

MARCA EQUIPAMENTS FAMILIARS I AGÈNCIES DE VIATGES

ÍNDEX DE CONTINGUTS

0. INTRODUCCIÓ

1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA

2. REQUISITS ESPECÍFICS

2.1 Equipament Familiar

2.2 Agència de Viatge

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Procés d'afiliació a la marca

0. INTRODUCCIÓ

Aquesta marca s'adreça a tots els equipaments de costa o d'interior com ara parcs aquàtics, estacions de muntanya i neu, parcs d'atraccions, entre d'altres, així com a les agències de viatges que vulguin certificar-se en l'especialitat de Turisme Familiar, sempre que aquests estiguin fora de l'àmbit de destinacions certificades en les marques de *Platja en Família* o *Natura i Muntanya en Família*.

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, contribuint a la conservació del seu patrimoni natural i cultural, i també a la millora de l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin afiliar als programes de treball de l'Agència Catalana de Turisme (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.

En realitzar l'afiliació a la marca, l'empresa o ens es compromet amb els valors compartits de sostenibilitat i inclusivitat que promou l'ACT.

1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA

- Disposar de telèfon, adreça electrònica i de pàgina web actualitzada com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El personal ha d'atendre com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.
- El material promocional *online* i/o *offline* estarà disponible com a mínim en un idioma estranger, preferiblement l'anglès, més enllà del que estableix el Codi de Consum de Catalunya.

Per a més informació podeu visitar [aquest enllaç](#) de l'Agència Catalana de Consum

2. REQUISITS PER FORMAR PART DE LA MARCA

2.1 Equipament Familiar

Requisits obligatoris

Aquests requisits seran d'aplicació en funció de la tipologia d'equipament a la que es refereixi.

Assegurança

- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil.

Informació i activitats:

- Web amb informació de turisme familiar.
- Disposar de la placa identificativa una vegada afiliat a la marca.
- Programar activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i/o esportives.
- Oferir tarifes especials per a famílies amb nens o un servei extra addicional.
Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.

Infraestructura i serveis:

- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït.
El servei no serà exigible en aquells establiments que no tinguin prou cobertura.
- Oferir la possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit.
El servei no serà exigible en aquells establiments sense prou cobertura.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.
- Disposar de farmaciola amb el material recomanat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Ha d'estar protegida de la llum, la calor i la humitat, i inaccessible als infants, però mai tancada amb clau.
- 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 80cm).
- Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50m adults / 0,80m infants).
- 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 1m d'alt.
- Seguretat a balcons (en cas que n'hi hagi) i escales principals: fins a 6 m d'alçada, baranes de 0,90m d'alçada; més de 6m d'alçada baranes superiors a 1,10m d'alçada. Si hi ha barrots, l'amplada màxima serà de 10cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50cm.
- 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.

Existència de restauració adaptada:

En cas de disposar de servei de restauració, caldrà:

- Disposar d'àpats adaptats als infants.
- Cadires i troncs.
- Pitets per a infants.

Requisits recomanables

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

Caldrà complir com a mínim 2 dels requisits recomanables.

Quan es tracti d'una estació de Muntanya i Neu també ha de complir amb el 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.
- Comptar amb personal qualificat que vetlli 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 senyalitzat 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.
 - Cobrir els horaris dels 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 infants. 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.

2.2 Agències de Viatges

- Disposar de declaració responsable de garantia contra insolvència, d'acord amb el Codi de Consum.
- Oferir la possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit.
- Web amb informació de turisme familiar.
- Disposar de la placa identificativa una vegada afiliat a la marca.
- Comercialitzar paquets específics per a famílies de les destinacions i les empreses certificades de les marques Platja en família, i Natura i Muntanya en Família.
- Oferir tarifes i/o paquets especials per a les famílies amb nens.
- Segons el tipus d'activitat que es comercialitzi, els guies acompanyants han d'estar inscrits al Registre Oficial de Professionals de l'Esport a Catalunya (ROPEC).
- Tenir les assegurances corresponents per a l'activitat que es realitza.

Es recomana visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Per formar part de la Marca d'Equipaments Familiars i Agències de Viatges i gaudir dels avantatges que suposa estar afiliat a l'ACT, és imprescindible realitzar **el procés d'afiliació** següent:

- **Verificació dels requisits:** per part de l'empresa o ens sol·licitant.
- **Sol·licitud:** l'empresa omple el formulari d'afiliació a la Marca d'Equipament Familiar i Agències de Viatges disponible al web.
- **Comprovació de requisits:** l'equip tècnic de l'ACT us contactarà per resoldre qualsevol dubte respecte a l'afiliació, així com la comprovació de l'acompliment d'aquests requisits.
- **Visita presencial de certificació:** Si l'empresa compleix aquests requisits, s'acordarà una visita de certificació presencial per verificar *in situ* el seu correcte compliment.
- **Validació de la sol·licitud d'afiliació:**
 - En cas que el resultat de la visita sigui favorable, es procedeix a la validació d'afiliació.
 - En cas que no sigui favorable, se li farà l'acompanyament i assessorament necessari, disposant de 3 mesos per fer les adaptacions corresponents.