Project "Practise based training tool for safety and security in European rural tourism"
SAFETUR 2012-1-LV1-LEO05-03389

Aspectos generales de normativas, seguridad, y prevención en el turismo rural Europeo

MANUAL PRÁCTICO

TU NEGOCIO DE TURISMO RURAL – CON TODAS LAS DE LA LEY

Lifelong Learning Programme

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja solo la opinión del autor. Comisión no se hace responsable del uso que se le pueda dar a la información contenida aquí.

INDICE

INDICE **2**

INTRODUCCIÓN **4**

1. REQUISITOS GENERALES **5**

1.1. PERMISOS PARA DIRIGIR UN NEGOCIO 5
1.1.1. Requisitos generales en edificios *5*
1.1.2. Prevención de incendios *7*
1.1.3. Sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado *8*
1.1.4. Calidad del agua *9*
1.1.5. Recogida de residuos *10*
1.1.6. Sistemas de gas y ventilación *11*
1.1.7. Permisos para dirigir una empresa turística *13*
1.1.8. Señalización *14*
1.1.9. Televisión y derechos de propiedad intelectual *16*
1.1.10. Saunas *17*
1.1.11. Piscinas *18*
1.1.12. Venta de alcohol *19*
1.1.13. Entretenimiento *20*

2. IMPUESTOS **21**

2.1. FORMAS JURÍDICAS DE EMPRESA 21
2.2. NORMATIVA FISCAL 23

3. SEGUROS **25**

4. ESTADÍSTICAS **26**

5. *MARKETING* Y PUBLICIDAD **27**

5.1. PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES 27
5.2. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 28
5.3. MARKETING DIRECTO 29
5.4. PAQUETES DE VIAJE 30
5.5. SEÑALIZACIÓN 31

6. TRABAJADORES **32**

6.1. JORNADA LABORAL 33
6.2. SALARIO MÍNIMO 34
6.3. DISCRIMINACIÓN 35
6.4. PRESTACIONES DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD 36
6.5. SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO 37
6.6. SEGURIDAD SOCIAL 39

7. CLIENTES **40**

7.1. RESERVAS 40
7.2. REGISTRO Y PROTECCIÓN DE DATOS 42
7.3. PRECIOS Y COBROS 43
7.4. CANCELACIONES 44
7.5. DERECHO DE ADMISIÓN 45
7.6. NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y CONTRATOS 46
7.7. CLIENTES DISCAPACITADOS 47
7.8. EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES 48
7.9. CUIDADO INFANTIL 49

8. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN EL ALOJAMIENTO **50**

8.1. REQUISITOS GENERALES 50
8.2. PREVENCIÓN DE INCENDIOS 52

8.2.1. Edificios 52
***8.2.2.** Sistemas de calefacción y chimeneas 54*
8.2.3. Mobiliario 55
***8.2.4.** Uso de instalaciones 56*
8.3. SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO 57
8.4. ENERGÍA ELÉCTRICA 58
8.4.1. Instalaciones eléctricas 58
8.4.2. Equipos eléctricos 59
8.5. SISTEMAS DE GAS Y VENTILACIÓN 61
8.6. RUIDOS 62
8.7. SEGURIDAD DEL CLIENTE E INSTALACIONES DE TURISMO RURAL 63
8.7.1. Limpieza 63
8.7.2. Alérgenos 65
8.7.3. Animales domésticos 67
8.7.4. Primeros auxilios / Botiquín 68
8.7.5. Suelos resbaladizos 69
8.7.6. Escaleras 71
8.7.7. Iluminación de puertas 72
***8.7.8.** Puertas de poca altura 73*

9. ACTIVIDADES EN EL INTERIOR 74

9.1. SAUNAS Y PISCINAS 74
9.2. SPAS 75
9.3. SALAS DE *FITNESS* 76
9.4. OTRAS ZONAS DE USO PARA EL CLIENTE 77

10. ACTIVIDADES EN EXTERIORES 78

10.1. ACTIVIDADES NÁUTICAS 78
10.2. EQUITACIÓN 80
10.3. SENDERISMO 81
10.4. CICLISMO 82
10.5. NATACIÓN 83

11. ALIMENTOS 84

11.1. REQUISITOS GENERALES Y LEGALES 84
11.2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS E HIGIENE 85
11.3. PRODUCCIÓN Y VENTA DE ALIMENTOS 87

Introducción

Este manual cubre los aspectos de seguridad y Salud en los establecimientos de alojamiento de turismo rural. Se ha escrito, basado en las experiencias de las organizaciones de turismo rural en Europa y está dirigido a los propietarios de turismo rural en relación a la protección de sus clientes, la propiedad y el negocio contra accidentes y siempre cumpliendo con los requisitos legales. La producción de este manual ha sido financiado por el proyecto SAFETUR (2012-1-LV1-LEO05-03389), con el apoyo del Programa de Aprendizaje Permanente CE Leonardo da Vinci. El manual también es útil para las organizaciones de turismo rural y estudiantes de turismo.

El contenido de cada capítulo está estructurado con la información genérica, Puntos a comprobar e información específica del País. Algunos capítulos proporcionan información adicional, como, enlaces a sitios web de interés, lista de medidas preventivas. La información genérica presenta la situación general y los aspectos comunes en Europa. Los Puntos a comprobar representan la auto-comprobación para las empresas de turismo rural. La información específica del país describe las prácticas en 6 países (Letonia, Reino Unido, España, Noruega, Lituania, Bulgaria) para resaltar diferentes aspectos y enfoques, así como demostrar los niveles de atención a determinados aspectos de seguridad y protección.

Las siguientes organizaciones de turismo rural contribuyeron con su experiencia y conocimientos en la producción de este manual:

- ✓HANEN - turismo rural de Noruega y comida local http://www.hanen.no/
- ✓BAAT - Asociación Búlgara para turismo alternativo www.baatbg.org
- ✓EuroGites – Federación Europea de Turismo Rural www.eurogites.org
- ✓PRODEC Consultores y RAAR-Red Andaluza de Alojamientos Rurales www.raar.es
- ✓Asociación de turismo rural de Lituania http://www.atostogoskaime.it
- ✓Farm Stay UK Limited http://www.farmstay.co.uk/
- ✓"Lauku ceļotājs" – Asoc. Letonia de Turismo Rural www.celotajs.lv

Todos los resultados del proyecto están disponibles en el sitio web del proyecto: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SAFETUR/project_results_en.html

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.

Puntos a comprobar

⇒ *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.*

Información específica de cada país

Los reglamentos técnicos generales y certificación/aprobación de las autoridades para los edificios tienen que ser cumplidas en las siguientes áreas.

Para los Puntos a comprobar de alojamiento específico en este campo, véase más adelante 'Seguridad y protección en el alojamiento'.

- Bulgaria: De acuerdo con las normativas de construcción. Los edificios para el alojamiento como negocio son tratados como edificios para uso público con sus normativas para el fácil acceso; Principalmente para la accesibilidad para personas discapacitadas. Debe haber un cuarto de baño o más, de fácil acceso desde la recepción y las zonas comunes.

- Letonia: No existe un permiso oficial para dirigir un negocio de turismo rural, si bien se aplica una normativa mucho más vinculante para edificios públicos. Las normas para edificios privados se aplican a aquellos con una superficie inferior a 150 m2 o cuyo 50 % como máximo se utilice para fines turísticos. Más información en el siguiente enlace:

  http://likumi.lv/doc.php?id=178746&version_date=01.06.2009

- Lituania: Se pueden ofrecer servicios de turismo rural en edificios residenciales, en cuyo caso se aplica la normativa para inmuebles privados. Si el edificio en el que se establece el negocio no es privado, es decir, si ofrece servicios recreativos o turísticos rurales, debe reflejarse en la documentación correspondiente. Según la Ley de Turismo, el alojamiento rural se puede ofrecer en una zona rural o en una localidad con una población inferior a los 3 000 habitantes.

- Noruega: Cualquier edificio necesita un permiso para construir. Este permiso es más fácil de obtener para las empresas, aunque no existen diferencias normativas entre empresas y personas. Si el edificio tiene una sola planta, no tendrá requisitos especiales de seguridad. Sin embargo, a partir de dos plantas y cada una mayor de 300m², pasa a pertenecer a *Brannklasser,* es decir se divide entre niveles del 1-4 (*klasser).* El cuarto nivel es para las plataformas petrolíferas, donde no se consideran muchos requisitos para la primera planta. Visite la página oficial para más información sobre normativas de construcción y como construir una casa adecuadamente (*Direktorat for Byggkvalitet):*

  http://byggeregler.dibk.no/dxp/content/tekniskekrav/11/3/.

- España: Se requieren permisos especiales para construir en áreas rurales, por norma general la agricultura es la única actividad permitida. Estos permisos dependen del municipio y están basados en el beneficio público que los negocios podrían aportar al área Por ejemplo, creación de empleo, entre otros. Esto es conocido como una declaración pública de utilidad. Si la actividad no es un negocio de alquiler, esta se considera como una residencia permanente o temporal. Sin embargo, ya no están permitidas nuevas construcciones un áreas rurales para uso residencial (no relacionadas con la agricultura), aunque si la restauración de edificios antiguos.

- Reino Unido: Es necesario solicitar un permiso de obras y cumplir las normativas de edificación en caso de abrir un negocio de *Bed & Breakfast* (pensión con desayuno incluido) o un alojamiento privado, así como en caso de reformar o ampliar un inmueble o construir un nuevo edificio.

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

Puntos a comprobar

⇒*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*

Información específica de cada país

- Bulgaria. Los bomberos se encargan de la prevención de incendios comprobando las listas para evaluar las condiciones de seguridad en los edificios

- Letonia: Reglamento del Consejo de Ministros que regula la prevención de incendios: http://likumi.lv/doc.php?id=84587. Ministros, gobierno local, empresas y organizaciones pueden emitir requisitos obligatorios en cuanto a la prevención de incendios en relación sus propios territorios e instituciones subordinadas. En la actualidad hay tanto normas voluntarias como obligatorias en Letonia.

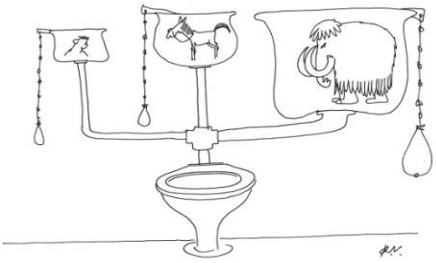
- Lituania: Se debe cumplir la normativa de prevención de incendios para edificios privados y públicos.

- Noruega: Las mismas normas que en los niveles 1 a 4 aplicadas para los requerimientos de prevención contra incendios (véase el punto 1.1.1) De acuerdo a las normas particulares de cada comunidad, el hogar de la chimenea, hornos y los conductos de la chimenea deben de ser instalados por especialistas certificados.

- España: Los requisitos de prevención contra incendios para cualquier edificio residencial, así como otros requisitos específicos son establecidos por la legislación turística.

- Reino Unido: Según la legislación de prevención de incendios, debe designarse una persona responsable en prácticamente todos los lugares de trabajo como hoteles, pensiones y alojamientos similares. Además, deben implementarse una serie de medidas de prevención de incendios adecuadas y suficientes, y la persona responsable deberá asegurarse de que estas se llevan a cabo. En caso de haber cinco o más trabajadores, la puesta en marcha de las medidas debe grabarse.

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.

Puntos a comprobar

⇒*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.*

Información específica de cada país

- Bulgaria: En caso de no haber un sistema de alcantarillado público, el alojamiento rural debe construir el suyo propio en función del tamaño del edificio y de su capacidad. Si no hay suministro de agua, el alojamiento no se puede inscribir como tal.
- Letonia: La normativa de edificación regula los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado y establece un control de calidad del mantenimiento y el funcionamiento de estos en alojamientos de turismo rural.

- Lituania: Los reglamentos de agua y alcantarillado se aplican de la norma de higiene para los proveedores de servicios de alojamiento HN: 118. Para más información visite: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=392158&p_query=&p_tr2

- España: El agua y alcantarillado en entornos residenciales no esta necesariamente regulado por ley. Sin embargo, las legislaciones turísticas requieren una prueba completa de tratamiento de aguas residuales, como de la disponibilidad de agua potable. Hay dos maneras de acreditar esto:
  1) Un documento municipal genérico con el cual se certificado que la construcción es habitable. Cada nueva construcción obtiene este certificado automáticamente si esta es legal.
  2) En construcciones antiguas, los recibos del suministro de agua, de aguas residuales y las facturas de la luz. Si no hay un suministro de agua público, una unidad de purificación de agua formalmente probada debe ser instalada y el agua debe de ser revisada periódicamente (dependiendo de la región- mensualmente o cada medio año). Las condiciones técnicas del sistema de alcantarillado están incluidas en la construcción y/o en el proceso de registro turístico. Hoy en día debe de haber al menos un sistema de limpieza de 3 cámaras.

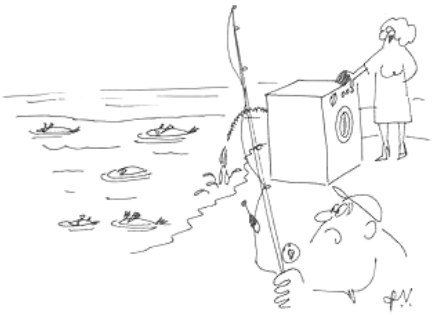
- Noruega: Las normativas de edificación controlan los sistemas de alcantarillado.

- Reino Unido: La Ley británica de Sistemas Privados de Abastecimiento de Agua de 2009 regula los suministros privados de los alojamientos. Si el negocio se encuentra en el hogar familiar, el propietario deberá pagar los impuestos municipales correspondientes, mientras que si el establecimiento es mayor, se aplica la normativa de comercios.

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.



Puntos a comprobar

⇒*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.*

Información específica de cada país

- Bulgaria: La Agencia de Seguridad Alimentaria debe expedir un documento que confirme que la calidad del agua es buena. Por otro lado, se pueden utilizar fuentes alternativas de suministro de agua que sean adecuadas a las necesidades del alojamiento.

- Letonia: La calidad del agua queda regulada en las normativas de alimentos e higiene. Si el agua proviene del suministro público, se debe supervisar cada dos años. (http://likumi.lv/doc.php?id=75442). Si el agua no cumple la normativa en vigor, el propietario deberá proporcionar a los clientes agua potable.

- Lituania: El agua potable debe analizarse en un laboratorio una vez al año.

- Noruega: Los alojamientos deben utilizar el suministro público de agua y, en caso de utilizar un sistema privado, la calidad del agua debe analizarse en un laboratorio. En Noruega se aplica la Normativa Sanitaria Europea.

- España: Ver 1.1.3.

- Reino Unido: Una agencia es la encargada de verificar la calidad del agua. Con tal fin, las autoridades locales deben analizar los sistemas privados de abastecimiento de agua subterránea.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Si no existe un sistema público de recogida de residuos, el alojamiento debe comunicar a las autoridades locales el procedimiento que sigue para tal fin. Desde 2013, las empresas deben recoger su propia basura.

- Letonia: Todos los proveedores de alojamiento tienen que llegar a acuerdos con empresas de residuos y reciclaje para la recogida de estos. En algunas zonas rurales de Letonia es posible clasificar la basura en campings y hoteles.

- Lituania: Todos los proveedores de alojamiento tienen que llegar a un acuerdo con las empresas de residuos y reciclaje para la recogida de estos.

- Noruega: Cada hogar tiene que llegar a un acuerdo para la recogida de los residuos y la basura. Si posees una casa rural, esta cuenta como la mitad del acuerdo del hogar, camping con casas permanentes, como las casas de acampar, cuenta como un cuarto del hogar. El propietario de la casa rural puede alquilar un contenedor a KBM. Para más información visite: http://bir.no/birbedrift/Sider/Bransjerelaterteloesninger.aspx

- España: Al igual que en lo comentado anteriormente, en áreas urbanas, la recogida de residuos es un servicio público y puede ser acreditado mediante recibos. Sin embargo, en el medio rural, la eliminación de residuos debe de ser concertada y acreditada por el propietario, al menos hasta el siguiente punto de recogida pública.

- Reino Unido: Si el negocio se encuentra en una residencia familiar, los costes de residuos y basura están cubiertos por los impuestos del ayuntamiento. Si el negocio es mayor, se le aplican costes comerciales.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: El número de alojamientos en áreas rurales con sistema de gas no es muy grande, aunque hay algunas regulaciones. El sistema de gas tiene que ser comprobado y certificado por las autoridades cada año.

- Letonia: Los requisitos del gas son regulados por el Consejo de Ministros. Reglamento Nº 23, 20 de Enero 1999, conocido como *Reglamento para la entrega y uso del gas, especificando la relación entre el proveedor y el consumidor cuando el gas se entrega y se utiliza.* Los sistemas de suministro de gas y equipos en edificios públicos se diseñan de acuerdo con las reglas y normas pertinentes, incluidas las que están previstas en las normas de construcción letonas LBN 211-98, *Construcciones multi plano y multi piso de edificios residenciales.*

  Ventilación: Se regula por la regla de la construcción LBM 231-03, Calefacción y ventilación de edificios residenciales y públicos (Consejo de Ministros, Reglamento Nº 534, 23 de Septiembre 2003). Esto define los requerimientos generales de seguridad para la ventilación y sistemas de aire acondicionado y equipos de cocina y servicios sanitarios de los edificios residenciales. Los conductos de ventilación de las cocinas y de las instalaciones sanitarias en edificios residenciales se pueden unir al sistema de ventilación general, pero con un canal separado el uno del otro. La ventilación natural debe de estar garantizada en las habitaciones, es decir, que las ventanas se puedan abrir, que las ventanas tengan marcos de ventilación o apertura especial hacia el exterior. El diseño de las habitaciones en la que la ventilación natural es imposible no se recomienda.

- Lituania: NS/NC

- Noruega: NS/NC

- España: Un instalador certificado debe de acreditar que el sistema es correcto. Ni la electricidad ni el suministro de gas es legal sin este certificado.

- Reino Unido: Los operadores de los locales de alojamiento son los responsables de asegurar que los aparatos de gas y los conductos de humo se mantienen y se comprueban de forma segura. Todos los controles de seguridad deben de ser realizados por un ingeniero registrado de Gas Safe. Las normas de seguridad de los equipos eléctricos requieren que todo el equipo suministrado en el curso del negocio es seguro. No hay requisitos específicos para el mantenimiento anual, pero para asegurarse de que los equipos eléctricos siguen siendo seguros, se recomienda encarecidamente que sea revisada y mantenida regularmente por un técnico autorizado. Las normas generales de seguridad del producto se aplican si usted proporciona un apartamento sin servicio. Los requisitos esenciales son asegurarse de que solo se ofrecen productos seguros a nuestros clientes, y estar seguro de que nuestros productos permanecen seguros durante su periodo de uso.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Los apartamentos sin servicio y pensiones (con un máximo de 10 habitaciones) se deben de registrar como un negocio o entidad con la capacidad de hacer negocios. Sólo las habitaciones privadas (hasta 5 habitaciones) en la casa o apartamento del huésped, quien vive en el edificio, no son consideradas como negocio y el huésped solo paga un impuesto.

- Letonia: No existen normas específicas para dirigir un alojamiento turístico rural.

- Lituania: Para ofrecer un servicio de turismo rural, el propietario debe inscribirse en el registro nacional de turismo y puede dirigir un máximo de 20 unidades con una capacidad total de 50 personas.

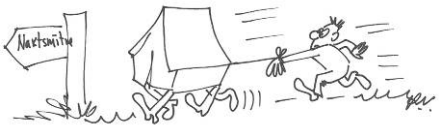
- Noruega: Tu empresa debe de registrarse como una compañía, por ejemplo una granja. Como actividades privadas permiten que una cantidad muy pequeña, hasta 1200€ por año estén exentos de pagos de impuestos, a todo lo demás se le aplica una impuesto del 28%. No se necesitan licencias. Para más información de los costes reales de funcionamiento de una casa rural, visite: http://www.dn.no/privatokonomi/article2472212.ece.

- España: Los servicios deben de ser registrado en las autoridades de turismo. Hay dos formas:
  - Para todas las empresas, se debe de entregar un conjunto completo de documentos, incluyendo planos, certificados, registro de la propiedad, etc.
  - Para alquiler o negocio no profesional, una autodeclaración simplificada es suficiente.

- Reino Unido: El propietario debe solicitar un permiso de edificación y cumplir la normativa en vigor para abrir una pensión tipo *Bed & Breakfast* o un alojamiento privado, así como en el caso de realizar reformas o ampliaciones o de construir un edificio nuevo.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Las señales de dirección deben colocarse:
  - *En la parte exterior o en la carretera de desvío:*
    a) Autovías: a una distancia de entre 1 000 y 2 000 metros.
    b)Otros: a una distancia de entre 200 y 300 metros.
  - *En pueblos: a una distancia de entre 100 y 150 metros antes de llegar al alojamiento o del desvío que conduce a él o en el propio desvío.*
  - *La dirección y la distancia del alojamiento deben indicarse en la mitad inferior de las señales o* en una señal adicional.
    Estas señales serán de la misma forma y color y deberán ser aprobadas por las autoridades de tráfico locales.

- Letonia: Para las señales de tráfico hay reglas aprobados por el Consejo de Ministros, en particular por el organismo responsable Latvijas Valsts ceļi (LVC) Tehniskā komisija). Las señales de tráfico letonas estándar son LVS 77 y ceļa apzīmējumu LVS 85. Las instituciones involucradas son: *CSDD, Satiksmes ministrija* y *Ekonomikas ministrija*

- Lituania: Las señales de tráfico tienen que ser aprobadas por las autoridades que gestionan la carretera. Puede ser el ayuntamiento local para carreteras locales o el gobierno regional para carreteras regionales o nacionales.

- Noruega: Para el turismo rural, las señales especiales de trafico tienen que ser aprobadas por las autoridades. Los precios son diferentes para miembros HANEN y no miembros. Para más información, visite:
  http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-II/lmd/Nyheter-og-pressemeldinger/2005/nytt_vegskilt_for_gardsmat_og_bygdeturis.html?id=258867

- España: No hay señales de tráfico específicos para servicios de turismo rural aprobadas formalmente en el Código de Circulación. Sin embargo, hay señales oficiales estandarizadas por parte de la administración turística, aunque estas no forman parten de las señales de tráfico aprobadas. Esto suele causar problemas, ya que la administración turística exige su instalación, mientras luego las autoridades de tráfico las retiraran por no ser oficiales.

- Reino Unido: Para colocar señales o anuncios en el exterior debe solicitarse un permiso al organismo de planificación correspondiente. Este permiso depende de si la iluminación de la señal es total, parcial o nula, así como de si situación. Además, es necesario asegurarse de que las señales no son engañosas, ya que esto supondría una práctica comercial o de *marketing* engañosa.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: El propietario del alojamiento debe contratar los servicios pertinentes a las dos organizaciones nacionales. Estas son:
  - *Prophon*, que incluye a los artistas intérpretes y a los productores de fonogramas. Para más información, visite http://www.prophon.org/
  - *Music Author, incluyendo compositores, escritores y editores. Para más información,* consulte http://www.musicautor.org

  Todo alojamiento debe de tener un contrato con ambas organizaciones.

- Letonia: Si se va a reproducir música en el alojamiento por algún medio como televisión, radio o ordenador, el propietario debe contratar este servicio a las dos organizaciones nacionales. , Sin embargo, no existen normas específicas para los alojamientos rurales.
  - Agencia consultora de copyright y comunicación/ Asociación de autores letones (AKKA/LAA): http://www.akka-laa.lv/ .
  - Asociación de artistas y productores letones: http://www.laipa.org/

- Lituania: En Lituania hay dos organizaciones vinculantes. Cada una requiere de un contrato por separado.
  - LATGA-A es una asociación de gestión colectiva de derechos de autor: www.latga.lt.
  - AGATA - Asociación Lituana de Derechos de la propiedad intelectual que actúa en nombre de los artistas y productores de fonogramas.

- Noruega: Para grandes empresas de alojamiento que las reglas se describen a continuación: http://www.tono.no/Hotell%2C+Overnatting+og+Restaurant.564.cms.

  El propietario debe pagar una cuota, que incluye la emisión de canales en lugares públicos. https://parabol.canaldigital.no/Om-Canal-Digital-Norge/Bedrift/

- España: Los negocios deber de registrarse en la Sociedad de Autores (SGAE) y pagar una cuota anual. En la práctica, en el turismo rural no se lleva a cabo ni se controla.

- Reino Unido: Se necesita un "Permiso de Televisión en Hoteles y Unidades Móviles" en aquellos alojamientos que dispongan de televisión. Si se reproduce música por medio de algún aparato o si se toca en directo, el propietario debe solicitar un permiso a la Sociedad de Derechos de Autor. Si ofrece servicio de préstamo o alquiler de DVD, necesita una licencia. Si tiene un salón multimedia, necesita una licencia Hotel Vision.

Caso de estudio

La organización europea del turismo europeo Eurogites, ha realizado un resumen de los requisitos y las tarifas para la reproducción de música de varios países.

Ver fichero adjunto (solo en inglés).

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.

Puntos a comprobar

⇒Cuenta con los permisos necesarios.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Hay permisos para saunas regulados por la ley nacional de la salud.
- Letonia: Existen normas sanitarias específicas para el uso público de saunas, que también deben cumplirse en alojamientos de turismo rural. Sin embargo, hay además una serie de normas que regulan las saunas de menor tamaño, es decir, aquellas con una capacidad máxima de diez personas, que también son comunes en alojamientos rurales, visite: http://likumi.lv/doc.php?id=13858.
- Lituania: Saunas y piscinas necesitan de un certificado si se proporcionan los servicios no solo a los clientes del alojamiento. Si el servicio solo se proporciona para clientes internos, solo se requiere un control de higiene.
- Noruega: No se aplican normas específicas.
- España: NS/NC
- Reino Unido: No existen normativas de seguridad en saunas, si bien el propietario debe cumplir con la ley de sanidad y seguridad.

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*.

Puntos a comprobar

⇒Cuenta con los permisos necesarios

Información específica de cada país

- Bulgaria: Debe designarse una persona responsable que sepa nadar y capaz de realizar primeros auxilios. Así, es obligatorio que haya un socorrista en piscinas grandes y de uso público, no solo para los clientes.

- Letonia: Hay normas y reglas de higiene para la solicitud de piscinas de uso público (http://likumi.lv/doc.php?id=13858), incluido los alojamientos de turismo rural. Existen normas concretas para las piscinas pequeñas, normalmente el caso del turismo rural

- Noruega: Hay normas de higiene que se aplican para las piscinas. Las piscinas no son usuales en las instalaciones rurales.

- España: Cuando son consideradas un negocio, las piscinas deben de cumplimentar unos requisito para su uso público. Estos son usualmente restrictivos, especialmente para pequeños servicios de alojamiento. Si la piscina no se considera un negocio, las variaciones dependen de la interpretación de las autoridades sanitarias. Algunas instituciones consideran las piscinas parte de una casa privada y están exentas, mientras que otras argumentan que son parte de un servicio público y están sujetas a estas normas.

- Lituania: Las saunas y piscinas deben cumplir una serie de controles si son de uso público. Si los únicos usuarios son los clientes del alojamiento, debe realizarse un control sanitario.

- Reino Unido: No existen normativas de seguridad en piscinas o gimnasios, si bien el propietario debe cumplir con la ley sanitaria y de seguridad. La mayor responsabilidad como operario de la piscina o el gimnasio, en relación a la seguridad de los huéspedes o clientes, se encuentra en la normativa de salud y seguridad en el trabajo 1974 y la gestión de las regulaciones de la salud y el trabajo 1999.

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 casera.

Puntos a comprobar

⇒Cuenta con los permisos necesarios.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se necesita permiso para más de 10 litros de alcohol y más de 90 litros de de vino.

- Letonia: Es legal vender y producir alcohol de acuerdo con la Ley de Alcoholes (http://likumi.lv/doc.php?id=88009). Estas preferencias se aplican a los pequeños productores desde 2011 por las presiones de la Asociación letona de turismo rural. Un comerciante que produzca su vino, bebidas fermentadas u otras bebidas alcohólicas por sí mismo desde productos obtenidos en el jardín o de la apicultura propiedad de él o de plantas silvestres (sin usar alcohol u otras bebidas alcohólicas), tiene el derecho a recibir una licencia para la actividad de almacenamiento, así como el derecho a recibir una compensación por el registro de los impuestos especiales, asegurando que:
    - La cantidad total de vino producido o bebidas fermentadas no exceda de 15000 litros por año;
    - La cantidad de alcohol puro en otras bebidas alcohólicas de producción no supera los 100 litros por año.

  Si la producción total de vino o bebidas fermentadas no excede de 1000 litros por año, se verá exento de la obligación de los impuestos especiales.

- Lituania: Se requiere una licencia concedida por las instituciones oficiales para vender y comprar alcohol. Almacenar y realizar licores caseros es ilegal.

- Noruega: Los licores caseros son ilegales. Las empresas turísticas necesitan una licencia imponible del ayuntamiento para vender alcohol a los huéspedes. No existe ninguna licencia por exclusiva para vender alcohol, ya que se incluye en la de alimentación.

- España: Sin limitaciones.

- Reino Unido: Si desea vender bebidas alcohólicas se necesita una licencia. Existen dos tipos de licencias: licencias para locales y licencias personales. Más información en la Ley de Licencias de 2003.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Las autoridades locales deben conceder un permiso para celebrar eventos públicos en caso de que el número de asistentes supere la capacidad del alojamiento. Si dicho evento está dirigido solo a los clientes, deben cumplirse las normas relativas a ruidos.

- Letonia: La Asociación de Turismo Rural del país publicó un documento que resumía los requisitos necesarios para organizar eventos públicos basándose en su propia experiencia cuando organizó el Día de los Visitantes del Parque Nacional de Slitere en un entorno rural. En el siguiente enlace encontrará la publicación *Cómo organizar eventos públicos* (2010): http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/PolProp/Dokumenti/SCD_vadlinijas.pdf

- Lituania: NS/NC

- Noruega: Se debe solicitar a la policía e informar a las autoridades municipales de un para obtener un permiso especial para la organización de eventos públicos, incluida la policía, la licencia de música, etc.

- España: Los permisos no son relevantes para los servicios de alojamiento rural, siempre y cuando las actividades se limitan a los clientes alojados. Si se ofrecen al público en general, los permisos se deben obtener en función del tipo de actividad. En cualquier caso, es necesario acudir a las autoridades municipales.

- Reino Unido: Es obligatorio contar con el permiso Notificaciones de Eventos Temporales (TEN por sus siglas en inglés) para poder organizar actividades en determinadas instalaciones. El número máximo de eventos son cinco al año.

2. Impuestos

Gran variedad de formas existentes en el turismo rural. En consecuencias las normativas fiscales difieren unas de otras. Los empresarios de turismo rural deben de escoger las formas legales más convenientes a su empresa y mantenerse actualizadas respecto a las normas tributarias actualizadas.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Las formas jurídicas de empresa son empresario individual, sociedad limitada, sociedad por acciones y organización no gubernamental. Sin embargo, los ingresos del propietario de una pensión se consideran ingresos privados

- Letonia: No existen normas que regulen las formas jurídicas de empresas turísticas rurales, independientemente de que se trate de un empresario individual, de una explotación agrícola o ganadera, de una sociedad limitada o de una sociedad por acciones. http://macies.celotajs.lv/mod/page/view.php?id=40.
- Lituania: Las formas jurídicas de empresa son:
    - Autónomo
    - Licencia de actividad privada
    - Organismo legal

- Noruega: Autónomo, incluido granjas, sociedad anónima.

- España: Depende de la región, por lo general solo las actividades empresariales completas son aceptadas. Principalmente dos casos:
    - Alquiler de habitaciones o alojamientos completos sin ningún otro tipo de servicio, ni siquiera desayuno. En este caso la actividad se considera la administración de la propiedad y no se considera negocio a menos que haya personal a tiempo completo.
    - Negocio al completo en todos los demás casos, sobre todo en cuanto se prestan servicios diferentes del alojamiento simple. Pueden ser tanto persona física como empresa.

- Reino Unido: Debe de establecer su posición de impuestos sobre la renta, si reclama todos los beneficios fiscales o desgravaciones sobre bienes de capital que le correspondan. Hay diferentes implicaciones fiscales y legales dependiendo de si se opera como un empresario unipersonal, una sociedad anónima o una sociedad. Impuestos e IVA son áreas muy grandes y complejas de la legislación que están siendo constantemente revisadas y modificadas. Por esta razón, se sugiere que se comunique con su contable o asesor financiero para discutir temas relacionados con todo esto.

Caso de estudio

La Federación de Turismo Rural Europeo realizo un resumen de los cuatro mayores países de la UE: Alemania, Austria, Francia y el Reino Unido: Reglamento de tamaño pequeño sobre el alojamiento rural en los países de referencia, en relación con los impuestos, servicios permitidos, tamaño, etc.

Ver tabla archivo adjunto

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.

Puntos a comprobar

⇒ Conoce todos los impuestos que debe pagar

Información específica de cada país

- Bulgaria: 9% por alojamiento.

- Letonia: No se aplica ninguna reducción fiscal. Cabe la posibilidad de no pagar el IVA si los ingresos no superan aproximadamente los 50 000 euros al año. El impuesto reducido para el alojamiento es del 12%, mientras que para cualquier otro servicio es del 21%. Si el proveedor esta registrado como un granja, es posible reducir 2800€ del impuesto sobre la renta, siempre y cuando no tenga más de 5 dormitorios y más de 18 plazas y el propietario no aplique la misma cantidad de reducción por la producción agrícola.

- Lituania: Cuando se es autónomo, el impuesto sobre la renta se paga por adelantado y cada municipio establece tarifas diferentes cada año. Además de las tarifas planas de Seguridad Social y la tributación por el cuidado de la salud.

  Para la actividad privada el impuesto sobre la renta es del 5%. Además de la Seguridad Social y la tributación por el cuidado de la salud. Sin embargo, puede pagar 5% de impuesto sobre la renta del 70% de los ingresos totales y usted no tiene que demostrar sus gastos.

- Noruega: Sin IVA si los ingresos son hasta 5000€. IVA del 8% sobre alojamiento, 15% en comida, 25% en el resto de actividades, incluyendo servicios de comidas en el interior.

- España: solo se trata de "Actividad Empresarial" cuando aparte del puro servicio de alojamiento (que se interpreta como arrendamiento entre particulares), se presta algún otro servicio que se considera propio de la industria hotelera. En la práctica, los ingresos de alojamientos rurales en alquiler integro ("Casa Rural completa") se suelen considerar como renta de patrimonio inmobiliario y se incluyen como tal en la Declaración de Renta estando además exentos de IVA. Por lo contrario, la oferta por habitaciones y con desayuno, en un principio constituye "Actividad Empresarial" y requiere alta en Seguridad Social, IAE, gestión de IVA al 10%, etc.

- Reino Unido: Las pensiones deben pagar impuestos a no ser que el establecimiento ofrezca estancias largas a menos de seis personas a la vez, que, además, el propietario utilice una parte del alojamiento como vivienda privada y que el alquiler de las habitaciones constituya una fuente de ingresos secundaria. Por otra parte, los alojamientos privados quedan exentos de pagar impuestos si ofrecen estancias de corta duración, es decir, inferiores a 140 días por año. Además, el pago se calcula en función de la parte del inmueble que se dedica a la actividad empresarial.

Caso de estudio

El turismo europeo Rural Organización, Eurogites hizo un resumen en el año 2005 de las formas de negocio y de los impuestos en el turismo rural en Europa. Ver: cuadro anexo. Véase también el capítulo de la Seguridad Social y el personal.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: No es obligatoria una póliza de seguros para los alojamientos. Hay algunos paquetes de seguros para los huéspedes que incluyen principalmente seguros de salud o/y asistencia médica.

- Letonia: No es obligatorio, pero recomendable. No existen normas específicas para las empresas turísticas.

- Lituania: No es necesario.

- Noruega: La asociación de turismo rural HANEN firmó un acuerdo de cooperación con la compañía de seguros Gjensidige, la mayor en lo que a seguros de actividades agroganaderas y rurales se refiere. Por seguros de actividades generales paga más de 800 000 euros, y más de 400 000 por actividades particulares. Además, todos los miembros de HANEN tienen un 10 % de descuento por contratar una póliza. https://www.gjensidige.no/

- España: No se requiere formalmente para el alquiler íntegro (casa completa) cuando no constituye actividad empresarial, pero es altamente recomendable; varias soluciones específicas para los alojamientos rurales se encuentra disponibles en el mercado. Obligatorio cuando es empresa.

- Reino Unido: Las leyes británicas de Responsabilidad del Arrendatario de 1957 y de 1984 regulan la seguridad en pensiones y alojamientos privados. La persona encargada de controlar las instalaciones es responsable de la seguridad física de todos aquellos que las visitan. No es obligatorio tener contratada una póliza de responsabilidad civil, si bien es muy recomendable para los propietarios de alojamientos.

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.

Puntos a comprobar

⇒Conoce y cumple con sus obligaciones.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Todas las empresas turísticas deben estar registradas en el Registro Nacional de Turismo. Además, los alojamientos deben enviar un informe todos los meses a las autoridades locales en el que se indiquen el número de reservas y la información de los clientes.

- Letonia: Es obligatorio enviar estadísticas al Instituto Nacional de Estadística todos los años. Además, la Asociación de Turismo rural se encarga una vez al año de recopilar datos estadísticos para estudiar las necesidades y los intereses.
http://www.csb.gov.lv/dokumenti/turisma-statistika-28563.html.

- Lituania: La estadística anual TUR 01 debe de ser presentada antes del 20 de octubre.

- Noruega: Los alojamientos con más de diez plazas o los complejos compuestos de más de cuatro unidades deben enviar datos estadísticos al organismo nacional responsable.

- España: La Oficina Española de Estadística, INE, elabora estadísticas mensuales sobre la base de una muestra, por lo tanto, no todos los servicios tienen que proporcionar los datos. Los cuestionarios son complejos, por ejemplo, el número de clientes a partir de una larga lista de países tiene que ser siempre de día en día, por lo que muchos datos son inexactos o poco fiables.

- Reino Unido: Se debe realizar un registro que recoja el nombre, apellidos y nacionalidad de todos los clientes mayores de 16 años y es necesario conservar estos datos durante al menos 12 meses. Si posee cualquier información personal de los huéspedes o de cualquier otro individuo, incluyendo empleados. Se aplica la ley de protección de datos 1998.

5. Marketing y publicidad

El marketing en el contexto de seguridad y protección implica en gran medida la fiabilidad de la información proporcionada. Esta sección aborda los requerimientos respecto al marketing y la 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.

Puntos a comprobar

⇒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.

Información específica de cada país

- Bulgaria: La Comisión para la Protección al Consumidor tiene que ser alertada con el fin de iniciar el proceso de verificación.

- Letonia: Las autoridades encargadas de velar por los derechos de los consumidores controlan el *marketing* y la publicidad.: http://likumi.lv/doc.php?id=23309 .

- Lituania: Mismo caso que en Letonia, con la excepción de que estas autoridades podrían llevar a cabo una investigación si son informadas de una práctica comercial desleal.

- Noruega: De acuerdo a la directiva de la UE

- España: Los derechos de los consumidores están generalmente protegidos. Si la actividad no es un negocio a veces surgen problemas ya que quedan excluidas de las obligaciones legales y de los controles aplicados a los negocios. Esto es menos favorable para los consumidores. Algunas veces se implantan sistemas de control voluntario.

- Reino Unido: La Normativa para la Protección del Consumidor frente a Prácticas Comerciales Deshonestas (CPR por sus siglas en inglés) establece que no se deben llevar a cabo este tipo de prácticas en ningún caso. La CPR determina si la publicidad o el *marketing* son engañosos, agresivos o negligentes. Además de las reglas generales, hay 31 prácticas comerciales que están prohibidas por completo, como mostrar una marca de calidad sin autorización. El reglamento de protección de empresas impone nuevas restricciones en como las compañías comparan sus productos con los productos de la competencia.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Los alojamientos deben facilitar hojas de quejas o reclamaciones y de sugerencias visibles en la recepción o en zonas comunes como el comedor o el vestíbulo.

- Letonia: Las quejas o reclamaciones deben enviarse a la Agencia de Protección de Derechos del Consumidor si éste es una persona particular (http://www.ptac.gov.lv/page/104)

- Lituania: NS/NC

- Noruega: Toda la información se encuentra en la pagina web de la Agencia de los Derechos de Protección al Consumidor: http://www.forbrukerradet.no/

- España: Es obligatorio para los negocios que se llevan como empresa, y recomendable para los alquiler de vacaciones. Probablemente será obligatorio también para aquellos en breve.

- Reino Unido: Si el cliente no queda satisfecho con algún servicio prestado durante su estancia, es recomendable que se lo comunique directamente al propietario para que el error pueda corregirse lo antes posible. Sin embargo, si el problema es de *marketing* y no consigue solucionarse, el cliente puede ponerse en contacto con la asociación de turismo rural Farm Stay. Para otro tipo de quejas puede contactar con otras organizaciones como Quality in Tourism o AA Hotel Services.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: De acuerdo con la legislación de la UE. En todos los correos electrónicos debe de haber una frase que explique que se trata de un correo comercial, y una explicación sencilla de como darse de baja. Hay una ley para el comercio electrónico (http://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2135530547).Toda entidad que no quiere recibir mensajes de correo electrónico con contenido comercial puede registrarse en la Comisión para la Protección al Consumidor. El registro online y está prohibido el envío de mensajes de correo electrónico a cualquier persona del registro. Está prohibido el envío de mensajes de correo electrónico con contenido comercial sin la autorización del destinatario.

- Letonia: La ley de Protección de los datos personales en vigor esta en concordancia con la legislación de la UE: http://likumi.lv/doc.php?id=4042

- Lituania: Los datos personales solo pueden ser usados si la persona esta de acuerdo en el uso de su información personal en marketing directo. Regulado por la ley de Protección de Datos Personales: http://www.infolex.lt/ta/51494:str14

- Noruega: Hay una agencia de registro para dejar de recibir marketing directo, por ejemplo llamadas telefónicas y correos electrónicos: https://w2.brreg.no/reservasjon/.

- España: Existe una regulación estricta de las bases de datos comerciales, que incluyen los datos de las personas o de los consumidores. Sin embargo, una dirección de correo electrónico no se considera como dato personal. Cada ciudadano tiene el derecho a solicitar la eliminación de las listas de correo, aunque esto no se aplica para el marketing B2B.

- Reino Unido: Si realiza marketing directo como llamadas, o faxes, necesita cumplir la legislación del marketing directo. Como negocio, no se le permite realizar marketing directo a personas que se han negado a recibir llamadas o que se han registrado en el *Telephone Preference Service (TPS).* Si envía un correo/mensaje de texto/fotografía/vídeo marketing para anunciar su negocio, o uso cookies en su página web la Privacidad y Comunicaciones Electrónicas (directiva EC) de 2003 se aplican. La normativa de Protección al consumidor (venta a distancia) 2000 se aplica para bienes y servicios vendidos en internet, por teléfono o vía correo electrónico. Sin embargo, no se aplica para los contratos de alojamiento, transporte, catering o de ocio.

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.

Puntos a comprobar

⇒ Conoce todas sus responsabilidades en relación con los paquetes turísticos

Información específica de cada país

•Bulgaria: Solo los turoperadores registrados pueden preparar paquetes.

•Letonia: De acuerdo con la ley de turismo (http://likumi.lv/doc.php?id=50026): Los servicios de paquetes turísticos: Preparación previa de una combinación de servicios turísticos o de una petición de un consumidor que se refiere a:

a) Periodo de tiempo mayor a 24 horas y que incluye al menos dos de los siguientes servicios turísticos: transporte, alojamiento o un servicio turístico con otro que no sea transporte o alojamiento auxiliar el cual cubre la mayor parte de la combinación de los servicios turísticos.

b) Periodo menos de 24 horas con alojamiento incluido y que al menos contenga uno de los siguientes servicios turísticos: transporte o un servicio turístico que no sea transporte o alojamiento auxiliar el cual cubre la mayor parte de la combinación de los servicios turísticos.

•Lituania: Solo un turoperador registrado puede vender paquetes que incluyan alojamiento, transporte, etc. Según la Ley lituana de Turismo, el empresario debe ofrecer la posibilidad de combinar el alojamiento con un servicio de catering o con actividades recreativas.

•Noruega: Según la Directiva de la UE sobre los paquetes complejos.

•España: El derecho de venta de paquetes es exclusivo de las agencias de viajes, los proveedores individuales no puedo ofertar los diferentes servicios en un solo pack con un precio total. En la práctica, esto no está muy controlado, especialmente cuando se trata de servicios estrechamente relacionados, como por ejemplo el servicio de recogida en las estaciones de ferrocarril.

•Reino Unido: Si se incluye un paquete de servicios con una duración de al menos 24 horas en el que incluye 2 de estos 3 servicios; alojamiento, transporte u otro servicio significativo, probablemente se regule por el reglamento de Viaje en Paquete. El reglamento incluye disposiciones relativas a la comercialización, reserva y entrega del paquete. El reglamento de Paquetes de Viaje, Paquetes de Vacaciones y Paquete Tour de 1992 (modificado en 1995) afecta a muchos proveedores de alojamiento.

5.5. Señalización

Información general

Colocar señales de dirección, carteles con el nombre de la empresa o señalizar 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.

Puntos a comprobar

⇒*Su establecimiento está correctamente señalizado.*

Información específica de cada país

- Bulgaria: Cierto tamaño, color y material para la categoría de la señal. Otras regulaciones para el cartel con el normal y otras señales.

- Letonia: La asociación nacional de turismo rural Lauku Ceļotājs diseñó una señal vial que puede situare en las carreteras de acceso a alojamientos privados y en las carreteras secundarias gestionadas por los municipios, previa autorización de las autoridades municipales. Además, existe una serie de normas que regulan las vallas publicitarias y las señales dispuestas en las carreteras, si bien no suele ser necesario solicitar ningún permiso a las autoridades municipales ni a la agencia de tráfico para colocar una señal de dirección http://www.celotajs.lv/cont/prof/market/sign_lv.html.

- Lituania: Las señales en la carretera solo pueden indicar direcciones y distancia pero no pueden tener el nombre del alojamiento en ellas. Las señales deben ser aprobadas por las autoridades competentes de la carretera en cuestión.

- Noruega: Es ilegal poner alguna señal en las carreteras principales y hay reglas, aunque no se respetan. En las carreteras municipales se pueden poner pequeñas señales sin permiso, si no es demasiado grande.

- España: La legislación turística establecen señales obligatorias sobre el servicio, e indicadores para el acceso público. Sin embargo, estas últimas señales no están aprobadas por las autoridades viales, y pueden causar problemas cuando se instalan, especialmente fuera de los centros urbanos.

- Reino Unido: Las autoridades de planificación deben conceder un permiso para colocar señales o anuncios en zonas exteriores. La concesión de dicho permiso dependerá de si las señales son luminosas y de su ubicación. También deberá de asegurarse de que todas las señale o anuncios no llevan a confusión, ya que esto podría constituir una violación de las leyes de la competencia desleal y la publicidad engañosa.

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.

Puntos a comprobar

⇒ Los trabajadores tienen un contrato de trabajo legal.

Información específica de cada país

- Bulgaria: No hay regulaciones específicas para el turismo rural. Los empleados deber de firmar el contrato laboral con sus empleadores de acuerdo con la legislación búlgara

- Letonia: La legislación nacional regula las condiciones laborales de los trabajadores, si bien no hay regulaciones específicas para las empresas de turismo rural.

- Lituania: No se permite trabajar por cuenta ajena si el trabajador ya lo hace por cuenta propia. En cualquier caso, es necesario contar con un contrato de trabajo y las condiciones laborales quedan reguladas en la ley nacional de trabajo.
- Noruega: Ninguna diferencia con otros negocios.

- España: Las actividades no comerciales aún pueden contratar personal para la limpieza, etc. bajo el concepto de 'servicio doméstico'. Como negocio, incluso por cuenta propia, el personal puede ser empleado sin restricción alguna, por supuesto con cumplimiento de la legislación laboral, pero el empresario debe registrarse como empleador en la Seguridad Social y la Agencia Tributaria.

- Reino Unido: se aplican las leyes de empleo.

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.

Puntos a comprobar

⇒Conoce y cumple la legislación laboral de su país.

Información específica de cada país

- Bulgaria: 8 h / día - 40 h semanales / trabajo; 20 días de vacaciones retribuidas
- Letonia: Derechos de las horas trabajadas y horas extras se establecen en las normas: (http://www.lm.gov.lv/text/432) Ninguna diferencia con otros negocios.
- Lituania: 8 horas por día; 40 horas semanales.
- Noruega: Ninguna diferencia con otros negocios.
- España: Según establecen los convenios sectoriales entre empresarios y sindicatos. Varía de una región a otra, pero por lo general para el sector turístico es bastante flexible.
- Reino Unido: La Regulación de los Horarios Laborales 1998 (modificada) se aplica a todos los proveedores de alojamiento que tienen gente trabajando para él. Se debe tomar medidas razonables para asegurara que los trabajadores no trabajan más de 48 horas semanales (sin contar las horas del almuerzo). Los trabajadores tiene derecho a 5,6 semanas de vacaciones pagadas al año y periodos de descanso de una longitud especifica cada día y cada siete días de trabajo. Es necesario mantener un registro diario para demostrar el cumplimiento de las normas.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Salario mínimo de 310 leva, para la baja de enfermedad – los 3 primeros días son pagados por el empleador y el resto por el Instituto Nacional de Seguros.
- Letonia: Salario mínimo de 350€ mensuales, pero el empleador puede también contratar por horas y días. Normas: https://www.vestnesis.lv/index.php?menu=doc&id=222275
- Lituania: Salario mínimo de 1000 litas al mes antes de impuestos.
- Noruega: Para un trabajo temporal de hasta 3 meses 105Kr/hora. A partir de ahí el empresario debe de ver la tarifa laboral que va a contratar.
- España: 21,51€/Día o 645,30/Mes, más Seguridad Social (28%); se pueden aplicar complementos adicionales dependiendo del sector.
- Reino Unido: Hay tres tipos de salario mínimo (a partir de Abril 2014): principal (adulto) (trabajadores mayores de 21) de 6.31£/hora; para los trabajadores de 18 a 20 años, 5.03£/hora y de 16 a 17 años, 3.72£ hora. Se actualizan regularmente en cada presupuesto anual del gobierno.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: La Ley de Discriminación se aplica a todas las empresas que presten algún servicio, incluidos los alojamientos de cualquier tipo: hoteles, moteles, villas turísticas, etc.
- Letonia: NS/NC
- Lituania: NS/NC
- Noruega: La discriminación es ilegal.
- España: Si el servicio se gestiona como empresa, existe derecho público de admisión pero hay algunos límites. Por ejemplo, el propietario puede denegar la admisión por razones objetivas, como el mal comportamiento, aspecto sucio o antihigiénico, etc. No se admiten otras motivos, especialmente de género, religión, étnico, etc. El caso es jurídicamente diferente en actividades no comerciales o cuando no se considera un negocio, en este caso se considera como admisión en una casa privada.
- Reino Unido: Al igual que en Bulgaria, la Ley de Discriminación se aplica a las empresas de servicios, y prohíbe discriminar directamente a una persona.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: 2 años para la maternidad.
- Letonia: No hay diferencia de otros negocios.
- Lituania: Ausencia de una legislación aplicable a los padres en el turismo rural el mismo que en cualquier otro negocio.
- Noruega: No hay diferencia de otros negocios.
- España: Nada en especial, como en todas las demás empresas[1].
- Reino Unido: Todos los empleadores deben cumplir con la legislación relacionada con trabajo familiar. Los derechos de los trabajadores en esta área incluyen los derechos de maternidad y paternidad, la licencia por adopción, el trabajo flexible y el permiso parental.

[1] http://www.seg-social.es/Internet_1/Masinformacion/TramitesyGestiones/PrestaciondeMaterni43344/index.htm
http://www.seg-social.es/Internet_1/Masinformacion/TramitesyGestiones/PrestaciondePaterni51457/index.htm

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: No existen regulaciones específicas para el turismo rural. Las regulaciones para la seguridad en el trabajo están en la Ley para la protección y la seguridad en el trabajo http://lex.bg/laws/ldoc/2134178305

- Letonia: No existen regulaciones específicas para el turismo rural, por lo que se aplican las reglas generales de seguridad laboral (http://likumi.lv/doc.php?id=3474).

- Lituania: Se aplican las mismas reglas que para todos los negocios. Enlace con todas las normas de trabajo y seguridad: http://www.vdi.lt/TA/TA_kategorijos.aspx

- Noruega: No hay diferencias con otros negocios (http://www.lovdata.no/all/nl-20050617-062.html).

- España: Tenemos nuestra propio manual, muy específico sobre este asunto, que será reeditado en 2014 incluyendo contenidos adicionales del presente manual de SAFETUR. Ver en http://www.raar.es/prevencion/images/pdf/manual_guia.pdf

- Reino Unido: Normativa de Administración de Salud y Seguridad 1999. Los empleadores deben llevar a cabo una evaluación "adecuada y suficiente" de los riesgos de salud y seguridad de los empleados y otros que surgen de las actividades de trabajo. Con cinco o más empleados, se debe llevar un registro de cualquier resultado significativo de la evaluación y sus arreglos de seguridad y salud. Los empleadores, los trabajadores autónomos y los de control de los locales de trabajo deben informar ciertos accidentes de trabajo, enfermedades y sucesos peligrosos. Los empleadores deben proporcionar el equipo de primeros auxilios y las facilidades adecuadas para las circunstancias y el lugar de trabajo.

Medidas preventivas

- ✓Tener en cuenta las características de cada empleado a la hora de repartir los trabajos.
- ✓Medir espacios, superficies y herramientas con el fin de controlarlos y adaptarlos a las posiciones y áreas de trabajo. Usar dispositivos auxiliares si es necesario a fin de no hacer giros y curvas innecesarias.
- ✓Mantener el área de trabajo limpia y ordenada de modo que se pueda acceder fácilmente a los equipos y materiales.
- ✓Mantenga las muñecas a la misma altura de los antebrazos al sentarse. No retuerza los brazos, los antebrazos y el tronco y mantenga la espalda y el cuello recto. Siéntese frente a su área de trabajo.
- ✓Cambie su posición durante su jornada de trabajo. Por ejemplo, trabajar sentado o de pie.
- ✓Hacer tareas diversas. Utilice diferentes partes de su cuerpo para que su tarea no sea tan monótona.

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.

Puntos a comprobar

⇒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.

Información específica de cada país

- Bulgaria: En caso de autónomos el impuesto depende de la cantidad de dinero que se declara como ingreso de rendimientos del trabajo(8% por impuesto de salud, 17,8% por impuesto a las pensiones, un 3,5% de la enfermedad y el impuesto sobre la maternidad); el impuesto para la Seguridad Social pagado por el empleado es de alrededor de 12,9% y por el empleador - en torno a 17,8%, pero depende del tipo de contrato de trabajo.

- Letonia: Hay diferentes posibilidades para pagar el impuesto de la Seguridad Social de acuerdo a la forma de registro del negocio. Se puede encontrar información el manual didáctico *Como empezar tu negocio de turismo rural:* http://macies.celotajs.lv/mod/page/view.php?id=48.

- Lituania: La contribución a la Seguridad Social se tiene que pagar, además del impuesto sobre la renta en función de la forma jurídica. Si es autónomo, se paga una tarifa fija por mes. Licencia de actividad privada tiene que pagar 28.5% impuestos Seguridad Social del 50% de los ingresos. El trabajador paga el 9% de las rentas del trabajo para la Seguridad Social y el empleador un 30.98%.

- Noruega: Sin diferencias (http://www.lovdata.no/all/nl-20050617-062.html).

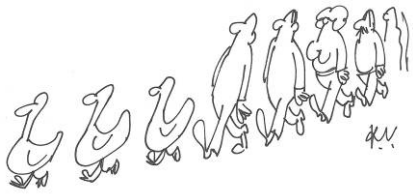
- España: Para autónomos, mínimo obligatorio de 250€/mes. Para empleados, 32.5% del salario bruto: 28% pagado por el empleador y 4.5% pagado por el empleado.

- Reino Unido: El impuesto sobre la renta y la Seguridad Social se deducen por el empleador en el momento de pagar la renta. Ambos niveles se incrementan con los niveles de pago. Las contribuciones a la Seguridad Social se acumulan para cubrir las prestaciones por desempleo y las pensiones. Los empleadores realizan una contribución adicional de aproximadamente el 13% para cubrir Seguridad Social.

7. Clientes

El trato correcto con los clientes ayuda a proteger tanto – la satisfacción de los clientes así como su negocio. Conocer las regulaciones es tan importante como el aprendizaje de las mejores experiencias prácticas. Esta sección aborda los problemas en el trato con los 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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Cada alojamiento debe tener términos y condiciones para las reservas y cancelaciones pero no existen reglamentos establecidos o condiciones de reserva común.

- Letonia: Si bien no existen normas específicas para las condiciones de reserva, confirmaciones, cancelaciones, etc. la asociación nacional de turismo rural LC ha publicado una serie de condiciones de reserva que el propietario puede adoptar.
http://www.celotajs.lv/en/app/info/booking_conditions?pageType=normal)

- Lituania: Cada negocio tiene sus propias condiciones de reserva, confirmación, depósitos y cancelación.

- Noruega: Puesto que no hay una normativa que regule este aspecto, cada empresa de turismo rural establece sus propias condiciones.

- España: Existe una regulación normal de la contratación de servicios, pero también unas normas específicas establecidas por la Ley de Turismo y las regulaciones basadas en ella. RAAR propone un conjunto de condiciones de reserva generales que regulan la mayor parte de los aspectos estándar, aunque pueden establecerse condiciones individuales por cada proveedor de servicios. En el caso de alquileres de vacaciones, la situación jurídica no es clara, ya que, por un lado, se aplica la legislación del turismo, pero, por otro lado, con sólo un contrato de alquiler basado en la Ley de Alquiler española se puede establecer un alquiler de acuerdo a la ley.

- Reino Unido: Una vez aceptada la reserva, el propietario debe respetarla y seguir el procedimiento establecido. Todos los proveedores de alojamiento, deberán cumplir con las buenas prácticas en relación con los procedimientos de reserva. Las condiciones de reserva deben estar disponibles en el momento de efectuar la reserva y la confirmación. Farm Stay UK cuenta con un conjunto estándar de condiciones disponibles para la adaptación de los miembros.

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.

Puntos a comprobar

⇒Conoce los requisitos de los servicios de inmigración.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Todo turista extranjero debe de registrarse antes de 24 horas en la oficina de policía local. Para todo turista que se hospede una noche el propietario del alojamiento debe de tener una registro de su información personal. El registro de información personal debe de guardarse en un sitio seguro.

- Letonia: La normativa obliga a registrar todos los turistas extranjeros que se hospeden en un alojamiento, y el propietario debe conservar los formularios en un lugar seguro.

- Lituania: Todavía no existe registro de visitantes

- Noruega: No se lleva ningún registro de visitantes

- España: Los datos personales de cada cliente, deben de ser registrados en la policía (Guardia Civil) en las 12 horas posteriores a su llegada. Hay soluciones telemáticas disponibles que facilitan esta gestión en el medio rural; en la práctica, en grupos solo una parte de los clientes se registran, sobre todo en estancias cortas. Los mismos requisitos también se aplican en los alquileres vacacionales cuando no son considerados como empresa/negocio.

- Reino Unido: Todas las pensiones y alojamientos privados deben registrar el nombre, apellidos y nacionalidad de los clientes mayores de 16 años, y se deben guardar estos datos durante al menos un año. Cualquier información personal guardada de los huéspedes u otros individuos, incluidos empleados, se le aplicará la ley de Protección de Datos 1988.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: La lista de precios debe mostrarse en recepción, en las habitaciones y en la página web. No existe ninguna normativa que regule la cuantía de los precios.
- Letonia: Los precios se muestran públicamente.
- Lituania: No se pueden modificar los precios una vez anunciados.
- Noruega: Los precios deben de ser públicos, pero no existen reglas fijas.
- España: Los precios son libres y pueden modificarse en cualquier momento. Cuando se publican, forman parte de la oferta a menos que se indique claramente que son precios aproximados o que pueden estar sujetos a modificaciones en el momento de la reserva, etc. Una vez se haya cerrado una reserva, los precios pactados ya no podrán ser modificados.
- Reino Unido: Facilitar al cliente información errónea sobre los precios del alojamiento u otras instalaciones, servicios o bienes se considera un delito, así como no realizar todo lo posible por corregir errores en la lista de precios, que deben incluir el IVA. La Protección a los Consumidores de los Reglamentos Desleales de Comercio 2008 requiere que los precios sea claros y honestos y no inducir a error o una falta de información que pueda afectar durante el proceso de decisión de los consumidores.

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, cuando 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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Cada alojamiento tiene su regla para las cancelaciones. No hay reglas fijas.

- Letonia: No existen normas de cancelación, de manera que cada establecimiento establece las suyas propias. Sin embargo, los propietarios no suelen informar a los clientes por escrito cuando emiten la factura correspondiente. Para evitar esto, la asociación de turismo rural Lauku Celotajs ha elaborado una serie de normas de cancelación que los propietarios pueden implementar.

- Lituania: Depende del proveedor.

- Noruega: No hay reglas comunes, cada uno es responsable de sus reglas de cancelación.

- España: Depende del acuerdo entre proveedor y cliente. Este acuerdo se suele definir y especificar en las condiciones de reserva.

- Reino Unido: Se recomienda que los propietarios adopten una normativa de cancelación para evitar problemas. En el caso de que un cliente cancele una reserva o deje la habitación antes de lo establecido, se entiende que rompen el contrato de 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.

Puntos a comprobar

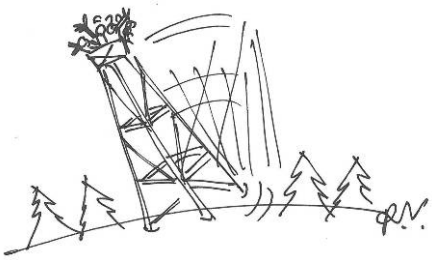
⇒Las normas internas de su empresa han sido claramente expuestas para evitar delitos y casos de discriminación.

Información específica de cada país

- Bulgaria: No está cubierto por la legislación. Es el propietario quien decide si se admiten mascotas, etc.
- Letonia: El Centro nacional para los Derechos Humanos prohíbe las prácticas discriminatorias.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: De acuerdo con los derechos de protección del consumidor, la discriminación no es legal. Pero se debe de tener en cuenta el sentido común a la hora de escoger a nuestros clientes.
- España: La discriminación esta sujeta a la legislación publica en el caso de los negocios empresariales. Cuando se trata de viviendas privadas sin constituir empresa, está sujeto a las decisiones y Puntos a comprobar del propietario sobre su propiedad privada.
- Reino Unido: Los derechos del propietario a la hora de aceptar clientes varían en función de si el establecimiento es un hotel o un hotel privado. Un hotel puede no admitir clientes que presumiblemente no vayan a pagar o cuyo estado no sea el adecuado. Por otra parte, un hotel privado se reserva el derecho de admitir ciertos clientes incluso cuando hay habitaciones disponibles, siempre y cuando no se incumpla la ley.

7.6. Normas de comportamiento y contratos

Información general



En zonas de riesgo, como saunas, piscinas, Jacuzzi, parques infantiles o empresas de turismo rural, es conveniente solicitar al cliente que firme la aceptación de las normas internas o las normas de uso de ciertas instalaciones o equipos. Los clientes son responsables de su propio comportamiento y deben utilizar las instalaciones correctamente, mientras que el gestor del alojamiento es responsable de las adecuadas 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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Algunos proveedores se basan en las publicaciones de algunas placas de información con las instrucciones de uso de las instalaciones y los clientes asumen la responsabilidad. No es habitual la firma de un contrato por parte de los clientes para los casos de protección y seguridad. A menudo el alojamiento cuenta con Términos y Condiciones los cuales se encuentran en los libros de registro y son aceptados por el cliente al firmar la reserva. En los alquileres vacacionales la práctica es la misma

- Letonia: Es aconsejable que el propietario establezca normas o recomendaciones, si bien esto no se suele cumplir. Normalmente es necesario mostrar una serie de advertencias en piscinas, saunas y Jacuzzis.

- Lituania: Se aconseja rellenar el contrato en cada reserva, pero no todos los alojamientos lo hacen. Algunos alojamientos establecen sus propias reglas de comportamiento.

- Noruega: Se recomienda firmar un contrato, aunque rara vez se hace. No obstante, los establecimientos suelen establecer normas para zonas de riesgo, como bañeras de burbujas o saunas. Además, los turoperadores más importantes suelen dar folletos a los propietarios de casas rurales para que los repartan entre los clientes, así como un dossier con medidas para proteger zonas de riesgo. Se deben de proporcionar estos folletos a los clientes. Ejemplo de contrato de barco:
  http://www.novasol.no/site/nov/company/owner/PDF/no/batkontrakt_2009.pdf
  Y sobre comprobación de la limpieza:
  https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekkliste_rengjoering.pdf.

- España: Cada proveedor puede establecer sus reglas, dentro de un marco de información general establecido por la ley de Turismo y otras regulaciones. No suelen aplicarse, ya que son considerados como un acto de buena fe entre propietario y clientes. Lo mismo se aplica al depósito de seguridad en caso de daños.

- Reino Unido: Las normas en vigor suelen basarse en los requisitos que establecen las compañías de seguros y regulan la visibilidad de las señales, la edad mínima de los menores que deben ser supervisados, etc.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Debe de haber al menos una habitación accesible para huéspedes con discapacidad que incluya todos los servicios. Las áreas comunes también deben se ser accesibles.

- Letonia: Según la Normativa de Edificios Públicos, solo estos deben adaptarse obligatoriamente para discapacitados. En el caso de establecimientos pequeños, el propietario decide.

- Lituania: De acuerdo con la normativa, los edificios públicos tienen que estar adaptados para discapacitados.

- Noruega: Los emplazamientos del turismo rural son difíciles de adaptar para personas discapacitadas, este es un problema genérico del país. Solo los sitios más grandes deben de proveer servicios de accesibilidad.

- España: Todos las empresas turísticas están obligadas a adaptarse por completo para personas con discapacidades de acuerdo con la ley. Sin embargo, cuando esto no es posible o muy costoso, los propietarios de los pequeños establecimientos intentan evitar esta obligación o conseguir dispensas. Estas normativas no se aplican a las actividades que no se consideran como empresa turística, o cuando la finalidad principal sigue siendo de vivienda (caso de la "casa rural en alquiler completo" o por habitaciones dentro de una vivienda privada).

- Reino Unido: La Ley británica de Igualdad de 2010, que sustituye a la Ley de Discriminación por Discapacidad de 1995, se aplica a cualquier tipo de alojamiento, servicio o catering. Esta ley ampara a las personas discapacitadas y a las de su entorno y les reconoce el derecho a disfrutar de bienes, instalaciones y servicios, incluidos alojamientos turísticos, y garantiza que el trato será el mismo que al resto de clientes. También está obligado a hacer ajustes razonables a la hora de prestar sus servicios y de las características físicas de sus instalaciones para que sea más fácil utilizarlo para las personas de movilidad reducida.

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

Puntos a comprobar

⇒Entrega a los clientes las llaves de sus habitaciones.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Las cajas fuertes no son obligatorias solo para alojamientos de una estrella.
- Letonia: Los propietarios deben garantizar la seguridad de los objetos personales y facilitar una llave o cerrojo para las habitaciones, casas o entradas, si bien no tienen que asumir ninguna responsabilidad legal.
- Lituania: NS/NC.
- Noruega: NS/NC.
- España: NS/NC.
- Reino Unido: La ley obliga al propietario a responsabilizarse del equipaje del cliente. Los propietarios de los hoteles tienen el derecho legal de retener las pertenencias de los clientes hasta que hayan efectuado el pago por los servicios prestados.

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

Puntos a comprobar

⇒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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Solo se usan signos de advertencia e instrucciones en placas en los alojamientos de turismo rural.
- Letonia: El propietario debe informar a los clientes de aquellos lugares de riesgo para los menores.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: NS/NC
- España: requisitos legales genéricos para los negocios; sin norma para los alquileres.
- Reino Unido: Determinado por los requisitos del seguro y las leyes de salud y seguridad del Reino Unido.

8. Seguridad y protección en el alojamiento

Esta sección aborda los requerimientos en la seguridad y protección in las instalaciones de los huéspedes. Algunos requerimientos están establecidos por las legislaciones nacionales, otros por los regímenes de calidad de turismo rural, y algunos aspectos simplemente dependen del sentido común del proveedor del servicio. Las áreas cubiertas en esta sección son:

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 regulados por normativas específicas de seguridad y protección que especifican, complementan o amplían las leyes vigentes.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Existen diversos certificados, incluyendo el certificado Green Lodge (Hotel Rústico Verde), el Pan Parks (Parques Panorámicos) , el certificado Authentic Bulgaria (Bulgaria Auténtica) o el certificado Green Flower MOEW(Flores verdes MOEW).

- Letonia: Unirse a la clasificación del Estado, o a las asociaciones de turismo rural, hoteles o camping, es de libre elección. Los certificados son emitidos para un periodo determinado, normalmente menor a 3 años. Hay diferentes marcas para las necesidades de marketing: certificado Green (verde), Patrimonio de Letonia, Clasificación de Calidad con Mariposas, etc.

- Lituania: No existen certificados nacionales para el turismo rural. Solo hay requisitos de clasificación para las asociaciones privadas de turismo rural. Todas los alojamientos l miembros de la LCTA deben de ser clasificados de 1 a 5 Cigüeñas. Los requisitos de clasificación no requieren normativas especiales de seguridad. Tiene que cumplir con la seguridad nacional.

- Noruega: NS/NC. Los sistemas de reserva Online o los turoperadores pueden ser calificados, pero no existe un sistema nacional en Noruega. Existen certificados para la comida local y los hoteles históricos. Es de libre elección unirse a estos para fines comerciales.

- España: Los requisitos se establecen el las normas de registro legal. La clasificación no es obligatoria todavía pero está en marcha para que durante 2013-2014 se establezcan unos Puntos a comprobar y parámetros similares en todo el país. Existen algunos métodos de clasificaciones en algunas regiones, por ejemplo la aceituna en Andalucía, las orejas en Cataluña, etc. Pero deben desaparecer una vez entre el plan en vigor.

- Reino Unido: Los sistemas de clasificación de alojamientos son llevados a cabo por compañías como VisitEngland y AA Hotel Services. Además existen sistemas "verdes" como Green Tourism Business Scheme que también puede ayudar con la política y el marketing.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Cada alojamiento tiene que tener las instrucciones de prevención contra incendios y un plan de evacuación en cada habitación con números de teléfono para servicios de rescate. También existen normas para las ventanas y puertas. Debe haber un extintor en un lugar muy visible, que sea accesible para los clientes o el personal. Para los hoteles familiares - 1 extintor por cada 25 metros de pasillo. Deben estar encendidas las señales para las salidas del edificio y un plano del edificio con las habitaciones y la ubicación de las salidas.

- Letonia: Extintores, detectores de humo, números de teléfono e instrucciones son requisitos de los sistemas de calidad. También son esenciales ventanas, puertas y sistemas de bloqueo.

- Lituania. Las alarmas de incendio, y los extintores deben de comprobarse cada año. Los planes de evacuación, las salidas marcadas y los números de emergencia deben de mostrarse

- Noruega: La prevención de incendios se rige por las normas de construcción. Los propietarios tienen que instalar detectores de humo en los edificios.

- España: Para empresas turísticas, se aplican los requisitos legales de los hoteles y apartamentos. En los alquileres turísticos, actualmente hay vacío legal pero se va a regular próximamente

- Reino Unido: La legislación de prevención de incendios se aplica a la "persona responsable" en prácticamente todos los lugares de trabajo, incluyendo los hoteles, pensiones y establecimientos similares. Una evaluación del riesgo de incendio 'adecuada y suficiente' debe de llevarse a cabo, y donde hay cinco o más empleados, la evaluación debe ser registrada. Debe haber una persona responsable de la evaluación del riesgo de incendio, el

mantenimiento y las medidas que garanticen la protección contra incendios y la prevención. Debe de elaborarse un plan de emergencia. Deberá exponerse como un plan de acción contra incendios en las habitaciones y junto a los puntos de llamadas de alarma de incendio en el personal y las áreas comunes.

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 limpia 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.

Puntos a comprobar

⇒ 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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se necesitan instrucciones de uso.

- Letonia: Sin requisitos específicos para los propietarios, pero se suele prestar mucha atención a las chimeneas y a los sistemas de calefacción de las saunas. Muy a menudo no se permite el uso a los turistas.

- Lituania: Los proveedores de alojamiento normalmente no permiten el manejo de los sistemas de calefacción o exponen claramente las instrucciones de uso.

- Noruega: NS/NC

- España: Sin normas especificas para las chimeneas, que suponen un cierto riesgo para los proveedores y clientes pero que por otro lado, podrían ser peor las complicaciones si se establecen.

- Reino Unido: Determinado por los requisitos de seguridad del propietario. Las calderas y los aparatos de gas deben de ser revisados regularmente por los propietarios.

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.
✓ Se recomiendan las alarmas de monóxido de carbono para detectar fallos en las chimeneas además ahora no son muy caras (25€,20£)

8.2.3. Mobiliario

Información general

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Debe haber contenedores de material no inflamable sólo en las habitaciones y salas comunes. No hay reglas especiales para los demás muebles y mobiliario.
- Letonia: NS/NC
- Lituania: NS/NC
- Noruega: Sentido común
- España: No hay reglas especiales

Medidas preventivas

✓Mantenga los aparatos de biocombustibles en buenas condiciones y siempre limpiados por profesionales. Utilice herramientas adecuadas para manejar los aparatos de biocombustibles y un cubo de metal con el fin de eliminar las cenizas de forma segura.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se prohíbe fumar en lugares públicos. La mayor parte de los proveedores ponen signos de no fumar en las habitaciones también.

- Letonia: Se suelen asignar zonas especificas para fumar, o no se permite, destacándose con carteles de prohibido fumar por el alojamiento. En edificios públicos no se permite fumar.

- Lituania: NS/NC

- Noruega: Depende de cada proveedor. La política se aplica en la casa.

- España: Está prohibido fumar en cualquier zona publica de las empresas, pero puede permitirse en las habitaciones privadas (Hotel/casa rural). No existe una reglamentación para los alquileres vacacionales o no empresariales.

Medidas preventivas

✓No fumar o producir chispas cerca de productos o maquinaria que funciona con combustible inflamable.

✓Limpie inmediatamente cualquier combustible o derrame de sustancias químicas. No fume mientras tanto.

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.

Puntos a comprobar

⇒Los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado se adecuan a la capacidad del alojamiento.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Máximo 6 personas pueden compartir 1 ducha y WC instalaciones.
- Letonia: Requisito mínimo para proporcionar 1 ducha y WC con instalaciones de suministro de agua suficiente para el uso compartido por no más de 8 personas.
- Lituania: Requisito mínimo de 1 ducha y WC instalaciones para 10 personas.
- Noruega: NS/NC. Ya que no existen sistemas de clasificación, pero está dotado de la capacidad suficiente para que la cantidad de huéspedes.
- España: Ver arriba - tiene que ser acreditado durante el registro legal. No se necesitan más especificaciones debido a que los requisitos legales ya son muy estrictos.
- Reino Unido: Los suministros de agua privados, Reglamento 2009, entraron en vigor el 1 de enero de 2010 y se aplicará a todos los suministros de agua destinados al consumo humano. Esto significa que se aplican al agua para uso doméstico (por ejemplo, para beber, cocinar, preparar alimentos y lavado) y el agua utilizada para la producción de alimentos. Estos suministros incluyen el agua de un pozo, pozo o de manantial, que se suministra de alguien que no sea un empresario de agua potable o proveedor de agua con licencia.

  Los suministros de agua privados, Reglamentos 2009, se pueden encontrar en el sitio web OPSI: http://www.opsi.gov.uk/si/si2009/uksi_20093101_en_1

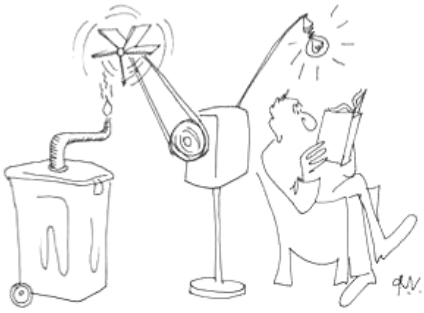
  VisitEngland y otras organizaciones de evaluación establecen valores mínimos, p.ej. de personas por cuarto de baño / WC según el nivel de clasificación otorgada.

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.



Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Sin regulación especifica, instalaciones y cableado deben cumplir con la norma genérica para instalaciones eléctricas en edificios. Sin norma específica tampoco para servicios de turismo rural.

- Latvia: la instalación eléctrica y su estado de mantenimiento es objeto de comprobación en el momento de realizar inspecciones turísticas o de calidad / clasificación. Además debe cumplir la normativa genérica.

- Lituania: comprobación periódica de la calidad de conexión y resistencia, toma tierra, etc.

- Noruega: n/a

- España: solo se da enganche a la red eléctrica a un edificio si dispone de instalación aprobada y certificada por técnico competente ("Boletín eléctrico"). Sin comprobaciones periódicas posteriores.

- Reino Unido: Sin requisito específico en cuanto a control o mantenimiento periódico, pero obligación del propietario de vigilar el funcionamiento y realizar las obras necesarias de mantenimiento.

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

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: NS/NC
- Letonia: la calidad de los equipos eléctricos se ha de comprobar, a menudo las instrucciones de uso son proporcionados por el propietario.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: NS/NC
- España: Se aplican las normas técnicas actualizadas.
- Reino Unido: Las normas de los equipos eléctricos 1994 requiere, entre otras cosas, que todo el equipo eléctrico suministrado en el transcurso del negocio sea seguro. Esto se aplica de la misma manera a los equipos nuevos y de segunda mano.

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 sistemas de ventilación en las empresas de turismo rural y su adecuado funcionamiento se suele comprobar durante las inspecciones bien de calidad turística, bien por parte de la administración. Puntos mínimos: que se abren las ventanas, existencia y funcionamiento de ventiladores y entradas/salidas prescriptivas de ventilación. Asimismo, si existen sistemas de cocina o calefacción en base a gas, suele existir una comprobación y aprobación técnica inicial por parte de las empresas suministradoras antes de firmar el contrato de suministro, que además debe validarse cada cierto tiempo.

Puntos a comprobar

⇒ Los sistemas de gas y ventilación funcionan correctamente y se encuentran en buen estado.
⇒ Existencia de los boletines prescriptivos de inspección

Información específica de cada país

- Bulgaria: Hay un control anual de calidad por los inspectores para la instalación de gas. En cada establecimiento, tiene que haber una ventilación en baños y WC. No existen reglamentos específicos de aire condiciones en las habitaciones.

- Letonia: Los inspectores de calidad comprueban si la ventilación es suficiente, si no hay malos olores y si la ventana puede ser abierta.

- Lituania: NS/NC

- Noruega: NS/NC

- España: requisitos técnicos legales, deben de estar acreditados por un técnico autorizado antes de poder suministrar gas. Se requiere de una revisión cada año.

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.

Puntos a comprobar

⇒ Medidas y materiales de construcción y de aislamiento cumplen las normas de construcción.

Información específica de cada país

- Bulgaria: NS/NC
- Letonia: es importante comprobar el nivel de ruido entre las habitaciones. Así como si el alojamiento está cerca de grandes carreteras, aeropuertos, ferrocarriles, granjas, etc. - esto debe ser informado para el conocimiento de los clientes en los folletos y materiales de marketing.
- Lituania: Se requiere por la norma de higiene para hacer la medición del nivel de ruido.
- Noruega: NS/NC
- España: no hay reglas especiales; los reglamentos regionales suelen establecer una distancia mínima de las carreteras principales.
- Reino Unido: Las propiedades construidas con licencia urbanística tendrán en cuenta la contaminación acústica, sin embargo, el propietario debe tener en cuenta las influencias externas, como las carreteras. Los propietarios deben dormir en todas sus habitaciones/cabañas para garantizar que el ruido inesperado de bombas o calderas permite el sueño, e identificarlo y arreglarlo si no es así.

Medidas preventivas

✓Elegir equipos de trabajo teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen.

✓Mantener el equipo en buenas condiciones

✓Aislar las fuentes de ruido.

✓Reducir los tiempos de exposición.

✓Acudir al doctor regularmente para revisar tu sistema auditivo.

✓Usar PPE(Programa equipo protección personal): tapones para los oídos, casco, etc.

✓Usar siempre equipos con marca CE(Conformidad Europea).

8.7. Seguridad del cliente e instalaciones de turismo rural

La seguridad del cliente en alojamientos de turismo rural incluye comprobar y vigilar una amplia serie de aspectos. Muchos de ellos, además tienen incidencia directa en la seguridad de los trabajadores (o del mismo titular), y se solapan con la temática de Prevención de Riesgos Laborales en general. Dentro de la larga lista, destacamos los siguientes:

8.7.1. 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.

Puntos a comprobar

⇒Las dependencias están limpias y ordenadas.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Hay regulaciones para el tamaño, equipamiento de salas comunes y sobre todo para las cocinas. Después de tener una licencia de la calidad se comprueba por los inspectores de calidad - sobre todo después de un aviso por un cliente u otro visitante con algún problema
- Letonia: La limpieza se comprueba por los inspectores de calidad
- Lituania: Normas de Higiene HN:118
- Noruega: Nova sol proporciona la lista de comprobación de limpieza - lista de comprobación de la limpieza: https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekkliste_rengjoering.pdf
- España: Sin reglas especificas.
- Reino Unido: Las autoridades locales son responsables de hacer cumplir las leyes de higiene de los alimentos y los agentes autorizados tienen el derecho de entrar e inspeccionar los locales de alimentos (registrados o no) en cualquier momento, sin cita previa – por lo general se realiza así.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

▪Bulgaria: NS/NC

▪Letonia: Para el certificado Verde de alojamiento se comprueban los alérgenos, materiales, etc. Para todo lo demás hay advertencias por los inspectores para evitarlo en la medida de lo posible.

▪Lituania: NS/NC

▪Noruega: Hay problemas con las mascotas, donde los huéspedes pueden sufrir de alergias porque los huéspedes anteriores han tenido a sus mascotas allí. Muchos propietarios no permiten mascotas.

▪España: Sin reglas específicas.

▪Reino Unido: En virtud de la Ley de Seguridad Alimentaria 1990 y las Normativas Generales de la Comida de la Ley 178/2002, usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que la comida que los clientes consumen es segura y de la calidad esperada. Esto significa que entiende exactamente que comida puede causar problemas.

Medidas preventivas

- Utilizar ropa limpia e individual

- Lávese las manos con jabón, agua caliente y un cepillo de uñas. Enjuagar y secar bien las manos. Es aconsejable mantener las uñas cortas y limpias y usar toallas de papel para el secado de ellos.

- Utilizar guantes desechables y una tapa o una redecilla con el fin de evitar que el pelo contamine la comida.

- No fumar, comer o mascar chicle.

- Siempre lávese las manos:

  -Antes de hacer su tarea y después de tomar un descanso.

  -Después de manipular alimentos.

  -Después de toser, estornudar o sonarse la nariz.

- Siempre cubra heridas.

- Si sufre de una condición que puede implicar riesgos de higiene, informar al administrador.

- Prevenir la contaminación cruzada.

- No guarde alimentos entre 10 ° C y 60 ° C.

- Use herramientas limpias para preparar y servir la comida. Lavar a fondo con detergente diluido y agua tibia para evitar que los alimentos se queden atascados en las herramientas.

- Siempre cocine los alimentos por encima de 70 ° C.

- Use agua potable para cocinar, preparar cubitos de hielo, limpio, etc

- Asegúrese de que la temperatura de enfriamiento es inferior a 4 ° C y que la temperatura de congelación es inferior a -18 ° C.

- Almacene los alimentos ordenadamente y lejos de los factores externos. No los coloque en el suelo o en contacto con las paredes.

- Descongele los alimentos en la cámara de refrigeración.

- Disponer los residuos en recipientes hechos de materiales fáciles de limpiar, resistentes al agua y con una hermética de cierre automático.

- Limpiar y desinfectar los suelos, herramientas, contenedores de residuos, áreas de trabajo, etc, diariamente.

- Utilizar recipientes apropiados y vehículos cerrados para llevar la comida.

- Utilizar vehículos limpios con superficies aisladas o de refrigeración planos para llevar la comida que se debe almacenar a temperaturas bajas.

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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Pocos servicios turísticos en Bulgaria admiten mascotas. Algunas habitaciones preparan construcciones separadas como grandes jaulas para mascotas.
- Letonia: Un pictograma indica cuando un servicio acepta u no mascotas. En la práctica, el problema es que el cliente no siempre informa a los propietarios de sus mascotas antes de llegar.
- Lituania: Los proveedores de turismo rural deben indicar su política con respecto a las mascotas.
- Noruega: véase 8.7.2 - información previa a los clientes acerca de las reglas de los animales domésticos.
- España: La política será establecida por el proveedor del servicio.
- Reino Unido: La política será establecida por el proveedor del servicio. Aunque no se permita a los huéspedes traer sus mascotas, debe permitir a las personas que necesitan utilizar perros de asistencia (como las personas con discapacidad visual) que vayan acompañados de sus perros.

8.7.4. Primeros auxilios / Botiquín

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.

Puntos a comprobar

⇒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.

Información específica de cada país

▪Bulgaria: Debe haber un kit de primeros auxilios en el establecimiento, en un lugar bien visible y accesible en las salas comunes.

▪Letonia: Es aconsejable tener un botiquín de primeros auxilios en cada alojamiento.

▪Lituania: Es obligatorio tener un botiquín.

▪Noruega: NS/NC

▪España: Kit de primeros auxilios es obligatorio, tiene que estar completo, con contenido actualizado, y observando posibles fechas de caducidad.

▪Reino Unido: Los empleados deben proporcionar el equipo de primeros auxilios y los recursos apropiados a las circunstancias en el lugar de trabajo. Lo mínimo sería una caja de primeros auxilios adecuadamente abastecida y una persona designada para hacerse cargo de los primeros auxilios. No se tiene la responsabilidad de administrar los primeros auxilios a los invitados o público, aunque debe estar familiarizado con las instalaciones médicas locales.

Medidas preventivas

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

✓Comprobación del contenido del botiquín después de cada ocupación, y control periódico de la caducidad de sus componentes

8.7.5. Suelos resbaladizos

Información general

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

Puntos a comprobar

⇒ Poner carteles de advertencia para suelos resbaladizos

Información específica de cada país

- Bulgaria: Si el suelo es o esta resbaladizo el propietario debe de señalizarlo, aunque esto no forma parte de ninguna normativa.
- Letonia: Las señales también deben de ponerse en las terrazas y en los senderos de los alrededores de la casa.
- Lituana: NS/NC
- Noruega: Sentido común
- España: NS/NC – medidas preventivas voluntarias
- Reino Unido: Sentido común. Se identifican las zonas problemáticas para prevenir los accidentes.

Medidas preventivas

✓Prestar especial atención a los desniveles, irregularidades del suelo, obstáculos y desperfectos.

✓Instalar suelos antideslizantes en zonas de paso.

✓Señalizar y tratar de no subir por las escalares, especialmente cuando los escalones son muy altos.

✓Ajustar el paso a un ritmo adecuado a la superficie en la que se está caminando y las tareas que se están realizando.

✓No llevar objetos voluminosos que bloqueen su campo de visión.

✓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.

- ✓Usa calzado antideslizante.

- ✓Deposite los residuos en los contenedores apropiaos.

- ✓No dejar herramientas o equipos de trabajo en zonas de paso.

- ✓No colocar cables, cuerdas, mangueras, etc. en zonas de paso.

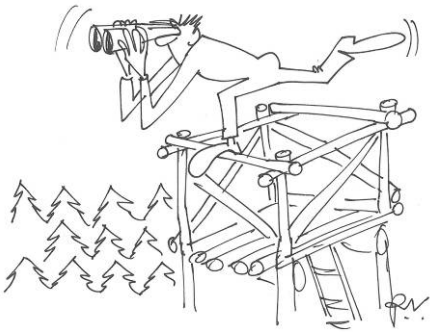
- ✓Recoger inmediatamente cualquier objeto que se caiga al suelo.

- ✓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 las escaleras.



Puntos a comprobar

⇒ Las escaleras cumplen las normas de construcción

Información específica de cada país

- Bulgaria: No hay normas específicas, se rige por las normas generales de la construcción.
- Letonia: No hay normas específicas, se rige por las normas generales de la construcción.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: No hay normas específicas, se rige por las normas generales de la construcción.
- España: NS/NC, muchos Puntos a comprobar prácticos están incluidos en la legislación general sobre normas de la construcción.
- Reino Unido: Las escaleras deben cumplir con la legislación nacional.

Medidas preventivas

✓Use un calzado bien ajustado

✓No se suba a una escalera si sufre de vértigo o si esta bajo cualquier tratamiento que le pueda afectar al equilibrio.

✓No corra ni salte en escaleras. Utilice la barandilla y de zancada por escalón.

✓Mantenga las escaleras limpias, secas y sin obstáculos

8.7.7. Iluminación de puertas

Información general

Por lo menos las puertas principales de acceso deben estar correctamente iluminadas de noche. Esto es necesario para acceder a las instalaciones en aquellas horas en que no hay luz natural, y para evitar resbalones y caídas. Por razones de ahorro energético, puede ser iluminación por sensores de aproximación o movimiento si el acceso general es claramente visible.

Puntos a comprobar

⇒ Todas las puertas están debidamente iluminadas.

Información específica de cada país

- Bulgaria: Debe de haber una buena iluminación frente a las puertas del alojamiento.
- Letonia: Coincide con la información general.
- Lituania: Debe de medirse el nivel de iluminación en las habitaciones.
- Noruega: Coincide con la información general.
- España. NS/NC
- Reino Unido: Sentido común.

Medidas preventivas

- ✓ Utilizar siempre fuentes que proporcionen la suficiente iluminación. Si la zona no está bien iluminada, instalar luces auxiliares y arreglar el problema tan pronto como sea posible.
- ✓ Utilizar suficiente luz si se trabaja de noche.
- ✓ Inspeccione las luces. Limpie y repara las luces dañadas.
- ✓ Ajuste el brillo y contraste de las luces.
- ✓ Control de reflexiones, contrastes y deslumbramientos.

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 señalizarlas.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Si la puerta es pequeña se debe de señalizar.
- Letonia: Coincide con la información general. Hay excepciones para edificaciones tradicionales.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: Coincide con la información general.
- España: NS/NC en general, aunque puede aplicarse en algunas regiones. El tamaño mínimo de las habitaciones esta normalmente establecido en normativa turística (sino de construcción), pero puede verse exento en caso de edificios tradicionales.
- Reino Unido. Se aplica sentido común. Aunque las puertas bajas y las vigas en los techos son comunes en las edificaciones históricas.

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 un tipo de alarma (acústico o sensorial) que avise antes de darse un golpe.

9. Actividades en el interior

Las instalaciones para realizar actividades en el interior son normalmente parte íntegra del servicio 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.

Puntos a comprobar

⇒*La sauna y la piscina han sido debidamente inspeccionadas.*

Información específica de cada país

- Bulgaria: Hay una cierta regulación, pero en la mayoría de los casos no se encuentran los contratos. Reglamentos de higiene para piscinas y saunas. Las inspecciones son realizadas por los inspectores de higiene y alimentación.

- Letonia: Se aconsejan unas normas de calidad, con unas normas internas de uso de sauna y de piscina. Todo de acuerdo con las normas de higiene para saunas y piscinas (dependiendo del tamaño de la empresa, de la sauna y la piscina).

- Lituania: Normas de higiene separadas para piscina y sauna, se aplican cuando usuarios de fuera la utilizan.

- Noruega: NS/NC

- España: NS/NC para saunas. Para piscinas existe normativa muy estricta cuando se trata de piscinas consideradas "de uso público" o con aforo de más de 25 personas – presenta una problemática práctica para viviendas completas unifamiliares con piscina.

- Reino Unido: No hay normativas específicas para la seguridad en piscinas o gimnasio, pero se deben de gestionar estas actividades para que cumplan las normativas de salud y seguridad.

9.2. Spas

Información general

Zonas de tratamiento de salud y "wellness" son cada vez mas frecuentes incluso en turismo rural. En algunos casos son de auto-consumo y sin prestación de servicio de personal especifico. Muchas de las posibles prestaciones de spa no requieren titulación obligatoria, sin embargo suelen existir certificados de formación y cualificación que conviene exponer para mayor seguridad y confianza del cliente. Cuando se prestan servicios propio de spa que requieren cualificación médica, se debe exponer la acreditación correspondiente, además las autoridades sanitarias se encargan de realizar inspecciones de higiene.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: El personal necesita de un certificado médico.

- Letonia: Se ofrecen dos SPA diferentes: médico, donde se requiere el certificado oficial, y rural/tradicional (infusiones de hierbas, mascarillas, procedimientos tradicionales de sauna), se denomina como oferta especial y no requiere de certificado o registro. En el turismo rural se pueden ofrecer ambos. Los SPA médicos son inspeccionados por inspectores de higiene.

- Lituania: El terapeuta del SPA tiene que tener una educación médica y una cualificación especial. Enlace a la regulación: http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=1A2C32C7-92E3-46A3-8DB2-339C216E5EB8

- Noruega: No se oferta mucho el SPA, en especial en el turismo rural.

- España: NS/NC en general para servicios de turismo rural – solo suelen contar con instalaciones de auto-consumo por parte del cliente. Cuando se prestan servicios médicos reglados, aplica normativa sanitaria.

- Reino Unido: No hay normativas específicas para la seguridad en piscinas o gimnasio, pero se deben de gestionar estas actividades para que cumplan las normativas de salud y seguridad.

9.3. Salas de fitness

Información general

Igual que instalaciones de Spa, las salas o por lo menos, equipamientos de fitness son cada vez más frecuentes. La comprobación de su correcto funcionamiento debe ser parte de eventuales programas de control y gestión de calidad.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se requiere una persona técnico/responsable que se haga cargo de los equipos deportivos.
- Letonia: Coincide con la información general.
- Lituania: Normas de higiene por separado si se proporciona para clientes de fuera.
- Noruega: Coincide con la información general.
- España: NS/NC.
- Reino Unido: No hay normativas específicas para la seguridad en piscinas o gimnasio, pero se deben de gestionar estas actividades para que cumplan las normativas de salud y seguridad.

9.4. Otras zonas de uso para el cliente

Información general

Otras zonas de uso para el cliente como salas de juego infantiles, las cafeterías, terrazas, etc. deben estar en buen estado, de acuerdo con las normas de construcción.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

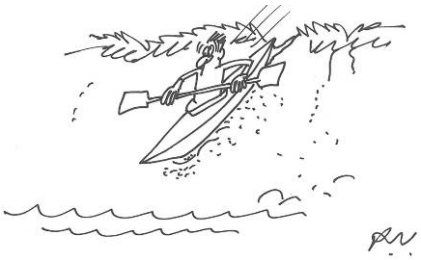
- Bulgaria: De acuerdo con las normas de construcción. Se deben de señalizar las instrucciones, aunque a menudo faltan.
- Letonia: Todo territorio mencionado en la información por el propietario debe de estar revisado regularmente, especialmente lugares como parques infantiles (columpios, etc.), y deben de ser seguros.
- Lituania: todas las zonas utilizadas por los turistas en el alojamiento rural tienen que estar en buen estado, inspeccionadas y con un mantenimiento regular.
- Noruega: zonas de juegos al aire libre y terrazas deben estar en buenas condiciones y de acuerdo con las normas de construcción (90cm de altura para las vallas de la terraza o senderos), deben estar en buen estado y en condiciones de trabajo seguras (columpios, cama elástica, juegos infantiles, etc.).
- España: Sin normas específicas, se aplica en cada caso la normativa que corresponda al tipo de instalación (p.ej. altura de vallado, características de suelo, pendientes, ….)
- Reino Unido: temas específicos pueden ser cubiertos por los seguros de la propiedad o de las normas de construcción, pero se aplica el sentido común, fundamentalmente, en nombre del propietario y los visitantes.

10. Actividades en exteriores

Aquí se exponen los servicios que ofrece la empresa rural en el EXTERIOR sus instalaciones y en gestión directa. Para realizar actividades deportivas en el exterior y utilizar los equipos correspondientes, es recomendable que los clientes firmen un contrato o reconocimiento de haber sido informados sobre 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 junto con alojamiento y otros servicios a un precio único, existe "viaje combinado" y se aplica la Directiva de Paquetes de Viaje.

10.1. Actividades náuticas

Información general



En algunos países existen programas especiales para regular las actividades exteriores. Los controles de calidad o clasificación, cuando contemplan estas actividades, 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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Hay reglas para las actividades al aire libre y estas tienen que ser realizadas con profesionales guías y/o instructores.
- Letonia: El propietario o arrendatario de cualquier barco deben de informar a los clientes de los requisitos de seguridad. Se recomienda un documento sobre el uso seguro de la embarcación, y solicitar al cliente que lea y firme la aceptación de los requisitos de seguridad antes de salir a agua.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: Hay reglas y consejos sobre las actividades al aire libre en internet http://hakkespettboka.no/ ; si el propietario arrienda el barco, hay un libro para los turistas de como comportarse en el mar de Noruega http://www.sjofartsdir.no/PageFiles/12474/Fisketurisme%20Engelsk%20PDF%20uten%20passmerker.pdf

- España: por lo menos en el sur, apenas hay deportes acuáticos directamente relacionados con el alojamiento, ya que no existen lagos o ríos pertinentes para ello. En caso de instalaciones deportivas profesionales independientes, tienen sus normas legales específicas.
- Reino Unido: todas las actividades en esta categoría deberían aplicarse con los requisitos del seguro pertinente y las de la legislación nacional de salud y seguridad.

10.2. Equitación

Información general

En algunos países no existe ninguna normativa que establezca medidas de seguridad en hípica. En otros se aplican las normativas genéricas de actividades en el exterior. Si no existe este tipo de normas, los controles en turismo rural deben verificar que se cumplen los requisitos básicos de sentido común: las condiciones técnicas y visuales de las instalaciones y los equipos, la cualificación de los monitores, la accesibilidad y la exposición de las normas de seguridad, etc.

Puntos a comprobar

⇒ 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.

Información específica de cada país

- Bulgaria: No hay normativa específica.

- Letonia: Hay requisitos de seguridad que deben ser observados estrictamente en cualquier evento o actividad que implica caballos: http://www.zirgi.lv/eng/essential.html

- Lituania: NS/NC

- Noruega: http://hakkespettboka.no/; asesoramiento para equipar a los caballos para los turistas http://www.hest.no/artikkel.html?news.nid=2704#.UgUb2ZIqy1Y. Si tiene más de 10 caballos debe de registrarse http://www.lovdata.no/ltavd1/filer/sf-20050602-0505.html.

- España: Donde se ofrezca hípica, debe llevarse a cabo por un profesional y estará sujeto a la normativa sobre Turismo Activo. Esto siempre incluye un seguro obligatorio, equipamiento reglamentario y un monitor profesional certificado – requisitos válidos en general para cualquier otro deporte organizado.

- Reino Unido: todas las actividades en esta categoría deberían aplicarse con los requisitos del seguro pertinente y las de la legislación nacional de salud y seguridad.

10.3. Senderismo

Información general

Se deben comprobar una serie de requisitos básicos: 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.

Puntos a comprobar

⇒ La infraestructura es adecuada y se encuentra en buen estado

Información específica de cada país

- Bulgaria: NS/NC
- Letonia: No hay una normativa común; hay consejos para la construcción, mantenimiento, protección del medioambiente y seguridad humana ofrecidos por Lauku Celotajs (http://www.celotajs.lv/cont/wrth/greenadvice/greenadvice_hiking_en.html?lang=en). Si los senderos se ofrecen por el propietario deben de ser revisados y realizar el mantenimiento.
- Lituania: NS/NC
- Noruega: http://hakkespettboka.no/. La compañía de seguros Gjensidige está trabajando en el sistema europeo común de sistema de clasificación de los senderos (fácil, medio, difícil), incluyendo toda la información.
- España: se suelen utilizar senderos públicos sin garantías de mantenimiento, a pesar de su posible señalización. En áreas naturales restringidas (parques naturales, etc.) el acceso sólo está permitido en una visita guiada, en este caso el guía turístico o de su empresa son responsables.
- Reino Unido: En el Reino Unido existe una extensa red de senderos públicos, sin embargo caminar a través de tierras de propiedad privada, está prohibido. Las caminatas en terrenos privados deben mantenerse por el propietario o indicación clara de que el caminante está haciendo bajo su propio riesgo.

10.4. Ciclismo

Información general

Cuando existan, el uso de bicicletas formará parte de los programas de control y tendrá sus normas de seguridad. Los requisitos concretos 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 especial excepto un mantenimiento técnico. En cambio, si las alquila con algún tipo de servicio adicional, probablemente estará sujeto a las normas legales sobre actividades exteriores que 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.

Puntos a comprobar

⇒ El equipo funciona correctamente y se encuentra en buen estado, incluso cuando el cliente lo puede utilizar sin coste.
⇒ Los clientes son debidamente informados de las normas de seguridad.

Información específica de cada país

- Bulgaria: No hay normativa específica.

- Letonia: Hay una ley de Tráfico en Letonia que determina los Puntos a comprobar de seguridad http://likumi.lv/doc.php?id=45467. Según las leyes de trafico se debe de ser mayor de 12 años para circular en bicicleta sin la supervisión de un adulto, y está prohibido circular bajo los efectos del alcohol. Si el propietario es el arrendador de las bicicletas, estas deben de estar en buen estado, equipadas y con disponibilidad.

- Lituania: NS/NC

- Noruega: http://hakkespettboka.no/

- España: Para los viajes organizados en bicicleta, ver arriba el análogo de “Equitación”. El simple hecho de tener bicicletas disponibles para los clientes no está considerado como turismo activo, en este caso solo se debe asegurar que las bicicletas estén en buen estado técnico y de funcionamiento.

- Reino Unido: todas las actividades en esta categoría deberían aplicarse con los requisitos del seguro pertinente y las de la legislación nacional de salud y 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.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Normativa de seguridad y protección. Se necesita información y señales de advertencia así como algún empleado o encargado con la capacidad de nadar y de ofrecer primeros auxilios. Si la piscina es grande o para uso público (no solo para huéspedes) se necesita de un salvavidas y de atención médica.

- Letonia: Si el propietario establece la piscina como pública, hay ciertas normas definidas por el Consejo de Ministros que deben seguirse por seguridad e higiene http://likumi.lv/doc.php?id=66885.

- Lituania: Si el alojamiento es en una zona de agua natural (lago o río), se debe de realiza dos veces al año una prueba de laboratorio del agua. Si esto no se cumple, el baño debe ser claramente restringido.

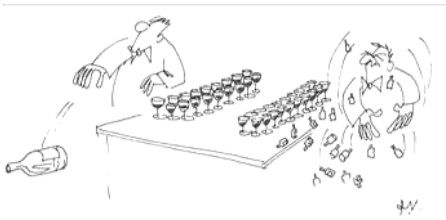
- Noruega: Cada municipio proporciona pruebas para las piscinas públicas. Si es privada, el propietario es el responsable de informar.

- España: Los lagos naturales son casi inexistentes en España. Lagos artificiales / embalses varían mucho en su nivel, especialmente durante los meses de verano, y no se suelen utilizan para el baño. En cuanto a las piscinas, véase más arriba.

- Reino Unido: La ley sobre nado al aire libre no es clara en Inglaterra y Gales. He aquí algunos datos útiles:
    - Es legal nadar en cualquier agua navegable, en aguas abiertas para los barcos. Para navegar en esta agua, se debe de llevar un gorro de baño de colores vivos y tener cuidado con los barcos.
    - Cruzar a través de un territorio privado, se considera allanamiento, encuentre siempre la forma de ir por los caminos públicos.
    - Los propietarios de las tierras a ambos lados de los ríos poseen oficialmente la mitad del caudal del río. Pero esto no los convierte en propietarios del agua.
    - La Agencia de Medio Ambiente, Departamento de Salud y las consejerías locales están empezando a reconocer los beneficios de permitir un mayor acceso a las aguas interiores y los ingresos turísticos que puede venir de esto.

11. Alimentos

En la mayoría de los países hay normas estrictas que regulan la elaboración, almacenaje y venta de alimentos a clientes. De entrada, las empresas de turismo rural deben cumplir las mismas normas que los restaurantes y las empresas de catering. Por lo contrario, cuando no se trata de actividad empresarial como sería el caso de B&B, 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 pernocten.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se puede ofertar comida casera a los huéspedes. Esto está controlado por las autoridades de sanidad e higiene pero no se necesita licencia.

- Letonia: Si se provee de cualquier comida, debes de estar registrado en las autoridades sanitarias y alimentarias. Para los establecimientos de turismo rural existen directrices especiales: http://macies.celotajs.lv/course/view.php?id=24 Aprobadas por las autoridades sanitarias y alimentarias, que define las normas y explica cómo deben utilizarlo los propietarios.

- Lituania: Si provee de catering debe de registrarse como un establecimiento de elaboración de alimentos.

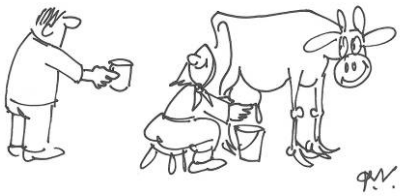
- Noruega: NS/NC

- España: Se necesita el carnet de manipulador de alimentos para ofrecer cualquier tipo de comida, incluido el desayuno.

- Reino Unido: para facilitar comida a los clientes, debe cumplir con las disposiciones de la legislación sobre seguridad e higiene alimentaria. Se requiere el registro en las autoridades locales para las empresas de alojamiento que sirvan o suministren alimentos o bebidas de cualquier tipo, incluyendo servicio de habitaciones y desayunos

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 oficiales se encargan de supervisar el seguimiento de los alimentos, su almacenamiento y manipulación, es decir, las temperaturas, el espacio de almacenamiento, etc. En consecuencia, es bastante complicado cumplir ciertos requisitos a la hora de ofrecer estos servicios de alimentación y comida en el turismo rural.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Si se trata de Hotel familiar si necesita registrarse para los servicios de restaurante; si hablamos de alquiler de casas o habitaciones no necesita registrarse para preparar comida casera sólo para sus clientes. Los inspectores de sanidad vigilan las condiciones de las cocinas y los comedores.

- Letonia: Para los establecimientos de turismo rural existen directrices especiales aprobadas por las autoridades sanitarias http://macies.celotajs.lv/course/view.php?id=24
  Aprobadas por las autoridades sanitarias y alimentarias, que define las normas y explica cómo deben utilizarlo los propietarios.

- Lituania: Guía de buenas prácticas para la higiene en el turismo rural.

- Noruega: Tiene unas normas especificas muy sencillas para la carne, queso y producción de alimentos. Pero no para pequeños establecimientos de turismo rural.

- España: Ver arriba sobre “comidas”. No hay reglas específicas para el turismo rural. Se puede aplicar la normativa para cocinas de hoteles, pero suele ser inviable para pequeños servicios. Las comidas caseras en Casa Rurales son posibles sin una licencia adicional en la mayoría de las regiones. Algunos, sin embargo, exigen equipos de cocina especial y las condiciones sanitarias para restaurantes.

- Reino Unido: Si provee comida a los invitados debe cumplir con las disposiciones de la legislación sobre seguridad e higiene alimentaria. En la definición de alimento se incluye la bebida. No se debe servir alimentos en mal estado (nocivos para la salud) o no aptos para el consumo humano. Se debe implementar un sistema de gestión de seguridad alimenticia para garantizar que los alimentos que proporciona son seguros. Estos procedimientos deben basarse en los principios del HACCP. No se debe mantener los alimentos a una temperatura que pueda hacerlos no aptos para el consumo. Hay temperaturas específicas que los diferentes alimentos calientes o refrigerados deben

mantener. Se requiere el registro en las autoridades locales para las empresas de alojamiento que sirvan o suministren alimentos o bebidas de cualquier tipo, incluyendo servicio de habitaciones y desayunos.

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:
  - oAntes de comenzar el trabajo y después de una pausa o interrupción.
  - oDespués de manipular alimentos.
  - oDespués 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 ºC.
- ✓Cocinar, preparar hielo, limpiar, etc. con agua potable.
- ✓Mantener la temperatura de refrigeración por debajo de 4 ºC y la de congelación por debajo de -18 ºC.
- ✓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 alimentarios para su venta, se aplica la normativa sobre fabricación de productos caseros. Puede variar en sus exigencias, dependiendo de si la elaboración es propia, si se fabrican en granjas próximas (venta de productos de terceros), si son productos silvestres, como tés de hierbas, bayas o champiñones, etc. Para elaborar alcohol casero de alta graduación, en todos los casos es necesario obtener una autorización especial.

Puntos a comprobar

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

Información específica de cada país

- Bulgaria: Se necesita una licencia especial para la vente de alcohol casero. Otros productos alimentarios caseros son solo para consumo privado, no para venta.

- Letonia: Normas de los productos caseros
  http://www.pvd.gov.lv/lat/augj_izvlne/iedzvotjiem_un_uzmjiem/informcija_uzmjiem/prtikas_uzraudzba/partikas_produktu_razosana_maj
  Las bebidas caseras pueden ofrecerse como parte de una degustación o excursión. Solo pueden venderse con licencia. La legislación de 2011 hace una distinción entre la producción doméstica y la producción industrial en función del volumen de producción (litros de alcohol absoluto).
  Ley de Bebidas Alcohólicas : http://www.likumi.lv/doc.php?id=88009
  Asociación de Viticultores y enólogos http://www.vindaris.lv/

- Lituania: Solo si se está registrado en las autoridades sanitarias alimentarias.

- Noruega: Los productores/vendedores tienen que registrarse en la agencia de las autoridades sanitarias y alimentarias. No es posible la venta de alcohol.

- España: La venta de productos caseros (aparte de comida – ver arriba) a los clientes y en pequeña cuantía, suele ser tolerada sin requisitos aún cuando formalmente sería exigible un registro como productor. En ningún caso, sin este registro se permite venta a terceros (no-clientes)

- Reino Unido: En caso de venta de alimentos deberá ajustarse a las disposiciones legislativas de seguridad e higiene alimentaria.

~ La seguridad nunca se va de vacaciones ~