

PROGRAMA DE TREBALL: SEGELL EQUIPAMENTS FAMILIARS

Aquest segell s'adreça a tots els equipaments de costa o d'interior com ara parcs aquàtics, estacions d'esquí, parcs d'atraccions, entre d'altres, que vulguin certificar-se en l'especialitat de Turisme Familiar, sempre que aquests estiguin fora de l'àmbit de destinacions ja certificades pels segells de *Platja en Família* o *Natura i Muntanya en Família*.

REQUISITS PER FORMAR PART DEL SEGELL:

Consideracions prèvies

Catalunya ha estat la primera destinació que ha rebut la certificació Biosphere Responsible Tourism a escala mundial. Aquesta certificació garanteix que el viatger pot gaudir d'una experiència sostenible, protegint la cultura, millorant l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin adherir als programes de treball de l'ACT haurien de vetllar per la seva integració en el medi on es desenvolupen, donant prioritat a una política i estratègia a favor de la sostenibilitat, amb una oferta adreçada a tot tipus de viatgers, particularment sensible amb les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda o necessitats especials. Les línies generals en què està basat el model turístic català són un turisme ambientalment sostenible, socialment inclusiu i universalment accessible.

Requisits generals

- Disposar de telèfon, adreça electrònica, pàgina web com a mínim en tres idiomes.
- El personal d'atenció al públic parla com a mínim tres idiomes.
- Els materials offline a disposició del client han d'estar com a mínim en dos idiomes.
- Servei de Wi-Fi a l'equipament, preferiblement gratuït. El servei no serà exigible en aquells equipaments sense cobertura suficient.
- Oferir la possibilitat de pagament amb targeta de crèdit. El servei no serà exigible en aquells equipaments sense cobertura suficient.

Requisits específics

- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil.

Informació i activitats:

- Web: disposa d'informació del segell de turisme familiar.
- Programar activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i/o esportives.
- Oferir tarifes especials per a les famílies.

Infraestructura i serveis:

- Tenir un accés fàcil per als cotxets.
- Disposar de farmaciola amb el material recomanat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. Ha d'estar protegida de la llum, la calor i la humitat, propera a una presa d'aigua i preferentment situada en un punt elevat, no accessible per als infants.
- Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Disposar de sistemes de seguretat (si hi ha sensors, hauran d'estar col·locats a una alçada màxima de 80 cm).

- Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50 m adults / 0,80 m nens).
- Informació i senyalització de normes d'ús i perills.
- Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc).
- Mecanismes de seguretat als endolls (s'hi poden incorporar protectors) fins a 1 m d'alt.
- Seguretat a balcons (en cas que n'hi hagi) i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alt, baranes superiors a 1,10 m d'alçada. Si hi ha barrots, l'amplada màxima serà de 10 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm.
- Ús d'elements de seguretat per fer les activitats en què siguin necessaris (casc, armilla salvavides, etc.).
- Habilitar una zona d'ombra i descans en cas d'activitats o visites a l'aire lliure.

Manteniment i conservació:

- Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment, seguretat i conservació de totes les instal·lacions.
- Neteja diària de les zones habilitades per als infants.

Existència de restauració adaptada:

En cas de disposar de servei de restauració, caldrà:

- Oferir un menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu.
- Tenir un nombre suficient de cadires i troncs adaptades.
- Tenir pitets per a nens.

Requisits recomanables(*):

- Senyalització dels espais i zones de l'equipament.
- Papereres suficients, preferiblement accessibles per als nens.
- Bany per a nens: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens.
- Un canviador de nadons com a mínim (preferiblement situat al bany).

*Caldrà complir com a mínim 2 dels requisits recomanables.

En el cas que l'equipament sigui una Estació d'Esquí:

També ha de complir amb els següents requisits:

- Disposar d'un servei de rescat de muntanya a l'estació, que compleixi amb la normativa legal vigent en matèria de seguretat a les estacions d'esquí i muntanya.
- Tenir panells informatius en els quals s'indiqui diàriament l'índex de radiació ultraviolada previst, amb les hores de màxima incidència.
- L'estació compta amb personal qualificat que vetlla per la seguretat, el bon funcionament i l'estat de les pistes (control, abalisament i senyalització).
- Pistes acotades amb zones de velocitat lenta i adequada per a l'ús segur dels infants, amb servei de vigilància.
- Club infantil operatiu com a mínim durant la temporada alta:
 - Espai tancat i delimitat per tal de garantir la seguretat, amb control d'entrades i sortides.

- Habilitar una zona amb taules i cadires adaptades als infants on poder fer les activitats.
- Horaris: cobrir els mesos de major afluència turística, amb jornades àmplies.
- Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens. Si està fora del recinte, haurà d'estar al més a prop possible i els infants hi aniran acompanyats pels responsables del club.
- Escola d'esquí oberta durant tota la temporada de neu.
- Programa d'activitats lúdiques esportives a l'aire lliure, com a mínim en temporada alta.