
-
- Cubrir las heridas.
 - Si el trabajador padece alguna enfermedad que conlleve riesgos higiénicos, comunicarlo a la dirección.
 - Evitar las contaminaciones cruzadas.
 - Utilizar utensilios completamente limpios para preparar y servir la comida. Con tal fin, lavar los alimentos con detergente diluido y agua caliente.
 - Cocinar los alimentos a una temperatura superior a 70 °C.
 - Cocinar, preparar hielo, limpiar, etc. con agua potable.
 - Mantener la temperatura de refrigeración por debajo de 4 °C y la de congelación por debajo de -18 °C.
 - Almacenar los alimentos de manera ordenada y protegidos de condiciones externas. No colocarlos en el suelo o en contacto con las paredes.
 - Descongelar los alimentos en la cámara de refrigeración.
 - Depositar la basura en recipientes fabricados con materiales fáciles de limpiar e impermeables, con tapa de cierre hermético y automático.
 - Limpiar y desinfectar diariamente suelos, utensilios, cubos de basura, superficies de trabajo, etc.
 - Transportar los alimentos en recipientes adecuados y en vehículos cerrados.
 - Transportar los alimentos que requieran frío en vehículos limpios con superficies lisas que sean isotermos o frigoríficos.

11.3 Producción y venta de alimentos

Información general

Si la empresa de turismo rural elabora productos alimenticios, las normativas aplicables son las relativas a la fabricación de productos caseros, tanto si la elaboración es propia como si se fabrican en granjas próximas, y a productos silvestres, como tés de hierbas, bayas o champiñones. No obstante, es necesario obtener una autorización especial para elaborar alcohol casero.

Criterios

- Ha obtenido todos los permisos necesarios para elaborar y vender alimentos.