



Εγχειρίδιο Επιθεωρητή για τα Κατώτατα Κριτήρια Ποιότητας σε Αγροτουριστικά Καταλύματα στην Ευρώπη

1^η Κατηγορία Εξοπλισμός

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
1.1	Κτίριο στο ύψος της τοπικής αρχιτεκτονικής	<ul style="list-style-type: none">Τα κτίρια είναι χτισμένα σύμφωνα με το παραδοσιακό τοπικό ύψος αρχιτεκτονικής, ενσωματωμένα στον περιβάλλοντα χώρο -- ταυτίζονται με την τοπική αρχιτεκτονική παράδοση και έχει γίνει κατάλληλη χρήση υλικών και στοιχείων διακόσμησης.	
1.2	Διακόσμηση στο ύψος της τοπικής αρχιτεκτονικής	<ul style="list-style-type: none">Τα στοιχεία διακόσμησης είναι σύμφωνα με το παραδοσιακό ύψος, χαρακτηριστικό της περιοχής ή της χώρας.Τα στοιχεία διακόσμησης είναι φτιαγμένα από φυσικά υλικά (ξύλο, μέταλλο, μαλλί, κλπ) και είναι επαρκή στο αγροτικό τοπίο.Τα στοιχεία διακόσμησης ενισχύουν την γενική εικόνα του καταλύματος και είναι αντίστοιχα των επίπλων σε ύψος, υλικό, χρώμα.Τα στοιχεία διακόσμησης είναι λειτουργικά και δεν ενέχουν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια.	<i>Βουλγαρία: υπερβολική χρήση πλαστικού – πλαστικά φυτά, κάδοι απορριμμάτων και άλλος εξοπλισμός χαμηλής ποιότητας</i>
1.3	Κατάσταση συντήρησης κτιρίου	<ul style="list-style-type: none">Τα κτίρια είναι καλοδιατηρημένα και έχει δοθεί προσοχή στο βάψιμο, σε λεπτομέρειες, όπως τα κουφώματα των παραθύρων, τις πόρτες, κλπ. Το χρώμα στους τοίχους δεν ξεφλουδίζει, δεν λείπουν κομμάτια, δεν έχει ρωγμές. Όλα τα κτίρια και τα παράθυρα φαίνονται καθαρά.Όλα τα μέρη των κτιρίων λειτουργούν σωστά, π.χ. όλα τα παράθυρα ανοίγουν και κλείνουν χωρίς ιδιαίτερη προσπάθεια, οι σκάλες έχουν κάγκελο στήριξης, κάθε εργασία συντήρησης έχει διεκπεραιωθεί.	<i>Βουλγαρία: σπασμένος εξοπλισμός (και από τουρίστες)</i> <i>Ελλάδα: Αυλή ή κήπος υπό κατασκευή κατά τη διάρκεια διαμονής</i>
1.4	Παραδοσιακός/ αυθεντικός εξοπλισμός		

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
1.5	Γενική καθαριότητα	<ul style="list-style-type: none"> Τα δωμάτια είναι καθαρά – δεν υπάρχει σκόνη στα έπιπλα και στα υφάσματα (ιδιαίτερα σε επιφάνειες πάνω από το ύψος των ματιών και στο πάτωμα κάτω από τα έπιπλα), οι επιφάνειες είναι καλογουαλισμένες και χωρίς λεκέδες. Τα παράθυρα είναι καθαρά. Τα δωμάτια είναι συγυρισμένα – δεν υπάρχουν σκουπίδια. Δεν υπάρχουν προσωπικά αντικείμενα των ιδιοκτητών στα δωμάτια των πελατών. Τα δωμάτια είναι αερισμένα και δεν υπάρχουν μυρωδιές, π.χ. από καπνό, φαγητό, κλπ. 	<i>Βουλγαρία: έλλειψη χώρων καπνιστών ή σταχτοδοχείων.</i>
1.6	Μέγεθος μονόκλινων δωματίων	<ul style="list-style-type: none"> 10 m² (εν. δωμάτια / B&B, ξενώνες) 8 m² (αυτοεξυπηρετούμενα) Το αρχιτεκτονικό σχέδιο του δωματίου δεν εμποδίζει την ελεύθερη κίνηση μέσα στο δωμάτιο. 	<i>Ελλάδα:</i> <ul style="list-style-type: none"> Μερικά παράπονα για το μέγεθος των δωματίων <i>Σλοβενία:</i> <ul style="list-style-type: none"> Μικρά δωμάτια
1.7	Μέγεθος δικλίνων δωματίων	<ul style="list-style-type: none"> 15 m² (εν. δωμάτια / B&B, ξενώνες) 12 m² (αυτοεξυπηρετούμενα) Το αρχιτεκτονικό σχέδιο του δωματίου δεν εμποδίζει την ελεύθερη κίνηση μέσα στο δωμάτιο. 	<i>Ελλάδα:</i> <ul style="list-style-type: none"> Μερικά παράπονα για το μέγεθος των δωματίων <i>Σλοβενία:</i> <ul style="list-style-type: none"> Μικρά δωμάτια
1.8	+ για κάθε επιπλέον κρεβάτι	<ul style="list-style-type: none"> +3 m² Το αρχιτεκτονικό σχέδιο του δωματίου δεν εμποδίζει την ελεύθερη κίνηση μέσα στο δωμάτιο 	
1.9	Εξοπλισμός δωματίων	<ul style="list-style-type: none"> Υπάρχει κομοδίνο ή ράφι δίπλα στο κρεβάτι για κάθε άτομο. Υπάρχει μία καρέκλα για κάθε άτομο στο δωμάτιο. Υπάρχει ντουλάπα με ράφι και με χώρο για κρεμάστρες για τα ρούχα των πελατών ανάλογα με το μέγεθος του δωματίου. 	<i>Βουλγαρία: δεν υπήρχαν πορτατίφ στα κομοδίνα</i>

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
1.10	Μέγεθος κρεβατιών ¹	<ul style="list-style-type: none"> Μονό 90 / 190 Διπλό 150 / 190 	
1.11	Ποιότητα κρεβατιών	<ul style="list-style-type: none"> Δεν τρίζουν, δεν κουνιούνται ούτε γέρνουν. Η βάση, τα πόδια και το κεφαλάρι είναι γερά. Το στρώμα με ελατήρια είναι καθαρό, χωρίς λεκέδες και μυρωδιές, σε καλή κατάσταση. Δεν πρέπει να σακουλιάζει, να είναι σχισμένο ή συμπιεσμένο ή με εξογκώματα. Το στρώμα πρέπει να είναι άνετο για ύπνο. 	<u>Ισπανία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Αβολα έπιπλα και κρεβάτια
1.12	Μέγεθος Κοινόχρηστων Χώρων	<ul style="list-style-type: none"> Οι χώροι είναι επαρκείς για τον αριθμό των καλεσμένων, για το μέγεθος και το ύψος του κτιρίου και τον αριθμό των δωματίων και την τοποθεσία. Υπάρχει αρκετός χώρος γύρω από τα έπιπλα για την ελεύθερη κίνηση και την άνεση των πελατών. 	
1.13	Φωτισμός/παράθυρα στα δωμάτια	<ul style="list-style-type: none"> Τουλάχιστον ένα παράθυρο από καθαρό γυαλί που ανοίγει για φυσικό φωτισμό και εξαερισμό. Η επιφάνεια του παραθύρου πρέπει να είναι τουλάχιστον το 1/10 των τετραγωνικών του δωματίου για να διασφαλίζεται επαρκής φωτισμός. Τα φώτα σε όλα τα δωμάτια είναι επαρκή για την άνεση και την ασφάλεια των πελατών. 	
1.14	Μπάνια – κατώτατος εξοπλισμός	<ul style="list-style-type: none"> Ντους, WC, νιπτήρας, αποθηκευτικός χώρος, καθρέπτης. Το WC συνιστάται να βρίσκεται σε ξεχωριστό δωμάτιο. Το εμβαδόν του μπάνιου/ντους είναι τουλάχιστον 3 τ.μ.. Το σχέδιο του δωματίου επιτρέπει την ελεύθερη πρόσβαση και τη χρήση όλων των εγκαταστάσεων. Υπάρχει καμπίνα του ντους (που κλείνει και ανοίγει καλά) ή ένα σταθερό ντους με κουρτίνα. Το μέγεθος του ντους είναι 80 x 80 εκ. WC: το κάθισμα της λεκάνης έχει καπάκι, είναι καθαρό, ιδίως το κάτω μέρος. Δεν υπάρχουν λεκέδες. Νιπτήρας: Αν η τουαλέτα είναι ξεχωριστή από το μπάνιο/ντους, συνιστάται η ύπαρξη νιπτήρα με τρεχούμενο νερό, σαπούνι και πετσέτα χειρός. 	<u>Σλοβενία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Τα μπάνια ήταν πολύ μικρά Δεν υπήρχαν αρκετά ράφια στο μπάνιο

¹ Ο κανόνας της απόκλισης τοις εκατό (βλ. την τελευταία σελίδα του παρόντος εγγράφου) δεν εφαρμόζεται σε αυτό το κριτήριο. Υποκαθίσταται από μια απόλυτη πιθανή μεταβολή των 10 εκατοστών.

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
		<ul style="list-style-type: none"> • Αποθηκευτικός χώρος: κατάλληλα και καθαρά ράφια για καλλυντικά. Τα ράφια είναι σε προσβάσιμο ύψος στα μπάνια με ντους και στα ντους. Η κρεμάστρα της πετσέτας βρίσκεται σε εύκολο μέρος κοντά στο νιπτήρα, και στο μπάνιο ή την ντουζίέρα. • Ο καθρέπτης πάνω από τον νιπτήρα έχει φωτισμό και η πρίζα για το ηλεκτρικό ξυράφι είναι κοντά στον καθρέπτη και τον νιπτήρα. • Οι πόρτες ασφαλίζουν με κλειδί ή με σύρτη. • Δεν πρέπει να υπάρχουν προσωπικά αντικείμενα του ιδιοκτήτη στους χώρους που προορίζονται μόνο για τους πελάτες. • Δεν υπάρχουν ίχνη βρωμιάς στους τοίχους και στα πλακάκια, στους νιπτήρες, στα μπάνια, στα ντους, και στις τουαλέτες. Δεν υπάρχουν δυσάρεστες οσμές. • Υπάρχει καλάθι ακρήστων στο μπάνιο και στην τουαλέτα (αν είναι ξεχωριστά) με καπάκι που λειτουργεί και υπάρχουν καθαρές σακούλες απορριμμάτων. • Καθαρό πατάκι μπάνιου που πλένεται. • Η βούρτσα της τουαλέτας και το πιγκάλ είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση. 	
1.15	1 Μπάνιο για X πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • 1 μπάνιο για κάθε 2 δωμάτια / 4 πελάτες (αυτοεξυπηρετούμενα) . Μπάνιο μέσα στο δωμάτιο συνιστάται για εν. Δωμάτια / B&B / ξενώνες 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι ιδιοκτήτες θεωρούν ότι το μπάνιο είναι το δυσκολότερο μέρος σε ένα κατάλυμα καθώς είναι πολλές φορές σύνηθες δύο ή τρία δωμάτια να μοιράζονται ένα μπάνιο και μία τουαλέτα. • Έλλειψη σήμανσης στις πόρτες της κοινής τουαλέτας. <p><u>Ισπανία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ο μικρός αριθμός και το μικρό μέγεθος στα μπάνια

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
1.16	Παροχή τρεχούμενου νερού	<ul style="list-style-type: none"> Επαρκής πίεση χωρίς διακοπές. Η αποχέτευση λειτουργεί κανονικά – το νερό δεν λιμνάζει στο μπάνιο/ντους/νιπτήρα. 	
1.17	Παροχή ζεστού νερού	<ul style="list-style-type: none"> Επαρκής πίεση χωρίς διακοπές. Ζεστό νερό είναι διαθέσιμο στους επισκέπτες συνεχώς – κυρίως τις πρωινές και τις βραδινές ώρες. 	<i>Βουλγαρία: το νερό δεν ήταν πάντα ζεστό κατά την άφιξη των πελατών</i>
1.18	Θέρμανση δωματίων	<ul style="list-style-type: none"> Κεντρική θέρμανση, ηλεκτρικά καλοριφέρ ή θερμαινόμενα πατώματα Η θέρμανση ρυθμίζεται με θερμοστάτη, ο θερμοστάτης λειτουργεί. 	<i>Βουλγαρία: έλλειψη επαρκούς θέρμανσης και ψύξης</i> <i>Ισπανία:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Θέρμανση
1.19	Εξαερισμός	<ul style="list-style-type: none"> Εάν υπάρχει κλιματισμός, πρέπει να λειτουργεί κανονικά. Επαρκής φυσικός εξαερισμός. 	<i>Ισπανία:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Κλιματισμός

2 Κατηγορία Περιβάλλον Χώρος

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
-----	---------	-----------	------------------------

2.1	Αγροτικός περιβάλλον χώρος καταλύματος	<ul style="list-style-type: none"> • Η τοποθεσία βρίσκεται στην εξοχή, σε ένα χωριό ή σε μια μικρή κωμόπολη (< 5000 κάτοικοι στο χωριό/στην κωμόπολη ή σε μία πολύ χαρακτηριστική/ παραδοσιακή περιοχή). • Εμφανή χαρακτηριστικά παραδοσιακής εκτροφής ζώων, γεωργίας, ή υψηλό επίπεδο αξιών περιβαλλοντικής (Εθνικός δρυμός ή παρεμφερές. Η παραδοσιακή εκτροφή ζώων αποκλείει μορφές βιομηχανικής εκτροφής). • Ο τουρισμός δεν είναι η βασική ή η επικρατούσα μορφή δραστηριότητας ή πηγή εσόδων στην πλησιέστερη περιοχή (η σχέση τουριστικών κλινών προς τους κατοίκους της περιοχής δεν πρέπει να υπερβαίνει την αναλογία 1 / 1) 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Κακή συντήρηση, βρωμιά <p><u>Ισπανία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπαίθριοι χώροι ψυχαγωγίας (ανέτοιμοι να χρησιμοποιηθούν από παιδιά, ηλικιωμένους ή άτομα με ειδικές ανάγκες) • Μερικές φορές, το επίπεδο συντήρησης του άμεσου περιβάλλοντος χώρου (άσχημη θέα,, ερείπια) <p><u>Σλοβενία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Πολύ παλιός και μη επαρκής εξοπλισμός – απουσία παιδικών χαρών για τα παιδιά.
2.2	Επιπτώσεις ή ενοχλήσεις (οσμή, θόρυβος, οπτική ενόχληση ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Καλή διατήρηση του περιβάλλοντος, ήσυχη και ήρεμη τοποθεσία, χωρίς θορύβους ή μόλυνση (οι οσμές και ο θόρυβος που απορρέουν από παραδοσιακή εκτροφή ζώων είναι αποδεκτές) 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Κυκλοφοριακό πρόβλημα κοντά στο κατάλυμα ▪ Κατασκευή κτιρίου στην περιοχή
2.3	Πόροι 1: φύση, τοπίο, θέα ...	<ul style="list-style-type: none"> • Τοποθεσία και περιβάλλον: ελκυστικός περιβάλλον χώρος, θέα, διαμορφωμένη περιοχή, κλπ. 	

2.4	Πόροι 2: εθνογραφικός πολιτισμός, παράδοση, αρχιτεκτονική ...	<ul style="list-style-type: none"> • Σύνδεση με την τοπική κοινότητα και τον παραδοσιακό πολιτισμό. • Ελάχιστη ενσωμάτωση της δραστηριότητας με τη γύρω κοινότητα, οι επισκέπτες έχουν τη δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με την τοπική καθημερινότητα, αν το επιθυμούν. • Τοπικά προϊόντα και η τοπική γαστρονομία είναι διαθέσιμα στην γύρω περιοχή. • Πολιτιστικές εκδηλώσεις και πληροφορίες. (λαογραφία, λαϊκές τέχνες, παραδόσεις, πολιτιστική κληρονομιά, διαθέσιμα στην γύρω περιοχή) 	
2.5	Κατάσταση Περιβαλλοντικής Διατήρησης	<ul style="list-style-type: none"> • Καλή κατάσταση περιβαλλοντικής διατήρησης – δεν υπάρχει εμφανής μόλυνση στο έδαφος, στο νερό και στην ατμόσφαιρα, υπάρχει υψηλή βιοποικιλότητα, φυσικό τοπίο. 	
2.6	Συνεισφορά στην τοπική ανάπτυξη/ τοπική παραγωγή	<ul style="list-style-type: none"> • Συνεργασία με την τοπική κοινότητα για παροχή υπηρεσιών (χρήση τοπικών προϊόντων, τεχνιτών , οδηγών, κλπ) 	
2.7	Κοινωνική και πολιτιστική ευθύνη	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη τοπικών υπηρεσιών με σεβασμό στις τοπικές πολιτιστικές και κοινωνικές παραδόσεις 	
2.8	Διαβουλεύσεις με τους τοπικούς παράγοντες		

2.9	Περιβαλλοντική Ευθύνη	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμόζονται μέτρα περιβαλλοντικής προστασίας, π.χ. διαχωρισμός αποβλήτων, μέτρα εξοικονόμησης νερού, λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας, εναλλακτικές πηγές ενέργειας, εγκεκριμένα οικολογικά υλικά για καθαρισμό και συντήρηση, οικιακές συσκευές εξοικονόμησης ενέργειας, πακετάρισμα εδωδιμων και άλλων ειδών). • Πληροφορίες για φιλική προς το περιβάλλον συμπεριφορά είναι διαθέσιμες στους πελάτες (π.χ. πράσινοι κώδικες συμπεριφοράς). 	<i>Βουλγαρία: πακέτα μίας χρήσης</i>
-----	-----------------------	---	--------------------------------------

3 Κατηγορία Προσφερόμενες Υπηρεσίες στο κατάλυμα και στη γύρω περιοχή (<15 km)

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
3.1	Υπηρεσία Καθαριότητας	<ul style="list-style-type: none"> • Διαθέσιμη (δεν είναι απαραίτητο ο καθαρισμός να γίνεται από τον ιδιοκτήτη) 	

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
3.2	Προσφερόμενα Γεύματα στο Κατάλυμα	<ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσία εστίασης δεν απαιτείται, αλλά συνιστάται για δωμάτια/ B&B. Τα προϊόντα εστίασης προέρχονται είτε από το αγρόκτημα είτε είναι σπιτικά ή αγορασμένα από τοπικούς προμηθευτές (από τα γύρω αγροκτήματα). Χρησιμοποιούνται ντόπιες/ τοπικές/εθνικές συνταγές. Προσφέρονται βιολογικά προϊόντα (πιστοποιημένα προϊόντα). Γεύματα για χορτοφάγους υπάρχουν πάντα στο μενού. Υπάρχει διαθέσιμο παιδικό μενού. 	
3.3	Τοπική γαστρονομία / Εστίαση	<ul style="list-style-type: none"> Αν δεν προσφέρονται γεύματα στο κατάλυμα, υπάρχουν παροχές εστίασης (παμπς, εστιατόρια, κλπ.) με τοπική κουζίνα στην περιοχή. 	
3.4	Προσφορά ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο <u>κατάλυμα</u>	<ul style="list-style-type: none"> Δεν είναι απαραίτητο. Ενθαρρύνονται οι δραστηριότητες που είναι φιλικές προς το περιβάλλον. 	
3.5	Προσφορά ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στη γύρω περιοχή	<ul style="list-style-type: none"> Μία σειρά από φιλικές προς το περιβάλλον δραστηριότητες στη γύρω περιοχή, π.χ. πεζοπορία στη φύση, διαδρομές με ποδήλατο, βαρκάδα, εκδρομές στην γύρω περιοχή, κλπ. 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Κακή τουριστική υποδομή και σήμανση διαδρομών/μνημείων <p><u>Ισπανία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Λίγες εγκαταστάσεις για δραστηριότητες και ψυχαγωγία, λίγες παροχές για δραστηριότητες (ή κακή παρουσίαση/παροχή).

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
3.6	Πρόσβαση / σήμανση	<ul style="list-style-type: none"> • Επαρκής σήμανση από τον κεντρικό δρόμο μέχρι το κατάλυμα, εύκολα εντοπίζομενη και στο σκοτάδι. • Ευκρινής σήμανση του ονόματος του καταλύματος σε καλή τεχνική κατάσταση στο οίκημα. 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Μη επαρκής φωτισμός, ολισθηροί δρόμοι ▪ Κακή κατάσταση δρόμων και δύσκολη πρόσβαση στο κατάλυμα ▪ Έλλειψη σηματοδότησης για το κατάλυμα στην τοποθεσία (στις βασικές διασταυρώσεις) <p><u>Ελλάδα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Κακή κατάσταση των μονοπατιών, κακή κατάσταση της γύρω περιοχής, και της σήμανσης στους δρόμους, απορρίμματα. • Στις περισσότερες αμιγώς αγροτικές περιοχές, η σήμανση είναι μόνο στην Ελληνική.
3.7	Παροχή εξοπλισμού για πρωινό	<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσίες πρωινού (ξενώνες / B&B) ή παρεχόμενες εγκαταστάσεις για μαγειρική (αυτοεξυπηρετούμενα). 	<p><u>Ελλάδα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Κάποια παράπονα για τον εξοπλισμό της κουζίνας (ή της μικρής κουζίνας) <p><u>Ισπανία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Εγκαταστάσεις για μαγειρική

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
3.8	Παρεχόμενες Τουριστικές Πληροφορίες	<ul style="list-style-type: none"> • Παρέχονται πληροφορίες για την περιοχή, τις εγκαταστάσεις, και τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους τουρίστες (φυλλάδια, χάρτες). • Οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι ισχύουσες και σωστές (τιμοκατάλογοι, δρομολόγια μέσω μεταφοράς, κλπ.). • Οι πληροφορίες παρέχονται στις γλώσσες των κυρίων αγορών που απευθύνεται το κατάλυμα. 	<p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Ελλιπείς πληροφορίες ή δυνατότητες για τουριστικές υπηρεσίες, όπως ξεναγούς, κέντρο πληροφοριών, ενοικίαση εξοπλισμού.</i> ▪ <i>Έλλειψη χαρτών της περιοχής και πληροφοριακού υλικού</i> <p><u>Ελλάδα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Μερικά καταλύματα παρέχουν πληθώρα πληροφοριών για την περιοχή, αλλά σε άλλα οι επισκέπτες πρέπει να τις βρουν μόνοι τους.</i> ▪ <i>Μερικά καταλύματα είναι καλά οργανωμένα και οι επισκέπτες μπορούν να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες. Σε άλλα οι επισκέπτες πρέπει να τις βρουν μόνοι τους.</i> <p><u>Ισπανία:</u></p> <p><i>Ελάχιστες εγκαταστάσεις για δραστηριότητες και ψυχαγωγία, ελάχιστοι παροχείς δραστηριοτήτων (ή κακής ποιότητας παρουσιάσεις/παροχές).</i></p>
3.9	Παρεχόμενες πληροφορίες/ οδηγίες για το κατάλυμα	<ul style="list-style-type: none"> • Οδηγίες για τον κανονισμό του καταλύματος (π.χ. πολιτική για το κάπνισμα, διαχωρισμός απορριμμάτων, εξοικονόμηση ενέργειας και νερού, κλπ.) • Οδηγίες για την χρήση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων (π.χ. κανονισμός για ασφάλεια στη σάουνα). 	<p><u>Ελλάδα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Μη επαρκής πληροφόρηση στα καταλύματα για τη διαθεσιμότητα γευμάτων ή αν το πρωινό συμπεριλαμβάνεται στην τιμή.</i>

4^η Κατηγορία Προσωπική φροντίδα, απομόνωση, και περιβάλλον

Αρ.	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
4.1	Επαγγελματική Κατάρτιση	<ul style="list-style-type: none"> Οι παροχείς πρέπει να παρουσιάσουν πιστοποιητικά σεμιναρίων κατάρτισης που παρακολούθησαν τα τελευταία 3 χρόνια (π.χ. φροντίδα πελατών, αγροτουριστικό μάρκετινγκ, μαθήματα ξένων γλωσσών). Οι υπάλληλοι υπηρεσιών πρέπει να είναι καταρτισμένοι στην άμεση επικοινωνία και στις υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου. 	<u>Βουλγαρία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Γλωσσικές παρανοήσεις
4.2	Προσωπική υποδοχή του πελάτη	<ul style="list-style-type: none"> Υποδοχή των πελατών κατά την άφιξη, ενημέρωση για τις εγκαταστάσεις και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. 	<u>Βουλγαρία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Σπάνια, κακή συμπεριφορά και από τους τουρίστες και από τους ντόπιους κατοίκους. Είναι πιθανές οι συγκρούσεις με άλλους πελάτες.
4.3	Προσωπική πληροφόρηση και ενημέρωση για την περιοχή	<ul style="list-style-type: none"> Οι ιδιοκτήτες/υπάλληλοι έχουν καλή γνώση της περιοχής – για τα μνημεία της γύρω περιοχής, για τις παραδόσεις, την ιστορία, τους θρύλους, κλπ. 	
4.4	Διαθέσιμη προσωπική φροντίδα κατά τη διαμονή αν ζητηθεί	<ul style="list-style-type: none"> Οι πελάτες γνωρίζουν πως και που να βρουν τους ιδιοκτήτες αν χρειαστεί. Οι ιδιοκτήτες μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. 	<u>Ισπανία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Έλλειψη προσωπικής φροντίδας Κακή επικοινωνία μεταξύ των ιδιοκτητών/υπαλλήλων και των πελατών
4.5	Χρήση ξένων γλωσσών	<ul style="list-style-type: none"> Οι οικοδεσπότες/ οι υπάλληλοι ομιλούν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα 	<u>Βουλγαρία:</u> <ul style="list-style-type: none"> Μη καλή κατανόηση των αναγκών των πελατών και των απαιτήσεών τους
4.6	Προσωπική πληροφόρηση για το κατάλυμα και τη γύρω περιοχή / Βιβλίο επισκεπτών	<ul style="list-style-type: none"> Υπάρχει φωτογραφικό άλμπουμ, και περιγραφή της ιστορίας της περιοχής σε κοινόχρηστους χώρους για τους πελάτες. Υπάρχει βιβλίο επισκεπτών και οι πελάτες μπορούν εύκολα να το εντοπίσουν. 	

4.7	Απομόνωση των χώρων που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες.	<ul style="list-style-type: none"> • Τα δωμάτια των πελατών δεν χρησιμοποιούνται από την οικογένεια των ιδιοκτητών • Δεν υπάρχουν προσωπικά αντικείμενα των ιδιοκτητών στα δωμάτια των πελατών • Οπτική απομόνωση (π.χ. κουρτίνες, στόρια, παντζούρια) • Επαρκή ηχομόνωση. • Τα υπνοδωμάτια των πελατών μπορούν να κλειδωθούν από μέσα και από έξω και η κλειδαριά λειτουργεί κανονικά. • Οι πελάτες παίρνουν ένα κλειδί του υπνοδωματίου τους κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. 	<i>Βουλγαρία: δεν υπήρχαν νούμερα και κλειδιά για κάθε δωμάτιο</i>
-----	--	--	--

5^η Κατηγορία Ασφάλεια

Αρ..	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
5.1	Ασφάλεια Αστικής Ευθύνης	<ul style="list-style-type: none"> • Ο παροχέας δύναται να παρουσιάσει μία έγκυρη ασφάλεια αστικής ευθύνης. 	

Αρ..	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
5.2	Προστασία από φωτιά και ατυχήματα	<ul style="list-style-type: none"> Ο παροχέας δύναται να παρουσιάσει έγγραφο εκδομένο από την πυροσβεστική που επιβεβαιώνει οι προδιαγραφές του κτιρίου τηρούν τις επίσημες κανονισμούς για ασφάλεια σε περίπτωση πυρκαγιάς Πληροφορίες σε έντυπη μορφή για τις ενέργειες σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. (π.χ. πυρκαγιά, ατυχήματα, κλπ.) Πληροφορίες σε έντυπη μορφή για έκκληση σε βοήθεια σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης – που είναι οι ιδιοκτήτες, οι τηλεφωνικοί αριθμοί για πρώτες βοήθειες, για την πυροσβεστική, για την αστυνομία, κλπ. Ο παροχέας έχει ένα κουτί πρώτων βοηθειών με κατάλληλο περιεχόμενο για την παροχή πρώτων βοηθειών. 	<i>Βουλγαρία: Ένα πρόβλημα μπορεί να είναι η έλλειψη εύκολα προσβάσιμου πακέτου πρώτης ανάγκης</i>
5.3	Τήρηση των Τουριστικών Νομοθετημένων Προϋποθέσεων και Εγγραφής όπου απαιτείται	<ul style="list-style-type: none"> Το αγροτουριστικό κατάλυμα είναι δηλωμένο στις κρατικές αρχές όπως ορίζεται από την εθνική νομοθεσία 	<i>Βουλγαρία: παράλειψη πληρωμής τουριστικού τέλους στο δήμο</i>
5.4	Έλεγχος επαρκούς τεχνικής κατάστασης του εξοπλισμού, κλπ..	<ul style="list-style-type: none"> Όλος ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις που είναι προσβάσιμα από τους πελάτες τόσο στο κατάλυμα όσο και στους εξωτερικούς χώρους, λειτουργούν και είναι ασφαλή προς τη χρήση. 	<i>Βουλγαρία: μη ασφαλής χώρος για παρκινγκ ή έλλειψη χώρου παρκαρίσματος</i>
5.5	Υγεία (υγιεινή – διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας, κλπ)	<ul style="list-style-type: none"> Ο παροχέας δύναται να παρουσιάσει ένα έγγραφο από τις υγειονομικές υπηρεσίες που επιβεβαιώνει την συμμόρφωση του καταλύματος με τις επίσημες προϋποθέσεις του υγειονομικού. 	

Αρ..	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
5.6	Διασφάλιση ορθής πληροφόρησης πριν από την κράτηση	<ul style="list-style-type: none"> Υπάρχει διασφάλιση διαμέσου τρίτου φορέα (σύλλογος, οργανισμός πιστοποίησης, κλπ.) Ανανεωμένη και σωστή πληροφόρηση σε έντυπο υλικό και σε ιστοσελίδες (είδος καταλύματος, υπηρεσίες, τιμές, πολιτική καπνίσματος στο κατάλυμα, κατοικίδια, ευκρινής γραπτή περιγραφή πρόσβασης στο κατάλυμα με αυτοκίνητο/μέσα μαζικής μεταφοράς, οι προϋποθέσεις και όροι κρατήσεων εξηγούνται με σαφήνεια). 	<p><u>Αυστρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> “Η εμπειρία στο αγρόκτημα ” είναι το πιο σημαντικό μέρος. Οι πελάτες (οικογένειες με παιδιά)συχνά έχουν μια εξιδανικευμένη εικόνα ενός αγροκτήματος βασισμένο σε παιδικά βιβλία. Συνήθως, η πραγματικότητα δεν ανταποκρίνεται σε αυτήν την εικόνα. Ο οργανισμός θεωρεί υποχρέωσή του να διαμορφώνει μια ρεαλιστική – όμως πάντα ελκυστική – εικόνα για τον πελάτη και να εκπαιδεύει τους αγρότες να επικοινωνούν αυτήν την εμπειρία σε αγρόκτημα. <p><u>Βουλγαρία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Οι τοπικές δημοτικές επιτροπές φέρονται συνήθως αντιστασιακά και παραβλέπουν προβλήματα κατά την επιθεώρηση. Παραπλανητική παρουσίαση των καταλυμάτων στο διαδίκτυο. <p><u>Ελλάδα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Καθυστέρηση αποστολής απαντήσεων σε ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Απαρχαιωμένες πληροφορίες ή παραπλανητική περιγραφή του καταλύματος (περιγραφή δωματίων και εγκαταστάσεων, αποστάσεων, παρεχόμενων υπηρεσιών). <p><u>Ισπανία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ασαφείς πληροφορίες, τιμές, κρατήσεων, ακυρώσεων. <p><u>Σλοβενία:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Κάποιοι πελάτες παραπονέθηκαν ότι δεν ήταν επαρκής η κατηγορία του αγροτικού καταλύματος – ήταν υψηλότερη απ’ ότι στην πραγματικότητα καθώς οι πελάτες είχαν επισκεφθεί άλλο κατάλυμα της ίδιας κατηγορίας όπου οι παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν υψηλότερης ποιότητας

Αρ..	Κανόνας	Περιγραφή	Αναφερθέντα Προβλήματα
5.7	Προστασία καταναλωτή (παράπονα, συγκεκριμένη διαδικασία, ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Τηρούνται οι νομοθετικές προϋποθέσεις • Έγγραφο Σχολίων Πελατών 	
5.8	Έγγραφα κράτησης (επιβεβαίωση, συνήθειες προϋποθέσεις, απόδειξη, κλπ.)	<ul style="list-style-type: none"> • Οι όροι & προϋποθέσεις κρατήσεων πρέπει να υπάρχουν και είναι διαθέσιμοι. • Γραπτή επιβεβαίωση κράτησης, προϋποθέσεων και προδιαγραφών των παρεχόμενων υπηρεσιών. • Ο παροχέας διατηρεί βιβλίο κρατήσεων για την αποφυγή διπλοκρατήσεων, παρεξηγήσεων και παραπόνων. • Οι παροχείς δύνανται να εκδώσουν ένα έγκυρο έγγραφο πληρωμής (απόδειξη) μετά από αίτημα του πελάτη. 	<i>Βουλγαρία: υπάρχουν παραδείγματα υπερκρατήσεων και άρνηση παροχής υπηρεσιών, αλλά συνήθως παρέχονται δωμάτια σε γειτονικά σπίτια.</i>
5.9	Τιμοκατάλογος σε εμφανές σημείο	<ul style="list-style-type: none"> • Ανανεωμένος τιμοκατάλογος για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες υπάρχει σε εμφανές σημείο στο κατάλυμα. 	