

NORMAS DE CALIDAD

NIVEL "Dos Aceitunas"

común para las modalidades - **H** - *Habitaciones*
 - **U** - *Unidades Completas*

Las exigencias según normas siguientes se entienden de cumplimiento obligatorio y **completo**. Se admiten excepciones en los casos marcados con (*), o cuando de manera irremediable lo impongan las tradiciones arquitectónicas, sociales, culturales, o las condiciones geográficas, siempre que en el conjunto quede garantizado el adecuado nivel de calidad

Las **normas europeas de referencia para el Nivel 2** son:

Francia	2 espigas
Reino Unido	2 diamonds / 2 keys
Austria	2 flores
Irlanda	exigencias Irish Homes
Italia	exigencias mínimas

(1) - EN GENERAL

- 1.1 El aspecto exterior no debe desentonar el entorno arquitectónico y paisajístico. No se admiten edificios que carecen de carácter rural (duplex, chalets modernos, ...). En el interior, cuidado de un ambiente agradable, preferentemente con materiales y elementos tradicionales
- 1.2 Sin molestias continuas. En especial, se excluye alojamientos que estén situados a menos de 150 m en línea recta de una vía de tren, fábrica, carretera principal, autovía/autopista, basurero, escombrero, etc. incluso cuando no existe visibilidad directa. Las emisiones normales del medio rural no son eliminatorias, y se evalúan en cada caso.
- 1.3 Acceso rodado practicable para vehículos de turismo. Aparcamiento hasta 100 m del alojamiento
- 1.4 Aislamiento acústico e intimidad visual media
- 1.5 Espacio suficiente para moverse dentro del alojamiento, con accesos fáciles a las habitaciones, camas, muebles, etc.
- 1.6 La capacidad de equipamiento, en cualquier aspecto debe ser suficiente para el número máximo de ocupantes admitido.
- 1.7 Espacio amplio privado al aire libre (terrace, porche, patio, ensanche) que puede ser utilizado por los ocupantes, con número de sillas correspondiente. Intimidad visual no necesaria
- 1.8 Suministro de agua corriente potable; desagüe y saneamiento controlados. Se admite agua corriente no potable si adicionalmente se garantiza el suministro de agua potable para consumo humano. *Esta situación debe constar expresamente en la publicidad.*
- 1.9 Suelos y revestimientos de calidad; no se admite suelo de cemento, terrazo sin cubrir con alfombras, ni revestimiento sin encalar o pintar.
- 1.10 Todas las habitaciones (excepto cocina, baño, trastero) tienen que disponer de ventana exterior o tragaluz, siendo su superficie mínima el 10% de la superficie de la habitación que iluminan, con al menos su mitad abatible y un tercio a una altura inferior a 1,60 m. Habitaciones que no cumplen este requisito, no se tienen en cuenta como tales. Dispensa por razones arquitectónicas.
- 1.11 Medios de calefacción suficientes como para garantizar en cada momento del alquiler una temperatura ambiental de 21C en zonas de estar, y de 19C en dormitorios. No se admiten estufas portables de gas ni eléctricas; mínimo: placas de calor negro, radiadores de aceite, estufa butano, preferentemente, calefacción central.
- 1.12 Instalación eléctrica, como mínimo con placa solar. Si existe instalación de 125/220 V, debe cumplir las siguientes condiciones técnicas:
 - contador con diferencial y fusibles;
 - instalación totalmente empotrada;
 - toma de tierra al menos para conexiones de fuerza.

Se debe hacer constar expresamente en la publicidad si el suministro eléctrico es distinto a 220V

(*) La potencia de iluminación debe ser de 100W o equivalente en dormitorios individuales, y de 150W o equivalente en dormitorios dobles y zonas de estar.

No se admite bombillas desnudas.

- 1.13 Televisor disponible a petición
- 1.14 Teléfono asequible **U**: dentro de 2 km / **H**: en el mismo alojamiento. Dispensa en caso de cobertura por los tres sistemas de móviles GSM
- 1.15 Facilidades controladas para depósito de basuras y demás residuos.

(2) - DORMITORIOS

- 2.1 Superficie mínima de los dormitorios (*sin contar baños*):

individual	H: 8.0 m	U: 8.0 m
doble	H: 12.0 m	U: 11.0 m
por persona adicional:	H: + 4.0 m / U: + 3.0 m	
 - 2.2 Separados de zonas comunes (pasillos, etc.) por una puerta. El dormitorio cuenta a partir de esta puerta; varios dormitorios no independientes con un solo acceso común cuentan como uno solo. La puerta debe garantizar la intimidad acústica y visual; mínimo cristal opaco con cortina intransparente.
 - 2.3 Tamaño mínimo de camas:

individuales	190 x 90 cm
matrimonio	190 x 140 cm
supletoria	180 x 70 cm
 - 2.4 Colchones de calidad (muelles, latex, ...), limpios, bien ventilados; somier de láminas de madera. NO se admite tablas ni somier metálico blando. Protección impermeable para todos los colchones disponible.
 - 2.5 **En H:** Ropa de cama de calidad, proporción de fibra sintética menos del 50%
En U: ropa de cama disponible e incluida en el precio de alquiler. Mínimo dos juegos por cama, y juegos adicionales para los cambios semanales durante el mismo alquiler si la casa no dispone de lavadora.
 - 2.6 Número suficiente de mantas (mínimo dos por cama), incrementando su cantidad en la temporada fría según necesidad
 - 2.7 (*) Alfombra frente a la cama, tamaño mínimo 50x140
 - 2.8 Mesitas (mínimo una por cada dos camas) con lámpara de 60W o equivalente, asequible desde la cama
 - 2.9 Un armario (mueble o empotrado, con barra de colgar y cajones) por cada habitación, con capacidad suficiente por el número de ocupantes.
 - 2.10 Cortinas que evitan la visibilidad desde el exterior, sin necesidad de cerrar contraventanas etc.
- Adicionalmente para modalidad H:**
- 2.11 Capacidad máxima 3 personas por dormitorio. No se admite literas
 - 2.12 Una silla por persona; espejo
 - 2.13 Lavabo en cada dormitorio, con espejo y dos toallas (grande + pequeña) por cliente.

(3) - ÁREA DE ESTAR

- 3.1 Tamaño de área de estar:
mínima (2 personas) H: 12.0 m U: 10.0 m
+ cada persona adicional H: + U: +2.0 m
- La superficie puede ser la suma de varias habitaciones que cumplen función de Estar o Comedor. En caso de combinación Cocina-Comedor, superficie mínima 25 m.
- 3.2 Equipamiento acogedor y confortable
- 3.3 Equipo mínimo: mesa y silla suficientes para el número de ocupantes. Sofá o tresillo. Estantería, vitrina, o parecido para depositar objetos. En caso de chimenea abierta, disponer de equipo para su utilización.
- 3.4 **Solo H:**
- área de estar de uso exclusivo para clientes
- comedor (si existe) separado de cocina
- oferta obligatoria del desayuno (incl. en el precio salvo VTAR)

(4) - COCINA

(solamente se aplica para U)

- 4.1 Cocina eléctrica o de butano con al menos tres fuegos, limpia, en buenas condiciones y técnicamente al día; horno (de convección o microondas-grill).
- 4.2 Frigorífico obligatorio (eléctrico o con butano)
- 4.3 Fregadero y escurridor con agua corriente fría y caliente
- 4.4 Espacio apropiado para equipamientos (cubiertos, baterías) y almacenaje de comestibles
- 4.5 Ventilación directa, por ventana o extractor

(5) BAÑO Y ASEO

- 5.1 Al menos un baño por cada seis plazas, equipado con: bañera (tamaño mínimo 80 x 80 cm) con cortina o mampara, lavabo, espejo, porta toallas y jabonera. Zona de ducha/bañera con revestimiento anti-humedad (pintura, alicatado). Un segundo baño no necesita tener ni aseo ni bañera, pero sí ducha.
- 5.2 Al menos un aseo por cada seis plazas (que puede encontrarse dentro del baño, o en otro lugar dentro de la casa), con papel higiénico, papelera.
- Solo H:** mínimo de dos aseos, con independencia del número de plazas; uno de ellos separado del baño; al menos uno por planta. A partir nueve plazas, un aseo por cada seis adicionales.
- 5.3 Alfombra de baño lavable. Se recomienda además protector antideslizante para la bañera.
- 5.4 Instalación de agua caliente en todo el baño. Caudal continuo, considerando como tal una cantidad disponible a la vez de 40 litros por plaza.
- 5.5 Punto de luz para afeitarse al lado del lavabo (**en H:** puede estar al lado del lavabo en la habitación)
- 5.6 Ventilación adecuada directamente al exterior, preferentemente a través de ventana o extractor eléctrico.
- 5.7 Toallas a disposición gratuita, a razón de dos juegos por plaza y semana

Adicionalmente para modalidad H:

- 5.8 por lo menos la mitad de las habitaciones debe disponer de cuarto de baño completo propio.

(6) - OTRAS EXIGENCIAS

- 6.1 Limpieza y control entre cada alquiler
- 6.2 Se entregarán llaves para el acceso al inmueble y/o a la habitación, con todas las dependencias que entran en el conjunto abierto a los huéspedes

- 6.3 Si el propietario o la persona encargada no vive en el recinto ni cerca de mismo, debe existir información donde estará localizable
(* **Solo H:** el propietario o sus familiares deben atender y llevar el alojamiento **personalmente**)
- 6.4 Estructura del edificio en condiciones buenas, sanas, sin humedad excesiva. Mantener equipamientos interiores y exteriores en buenas condiciones
- 6.5 Seguro de Responsabilidad Civil, botiquín, extintor de fuego (5kg)
- 6.6 Pila de lavar, posibilidad para secar ropa (tendedor, etc.)
- 6.7 Lámpara de emergencia (linterna etc.) para el caso de corte de luz
- 6.8 Debe estar disponible en la casa un surtido para entretenimiento, con especial atención a los niños: juegos, libros, etc.
- 6.9 Carpeta informativa técnica y turística sobre el lugar, con amplios datos sobre atractivos, servicios, y actividades posibles en los alrededores
- 6.10 Consejos de Buenas Prácticas Medioambientales.
- 6.11 Se deben llevar a cabo, además, al menos el 25% de las siguientes medidas:
-- separación de residuos
-- compostación de residuos orgánicos
-- no se utiliza raciones individualmente empaquetadas en la alimentación
-- reducción de embalaje de uso y tirar / sin retorno
-- oferta de alimentos y productos de elaboración propia o local
-- materiales ecológicos de limpieza y mantenimiento
-- limitador de flujo de agua en duchas y lavabos
-- cisterna con tecla de ahorro
-- no se utiliza pastillas individuales de jabón etc.
-- utilización de papel ecológico y/o reciclado
-- electrodomésticos etc. con ahorro de energía;
-- instalaciones de aislamiento térmico
-- materiales naturales en equipamiento y mobiliarios
-- información para clientes sobre comportamiento respetuoso con el Medio-Ambiente
- 6.12 Control de calidad: participación en encuesta a clientes; a más de tres quejas serías justificadas, baja forzosa en la RAAR

(7) - GESTION

- 7.1 Compromiso de la dirección por cumplir los objetivos de calidad de servicio, manifestado a través de la firma del Protocolo de Adhesión al sistema.
- 7.2 Proceso definido para quejas y reclamaciones a través de la asociación, así como control de calidad mediante la Encuesta RAAR.
- 7.3 Asignación clara de tareas y responsabilidades (*solo en caso de tener personal contratado*)
- 7.4 La capacidad reglamentaria del alojamiento es factor importante para proporcionar el servicio correcto. Esta capacidad debe constar en toda contratación, dejando asimismo claro que en caso de ocupación por encima de esta capacidad no se podrá garantizar el nivel de servicio.
- 7.5 Medidas necesarias para garantizar el máximo nivel de seguridad y tener inspecciones continuas.
- 7.6 Confirmación de contrataciones por escrito, se entrega factura / recibo con desglose de servicios
- 7.7 Sistema documental básico que contenga y describa las actividades de implantación, supervisión y control de las medidas de control de calidad.
- 7.8 Sistema de evaluación de la calidad, en base a un sistema de indicadores y auditorías internas (autoevaluación).
- 7.9 Análisis de la situación de la gestión medioambiental del servicio, así como plan de mejoras al respecto.
- 7.10 Participación acreditada en actuaciones de formación estructurada y avaladas por la Administración Turística Andaluza para el sector de Turismo Rural.