



# REQUISITOS DE CALIDAD

## Alojamientos Rurales

Versión **1.0** aprobada por la Asamblea General 2005

### **Bloque 1 Equipamientos**

<b>código</b>	<b>Descripción</b>	<b>mínimo doméstico</b>	<b>mercado internacional</b>
1.1	Tipología local del edificio	debe tener elementos que son típicos para la arquitectura de la zona (2) <sup>1</sup>	Debe reflejar la tradición arquitectónica de la zona (3)
1.2	Tipología local de la decoración	compatible con patrones locales (2)	compatible con patrones locales (2)
1.3	Estado de mantenimiento	alto (3)	muy alto (4)
1.4	Equipamientos de carácter tradicional / auténtico	poco (1)	medio (2)
1.5	Estado general de limpieza	muy alto (4)	muy alto (4)
1.6	Tamaño de dormitorios: IND	según normativa local	10 m2 (habitaciones) 8 m2 (vivienda completa)
1.7	" doble	según normativa local	15 m2 (habitaciones) 12 m2 (vivienda completa)
1.8	+ cada cama adicional	según normativa local	+3 m2
1.9	Equipamiento de dormitorios	funcional	funcional, con mobiliario propio tipo armario etc.
1.10	Tamaño de camas <sup>2</sup>	Individual 90 / 180 Dbl 135 / 180	Individual 90 / 190 Dbl. 150 / 190
1.11	Calidad de camas	Alta (3) - colchón muelle o equivalente – no goma espuma	<i>idem</i>
1.12	Tamaño de zonas comunes	suficiente (2) para el número de clientes	<i>idem</i>
1.13	Iluminación / ventanas en las habitaciones	Si / Si	Si / Si
1.14	Cuarto de baño – equipamiento mínimo	lugar cerrado con privacidad, ducha con cortina, ventilado, calefacción	ducha, WC, lavabo, lugar para dejar objetos, espejo. Se recomienda el WC separado del baño para s/c.
1.15	1 baño por cada X clientes	1 por alojamiento (casa) para cada 8 ocupantes	1 por cada 2 habitaciones / 4 clientes; se recomienda ensuite para B&B
1.16	Agua corriente	si	si
1.17	Agua caliente	Si, en cantidad suficiente para todos los clientes	<i>idem</i> , se recomienda caudal continuo

<sup>1</sup> En varios criterios de esta relación, se aplica una puntuación entre 1 a 4. Tiene significado como sigue:

- 1 básico, mínimo suficiente
- 2 nivel medio o normal, adecuado
- 3 nivel bueno, alto, por encima de la media
- 4 muy bueno, muy alto, nivel excelente

<sup>2</sup> El margen porcentual admitido para variaciones sobre los requisitos (ver al final del documento) no se aplica para este criterio, donde solo se admite una variación de 10 cms en términos absolutos.

código	Descripción	mínimo doméstico	mercado internacional
1.18	Calefacción	SI (donde y cuando procede)	SI (donde y cuando procede)
1.19	Climatización	no	SI (donde y cuando procede)

## Bloque 2 Entorno

código	Descripción	Mínimo doméstico	Mercado internacional
2.1	Carácter rural del entorno del alojamiento	(3) - necesario a un alto nivel . (ver "Especificaciones de Producto")	(3) - necesario a un alto nivel
2.2	Emisiones o molestias ( <i>olores, ruido, vista desagradable, ...</i> )	según normativa local	pocas (3) (recomendado: "ningunas")
2.3a	Recursos 1: <i>naturaleza, paisaje, vistas, ...</i>	exigencia media (2)	exigencia elevada (3)
2.3b	Recursos 2: <i>etnográfico, cultura, tradición, arquitectura, ...</i>	exigencia media (2)	exigencia elevada (3)
2.4	Conservación medioambiental del entorno	medio (2)	bueno (3)
2.5	Integración y aportación al desarrollo y producción local	a nivel básico (1)	a nivel medio (2)
2.6	Responsabilidad social y cultural	muy alta (4)	muy alta (4)
2.7	Participación de comunidad local en decisiones de índole turístico	según normativa local	<i>idem</i>
2.8	Responsabilidad y medidas de sostenibilidad ambiental	según normativa	alta (3)

## Bloque 3 Servicios en el alojamiento y su entorno (<15 km)

código	Descripción	mínimo doméstico	mercado internacional
3.1	Servicio de limpieza	No	No. Se recomienda disponibilidad, pero no necesariamente a prestar por el propietario (servicio externo)
3.2	Alojamiento ofrece comidas	No	No Se recomienda para habitaciones
3.3	Gastronomía local (en bares, restaurantes, etc.)	Si	Si
3.4a	Ofertas de Ocio <u>en el mismo alojamiento</u>	No	No
3.4b	<i>Idem</i> en su entorno	SI	SI
3.5	Vías de acceso / señalización	Calidad básica (1) del acceso, se admiten algunos problemas / SI	Buen acceso (2) transitable para un turismo normal / SI
3.6	Desayuno	No	Si ( <i>para oferta por habitaciones - puede ser en autoservicio</i> ) NO para s/c
3.7	Facilita Información Turística (en carpeta informativa etc.)	Si	En idioma local + idioma del mercado que se pretende acoger; <i>se recomienda que exista en inglés</i>
3.8	Información e Instrucciones sobre el mismo alojamiento	Si, en idioma local	En idioma local + en el idioma del mercado que se pretende acoger; <i>se recomienda que exista en Inglés</i>

## Bloque 4 Atención y Cualificación Personal

código	Descripción	mínimo doméstico	mercado internacional
4.1	Cualificación Profesional	Sanidad e Higiene; Seguridad	Idem + "Atención al Cliente"
4.2	Dar una Bienvenida personal al cliente	Si	Si
4.3	Información personal sobre el lugar y las ofertas disponibles	recomendado	Si
4.4	Atención personal es disponible durante la estancia del cliente si lo requiere	Si	Si
4.5	Idiomas extranjeros	No	Idioma del mercado que se acoge, se recomienda Inglés ( <i>dominio por parte de propietario, miembro de familia, u otras personas cercanas al contacto con el cliente</i> )
4.6	Información personalizada sobre alojamiento y entorno ( <i>no solo colección de folletos</i> ) / Libro de Visitantes	No / recomendado	Si / Si
4.7	Privacidad (no compartido con el propietario) de zonas utilizadas por los clientes	Solo dormitorios; se <i>recomienda</i> cuarto de baño de uso exclusivo para clientes	Dormitorios, baños, algunas zonas comunes reservadas solo para los clientes

## Bloque 5 Seguridad

código	Descripción	mínimo doméstico	Mercado internacional
5.1	Seguro Responsabilidad Civil	Si	Si
5.2	Medidas de protección contra incendio y accidentes	según normativa de cada país	Si
5.3	Cumple normativa turística aplicable	Si	Si
5.4	Control / revisión del estado de equipamientos y de su funcionamiento	antes de cada nueva ocupación	<i>idem</i>
5.5	Sanidad ( <i>higiene – Servicios de Salud – etc.</i> )	Botiquín Primeros Auxilios, control higiénico del edificio y de zonas con acceso para clientes. Información sobre Servicios de Salud disponibles	Amplia información sobre los Servicios de Salud en un radio de 15 minutos, facilitada a petición antes de la estancia; en todo caso, debe estar disponible en el alojamiento
5.6	Garantía sobre información correcta antes de la reserva	Veracidad actualizada (bajo responsabilidad del propietario)	Garantía de Terceros ( <i>asociación, Certificación, ...</i> )
5.7	Protección al consumidor ( <i>reclamaciones, proceso transparente, ...</i> )	según normativa vigente	+ Cuestionario Control de Calidad disponible
5.8	Proceso de reserva ( <i>confirmación, Condiciones Generales, recibo, etc.</i> )	Condiciones Generales de Reserva deben existir y estar a disposición del cliente	+ confirmación por escrito de las reservas, con condiciones generales y especificación de los servicios contratados
5.9	Lista de Precios	expuesta en alojamiento	expuesta en alojamiento

## **Normas de Aplicación**

Los requisitos enumerados en este documento tienen carácter de "recomendaciones fuertes" para los asociados de EuroGîtes, pero no son de cumplimiento obligatorio. En todo caso, se deberán respetar en el supuesto de realizar una promoción o marketing de unidades concretas de alojamiento bajo la marca de "EuroGîtes".

Estos requisitos son complementarios a otros sistemas de clasificación, calidad, o normativas legales existentes. Su incorporación formal en tales sistemas, sean privados, regionales, o nacionales, debería fomentarse donde esto sea posible, con el objetivo de mejorar la claridad y homologación de los criterios básicos del Turismo Rural a nivel internacional.

Cada organización miembro de EuroGîtes es responsable de definir cómo y hasta que punto aplicará los presentes requisitos en su ámbito de competencia. Inspección y control de su cumplimiento recae en las respectivas organizaciones miembro, si bien EuroGîtes se reserva el derecho de realizar comprobaciones propias.

Para compensar las diferencias regionales y nacionales existentes en la realidad, se debe establecer un equilibrio entre la aplicación flexible de determinados requisitos, y la garantía de estándares mínimos comunes cara al consumidor internacional. A tal efecto, se establece como sigue:

- Se admite dispensa de los requisitos mínimos hasta un 25% <sup>3</sup> cuando dentro del mismo grupo de requisitos existe compensación por sobre-cumplimiento similar de otro requisito.
- Cuando se trata de mínimos absolutos, su incumplimiento no se puede compensar y tiene carácter excluyente ("requisito de entrada") <sup>4</sup>
- Después de aplicar una compensación – si procede – se deben cumplir todos los requisitos dentro de cada uno de los cinco grupos. No se admite compensación entre grupos de criterios.

---

<sup>3</sup> Este porcentaje equivale a un nivel dentro de la puntuación (1-4). En el caso de valores absolutos (tamaño de habitaciones, relación baños/plazas, etc.) se aplica sobre estos valores.

<sup>4</sup> Se refiere a todos los requisitos con puntuación (1), y a otros mínimos que por sentido común no admiten incumplimiento porque ello significaría que no existen (p.ej. calefacción)