



Manuel d'inspection pour les normes minimales de qualité des hébergements de tourisme rural en Europe

* NORMES MINIMALES INTERNATIONALES *

Chapitre 1 Équipement

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|---------------------------------------|---|--|
| 1.1 | Bâtiment typique du terroir | <ul style="list-style-type: none">Les bâtiments sont du style régional traditionnel, intégrés dans les alentours – correspondant aux traditions de l'architecture locale et utilisant les matériaux et décorations appropriés. | <i>Espagne: interprétation du terme "style régional"</i> |
| 1.2 | Décoration typique de la région | <ul style="list-style-type: none">Les décorations sont traditionnelles, typiques de la région ou du pays.Les matériaux naturels (bois, métaux, laine...) sont privilégiés pour les décorations rurales.Les décorations renforcent l'image générale de l'établissement et sont coordonnées avec le mobilier en style, choix des matériaux et couleur.Les décorations sont fonctionnelles, elles ne présentent pas de risque pour la santé ou la sécurité. | <i>Bulgarie: Trop de plastique – plantes artificielles, poubelles et autres équipements de faible qualité</i> |
| 1.3 | État du bâtiment (usure) | <ul style="list-style-type: none">Les bâtiments sont entretenus avec une attention particulière à la peinture et aux détails comme les encadrements de fenêtres et de portes... La peinture ne doit pas s'effriter. Les bâtiments sont propres y compris les fenêtres.Toutes les parties du bâtiment sont fonctionnelles. Les portes et les fenêtres s'ouvrent et se ferment sans effort, les escaliers sont équipés de rampes, tous les travaux d'entretien et de réparation sont terminés. | <i>Bulgarie: Éléments endommagés (également par les touristes)</i> <i>Grèce: Cour ou jardin en travaux pendant le séjour des touristes.</i> |
| 1.4 | Équipement traditionnel / authentique | <ul style="list-style-type: none">Mobiliers et appareils traditionnels / authentiques. Entre autres : clinches des portes, équipements sanitaires et robinetteries, encadrement des miroirs, lampes... | |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|------|---------------------------------|--|---|
| 1.5 | Propreté | <ul style="list-style-type: none"> • Les pièces sont propres – il n'y a pas de poussière sur le mobilier et les installations (spécialement sur les surfaces non visibles et sous le mobilier), les surfaces sont impeccables et sans tache. Les fenêtres sont propres. • Les pièces sont rangées – sans désordre. • Pas d'effets personnels des gestionnaires des hébergements dans les pièces réservées aux clients. • Les pièces sont bien aérées et sans mauvaises odeurs (p.ex. odeur de cigarettes et ou de cuisine) | <i>Bulgarie: manque d'espaces fumeur ou de cendriers</i> |
| 1.6 | Superficie des chambres simples | <ul style="list-style-type: none"> • 10 m2 (chambre d'hôtes / B&B) • 8 m2 (gîte) • L'agencement du mobilier permet de se déplacer librement sans être gêné. | <i>Grèce: Certaines plaintes à propos de la taille des chambres</i> <i>Slovénie: Petites pièces</i> <i>Espagne: La taille des pièces est plus petite dans le sud.</i> |
| 1.7 | " double / twin | <ul style="list-style-type: none"> • 15 m2 (chambre d'hôtes / B&B) • 12 m2 (gîte) • L'agencement du mobilier permet de se déplacer librement sans être gêné. | <i>Grèce: Certaines plaintes à propos de la taille des chambres</i> <i>Slovénie: Petites pièces</i> |
| 1.8 | + pour lit supplémentaire | <ul style="list-style-type: none"> • +3 m2 • L'agencement du mobilier permet de se déplacer librement sans être gêné. | |
| 1.9 | Équipement des chambres | <ul style="list-style-type: none"> • Une table de nuit ou une tablette est disponible pour chaque personne. • Une chaise par personne est disponible dans la chambre. • Une garde-robe contenant des rangements et une penderie avec cintres pour les vêtements des hôtes en adéquation avec la capacité de la chambre. | <i>Bulgarie: Manque de lampes de chevet</i> |
| 1.10 | Taille des lits ¹ | <ul style="list-style-type: none"> • Simple 90 / 190 • Double 150 / 190 | |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|------|-------------------------------------|--|---|
| 1.11 | Qualité des lits | <ul style="list-style-type: none"> • Pas de grincement. Pas de balancement ou d'inclinaison. La base, les pieds et la tête de lit sont stables. • Le sommier est propre, sans tache ni odeur, en bon état. Il ne doit pas s'affaisser, être déchiré, comprimé ou avec des protubérances. Le matelas est confortable. | <i>Espagne: confort du mobilier et de la literie, taille des lits / matelas</i> |
| 1.12 | Surface des espaces communs | <ul style="list-style-type: none"> • Surface adéquate pour le nombre d'hôtes correspondant à la taille et au style de l'établissement, au nombre de chambres ou de gîtes. L'agencement du mobilier permet de se déplacer librement sans être gêné. | |
| 1.13 | Éclairage / fenêtre dans les pièces | <ul style="list-style-type: none"> • Au minimum une fenêtre qui s'ouvre avec une vitre transparente pour l'éclairage naturel et l'aération. La surface de la fenêtre sera au moins d'1/10 de la surface au sol pour garantir un éclairage suffisant. • Le niveau de l'éclairage dans l'ensemble des pièces assure le confort et la sécurité des hôtes. | |

¹ La règle des pourcentages de dérogation (voir à la fin du document) ne s'applique pas à ce critère. Une variation de max. 10 cm de la taille le remplace.

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|------|----------------------------------|---|--|
| 1.14 | Salle d'eau – équipement minimum | <ul style="list-style-type: none"> • Douche, WC, lavabo, espace de rangements, miroir. Les WC séparés de la salle d'eau sont recommandés. • La surface dans la salle de bain/salle de douche est d'au moins 3 sq. m. La disposition de la pièce permet un accès aisé aux installations. • Cabine de douche (qui s'ouvre et se ferme correctement) ou une douche fixe avec un rideau de douche. • La taille de la douche est d'au moins 80 x 80 cm. • WC: le siège des toilettes est équipé d'un couvercle, propre, notamment l'espace du dessous. L'ensemble est propre. • Lavabo : Si les toilettes sont séparées de la salle de bain/salle de douche, il est recommandé d'y placer un lavabo avec l'eau courante, du savon et un essuie-main. • Espaces de rangements : propres et équipés pour recevoir le nécessaire de toilettes. Un rangement pour le nécessaire de toilettes est prévu dans la douche ou dans la baignoire pourvue d'une douche. Le rail de serviette est commode pour le bassin, le bain ou la douche. • Le miroir au dessus du lavabo est équipé de lampes. La prise pour le rasoir électrique est facile d'accès depuis le miroir et le lavabo. • La porte peut être fermée à clef ou avec un verrou. • Pas d'effets personnels du propriétaire dans la salle d'eau réservée uniquement aux hôtes • Aucun signe de saleté ou de graisse sur les murs, les surfaces, le lavabo, bain/douche et toilettes. Pas d'odeurs désagréables. • Poubelle dans la salle d'eau et les toilettes (si séparées), avec un couvercle qui fonctionne, équipé de sacs. • Tapis de bain propre et lavable. • La brosse de toilettes et son support sont propres et fonctionnels. | <p><u>Slovénie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Salle d'eau trop petite</i> • <i>Pas assez de rangements dans la salle d'eau</i> |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|------|-----------------------------|--|---|
| 1.15 | 1 salle d'eau par X clients | <ul style="list-style-type: none"> 1 salle d'eau pour 2 chambres / 4 clients; attenante recommandée pour le B&B | <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> les gestionnaires estiment que la salle d'eau est souvent l'équipement le plus difficile à installer dans l'hébergement. C'est parfois normal que 2 ou 3 chambres partagent salle d'eau et WC. Manque d'indication pour les WC communs <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> quantité et taille des salles d'eau (petite) |
| 1.16 | Eau courante | <ul style="list-style-type: none"> Pression suffisante et sans interruption. L'écoulement des eaux usagées est efficace – l'eau ne stagne pas dans la baignoire / douche / lavabo. | |
| 1.17 | Eau chaude | <ul style="list-style-type: none"> Pression suffisante et sans interruption. L'eau chaude est disponible aux hôtes de manière constante – spécialement en matinée et en soirée. | <p><u>Bulgarie:</u> L'eau n'est pas toujours chaude au moment du contrôle</p> <p><u>Espagne:</u> chauffe-eau électrique – capacité insuffisante pour le nombre d'hôtes</p> |
| 1.18 | Chauffage des pièces | <ul style="list-style-type: none"> Chauffage central, radiateurs électriques ou chauffage par le sol Le chauffage est équipé d'un thermostat qui fonctionne. | <p><u>Bulgarie:</u> Manque de chauffage et de refroidissement efficaces</p> <p><u>Espagne:</u> chauffage, mauvaise isolation thermique</p> |
| 1.19 | Climatisation | <ul style="list-style-type: none"> S'il y a un air conditionné, celui-ci fonctionne correctement. Ventilation naturelle suffisante. | <p><u>Espagne:</u> Air conditionné</p> |

Chapitre 2 Environnement

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|--|--|---|
| 2.1 | Environnement rural de l'hébergement | <ul style="list-style-type: none"> Situé à la campagne, dans un village ou une petite ville (< 5000 habitants dans le village/la ville, ou dans un quartier très typique). Présence de fermes ou de cultures traditionnelles ou hauts lieux naturels (Parcs naturels ou équivalents. « fermes ou cultures traditionnelles » exclus la prédominance d'une agriculture industrielle). Le tourisme n'est pas l'activité principale ou dominante à proximité (La relation "lits touristiques / habitants" ne doit pas excéder le ratio de 1 / 1) | <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> mauvais maintien, saleté <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Espace de détente extérieurs, (pas accessibles aux enfants, aux personnes âgées ou à mobilité réduite); Parfois, l'état de conservation des abords immédiats (vues peu attractives, ruines) <p><u>Slovénie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Équipement trop vieux ou pas suffisant – pas assez de jeux pour les enfants. |
| 2.2 | nuisances (odeur, bruit, visuel...) | <ul style="list-style-type: none"> Bonne conservation de l'environnement, ambiance calme et reposante, pas de bruits ou de pollutions olfactives (les odeurs et les bruits liés à l'activité agricole traditionnelle sont acceptables) | <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Trafic à proximité, Bâtiment en construction à proximité |
| 2.3 | ressources1: nature, paysage | <ul style="list-style-type: none"> Arrangement des abords et environnement: abords, vues et paysages attractifs | |
| 2.4 | ressources2: ethnographie, culture, tradition, architecture... | <ul style="list-style-type: none"> Connexion avec la communauté locale et le folklore. Intégration des activités dans la communauté locale. Les hôtes ont la possibilité de rentrer en contact avec la population locale s'ils le souhaitent. Producteurs locaux et points de vente à proximité. Informations et événements culturels (folklore, artisanat, traditions, culture sont visibles à proximité) | |
| 2.5 | Conservation de l'environnement | <ul style="list-style-type: none"> La nature est préservée – aucune pollution apparente du sol, de l'eau ou de l'air, grande diversité biologique, paysages naturels. | |
| 2.6 | Contribution au développement local | <ul style="list-style-type: none"> Coopération avec les commerces locaux (nourriture, artisans, guides locaux, etc.) | |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|--|--|--|
| 2.7 | Développement social et culturel responsable | <ul style="list-style-type: none"> Les activités touristiques sont développées dans le respect des habitants, de la culture locale et des traditions | |
| 2.8 | Consultation des habitants | <ul style="list-style-type: none"> La population locale et ses représentants sont consultés. Leurs opinions et avis sont pris en compte dans le planning et le développement des activités et services touristiques. | |
| 2.9 | Responsabilité environnementale | <ul style="list-style-type: none"> Des mesures de protection de l'environnement sont mises en place (p.ex.: tri des déchets, mesure d'économie de l'eau, ampoules économiques, source d'énergie alternative, produits d'entretien écologiques, appareils électroménagers peu énergivores, réduction des emballages pour la nourriture et les autres produits). Information sur un comportement éco-responsable est à la disposition des hôtes. | <i>Bulgarie: emballages à usage unique</i> |

Chapitre 3 Services fournis dans l'hébergement et à proximité (<15 km)

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|---|--|--|
| 3.1 | Service de nettoyage | <ul style="list-style-type: none"> Disponibilité recommandée (pas obligatoirement fait par le gestionnaire) | |
| 3.2 | Service de repas sur place | <ul style="list-style-type: none"> Un service de repas n'est pas obligatoire mais souhaité en chambre d'hôtes/B&B. Produits faits maison ou du potager ou achetés auprès de producteurs locaux (fermes avoisinantes). Recettes locales, régionales ou nationales. Mise en évidence de produits bio (certifié). Plats végétariens toujours disponibles. Menus pour enfants disponibles. | <i>Espagne: complications légales, réglementations liées au secteur HORECA</i> |
| 3.3 | Gastronomie locale / de terroir | <ul style="list-style-type: none"> Si les repas ne sont pas fournis dans l'hébergement, une restauration de terroir est possible dans la région (tavernes, restaurants, etc.). | |
| 3.4 | Choix des activités de loisir <u>dans l'hébergement</u> | <ul style="list-style-type: none"> Pas obligatoire. Des activités respectueuses de l'environnement sont privilégiées. | |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|-------------------------|---|--|
| 3.5 | <i>Idem</i> à proximité | <ul style="list-style-type: none"> Des activités respectueuses de l'environnement sont disponibles à proximité p.ex., itinéraires balisés, pistes cyclables, itinéraires de canotage, excursions organisées, etc. Autres activités à réaliser dans la région (musées, châteaux, événements, artisanats, parcs naturels...) | <p><u>Bulgarie:</u> <i>mauvaises infrastructures touristiques et mauvaises signalisations/balisages</i></p> <p><u>Espagne:</u> <i>peu d'activités et peu d'installations, peu d'organiseurs (ou mal présenté/inadapté).</i></p> |
| 3.6 | Accès / signalisation | <ul style="list-style-type: none"> Signalisation suffisante depuis la route principale jusqu'à l'hébergement, signalisation visible dans le noir. Une identification claire de l'hébergement (panneau) est placée sur la maison. Accès aisé avec une voiture privée standard Les coordonnées GPS sont fournies aux touristes. | <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Pas assez d'éclairages, chemins glissants</i> <i>Mauvais état des routes et difficultés d'accès</i> <i>Manque de signalisation de l'hébergement aux points stratégiques (carrefours)</i> <p><u>Grèce:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Mauvais état des routes, abords non aménagés ou sales, détritux, mauvais état des signaux routiers.</i> <i>Dans les zones très rurales, les panneaux routiers sont uniquement en grec.</i> <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Législation sur le placement de panneaux de signalisation.</i> |
| 3.7 | Petit déjeuner | <ul style="list-style-type: none"> Le petit déjeuner (B&B) ou un service traiteur (gîte) est fourni. | <p><u>Grèce:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Quelques plaintes à propos de l'équipement de la cuisine (ou du coin cuisine).</i> <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>un service traiteur ou la fourniture de petit déjeuner entraîne des complications légales (activités touristiques et activités commerciales)</i> |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|---|---|---|
| 3.8 | Informations touristiques | <ul style="list-style-type: none"> • Une information sur les activités touristiques, les services et les commerces est fournies (leaflets, folders, cartes). • L'information est à jour (prix, horaires, etc.). • L'information est dans la langue des publics cibles. | <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas assez d'information sur les services touristiques comme des guides touristiques, office du tourisme, location de matériel. • Manque de cartes, les supports d'informations sont rarement présents. <p><u>Grèce:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certains hébergements proposent beaucoup d'informations. Dans d'autres, c'est à l'hôte à trouver l'information. • Dans certains hébergements, l'information est bien organisée et les hôtes peuvent découvrir la région grâce au gestionnaire. Dans d'autres, les hôtes doivent se débrouiller par eux-même. <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Peu d'activités de loisirs, peu d'organiseurs (ou mal commercialisé). |
| 3.9 | Informations / instructions sur l'hébergement | <ul style="list-style-type: none"> • Règlement d'ordre intérieur (p.ex. zone fumeur, tri des déchets, économie d'énergie et de l'eau, etc.). • Instructions pour l'utilisation du matériel et des infrastructures (p.ex., règle de sécurité pour le sauna, piscine, ...). | <p><u>Grèce:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pas assez d'informations en chambre d'hôtes sur la possibilité de prendre des repas et si le petit-déjeuner est inclus dans le prix. |

Chapitre 4 Attention personnalisée, intimité, ambiance

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|---|---|---|
| 4.1 | Qualifications - Compétence professionnelle et formation | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire peut fournir des attestations de formation sur les 3 dernières années (p.ex., services aux touristes, marketing spécifique au tourisme rural, cours de langues). Le personnel est habitué à la communication directe et au téléphone. | <p><i>Bulgarie: méconnaissance des langues</i></p> <p><i>Espagne: peu de formations organisées spécifiquement pour le secteur du tourisme rural, peu d'intérêt des gestionnaires pour y participer.</i></p> |
| 4.2 | Accueil personnalisé des clients | <ul style="list-style-type: none"> Les hôtes sont accueillis à leur arrivée. Ils reçoivent des explications sur les équipements et les services disponibles. | <p><i>Bulgarie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Rarement, mauvaise attitude, y compris des touristes et des gens du pays.</i> <i>Les conflits avec d'autres hôtes sont possibles.</i> |
| 4.3 | Informations personnalisées et présentation des attraits locaux | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire / le personnel ont une bonne connaissance de la région – attractions à proximité, culture, folklore etc. | |
| 4.4 | Disponibilité durant tout le séjour si nécessaire | <ul style="list-style-type: none"> Les hôtes savent comment et où trouver le gestionnaire si besoin il y a. Le gestionnaire aide les hôtes à répondre à leurs besoins pendant le séjour. | <p><i>Espagne:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Manque de service personnalisé (spécialement dans les gîtes)</i> <i>Mauvaise communication entre le gestionnaire/le personnel et les clients</i> |
| 4.5 | Connaissance des langues étrangères | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire/le personnel parle au moins une langue étrangère | <p><i>Bulgarie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>mauvaise compréhension des besoins et attentes des clients</i> |
| 4.6 | Information personnalisé sur l'hébergement et les alentours / Farde d'accueil | <ul style="list-style-type: none"> Un album photo, l'histoire des lieux est accessible aux touristes. Une farde d'accueil est facilement accessible aux touristes. | |
| 4.7 | Caractère privé des locaux mis à disposition des clients | <ul style="list-style-type: none"> Les espaces réservés aux hôtes ne sont pas utilisés par la famille du gestionnaire. Pas d'effets personnels du gestionnaire dans les chambres des hôtes Intimité visuelle (p.ex., rideaux, tentures) Isolation sonore suffisante. Les chambres peuvent être fermées de l'intérieur et de l'extérieur. Les fermetures fonctionnent correctement. Les hôtes reçoivent la clef de leur chambre pour la durée du séjour. | <p><i>Bulgarie: pas assez de clefs pour chaque chambre</i></p> |

Chapitre 5 Sécurité

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|--|---|--|
| 5.1 | Assurance responsabilité civile | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire peut présenter une assurance R.C. valide | |
| 5.2 | Prévention des incendies et des accidents | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire peut présenter un document issu des autorités compétentes confirmant que le bâtiment est en règle avec les normes officielles de sécurité requises Présence d'extincteurs Des informations relatives aux actions en cas d'urgence sont affichées (p.e.x. incendie, accidents, etc.) Les numéros d'urgences sont affichés – où contacter le gestionnaire, numéro de téléphone des urgences, des pompiers, de la police, etc. Une boîte de secours complète est disponible. | <p><i>Bulgarie:</i> Un problème possible est le manque de sortie de secours</p> <p><i>Espagne:</i> pas d'institution comme "service de prévention des incendies" – Il faut définir des alternatives.</p> |
| 5.3 | Conformité avec les normes touristiques et conditions d'homologation du pays | <ul style="list-style-type: none"> L'établissement est autorisé par les autorités compétentes si la législation l'impose. Si ce n'est pas imposé, l'établissement doit être membre d'une association, d'un groupement ou avoir obtenu un label d'un organisme. | <p><i>Bulgarie:</i> Omission du paiement des taxes de séjours communales</p> |
| 5.4 | Contrôle du bon fonctionnement technique des équipements etc. | <ul style="list-style-type: none"> Tous les équipements et installations accessibles aux hôtes dans l'établissement et sur la propriété fonctionnent correctement et sont sans danger. Le gestionnaire tient un registre et contrôle les installations de manière régulière (au minimum à la fin de chaque séjour, en plus p.ex. une fois par semaine, etc.) | <p><i>Bulgarie:</i> manque de place de parking ou parking non sécurisé</p> |
| 5.5 | Santé (hygiène – service de santé disponible – etc.) | <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire peut présenter un document issu des autorités compétentes confirmant la conformité de l'hébergement avec les réglementations d'hygiène et de santé en vigueur. Sur demande avant le séjour, une information claire sur les services de santé à moins de 15 minutes de l'hébergement est disponible. Dans tous les cas, cette information est disponible dans l'hébergement pendant le séjour. | <p><i>Espagne:</i> pas de règles venant d'autorités compétentes. Si elles devaient intervenir, elles appliqueraient la réglementation relative au secteur hôtelier</p> |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|--|---|--|
| 5.6 | Garantie d'informations correctes avant la réservation | <ul style="list-style-type: none"> • Un tiers est impliqué dans le respect des critères (association, organisme certificateur, etc.) • Les informations sur les documents imprimés et les sites web sont à jour et représentatives de la réalité (type d'hébergements, services, prix, politique de l'hébergement en terme de fumeurs, animaux, plan pour rejoindre l'hébergement en voiture/en transport public). Les conditions de vente sont clairement précisées. | <p><u>Autriche:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • «L'expérience de la vie à la ferme » est le point le plus critique. Les hôtes (familles avec des enfants) ont souvent une vision idéaliste de la « vie à la ferme », souvent basée sur les livres pour enfants. Généralement, la réalité ne répond pas à leurs attentes. Les organisations doivent poursuivre un travail d'informations du client – en gardant le côté attrayant – sur la réalité de l'activité agricole afin que les hôtes aient des espérances réalistes, et doit former les fermiers pour communiquer sur l'expérience de « la vie à la ferme ». <p><u>Bulgarie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les commissions locales de municipalité tendent à être non professionnelles et à ne pas vérifier l'ensemble des critères. • Présentations des lieux non conformes à la réalité sur Internet. <p><u>Grèce:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réponses aux demandes d'informations par mail trop tardives. ▪ Informations pas à jour ou description incorrecte du site (description des chambres et des équipements, distances, services proposés). <p><u>Espagne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations peu claires, prix, réservation et conditions d'annulation. Difficulté d'obtenir un arrangement avec le gestionnaire même avec un document signé. <p><u>Slovénie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certains hôtes se plaignent sur le classement inapproprié de l'hébergement– trop élevé, |

| No. | Norme | Détails proposés pour l'évaluation | Problèmes rapportés |
|-----|---|--|--|
| 5.7 | Protection du consommateur (<i>gestion des plaintes...</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions réglementaires sont respectées • Une fiche d'évaluation du séjour est disponible (peut être en ligne) | |
| 5.8 | Procédure et documents de réservation (<i>confirmation, conditions générales, reçu, etc.</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Des conditions générales de réservation doivent exister et être disponibles • Une confirmation écrite de la réservation, des conditions générales de vente et un détail des services contractés sont envoyés. • Le gestionnaire a un registre de réservation détaillé afin d'éviter les overbookings, les malentendus et les plaintes. • Le gestionnaire fourni une preuve de paiement valide à la demande des clients. | <p><i>Bulgarie:</i> Il y a quelques exemples d'overbooking et de refus de prestation mais un arrangement est habituellement trouvé avec les hébergements à proximité.</p> <p><i>Espagne:</i> Le contrat verbal fait partie des habitudes du secteur, une confirmation informelle est souvent faite par e-mail.</p> |
| 5.9 | Affichage des prix | <ul style="list-style-type: none"> • Une liste à jour des prix des services proposés est affiché dans les espaces réservés aux hôtes. | <p><i>Espagne:</i> Les réductions sont fréquentes, la liste des prix devrait seulement indiquer les prix maximum, les prix réels peuvent être en deçà mais jamais supérieur.</p> |