

MARCA

TURISMO



TURISMO



PLIEGO CONDICIONES ALOJAMIENTO

Marca “La Siberia
Reserva de la Biosfera”





JUSTIFICACIÓN

La utilización de la marca “La Siberia Reserva de la Biosfera”, en adelante LSRB, para el sector turístico nace con el objetivo de diferenciar, promocionar y defender en el mercado nacional como en el exterior la calidad de los servicios y productos turísticos que se prestan en el territorio la Reserva de la Biosfera de La Siberia.

Los alojamientos turísticos con gestión sostenible y prácticas respetuosas con el medio ambiente, que se adhieran a la marca LSRB, contarán con un reconocimiento y una diferenciación promocional y comercial que les permitirán ser más competitivos en el mercado.

La distinción del alojamiento con la marca LSRB supone un plus de calidad adicional al servicio prestado, que posibilita la apertura a nuevos mercados ya que la certificación como servicio de una Reserva de la Biosfera es reconocido por la UNESCO en el ámbito internacional.

CAPITULO I. GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto.

Además de los requisitos generales del **Reglamento de Uso de la marca La Siberia Reserva de la Biosfera**, adelante **LSRB**, se establecen los siguientes requisitos específicos a cumplir en función de la categoría a la que pertenezcan los servicios turísticos.

El presente pliego de condiciones establece las normas y condiciones específicas para la concesión, mantenimiento y uso de la marca LSRB, para alojamientos turísticos.

Artículo 2. Defensa de la Marca.

La defensa de la marca y su logotipo LSRB, la aplicación de su Reglamento de Uso, el control y la vigilancia de su cumplimiento, la promoción y difusión de la marca en los servicios acogidos a ésta quedan encomendados al Órgano Gestor de la Reserva de la Biosfera La Siberia, designado para tal fin por el CEDER La Siberia, quien es propietario de la marca.

Artículo 3. Definiciones.

A efectos del presente pliego se considera **productos y servicios turísticos** aquellos cuyo objeto es atender las necesidades relacionadas con los desplazamientos de personas y/o su esparcimiento.



Las empresas que soliciten autorización de uso de la Marca LSRB deberán acreditar su alta en el IAE (Impuesto Actividades Económicas), según el epígrafe que corresponda en cada tipología, tener licencia de apertura de los establecimientos y tener suscritos y pagados los seguros de responsabilidad civil y de accidentes que las autoridades competentes requieran en cada caso según el tipo de empresa y las actividades que realicen.

Podrán obtener la Marca RBLs por un procedimiento abreviado aquellos productos y servicios turísticos ofrecidos por empresas con domicilio fiscal en el territorio de la Reserva de la Biosfera La Siberia que, además de cumplir con los requisitos generales, puedan acreditar estar en posesión de alguna de las siguientes certificaciones:

- Certificado de Calidad Turística emitido por el Instituto para la Calidad Turística Español.
- Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS).
- Club Ecoturismo.

En caso de no poseer ninguna de las anteriores acreditaciones, para la autorización de uso de la Marca RBLs en esta categoría, las empresas, además de tener las autorizaciones sectoriales pertinentes y estar inscritas en el Registro de Turismo, deberán cumplir los siguientes requisitos particulares:

- Servicios de alojamiento:
 - a. Deberán estar ubicados dentro del límite de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - b. Deberán tener un procedimiento de acogida y estancia de cliente, así como de limpieza y mantenimiento del establecimiento.
 - c. Deberán ofrecer información turística de la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como restauración, empresas de actividades y experiencias de ecoturismo.
 - d. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.
- Servicios de restauración:
 - a. Deberán estar ubicados dentro del límite de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - b. Deberán ofrecer en el menú platos elaborados con productos de la Reserva de la Biosfera La Siberia o platos típicos de la gastronomía local.
 - c. Deberán ofrecer información turística de la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como alojamiento, empresas de actividades y experiencias de ecoturismo.
 - d. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.





- Otros servicios turísticos: Se podrá autorizar el uso de la **Marca LSRB** a empresas de actividades de turismo activo y ecoturismo, que cumplan los siguientes requisitos:
 - a. Los servicios deberán realizarse, al menos en un 75%, dentro del territorio Reserva de la Biosfera de La Siberia.
 - b. Tendrán que estar ligados al conocimiento y disfrute de la naturaleza, patrimonio cultural o etnográfico, fiestas o gastronomía de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - c. Deberá entregarse al destinatario final de las acciones, información sobre la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como alojamiento, restauración y experiencias de ecoturismo.
 - d. Aquella empresa cuyo domicilio fiscal se ubique fuera del territorio de la Reserva deberá acreditar, mediante su contrato con el destinatario final o publicidad, que el 25% del coste de la actividad tendrá una repercusión directa en la economía del territorio Reserva de la Biosfera de La Siberia, y siempre que la actividad lo permita, se incluya la visita de los destinatarios finales a uno de los Centros de Información y Atención al Visitante, Centro de Interpretación o Museo que existen en los municipios de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - e. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.
 - f. En todos los casos, una vez concedido el uso de la Marca LSRB, las empresas deberán habilitar en sus sitios web enlaces a las página web institucionales <https://turismolasiberia.juntaex.es/proyecto-reserva-de-la-biosfera>

CAPITULO II. REQUISITOS ALOJAMIENTO TURÍSTICOS.

Artículo 4. Requisitos legales.

1. El alojamiento estará constituido legalmente y dado de alta en el registro de empresas turísticas de la Junta de Extremadura.
2. El establecimiento ha de contar con licencia municipal de apertura.
3. La empresa debe disponer de las altas en los epígrafes adecuados de Hacienda.
4. La empresa debe estar al corriente de sus obligaciones tributarias

Artículo 5. Localización.





El establecimiento ha de encontrarse dentro del territorio Reserva de la Biosfera La Siberia.

Artículo 6. Conocimiento general de personal sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia y su Marca.

1. El establecimiento dispondrá de personal con unos conocimientos mínimos sobre los recursos y servicios turísticos de la Reserva de la Biosfera La Siberia (museos especializados, mercados, queserías, alojamientos, restaurantes... etc.) jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.
2. El personal del establecimiento dispondrá de unos conocimientos adecuado sobre la **Marca La Siberia Reserva de la Biosfera.**
3. El personal del establecimiento hablará los idiomas de los clientes de mayor afluencia (castellano e inglés o castellano y alemán, preferentemente).
4. El gerente/propietario debe asistir a cursos de formación relacionados con la gestión turística, el turismo sostenible o sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia.
5. El gerente/propietario promoverá la formación continua de los trabajadores (personal contratado, personal de apoyo, miembros de la familia implicados, etc.) .

Artículo 7. Instalaciones y medios.

1. El alojamiento mostrará en su entrada principal un cartel o placa que indica claramente el horario.
2. Las instalaciones del establecimiento se encuentran en buenas condiciones de limpieza y conservación.
3. El establecimiento ha de contar con un procedimiento escrito y, detallado, sobre la limpieza de sus instalaciones.
4. El establecimiento dispondrá de material básico informativo sobre La Reserva de la Biosfera de La Siberia y sobre el establecimiento para dar la bienvenida a los clientes.
5. El establecimiento dispondrá de materiales informativos (folletos, mapas, guías, ...) existentes sobre La Reserva de la Biosfera e información práctica sobre el territorio, para consulta o entrega a los clientes.
6. El establecimiento ha de ser cálido y acogedor con una temperatura interior agradable durante todos los meses del año, disponiendo si es preciso de medios de calefacción / climatización.





7. El alojamiento ha de admitir el pago con tarjeta (con alcance de línea).

Artículo 8. Señalización.

El alojamiento ha de contar con:

1. Señalización del establecimiento en el propio edificio.
2. Placa identificativa/distintivo de su pertenencia a la marca **La Siberia Reserva de la Biosfera**.
3. En su promoción ha de utilizar la imagen de la marca **La Siberia Reserva de la Biosfera**.

Artículo 10. Servicio de desayuno y/o bar cafetería

1. La carta debe incluir productos del territorio Reserva de la Biosfera de la Siberia
2. La empresa comprará productos locales y contratará proveedores locales.
3. El personal estará aseado y uniformado dando en todo momento una buena imagen al cliente.
4. Los camareros de sala no fumarán, ni beberán, ni comerán mientras estén de servicio en presencia de clientes.
5. El establecimiento ha de contar con un procedimiento escrito y, detallado, de buenas prácticas en la atención a sus clientes.

Artículo 11. Servicio de restauración.

Los alojamientos que dispongan de restaurante cumplirán los criterios establecidos para restaurantes.

Artículo 12. Información comercial y promoción del establecimiento.

1. El establecimiento ha de disponer de página web propia y/o asociada, o bien estar presente en directorios turísticos generalistas y/o especializados.
2. El establecimiento debe destacar en su información comercial la actividad turística que desarrolla.
3. Debe contar con soportes promocionales y de calidad (folleto, tarjeta, web, etc) de los servicios que presta.
4. Sus materiales promocionales han de incluir información suficiente y correcta, sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia, no utilizará imágenes de actividades que puedan generar impacto.





5. Recomendará/trabajará con empresas legalmente registradas en turismo, autorizadas a hacer actividades en la Reserva de la Biosfera La Siberia, y que no realizan actividades impactantes.
6. El establecimiento promocionará actividades guiadas entre los clientes ya sean ofertadas por empresas locales o por la Reserva de la Biosfera (servicios de uso público).
7. El alojamiento facilitará la gestión de reservas a través de internet, correo electrónico o teléfono, en breve espacio de tiempo (máximo 48 horas).

Artículo 13. Sistema de calidad.

1. El establecimiento ha de establecer disposiciones para la gestión de la calidad (encuestas de satisfacción, procedimientos, etc.)
2. El establecimiento ha de disponer de alguna certificación de calidad (MACT, SICTED, Norma UNE para la obtención de Q de Calidad Turística, Norma ISO 9001, etc.)
3. El establecimiento realizará un registro del número y características básicas de los clientes, y un análisis periódico de los resultados que enviará y enviará a la Oficina Técnica de la Reserva de la Biosfera
4. El establecimiento realizará encuestas de satisfacción a los clientes, y un análisis periódico de los resultados.
5. El establecimiento realizará un seguimiento de quejas y sugerencias de los clientes y desarrollará actuaciones para corregirlas.
6. El establecimiento evaluará la utilidad de la información sobre la Reserva de la Biosfera que proporciona a sus clientes a través de una encuesta (puede estar incluida en la encuesta general de satisfacción) y envía los resultados a la Oficina Técnica de la Reserva de la Biosfera.
7. El establecimiento colaborará con la Reserva de la Biosfera La Siberia en el suministro de datos que permitan caracterizar y cuantificar la demanda turística, cumplimentando los cuestionarios facilitados.

Artículo 14. Gestión medioambiental.

1. El establecimiento adoptará medidas que reducen el impacto medioambiental de su actividad (indicaciones que reducen el consumo energético y de agua, bombillas de bajo consumo, utilización de papel reciclado, etc.)
2. Realizará un seguimiento de los consumos de energía de su establecimiento o vehículos.





3. Realizará un seguimiento del consumo de agua en su establecimiento.
4. Aplicará medidas de ahorro pasivo y activo de agua y eficiencia energética.
5. El establecimiento contará con un protocolo para detectar y solucionar fallos en el funcionamiento de las instalaciones (agua, luz, calefacción, ...)
6. El establecimiento realiza una gestión de los residuos que genera (reduce, separa, reutiliza y recicla). Utiliza contenedores para cada tipo de residuos, a disposición de los clientes y del personal.
7. Identificará y asegurará una adecuada gestión de los residuos especiales y peligrosos generados (tóner de impresora, pilas y baterías, equipos electrónicos, voluminosos, pinturas, disolventes y sus envases, etc.).
8. Ha de utilizar un sistema de depuración adecuado o está conectado a la red de saneamiento municipal.
9. Ni el personal ni los clientes verterán aceite usado a la red de saneamiento.
10. Elabora materiales informativos para su personal (agua, energía, residuos, contaminación, consumo responsable, etcétera).
11. Implicará a los clientes en la gestión medioambiental, a través de carteles, materiales informativos, etcétera. (agua, energía, residuos, contaminación, consumo responsable, etcétera), y comunica las medidas que ha adoptado a favor de la sostenibilidad.
12. Ha de desarrollar acciones de apoyo a la conservación en el territorio en que trabaja (socio de alguna ONG, voluntariado, apoyo a proyectos de conservación, etc.)

Artículo 15. Contribución al desarrollo local.

1. El establecimiento priorizará en sus contrataciones la incorporación de personas de la zona.
2. Se proporcionará información a los visitantes sobre tiendas locales, mercados y sobre los productos locales de la zona que pueden adquirir en ellos (quesos, vinos, aceite, pastelería, embutidos, artesanía, etc).
3. Proporcionará información a sus clientes sobre los lugares donde pueden ver procesos de manufactura artesanal o de fabricación de productos agroalimentarios.
4. Recomendará a sus clientes la visita a pueblos y lugares de la Reserva de la Biosfera menos sensibles y masificados.



5. Proporcionará información sobre el transporte público en su material promocional e informativo.
6. El alojamiento se implica en iniciativas colectivas de la zona (eventos, jornadas, etc.)

CAPITULO III. SOLICITANTES

Artículo 16. Solicitantes.

Los solicitantes serán empresas de alojamiento ubicadas dentro de la zona de la Reserva de la Biosfera de La Siberia.

CAPITULO IV. COMPROMISO Y REQUISITOS DE PERMANENCIA

Artículo 17. Compromiso

Las empresas deberán entregar una memoria en la que se deberá detallar el nivel inicial de implantación y una propuesta de mejora cualitativa y cuantitativa de aspectos anteriores en un plazo de 3 años, en función de su situación inicial y que será objeto de seguimiento.

Artículo 18. Requisitos de pertenencia. Una vez el restaurante esté adherido a la Marca LSRB.

Estos requisitos, recomendables o de obligado cumplimiento, deberán ser atendidos una vez el alojamiento turístico sea usuario de la Marca LSRB:

1. El establecimiento mostrará en su entrada principal el distintivo o placa de membresía de la Marca La Siberia Reserva de la Biosfera.
2. El establecimiento pondrá a disposición de los clientes información general de la Marca LSRB (soportes promocionales y material diverso) y de otros establecimientos que forman parte de la misma.
3. La imagen de la marca LSRB se utilizará en material promocional especializado de la empresa: material promocional, página web, correos electrónicos, etc..., reforzando la imagen de marca LSRB.
4. La empresa de alojamiento colaborará con la Reserva de la Biosfera La Siberia en el suministro de datos que permitan caracterizar y cuantificar la demanda turística, cumplimentando los cuestionarios facilitados.



5. El establecimiento colaborará con las acciones de promoción que realiza la Reserva de la Biosfera La Siberia, en la medida de sus posibilidades.
6. El establecimiento asumirá los compromisos y obligaciones relacionados con la Reserva de la Biosfera La Siberia en lo relativo a asistencia a reuniones, ferias, participación en acciones formativas, colaboración con otros socios, etc.
7. El establecimiento facilitará información y descripción detallada de las actividades que desarrolle y deberá aportar imágenes relativas a las instalaciones y/o a las actividades, para todo el material promocional que se edite relativo a la Marca LSRB (guías, web...)
8. El establecimiento comunicara los cambios en su oferta o servicios a la oficina Técnica de la Reserva de la Biosfera

CAPITULO V. MEDIDAS CORRECTORAS

Artículo 19. Incumplimiento del Pliego de Condiciones

El incumplimiento del presente Pliego de Condiciones por parte de los cesionarios que estén acogidos a la marca podrá ser sancionado por el titular de la marca acogiéndose a las vías que este estime oportunas.

DISPOSICION FINAL

En todo lo no regulado expresamente en este Pliego de Condiciones se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Uso de la Marca y en los acuerdos adoptados por el titular de la marca relativos a la misma.

