



Manual de Inspección para Alojamientos de Turismo Rural: criterios de calidad mínimos en Europa

* ESTANDARES MÍNIMOS INTERNACIONALES *

Bloque 1 Equipamiento

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
1.1	Tipología local del edificio	<ul style="list-style-type: none">• Construcción que respete el estilo tradicional de la región, integrada en el ambiente de alrededor – equiparada con la arquitectura tradicional local y con el uso apropiado de materiales y decoración.	<i>España: interpretación del término “estilo tradicional”.</i>
1.2	Tipología local de la decoración	<ul style="list-style-type: none">• Decoración de estilo tradicional, típica de la región/país.• Decoración realizada con materias primas naturales (madera, metal, lana, etc.) y adecuada al entorno rural.• Decoración que refuerce la imagen global del establecimiento y que conjunte en estilo, material y color con el mobiliario.• Decoración funcional y que no represente un peligro para la salud ni la seguridad.	<i>Bulgaria: Demasiado plástico – plantas artificiales, cubos de basura y otros equipamientos de baja calidad.</i>
1.3	Estado de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">• Edificios bien conservados con especial atención a la pintura y detalles como marcos de ventanas, puertas, etc. La pintura no debe desconcharse, saltar o rajarse. Los edificios deben estar limpios, incluidas ventanas.• Todas las partes del edificio funcionan bien, p.ej.: puertas y ventanas se abren y cierran sin esfuerzo extraordinario, las escaleras tienen pasamanos, cualquier pequeño desperfecto está arreglado.	<i>Bulgaria: Cosas rotas (incluso por los turistas).</i> <i>Grecia: Patio o jardín en construcción mientras hay clientes alojados.</i>
1.4	Equipamientos de carácter tradicional/auténtico		

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
1.5	Estado general de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Las habitaciones están limpias – no hay polvo sobre los muebles ni en los accesorios (especialmente en superficies por encima de la vista ni debajo de los muebles); las superficies están pulidas y sin manchas. Las ventanas están limpias. Las habitaciones están ordenadas – sin basura. No hay pertenencias personales de los dueños en las habitaciones a alquilar. Las habitaciones están bien ventiladas y frescas, sin malos olores, p.e., de tabaco, cocina, etc. 	<i>Bulgaria: Faltan zonas para fumar y ceniceros.</i>
1.6	Tamaño de habitaciones individuales	<ul style="list-style-type: none"> 10 m2 (habitaciones / AD) 8 m2 (self-service) La disposición de los muebles permite moverse libremente por la habitación. 	<i>Grecia: Algunas quejas respecto al tamaño de la habitación.</i> <i>Eslovenia: Habitaciones pequeñas.</i> <i>España: el tamaño de las habitaciones tiende a ser más pequeño en el sur.</i>
1.7	Tamaño de habitaciones dobles	<ul style="list-style-type: none"> 15 m2 (habitaciones / AD) 12 m2 (self-service) La disposición de los muebles permite moverse libremente por la habitación. 	<i>Grecia: Algunas quejas respecto al tamaño de la habitación.</i> <i>Eslovenia: Habitaciones pequeñas.</i>
1.8	por cada cama adicional	<ul style="list-style-type: none"> +3 m2 La disposición de los muebles permite moverse libremente por la habitación. 	
1.9	Equipamiento de dormitorios	<ul style="list-style-type: none"> Hay una mesita de noche o estantería para cada persona. En cada habitación hay una silla por persona. El armario contará con espacio, estanterías y perchas adecuadas a la capacidad del dormitorio. 	<i>Bulgaria: Faltan lámparas de mesilla de noche.</i>

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
1.10	Tamaño de las camas ¹	<ul style="list-style-type: none"> Individual 90 / 190 Doble 150 / 190 	
1.11	Calidad de las camas	<ul style="list-style-type: none"> No deben crujiar, mecerse o inclinarse. La base, pie y cabecera de la cama deben ser estables y fuertes. Colchón de muelles – limpio, sin manchas ni olores, en buen estado. No debe hundirse, romperse, comprimirse ni tener bultos. El colchón debería ser cómodo para dormir. 	<i>España: la comodidad de los muebles y camas, el tamaño de las camas y colchones.</i>
1.12	Tamaño de zonas comunes	<ul style="list-style-type: none"> Tamaño de la planta adecuado al número de clientes, al tamaño y estilo del alojamiento, y al número de habitaciones y posición. Espacio suficiente alrededor de los muebles para moverse con comodidad. 	
1.13	Iluminación / Ventanas en las habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Al menos debe tener una ventana que se pueda abrir y con cristales transparentes, para una iluminación y ventilación natural. El tamaño de la ventana debe ser de al menos 1/10 del espacio de la planta para asegurar una iluminación adecuada. Los niveles de iluminación de todas las habitaciones deben adecuarse para mayor comodidad y seguridad del cliente. 	

¹ 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.



Lifelong Learning Programme

Manual de Inspección para Alojamientos de Turismo Rural: criterios de calidad mínimos en Europa,

* ESTANDARES MÍNIMOS INTERNACIONALES *

The action has received EC funding

Contacts: Eurogites: general.secretary@eurogites.org; www.eurogites.org;

RAAR - Andalusian Network of Rural Accommodation, www.raar.es

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
1.14	Cuarto de baño – Equipamiento mínimo	<ul style="list-style-type: none"> • Ducha, inodoro, lavabo, espacio para guardar cosas, espejo. Se recomienda tener el inodoro por separado. • El tamaño de la dependencia baño/ducha debe ser de al menos 3 m². La disposición de la habitación permite un fácil acceso y el uso de todas las instalaciones. • Debe haber una cabina de ducha (que cierre y abra bien) o una ducha fija con cortina de baño. • El tamaño de la ducha debe ser de al menos 80 x 80 cm. • Inodoro: debe tener tapa y estar limpio, especialmente la parte interior. No debe estar manchado. • Lavabo: si el aseo está separado de la ducha/baño se recomienda proporcionar un lavamanos con agua corriente, jabón y toalla de mano. • Espacio para guardar cosas: estanterías adecuadas y limpias para artículos de aseo. Las estanterías deben estar fijadas a una altura, tanto en baños con ducha como en duchas solas. El toallero debe ser suficiente para la toalla de lavabo y la de ducha o baño. • El espejo encima del lavabo debe estar equipado con luces, y que el espejo y el lavabo permitan un fácil afeitado. • Las puertas deben cerrarse con una llave o cerrojo. • No debe haber pertenencias del propietario en las instalaciones que son de uso exclusivo de los clientes. • Ningún resto de suciedad o grasa sobre las paredes, azulejos, lavabos, baños/duchas y retretes. Ningún olor desagradable. • Cubo de desperdicios en el baño y el aseo (si están separados), cubierto con tapa que funcione, cubierto con una bolsa sanitaria y dejando algunas de repuesto. • Felpudo limpio y lavable. • El cepillo del inodoro y sus accesorios deben estar limpios y en perfecto estado. 	<p><i>Eslovenia:</i> <i>Los cuartos de baño son demasiado pequeños.</i> <i>No hay suficientes estanterías en el baño.</i></p>

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
1.15	1 Baño por cada X clientes	<ul style="list-style-type: none"> 1 cuarto de baño por cada 2 dormitorios / 4 clientes; se recomienda que esté en la habitación para AD. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Para los propietarios el baño es la parte más difícil de acoplar en el alojamiento, por lo que es normal encontrar dos o tres habitaciones que comparten un baño o inodoro. Carencia de carteles en la mayoría de puertas de los inodoros. <p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La cantidad y el tamaño de los baños (son pequeños).
1.16	Agua corriente	<ul style="list-style-type: none"> Presión suficiente, sin cortes. Funcionan bien los desagües - el agua no se queda estancada en el baño/ducha/lavabo. 	
1.17	Agua caliente	<ul style="list-style-type: none"> Presión suficiente, sin cortes. Los clientes disponen de agua caliente todo el tiempo – especialmente por la mañana y por la noche. 	<p><u>Bulgaria:</u> Cuando se han hecho comprobaciones, el agua no siempre estaba caliente.</p> <p><u>España:</u> radiadores eléctricos – la capacidad no es suficiente para el número de plazas.</p>
1.18	Calefacción	<ul style="list-style-type: none"> Calefacción central, radiadores eléctricos o calefacción radiante. La temperatura se controla con un termostato y el termostato funciona. 	<p><u>Bulgaria:</u> Carencia de calefacción y refrigeración eficiente.</p> <p><u>España:</u> Calefacción, mal aislamiento térmico.</p>
1.19	Climatización	<ul style="list-style-type: none"> Si hay aire acondicionado, debe encontrarse en perfecto estado. Ventilación natural suficiente. 	<p><u>España:</u> Aire acondicionado.</p>

Bloque 2 Entorno

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
2.1	Carácter rural del entorno del alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Situado en el campo, en un pueblo, o en una pequeña ciudad (<5000 habitantes en el pueblo/ciudad, o en barrios muy típicos/tradicionales). Características evidentes de cultivos tradicionales, agricultura, o altos valores naturales (Parque Natural o similar. "Cultivos tradicionales" excluye los cultivos tradicionales predominantes). El turismo no es la actividad dominante o recurso principal de ingresos en el área más cercana (la relación "camas turísticas / habitantes " no debería exceder 1 / 1). 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mal mantenimiento, suciedad. <p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Áreas de recreo exteriores (no están preparadas para niños, mayores o personas con discapacidad); A veces, el estado de conservación de los alrededores (vistas poco atractivas, ruinas) <p><u>Eslovenia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Equipamiento insuficiente y demasiado antiguo – los parques de juego infantiles han desaparecido.
2.2	Emisiones o molestias (olores, ruido, vista desagradable...)	<ul style="list-style-type: none"> Entorno bien conservado, sitio tranquilo y pacífico, sin ruidos ni polución (son admisibles los olores y sonidos producidos por el entorno agrícola tradicional). 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tráfico cercano. Construcción de edificios en las inmediaciones.
2.3	Recursos 1: naturaleza, paisaje, vistas...	<ul style="list-style-type: none"> Sitio y ambiente: entorno atractivo, con vistas, comarca paisajística, etc. 	
2.4	Recursos 2: etnográfico, cultura, tradición, arquitectura...	<ul style="list-style-type: none"> Conexión con la comunidad local y la cultura tradicional. Mínima integración de la actividad en la comunidad circundante; si los clientes quieren, tienen la posibilidad de entrar en contacto con la realidad local. Productos locales y gastronomía disponible en los alrededores. Acontecimientos culturales e información (folklore, artesanía, tradiciones, patrimonio cultural en los alrededores). 	
2.5	Conservación medioambiental del entorno	Buen estado de conservación medioambiental - ninguna contaminación apreciable en suelo, agua y aire, alta diversidad biológica, paisajes naturales.	

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
2.6	Integración y aportación al desarrollo y producción local	<ul style="list-style-type: none"> Cooperación con la comunidad local para la provisión de servicios (usar alimentos locales, servicio de artesanía, guías locales, etc.). 	
2.7	Responsabilidad social y cultural	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de los servicios turísticos respetando las tradiciones locales culturales y sociales. 	
2.8	Participación de comunidad local en decisiones de índole turística		
2.9	Responsabilidad y medidas de sostenibilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en práctica de medidas de protección medioambiental (p.ej., clasificación de basura, ahorro de agua, bombillas de bajo consumo, recursos de energía alternativa, materiales ecológicamente aprobados para la limpieza y el mantenimiento, electrodomésticos más eficientes energéticamente, reducción de embalajes de alimento y otros suministros). Información disponible para los clientes respecto a comportamiento medioambiental responsable (p.ej., códigos de comportamiento ecológicos). 	<i>Bulgaria: embalajes de uso individual.</i>

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

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
3.1	Servicio de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que esté disponible (no es necesario que sea realizado por el propietario). 	
3.2	Alojamiento ofrece comidas	<ul style="list-style-type: none"> No es obligado el servicio de comidas, pero está recomendado para habitaciones en régimen de AD. Productos alimenticios criados y elaborados de modo casero o comprados a proveedores locales (agricultores vecinos). Usar recetas locales/regionales/nacionales. Ofrecer alimentos orgánicos (productos alimenticios certificados). Platos vegetarianos siempre disponibles en el menú. Disponer de un menú especial para niños. 	<i>España:</i> complicaciones legales para aplicar la normativa de los restaurantes
3.3	Gastronomía local (en bares, restaurantes, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Si el lugar no ofrece comidas, debe haber lugares para ello en las inmediaciones que ofrezcan gastronomía local (bares, restaurantes...). 	
3.4	Ofertas de ocio en el mismo alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> No es necesario, aunque estaría bien fomentar actividades de ocio en el alojamiento. 	
3.5	<i>Idem</i> en los alrededores	<ul style="list-style-type: none"> Opción de instalaciones para actividades divertidas en los alrededores, p.ej., excursiones en la naturaleza, rutas para bicicletas, rutas de canoas, excursiones locales, etc. Otros atractivos o “cosas que hacer” en la zona (museos, castillos, eventos, artesanías, parques naturales, ...) 	<p><i>Bulgaria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Mala infraestructura turística y señalizaciones de vías y puntos de referencia</i> <p><i>España:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Pocas instalaciones y actividades recreativas, pocos proveedores de actividades (o muy mal presentadas/ofrecidas).</i>

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
3.6	Vías de acceso /señalización	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización suficiente desde la carretera principal hasta la casa, que se vea en la oscuridad. • Placa puesta en la casa, en buenas condiciones técnicas y donde se lea claramente el nombre del alojamiento. • Proporcionar coordenadas de GPS. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luz insuficiente, senderos poco fiables. ▪ Carreteras en malas condiciones y acceso difícil. ▪ Carencia de señalización en los cruces para llegar al lugar del alojamiento. <p><u>Grecia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Malas condiciones de los caminos, mal estado de las zonas alrededor, la señalización y las basuras. • En la mayoría de las zonas rurales, los carteles de carretera están sólo en griego. <p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * la señalización en las vías públicas roza los límites legales.
3.7	Desayuno	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar servicio de desayuno (AD) o instalaciones para cocinar (self-catering). 	<p><u>Grecia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas quejas respecto al equipamiento de las cocinas. <p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener instalaciones para cocinar uno mismo o servir desayunos implica complicaciones legales (se consideran un servicio turístico y, por lo tanto, una actividad comercial).

No.	Standard	Detalles propuestos para Evaluación	Problemas relacionados
3.8	Facilita Información Turística (en carpeta informativa, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información turística del área, instalaciones y servicios en las inmediaciones (folletos, carpetas, mapas). • Información actualizada y veraz (listas de precios, horarios, etc.). • Proporcionar información en los idiomas de los clientes que nos visitan. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información insuficiente o pocas posibilidades para los clientes respecto a guías turísticos, oficina de información turística, alquiler de equipos. ▪ Carencia de mapas, casi no existe material informativo. <p><u>Grecia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Algunos propietarios ofrecen muchísima información local y en otros lugares los clientes tienen que hacer ellos mismos la investigación. ▪ En algunos lugares están bien organizados y los clientes pueden participar. En otros, los clientes tiene que descubrirlo por ellos mismos. <p><u>España:</u> Pocas instalaciones y actividades de ocio, pocos proveedores de actividades (o mal documentadas/ofrecidas).</p>
3.9	Información e Instrucciones sobre el mismo alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones sobre regulaciones internas (p.ej. política respecto al tabaco, clasificación de basuras, ahorro de energía y agua, etc.). • Instrucciones para el uso de equipos e instalaciones (p.ej., reglas de seguridad de la sauna). 	<p><u>Grecia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información insuficiente en las casas respecto a la disponibilidad de comidas o si el desayuno está incluido en el precio.

Bloque 4 Atención y Cualificación Personal

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
4.1	Cualificación Profesional	<ul style="list-style-type: none"> Los propietarios pueden presentar certificados de cursos de capacitación a los que hayan asistido en los 3 últimos años (p.ej. Atención al Cliente, Marketing en el Turismo Rural, Cursos de idiomas). Personal de servicio experto en comunicación directa y telefónica. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Malentendidos por el idioma. <p><u>España:</u> hay pocas ofertas formativas que se adecuen al turismo rural; poco interés de los propietarios por participar.</p>
4.2	Dar una Bienvenida personal al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Dar la bienvenida a los clientes a su llegada, dar una explicación sobre las instalaciones y servicios disponibles. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mala actitud de vez en cuando, con personas locales y turistas. Es posible que se produzcan conflictos con otros clientes.
4.3	Información personal sobre el lugar y las ofertas disponibles	<ul style="list-style-type: none"> Los propietarios y el personal de servicio debe tener un buen conocimiento local – lugares atractivos en los alrededores, tradiciones, historia, leyendas, etc. 	
4.4	Atención personal disponible durante la estancia si el cliente lo requiere	<ul style="list-style-type: none"> Los clientes reciben información de cómo y dónde encontrar a los propietarios si los necesitan. Los dueños están listos para asistir en cualquier momento al cliente cuando éste le necesite. 	<p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de atención personal (especialmente en el self-catering) Mala comunicación entre los dueños/personal de servicio y los clientes.
4.5	Idiomas extranjeros	<ul style="list-style-type: none"> Los dueños y el personal de servicio hablan al menos una lengua extranjera. 	<p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No hay un buen entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.
4.6	Información personalizada sobre alojamiento y entorno (no sólo colección de folletos) / Libro de Visitantes	<ul style="list-style-type: none"> Álbum de fotos, descripción de la historia del lugar en zonas comunes, accesibles para los clientes. Libro de visitas en un lugar que los clientes puedan acceder fácilmente a él. 	

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
4.7	Privacidad (no compartido con el propietario) de zonas utilizadas por los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Los cuartos de los clientes no son usados por la familia del dueño. • No hay pertenencias personales de los dueños en las habitaciones de los clientes. • Privacidad visual (p.ej.: cortinas, persianas, postigos) • Aislamiento auditivo adecuado. • Las habitaciones de los clientes se pueden cerrar desde dentro y desde fuera; el cerrojo funciona. • Los clientes reciben una llave de s habitación mientras dura su estancia en el establecimiento. 	<i>Bulgaria: carencia de número y llave para cada habitación.</i>

Bloque 5 Seguridad

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
5.1	Seguro Responsabilidad Civil	<ul style="list-style-type: none"> • El proveedor puede presentar un seguro civil a terceros en vigor. 	
5.2	Medidas de protección contra incendio y accidentes	<ul style="list-style-type: none"> • El proveedor puede presentar un documento validado por las autoridades competentes que confirme que el edificio cumple las exigencias oficiales contra incendios. • Extintores disponibles. • Información impresa sobre cómo actuar en caso de emergencia (p.ej. fuego, accidentes, etc.) • Información impresa sobre como solicitar ayuda en caso de emergencia – dónde encontrar a los dueños, números de teléfono de urgencias, bomberos, policía, etc. • El proveedor tiene un botiquín completo para prestar primeras asistencias. • Información comprensible sobre servicios de salud a los que se pueda llegar en 15 minutos, disponible si se pide antes de reservar; en cualquier caso, disponible en el alojamiento durante la estancia. 	<p><i>Bulgaria: Un problema podría ser la carencia de un paquete de emergencia fácilmente disponible</i></p> <p><i>España: no existen instituciones independientes para control de peligro de incendios – definir otro término</i></p>

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
5.3	Cumple normativa turística aplicable	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento de turismo rural está registrado según la legislación nacional. Donde no sea obligatorio, el establecimiento debe ser miembro de una asociación, entidad o grupo de clasificación reconocido. 	<i>Bulgaria: Omisión del pago de la tasa turística a la municipalidad</i>
5.4	Control / Revisión del estado de equipamientos y de su funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Todas las instalaciones y equipo, que esté disponible para los clientes en el establecimiento y alrededores, debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento. 	<i>Bulgaria: Parkings inseguros o inexistentes</i>
5.5	Sanidad (higiene – Servicios de Salud – etc.)	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor puede presentar un documento validado por las autoridades competentes que confirme que el establecimiento cumple las exigencias oficiales respecto a salud e higiene. 	<i>Spain: no existe tal documentación, si las autoridades sanitarias interviniesen aplicarían los standards de hotels por equivalencia.</i>

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
5.6	Garantía sobre información correcta antes de la reserva	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de terceros implícita (asociación, entidad de certificación, etc.) Información actualizada y veraz, en materiales impresos y sitios web (tipo de alojamiento, servicios, precios, política interna respecto a fumar, mascotas, descripción clara sobre cómo llegar al establecimiento en coche/transporte público, condiciones de reserva bien explicadas,...) 	<p><u>Austria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>“Experimentando el campo” es el punto más crítico. Los clientes (familias con niños) a menudo tienen una imagen ideal basada en los libros de cuentos. Frecuentemente la realidad no tiene que ver con estas expectativas. La organización considera como una tarea hacer realidad las expectativas de los clientes y formar a los agricultores para comunicar la “experiencia campestre”</i> <p><u>Bulgaria:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Las comisiones municipales locales suelen ser poco profesionales y pasan por alto ciertas cuestiones cuando realizan la inspección.</i> <i>Presentación ilusionista de lugares en internet que no corresponde con la realidad.</i> <p><u>Grecia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Respuestas retrasadas a las consultas por email.</i> <i>Información anticuada o descripción errónea de lugar de vacaciones (descripción de instalaciones y habitaciones, distancias, servicios prestados).</i> <p><u>España:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Información, precios, reservas y cancelaciones confusas. Dificultad para asegurar el cumplimiento por parte de los propietarios, incluso si han firmado un documento.</i> <p><u>Eslovenia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Algunos clientes se quejan de que la categoría del alojamiento no es la adecuada – la consideran demasiado alta tras haber disfrutado de mejores servicios en otro alojamiento con la misma categoría.</i>
5.7	Protección al consumidor (reclamaciones, proceso transparente,...)	<ul style="list-style-type: none"> Cumple normativa legal Cuestionario de Satisfacción del cliente 	

No.	Standard	Detalles propuestos para evaluación	Problemas relacionados
5.8	Proceso de reserva (confirmación, Condiciones Generales, recibo, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de reserva deben existir y estar disponibles. Confirmación por escrito de la reserva, condiciones y especificaciones sobre el servicio contratado. El proveedor lleva un registro de las reservas para evitar ocupación por encima de la capacidad, malentendidos y quejas. El proveedor emitirá un documento de pago válido si el cliente se lo pide. 	<p><u>Bulgaria:</u> Hay algunos ejemplos de sobrecontratación y denegación de servicios, aunque normalmente lo arreglan con los alojamientos vecinos.</p> <p><u>España:</u> la contratación verbal es el ultimo modelo, confirmación escrita normalmente de modo informal a través del mail.</p>
5.9	Lista de Precios	<ul style="list-style-type: none"> Lista de precios actualizada con todos los servicios disponibles, expuesta en las áreas de uso de los clientes. 	<p><u>España:</u> los descuentos son frecuentes, la lista de precios expone solo los máximos valores (lista de precios oficial), el contrato real puede ser por menos dinero pero nunca por más.</p>