

MARCA NATURA I MUNTANYA EN FAMILIA

ÍNDEX DE CONTINGUTS

- 0. INTRODUCCIÓ**
- 1. REQUISITS GENERALS PER FORMAR PART DE LA MARCA**
- 2. REQUISITS ESPECÍFICS**
 - 2.1 Recurs Principal
 - 2.2 Allotjaments
 - 2.3 Empreses d' activitats
 - 2.4 Agències de Viatges
 - 2.5 Restaurants
 - 2.6 Coordinador
- 3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA**
 - Procés d' afiliació a la marca**

0. INTRODUCCIÓ

Aquesta marca s'adreça a totes les destinacions d'interior i muntanya així com a les seves empreses que vulguin certificar-se en l'especialitat de Turisme Familiar, concretament en la Marca de Natura i Muntanya en Família.

La marca distingeix les destinacions el principal recurs de les quals és l'entorn natural, així com les empreses amb una oferta turística, d'allotjament i d'entreteniment adaptada a les necessitats de les diverses tipologies de famílies.

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

En el cas que una destinació estigui formada per més d'un municipi (agrupació de municipis), hi haurà com a mínim un establiment afiliat per municipi i es crearà un ens consensuat per tots els municipis integrants per gestionar la destinació.

- 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 ESPECÍFICS

2.1. Recurs principal

- Tenir com a mínim un dels següents recursos:
 - Espai natural de protecció especial (ENPE).
 - Espai protegit pel Pla d'Espais d'Interès Natural (PEIN).
 - Conjunt històric amb declaració BCIN.
 - Estacions de Muntanya i Neu (o proximitat a l'estació).
- Disposar d'una oficina de turisme i/o punts d'informació.
- Organització d'activitats infantils o familiars, especialment en temporada alta.

Requisits obligatoris

- Informació completa del recurs principal en el lloc on s'ubica: límits de l'espai, accessos, ubicació dels centres d'interpretació i altres infraestructures o serveis, activitats dirigides als infants tenint en compte les diverses tipologies familiars. Les activitats seran lúdiques, esportives o culturals. Aquesta informació estarà disponible a l'oficina de turisme.
- Programa d'activitats lúdiques esportives a l'aire lliure, com a mínim en temporada alta, amb personal d'animació.
- Mobiliari i equipament viari als nuclis urbans (sistemes d'il·luminació, elements decoratius, etc.) en bon estat de manteniment.
- Senyalització, tant d'accés a la destinació com dins de la mateixa, amb informació sobre els recursos i serveis.
- Personal de seguretat.
- Servei de primers auxilis.
- Materials segurs a les zones de joc per als infants.
- Sistemes de senyalització visual de perills.
- Protocol d'alerta meteorològica: disposar com a mínim d'un sistema d'avís als serveis, infraestructures i empreses situades en zones de possible perill (a prop d'àrees inundables, amb perill d'allaus, esllavissades, etc.).
- Papereres suficients a la destinació, preferiblement accessibles per als infants a les zones de joc.
- Servei de neteja diària de les zones de joc per als infants.
- Mesures que garanteixin l'accessibilitat als principals serveis públics.
- En cas que hi hagi piscines públiques, habilitar un sistema per informar si hi ha o no vigilància/servei de socorrista. Si la superfície supera els 200m² és obligatori disposar de servei de socorrista.
- Circuits senyalitzats per a bicicletes, senderisme, excursions, amb diferents graus de dificultat, i recomanacions de seguretat a tenir en compte. Dos dels recorreguts com a mínim hauran de ser curts i adequats per als infants.

Si el recurs principal és una estació de muntanya i neu, o proximitat en aquesta, haurà 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 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.
 - 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 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.

Requisits recomanables

- Un sistema d'acreditació de la qualitat, ja sigui propi o que estigui avalat per un organisme extern (Q, ISO, EMAS...), o bé que estigui en procés d'implantació en el moment de l'afiliació.
- Visibilitat del logotip de la marca i altra material promocional una vegada afiliat.
- Comunicacions viàries en nombre suficient i bon estat de conservació, per tal d'assegurar fluïdesa en les entrades i sortides de la destinació, i també als principals punts d'atracció turística.
- Aparcament vigilat a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Aparcament públic a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Possibilitat d'utilitzar les instal·lacions esportives de la destinació, i servei de lloguer de material esportiu tant per als adults com per als infants.
- Autobús o tren turístic.
- Zones verdes i/o zones de joc als principals punts d'atracció turística.
- Mobiliari urbà per seure.
- Il·luminació suficient.
- Servei de cangur i/o llar d'infants.
- Cinema i/o teatre amb programació infantil i juvenil.

Caldrà complir com a mínim 6 dels requisits recomanables.

2.1.1. Oficina de turisme i punts d'informació turística

- A la destinació hi ha d'haver com a mínim una oficina d'informació turística, a més de punts d'informació ubicats en els llocs estratègics. Un punt d'informació pot ser un panell o element similar que proporcioni informació d'interès al visitant.
- Informació completa del recurs principal en el lloc on s'ubica: límits de l'espai, accessos, ubicació dels centres d'interpretació i altres infraestructures o serveis, activitats dirigides als infants tenint en compte les diverses tipologies familiars (monoparental, nombrosa, fills adolescents). Les activitats seran lúdiques, esportives i culturals.
- Web amb informació de turisme familiar.

- Visibilitat del logotip de la marca i altra material promocional una vegada afiliat.
- Disposar de la placa identificativa una vegada afiliat a la marca.
- Informació sobre les activitats adreçades als infants.
- Plànols informatius de la destinació.
- Plànols de recorreguts de senderisme i bicicleta, amb informació dels graus de dificultat, durada i senyalització dels que són adequats per als infants.
- Guia informativa sobre seguretat, i serveis certificats en la marca de turisme familiar que ofereix la destinació.
- Informació sobre horaris i connexions de transport.
- Informació relativa a hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària.
- Enquesta de satisfacció sobre la destinació per als visitants.
- Servei d'informació meteorològica: previsió meteorològica. En cas d'alertes per pluges, nevades, allaus, etc. que suposin un risc per als visitants, aquesta informació haurà d'estar disponible a l'oficina de turisme però també estarà disponible de manera destacada en els punts d'informació. Si la ubicació és en pistes d'esquí, a més, caldrà oferir informació diària de l'índex de radiació ultraviolada previst, amb les hores de màxima incidència.
- Informació dels aparcaments disponibles a la destinació.
- Oferir polseres identificadores a disposició de les famílies o dels allotjaments certificats que ho sol·licitin per tal que hi puguin anotar el nom de l'infant, el lloc on s'allotja i un telèfon de contacte.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.

2.2. Allotjaments

- Els allotjaments i els habitatges d'ús turístic estaran inscrits als registres oficials de la Generalitat.
- Garantir la certificació del 25% de l'oferta d'allotjament existent a la destinació. Aquest percentatge d'allotjament certificat ha de ser divers; com a mínim n'han d'haver-hi 3 tipologies diferents d'entre hotels, hotel-apartaments, pensions, allotjaments rurals, apartaments turístics i habitatges d'ús turístic, càmpings i albergs. Dins del mínim exigít hi haurà com a màxim un 20% d'allotjaments certificats com habitatges d'ús turístic (Hut's). En destinacions amb una oferta inferior a 20 allotjaments, es demanarà un mínim de 5 establiments certificats.

A continuació es detallen els requisits dels allotjaments en funció de la seva tipologia i categoria.

Llegenda de la taula:

- Els requisits amb caràcter obligatori s'identifiquen amb l'abreviació OB.
- Els requisits recomanables s'identifiquen amb l'abreviació RE.
- Els requisits que no apliquen per a algunes tipologies d'establiments s'identifiquen amb l'abreviació N/A.

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	HI HA 3-5* i GL	HI HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
INFORMACIÓ								
Disposar de web amb informació de turisme familiar	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Disposar de la placa identificativa una vegada afiliat a la marca	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Senyalització dels espais i zones de l'establiment (no aplica per a establiments de menys de 50 places. En el cas de càmpings aplica sempre)	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Plànols de situació per als clients amb senyalització dels principals punts d'interès	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'informació sobre previsió meteorològica de la destinació en un lloc visible	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Disposar d'informació completa de les activitats dirigides als infants que s'organitzen a la destinació	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
SERVEIS								
Wi-Fi preferiblement gratuït. No serà exigible en aquells establiments sense prou cobertura.	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit. No serà exigible en aquells establiments sense prou cobertura.	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Lloguer de cotxets i/o motxilles per a infants (servei propi o a través d'empresa de lloguer)	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Oferir tarifes especials per a nens o un servei extra addicional	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Possibilitat d'escalfar biberons 24 h al dia	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Disposar d'habitacions adaptades a famílies amb infants (comunicades, quàdruples, tipus apartament...)	RE	RE	OB	RE	OB	RE	RE	N/A
Disposar d'un nombre suficient* de bressols segons la demanda	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'un nombre suficient* de banyeres per a infants	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposar d'un nombre suficient* de tamborets per als infants als banys de les habitacions								
*En funció de la demanda	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
SEGURETAT								
Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: ,50 m adults / 0,80 m infants)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Mecanismes de seguretat als endolls de les habitacions i les zones comunes fins a 1 m d'alt (es poden incorporar protectors)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Informació i senyalització de normes d'ús i perills	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Senyalització i tancament de desguassos, filtres i maquinària	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Tenir sistemes de seguretat (si hi ha sensors, col·locats a alçada màx. de 80 cm)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	N/A
Si disposa de minibar amb begudes alcohòliques: hi ha d'haver un sistema de tancament	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	HI HA 3-5* i GL	HI HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
BARANES I ESCALES								
Seguretat a balcons i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alçada, baranes superiors a 1,10 m d'alçada	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha barrots, amplada màxima 12 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm <i>En cas de fer millores per incompliment d'aquests requisits, serà d'aplicació allò establert al CTE vigent</i>	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
PISCINA								
En hotels i HA de 3*, 4*, 4*S, 5*, GL i càmpings de més de 50 places. <i>Aquesta exigència serà d'aplicació als establiments de nova certificació</i> <i>Es recomana disposar de piscina infantil</i>	OB	RE	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Si hi ha piscina: terra no lliscant, elaborat amb materials homologats	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha piscina infantil: fondària màxima 70 cm, d'acord amb normativa vigent (indicada a la zona de bany)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si disposa de piscina: avís si hi ha o no vigilància/socorrista en lloc visible	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si la piscina és de més de 200 m ² de superfície: servei de socorrista obligatori. (No aplica en el cas d'allotjament rural)	OB	OB	OB	OB	OB	N/A	OB	OB
Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment i conservació de totes les instal·lacions	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
ESPAI INFANTIL								
Espai infantil obligatori en hotels i HA de 3*, 4*, 4*S, 5*, GL i càmpings	OB	RE	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Espai senyalitzat i segur destinat als jocs: mobiliari adequat per als infants i materials homologats	OB	RE	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Si hi ha espai infantil: terres de materials tous, homologats, no tòxics	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha espai infantil: columnes i cantonades protegides, portes adaptades per evitar pinçaments de dits	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha bany en l'espai infantil: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als infants	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de jocs i joguines a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de llibres i contes a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
SERVEI DE RESTAURACIÓ								
Disposar de servei de restauració (únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings; en la resta de casos no aplica si no n'hi ha)	OB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	OB
Disposar de nombre suficient de cadires i troncs adaptades	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de pitets	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposar d'àpats adaptats als infants. En cas d'oferir bufet lliure es dona per complert aquest requisit En el cas de pensions, rural, alberg i càmping, no aplica si no hi ha servei de restauració	OB	OB	N/A	OB	N/A	OB	OB	OB
Si disposa de bufet específic per a infants: tenir aliments saludables i adaptats	RE	RE	N/A	RE	N/A	N/A	RE	RE
Total recomanables	5	8	8	14	8	13	14	4

Caldrà complir amb els requisits obligatoris i com a mínim un 60% dels recomanables.

2.3. Empreses d'activitats

- Certificar un mínim de 3 empreses que ofereixin activitats dirigides als infants o al conjunt de la família: activitats lúdiques, d'oci, de lleure, culturals o esportives. Com a mínim, 2 d'aquestes han de ser de caràcter privat.

Requisits obligatoris

- Les persones responsables de les activitats han d'estar inscrites al [ROPEC](#) (Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya) en cas que l'activitat de l'empresa ho requereixi.
- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil.
- 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 esportives.
- Oferir tarifes especials per als nens o un servei extra addicional.
- 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 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 de les habitacions i les zones comunes (s'hi poden incorporar protectors), fins a 1 m d'alçada.
- Seguretat a balcons (en cas que n'hi hagi) i escales principals: fins a 6 m d'alçada, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alçada, 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.
- 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.
- Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment, seguretat i conservació de totes les instal·lacions.
- Àpats adaptats als infants (no aplica si no disposa de servei de restauració).
- Cadires i troncs (no aplica si no disposa de servei de restauració).
- Tenir pitets per a infants (no aplica si no disposa de servei de restauració).

Requisits recomanables

- Wi-Fi preferiblement gratuït.
- Visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.
- Senyalització dels espais i zones de l'establiment.
- Canviador de nadons (no aplica si no hi ha bany).

Caldrà complir com a mínim 2 dels requisits recomanables.

2.4. Agències de viatges

- Disposar de declaració responsable de garantia contra insolvència d'acord amb el Codi de Consum.
- Es podran incorporar en aquesta marca aquelles que la seva activitat es desenvolupi dins d'una destinació certificada.

Requisits obligatoris

- Disposar de Web amb informació de turisme familiar.
- Comercialitzar paquets específics per a famílies a la destinació i les empreses certificades.
- Oferir tarifes i/o paquets especials per a les famílies amb nens.
- Disposar de la placa identificativa una vegada afiliats a la marca.
- Segons el tipus d'activitat, 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 tenir visibilitat del logotip de la marca al web i altres materials promocionals una vegada afiliat.

2.5. Restaurants

- Es podrà incorporar aquella oferta de restaurants amb serveis adaptats a les necessitats dels infants, revisada pel propi municipi.
- Els plats oferts hauran de ser preferiblement d'alimentació saludable i sostenible (productes naturals, de proximitat, cuina local).

Disposar dels requisits següents que seran revisats pel propi ajuntament, com a oferta complementaria del municipi:

- Àpats adaptats als infants.
- Cadires i trones.
- Pitets.
- Canviador de nadons.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.
- Disposar d'algun element d'entreteniment: zona de jocs, elements per pintar, entre altres.

2.6. Coordinador

- La destinació ha de designar un coordinador que actuarà com a interlocutor amb els Patronats de Turisme de les Diputacions, Turisme de Barcelona i l'ACT.
- S'encarregarà de vetllar pel compliment dels requisits i dinamitzar el sector pel bon funcionament del projecte.

3. COM AFILIAR-TE A LA MARCA

Per formar part de la Marca de Natura i Muntanya en Família 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 de Natura i Muntanya en Família 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.