

Saugos ir saugumo vadovas

Turinys

1	Bendrieji reikalavimai susiję su sauga ir saugumu.....	3
1.1.	Pažymėjimai ir leidimai paslaugų teikimui.....	3
1.1.1	Bendrieji reikalavimai pastatams.....	3
1.1.2	Priešgaisrinė sauga.....	4
1.1.3	Vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sistemos.....	6
1.1.4	Vandens kokybė.....	7
1.1.5	Atliekų ir šiukšlių surinkimas.....	8
1.1.6	Dujos ir vėdinimas.....	9
1.1.7	Leidimai ir pažymėjimai teikti turizmo paslaugas.....	11
1.1.8	Kelio ženklai.....	12
1.1.9	Televizijos ir autorinių teisių leidimai.....	14
1.1.10	Pirties leidimas.....	16
1.1.11	Baseino leidimas.....	17
1.1.12	Alkoholio licencijos.....	18
1.1.13	Pramogų organizavimas.....	19
2	Verslas ir mokesčiai.....	20
2.1	2.1 Teisinės verslo formos.....	20
2.2	2.2 Mokesčių reglamentai.....	22
3	Draudimas.....	24
4	Statistika.....	26
5	Rinkodara ir reklama.....	27
5.1	5.1 Nesąžininga prekyba.....	27
5.2	5.2 Vartotojų skundai ir atsiliepimai.....	28
5.3	5.3 Tiesioginė rinkodara.....	29
5.4	5.4 Atostogų paketai.....	30
5.5	5.5 Ženklinimas.....	31
6	Samvdomi darbuotojai.....	32
6.1	Darbo valandos.....	33
6.2	Minimalus darbo užmokestis.....	34
6.3	Diskriminacija.....	36
6.4	Laisvadieniai tėvams.....	36
6.5	Sauga darbo vietoje.....	37
6.6	Socialinė apsauga.....	39
7	Klientai.....	40
7.1	Užsakymas.....	40
7.2	Registracija ir duomenų apsauga.....	42
7.3	Kainos ir mokesčiai.....	43
7.4	Atšaukimas ir neatvykimas.....	44
7.5	Svečių priėmimas (etiškas bendravimas – nediskriminavimas ir vaikai).....	45
7.6	Klientų elgesio taisyklės ir sutartys.....	46
7.7	Svečiai su negalia.....	47
7.8	Bagažas ir asmeniniai daiktai.....	48

7.9 Vaikų priežiūra	49
8 Apgyvandinimo paslaugos sauga ir saugumas.....	50
8.1 Bendrieji reikalavimai apgyvendinimui.....	50
8.2 Priešgaisrinė sauga.....	51
8.2.1 Priešgaisrinė sauga statiniams	51
8.2.2 Priešgaisrinė sauga šildymo sistemoms ir židiniams.....	53
8.2.3 Priešgaisrinė sauga baldams ir jų išdėstymui.....	54
8.2.4 Įrenginių priešgaisrinė sauga bei naudojimas (rūkymas ir t.t.)	55
8.3 Vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemos	56
8.4 Elektros energija	57
8.4.1 Elektros įrenginių sauga	57
8.4.2 Elektros įrangos sauga	57
8.5 Dujos ir vėdinimas.....	59
8.6 Apsauga nuo triukšmo	60
8.7 Klientų sauga apgyvendinimo vietose	61
8.7.1 Namų ruoša.....	61
8.7.2 Alergenai.....	62
8.7.3 Gyvūnai	63
8.7.4 Reikalavimai pirmosios pagalbos suteikimui	64
8.7.5 Slidžios grindys.....	65
8.7.6 Liptai.....	66
8.7.7 Durų apšvietimas	66
8.7.8 Žemos durys	67
9 Patalpose vykstančios veiklos sauga ir saugumas.....	68
9.1 Pirtys ir baseinai.....	68
9.2 Spa.....	69
9.3 Sporto kambariai.....	70
9.4 Kitos vietos turistams.....	70
10 Lauke vykstančios veiklos sauga ir saugumas	71
10.1 Valtys, vandens dviračiai ir vanduo.....	71
10.2 Jodinėjimas.....	72
10.3 Pasivaikščiojimas gamtoje.....	73
10.4 Dviračiai.....	74
10.5 9. Maudymasis	74
11 Maisto ir gėrimų sauga ir saugumas	76
11.1 Įstatymai ir bendrieji reikalavimai.....	76
11.2 Maisto tvarkymo kontrolė bei higienos reikalavimai.....	77
11.3 Maisto produktų gamyba ir pardavimas.....	79

1 Bendrieji reikalavimai susiję su sauga ir saugumu

1.1. Pažymėjimai ir leidimai paslaugų teikimui

Nacionalinių, regioninių ar vietinių valdžių institucijų reikalaujami leidimai labai skiriasi priklausomai nuo to, koku būdu yra teikiamos paslaugos:

- Privataus apgyvendinimo paslaugų teikėjai be maitinimo paslaugų dažniausiai nėra laikomi verslo objektais. Tai leidžia išvengti daugelio reikalavimų, taikomų kolektyvinio apgyvendinimo paslaugų teikėjams.
- Kolektyvinio apgyvendinimo paslaugų teikėjams yra taikomos visi apgyvendinimo veiklos reikalavimai bei įstatymai.

1.1.1 Bendrieji reikalavimai pastatams

Bendra informacija

Privataus apgyvendinimo (be maitinimo) paslaugų tiekėjai, kurie talpina iki 3-5 miegamųjų, dažniausiai nėra laikomi verslo objektais bei viešojo naudojimo paslaugų teikėjais. Tokiu atveju yra taikomi tik bendri individualių namų statybos bei saugos reikalavimai, tačiau, jeigu paslaugų teikėjas siūlo maitinimo paslaugas yra taikomi papildomi reikalavimai. Ši situacija visoje Europoje yra sprendžiama skirtingai, reikia analizuoti konkrečios šalies įstatymus.

Svečių namai su didesniu kambarių skaičiumi ar atskiri apgyvendinimo (be maitinimo) paslaugų teikimo vienetai, priklausantys tam pačiam asmeniui, dažniausiai yra laikomi viešojo naudojimo pastatais, todėl jiems yra reikalingos visos atitinkami leidimai. Leidimą pradėti statybą bei pačią statybą reglamentuoja teisiniai statybos aktai. Pertvarkant ar didinant patalpas yra būtina laikytis taisyklių bei gauti projektavimo ir statybos leidimus.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su bendrais nacionaliniais, regioniniais bei vietiniais statinių reikalavimais, susijusiais su jūsų verslo dydžiu bei veiklos tipu*
- *Jūs atitinkate bendrus nacionalinius, regioninius bei vietinius statinių reikalavimus susijusius su su jūsų verslo dydžiu bei veiklos tipu*

Šalių patirtis

Valdžios institucijų leidžiami bendrieji techniniai reglamentai bei statinių reikalavimai turi atitikti toliau nurodomose srityse.

Apgyvendinimo paslaugų reikalavimai šioje srityje bus pateikti skyriuje „Apgyvendinimo

paslaugos sauga ir saugumas”.

- Bulgarija remiasi statinių reglamentais. Apgyvandinimo paslaugas teikiančių subjektų pastatai yra traktuojami kaip viešojo naudojimo pastatai. Nurodoma, jog šie pastatai turi būti lengvai pasiekiami – ypatingai žmonėms su negalia. Privalo būti vienas arba daugiau WC kambarių, lengvai pasiekiamų iš registratūros ar bendrųjų patalpų.
- Latvija neturi jokių specialių leidimų kaimo turizmui, tačiau yra taikomos įpareigojančios taisyklės viešiesiems pastatams. Pastatai, kurių plotas yra didesnis negu 150 kv. m. arba daugiau negu pusė viso pastato ploto yra naudojami svečių poreikiams tenkinti yra laikomi viešojo naudojimo pastatais. Iki minėtos ribos yra taikomos individualių pastatų taisyklės. Daugiau informacijos galima rasti: http://likumi.lv/doc.php?id=178746&version_date=01.06.2009
- Lietuvoje kaimo turizmo paslaugų teikimas gali būti vykdomas pastatuose, kurie yra gyvenamosios paskirties. Yra taikomi tokie patys bendrieji reikalavimai kaip ir privatiems gyvenamiesiems namams. Jeigu pastatas nėra privatus gyvenamasis namas, o naudojamas teikti kaimo turizmo paslaugas – tai turi būti nurodyta pastato dokumentuose. Kaimo turizmo paslaugos gali būti teikiamos kaimo vietovėje ar miestelyje, kuriame gyvena ne daugiau kaip 3 000 gyventojų.
- Norvegijoje dėl kiekvieno pastato reikia prašyti statybos leidimo. Įmonėms jį gauti yra lengviau, nors juridinių bei fizinių asmenų taisyklės nesiskiria. Jeigu pastatas yra vieno aukšto, jam netaikomi jokie specialūs saugumo reikalavimai. Tačiau kai pastatas yra dviejų aukštų ir jo plotas po 300 kv. m. kiekviename aukšte, tada pastatai priskiriami priešgaisrinėms klasėms (norvegiškai – *Brannklasser*), t.y. klasėms nuo 1 iki 4 lygio. Ketvirtasis lygis yra skirtas naftos platformoms. Daugiau informacijos apie statinių taisykles oficialioje internetinėje svetainėje (*Direktorat for Byggkvalitet*): <http://byggeregler.dibk.no/dxp/content/tekniskekrav/11/3/>.
- Ispanija. Norint pradėti verslą kaimo vietovėse, kur paprastai leidžiama užsiimti tik ūkininkavimu, yra privalomi specialūs leidimai. Pastarieji leidimai priklauso nuo savivaldybių ir remiasi tuo, kokią naudą šis verslas gali suteikti visuomenei toje vietovėje. Pavyzdžiui, naujų darbo vietų kūrimas. Tai vadinama Naudingumo Visuomenei Deklaracija. Jeigu veikla nėra susijusi su apgyvendinimo verslu – tai yra traktuojama kaip nuolatinis arba laikinas apsigyvenimas. Naujų privačių pastatų statymas (kai jie nėra susiję su ūkine veikla) neleidžiamas, skatinama rekonstruoti senus pastatus.
- Jungtinėje Karalystėje statybos planavimo leidimai bei statybos reglamentai yra taikomi apgyvendinimo su pusryčiais paslaugų teikėjams (angl. Bed and Breakfast) ir tik apgyvendinimo paslaugų (be maitinimo) teikėjams. Pastatų rekonstravimo darbai ar struktūriniai pakeitimai bei nauja statyba taip pat vykdoma remiantis statybos planavimo leidimais ir statybų reglamentais. Dėl statybų leidimo kreiptis reikėtų į vietinės valdžios institucijos planavimo departamentą.

Problemos nagrinėjimas

1.1.2 Priešgaisrinė sauga

Bendra informacija

Taikomi techniniai reglamentai dėl elektros instaliacijos bei įrengimų, dėl šildymo sistemų bei židinių, dėl baldų ir jų išdėstymo, dėl medžiagų naudojimo, dėl statybos metodų, dėl dydžių bei matmenų ir panašiai. Priešgaisrinė apsauga dažnai yra tikrinama priešgaisrinės valdžios institucijų.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su priešgaisrinės saugos reikalavimais susijusiais su jūsų verslo apimtimi bei veiklos tipu*
- *Jūs laikotės priešgaisrinės saugos reikalavimų, susijusių su jūsų verslo apimtimi bei veiklos tipu*

Šalių patirtis

- Bulgarijoje priešgaisrinę saugą tikrina priešgaisrinės apsaugos institucijos, kurios įvertina saugumo lygį pastate. Didžioji dalis reikalingų baldų privalo būti nedegūs.
- Latvijoje galioja Ministrų kabineto priešgaisrinės saugos reglamentai - <http://likumi.lv/oc.php?id=84587>. Ministerijos, vietinės valdžios institucijos, įmonės ir organizacijos gali išleisti privalomus reikalavimus susijusius su priešgaisrine apsauga savo teritorijose bei pavaldžiose institucijose. Taigi, šiuo metu Latvijoje egzistuoja privalomi ir savanoriški reikalavimai.
- Lietuva: priešgaisrinės saugos reikalavimai privatiems gyvenamiesiems namams ir viešiesiems pastatams yra tokie patys.
- Norvegija: priešgaisrinės saugos reikalavimams yra taikomos tokios pat taisyklės kaip ir klasių 1-4 lygiuose (žiūrėti 1.1.1.). Atsižvelgiant į konkrečias taisykles, kiekvienoje bendruomenėje židinius, orkaites bei kaminus turi įrengti sertifikuoti specialistai.
- Ispanija: priešgaisrinės saugos reikalavimus visiems vietiniams pastatams, kaip ir kitus konkrečius reikalavimus, nustato turizmo teisės aktai.
- Jungtinė Karalystė: priešgaisrinės saugos teisės aktai yra taikomi „atsakingam asmeniui“ beveik visose darbo vietose, įskaitant viešbučius, svečių namus bei panašius objektus. Atitinkamas priešgaisrinės rizikos vertinimas turi būti registruojamas ir privalo būti atliekamas ten, kur dirba penki arba daugiau darbuotojų. Tokiose įstaigose turi būti vienas žmogus, kuris būtų atsakingas už priešgaisrinės rizikos vertinimą bei užtikrintą priešgaisrinę apsaugą. Turi būti parengtas avarinis planas ir būti pateikiamas kaip priešgaisrinių veiksmų planas svečių kambariuose, priešgaisrinės signalizacijos skambėjimo vietose, personalo bei bendrojo naudojimo patalpose.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: priešgaisrinės saugos reikalavimams yra taikomos tokios pat taisyklės kaip ir 1-4 lygiuose (žiūrėti 1.1.1.). Atsižvelgiant į konkrečias taisykles, kiekvienoje bendruomenėje židinius, orkaites bei kaminus turi įrengti sertifikuoti specialistai.

1.1.3 Vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sistemos

Bendra informacija

Vandens tiekimui ir nuotekų įrengimams bei sistemoms galioja techniniai statinių reglamentai. Miestuose, kuriuose tokios paslaugos yra teikiamos viešai, nėra taikomi specifiniai reikalavimai, tačiau tokie reikalavimai gali būti taikomi kaimo vietovėse. Kaimo turizmo kokybės inspekcijos tikrina, ar sistemos veikia tinkamai, ar nėra blogo kvapo, ar nėra patiriama kitokių nepatogumų.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo reikalavimais susijusiais su jūsų verslo apimtimi bei veiklos tipu*
- *Vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sistemos atitinka vandens tiekimo ir nuotekų reikalavimus susijusius su jūsų verslo apimtimi bei veiklos tipu*
- *Vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo sistemos yra tinkamai prižiūrimos*

Šalių patirtis

- Bulgarijoje jeigu kaimo vietovėse nėra viešų nuotekų šalinimo įrenginių, kiekvienas apgyvendinimo paslaugų teikėjas turi pasistatyti juos pats, priklausomai nuo pastato dydžio. Apgyvendinimo paslaugų teikimas negali būti registruojamas jeigu nėra vandens tiekimo.
- Latvijoje statybų reglamentai reglamentuoja vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemas. Nuotekų šalinimo sistemų techninę būklę bei funkcijas kaimo turizmo objektuose kontroliuoja kokybės schemas.
- Lietuvoje vandens ir nuotekų nuostatai yra pateikiami higienos normose dėl apgyvendinimo paslaugų teikimo (HN:118). Daugiau informacijos pateikiama: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=392158&p_query=&p_tr2
- Norvegijoje nuotekų sistemos nuostatai yra pateikiami statybos taisyklėse.
- Ispanijoje vandens bei nuotekų gyvenamuosiuose namuose taisyklės nebūtinai turi būti nustatomos įstatymais. Tačiau, turizmo įstatyme nurodyta, kad būtų užtikrintas tinkamas nuotekų valymas bei geriamojo vandens prieinamumas. Yra du akreditavimo būdai:
 1. Bendro pobūdžio dokumentas, kuris patvirtina, kad pastatas yra gyvenamas. Kiekvienas naujas legalus pastatas tokį patvirtinimą gauna automatiškai.
 2. Senuose pastatuose galioja vandens tiekimo kvitai, nuotekų šalinimo bei elektros sąskaitos. Jeigu nėra viešojo vandens tiekimo, privalo būti įdiegta formaliai patvirtinta vandens valymo chloru sistema, o vandens kokybė turi būti tikrinama periodiškai (priklausomai nuo regiono – tikrinama kas mėnesį arba kas pusę metų). Techninė nuotekų sistemos būklė yra įtraukta į statinių ir/arba turizmo registracijos procesą. Dabartiniu metu turi būti diegiama mažiausiai trijų kamerų valymo sistema.
- Jungtinėje karalystėje, kuomet apgyvendinimo paslaugų teikėjui vanduo yra tiekiamas

privataus tiekėjo, turi būti taikomi privataus vandens tiekimo nustatymai (2009 m. įstatymas). Jeigu apgyvendinimo paslaugos yra teikiamos šeimos namuose vandentiekio bei nuotekų mokesčiai yra taikomi pagal tarybos nustatytus dydžius. Didesniam verslui bus taikomos komercinės kainos.

1.1.4 Vandens kokybė

Bendra informacija

Kai kurie techniniai reglamentai bei inspekcijos patikrinimai galioja priklausomai nuo vandens šaltinio bei kokybės, kuri gali būti tikrinama laboratoriniuose tyrimuose. Gali būti reikalaujama, kad vandens šaltinius tikrintų maisto bei higienos institucijos. Kai kuriose šalyse reikalaujama, jog vandens kokybė būtų patvirtinama laboratoriniais tyrimais, o gauti rezultatai būtų prieinami apgyvendinimo vietas svečiams.

Kriterijai

- *Jeigu reikia Jūs galite pateikti galiojantį sertifikatą išduotą maisto bei higienos institucijų*
- *Prireikus galite pateikti ir vandens laboratorijos sertifikatą*

Šalių patirtis

- Bulgarijoje yra reikalingi maisto saugos agentūros tyrimai. Patalpose, kuriose yra teikiamos apgyvendinimo paslaugos, galima naudoti alternatyvius vandens šaltinius, kurie yra tinkami namų ūkiuose.
- Latvija: vandens kokybės taisyklės nustato maisto ir higienos nuostatai. Vieną kartą per dvejus metus yra reikalingas patikrinimas, jei vanduo yra tiekiamas iš viešų sistemų (<http://likumi.lv/doc.php?id=75442>). Jeigu vandens kokybė nėra sertifikuota ar patvirtinta valdžios institucijų, apgyvendinimo paslaugas teikiančių subjektų svečiai papildomai turi būti aprūpinami geriamu vandeniu.
- Lietuvoje geriamas vanduo kasmet turi būti tiriamas laboratorijoje.
- Norvegijoje apgyvendinimo paslaugų teikėjai turi naudoti viešai tiekiamą vandenį. Jeigu yra naudojamas privačiai tiekiamas vanduo, vandens kokybė turi būti tiriama laboratorijoje. Vandens kokybei yra taikomos ES higienos normos.
- Ispanija: žiūrėti 1.1.3.
- Jungtinė Karalystė: yra reikalingi vandens tyrimai, atliekami oficialių agentūrų. Vietinės valdžios institucijos turi imti bei analizuoti privačiai tiekiamo požeminio vandens mėginius.

1.1.5 Atliekų ir šiukšlių surinkimas

Bendra informacija

Atliekų ir šiukšlių surinkimo taisyklės dažniausiai galioja kaimo vietovėse, kadangi tokios vietovėse nėra viešų atliekų surinkimo įmonių.

Kriterijai

□ *Jūs naudojate atitinkamų kompanijų atliekų ir šiukšlių surinkimo paslaugomis*

Šalių patirtis

- Bulgarija: jeigu nėra teikiamos viešos atliekų surinkimo paslaugos, apgyvendinimo paslaugų teikėjai vietinėms valdžios institucijoms turi nurodyti, kaip iš jų bus surenkamos atliekos bei šiukšlės. Nuo 2013 metų pradžios visi verslo objektai turi savarankiškai organizuoti atliekų bei šiukšlių surinkimą. Nors reglamentas nurodo, kad visi verslo objektai privalo turėti sutartį dėl atskiro atliekų bei šiukšlių surinkimo, nepaisant to šio reglamento vykdymas nevyksta.
- Latvija: visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai turi susitarti su atliekų ir šiukšlių surinkimo paslaugas teikiančiomis įmonėmis, kad jų atliekos bei šiukšlės būtų surinktos. Kai kuriose kaimo vietovėse esančiose stovyklavietėse ar viešbučiuose šiukšles yra rūšiuojamos.
- Lietuva: visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai turi susitarti su atliekų ir šiukšlių surinkimo paslaugas teikiančiomis įmonėmis, kad jų atliekos bei šiukšlės būtų surinktos.
- Norvegija: kiekvienas namų ūkis turi susitarti dėl atliekų bei šiukšlių surinkimo. Namelis skaičiuojamas kaip pusė namų ūkio, stovyklavietės su laikiniais nameliais yra laikomi kaip ketvirtadalis namų ūkio. Stovyklavietės savininkas taip pat gali išsinuomoti konteinerį iš KBM. Norėdami gauti daugiau informacijos: <http://bir.no/birbedrift/Sider/Bransjerelaterteloesninger.aspx>.
- Ispanija: kaip ir anksčiau, atliekų surinkimas miesto vietovėse yra viešai teikiama paslauga ir gali būti priimama pagal kvitus. Kaimo vietovėse patys savininkai turi organizuoti atliekų pervežimą iki arčiausiai esančio atliekų surinkimo punkto.
- Jungtinė Karalystė: jeigu verslas yra vykdomas šeimos gyvenamosiose patalpose yra taikomi tarybos nustatyti mokesčiai. Didesniam verslui yra taikomos komercinės kainos.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: jeigu verslas yra vykdomas šeimos gyvenamosiose patalpose yra taikomi tarybos nustatyti mokesčiai. Didesniam verslui yra taikomos komercinės kainos.

1.1.6 Dujos ir vėdinimas

Bendra informacija

Dujų ir vėdinimo reikalavimai nurodyti statybų reglamentuose arba įtraukta į įdiegimo sertifikata, kuris yra būtinas dujų tiekimui ir t.t.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su dujų ir vėdinimo reikalavimais*
- *Jūs atitinkate dujų ir vėdinimo reikalavimus*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kaimo vietovėse apgyvendinimo paslaugų teikėjams, kurie naudojami dujų sistemomis, kiekvienais metais turi būti tikrinami bei sertifikuojami atitinkamų institucijų.
- Latvija: 1999 m. sausio 20 d. Ministrų kabinetas sudarė reikalavimus - „Reglamentas dėl dujų tiekimo bei naudojimo (Nr. 23), kurie apibrėžia santykius tarp tiekėjo ir vartotojo. Dujų tiekimo sistemos bei įranga viešojo naudojimo pastatuose yra suprojektuota laikantis atitinkamų taisyklių bei normų, kurios yra įtrauktos į Latvijos statybų normas, *LBN 211-98, Daugiaaukščiai ir daugiabučiai gyvenamieji namai*.

Reikalavimai vėdinimui reglamentuojami Statybos taisyklėse LBM 231-03, *Gyvenamųjų bei viešojo naudojimo pastatų šildymas ir vėdinimas* (Ministrų kabineto Reglamentas Nr. 534, 2003 m. rugsėjo 23 d.). Šiame reglamente nustatomi bendri saugumo reikalavimai vėdinimo bei oro kondicionavimo sistemoms, virtuvės patalpai bei gyvenamųjų namų sanitarinėms patalpoms. Ventiliacijos vamzdžiai virtuvėse bei sanitarinėse patalpose gyvenamuosiuose namuose gali būti įtraukti į bendrą ventiliacijos sistemą, tačiau kiekvienas iš jų turi turėti po atskirą kanalą. Kambariuose turi būti užtikrintas natūralus vėdinimas: lagai turi turėti darinėjimo funkciją - langai su orlaidėmis arba savaimine ventiliacijos sistema.

- Lietuva: nėra
- Norvegija: nėra
- Ispanija: sertifikuotas montuotojas turi patvirtinti, kad sistema yra tinkama. Be tokio sertifikato elektros bei dujų tiekimai yra nelegalūs.
- Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo paslaugas teikiančių patalpų savininkai yra atsakingi už tai, kad dujiniai prietaisai bei dūmtraukiai patalpose būtų saugiai prižiūrimi ir tikrinami. Visus saugumo patikrinimus turi atlikti registruotas dujų saugumo inžinierius. Elektros įrangos saugumo nuostatai teigia, kad visas elektros įrenginių tiekimas verslo objektams turi būti saugus. Reglamentuose nėra specialių reikalavimų kasmetiniams patikrinimams, tačiau tam, kad būtų užtikrintas elektros įrangos saugumas yra rekomenduojamas reguliarus įrenginių tikrinimas ir aptarnavimas registruoto elektriko. Bendros paslaugos saugumo taisyklės yra taikomos, jeigu yra teikiamos apgyvendinimo paslaugos be maitinimo (vartotojai patys gamina maistą). Esminis reikalavimas yra užtikrinti, kad apgyvendinimo paslaugų

klientams būtų pateikiami tik saugios paslaugos.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo paslaugas teikiančių patalpų savininkai yra atsakingi už tai, kad dujiniai prietaisai bei dūmtraukiai patalpose būtų saugiai prižiūrimi ir tikrinami. Visus saugumo patikrinimus turi atlikti registruotas dujų saugumo inžinierius. Elektros įrangos saugumo nuostatai teigia, kad visas elektros įrenginių tiekimas verslo objektams turi būti saugus. Reglamentuose nėra specialių reikalavimų kasmetiniams patikrinimams, tačiau tam, kad būtų užtikrintas elektros įrangos saugumas yra rekomenduojamas reguliarus įrenginių tikrinimas ir aptarnavimas registruoto elektriko. Bendros paslaugos saugumo taisyklės yra taikomos, jeigu yra teikiamos apgyvendinimo paslaugos be maitinimo (vartotojai patys gamina maistą). Esminis reikalavimas yra užtikrinti, kad apgyvendinimo paslaugų klientams būtų pateikiami tik saugios paslaugos.

Saugumo priemonės

- Naudoti tinkamas dūmų šalinimo bei vėdinimo sistemas.*
- Kontroliuoti savo darbo vietos temperatūrą, drėgmę bei vėdinimą.*
- Išlaikyti įrenginio gerą stovį.*
- Naudoti asmeninės saugos priemones.*
- Kiekvienai užduočiai vykdyti vilkėti atitinkamus drabužius.*

1.1.7 Leidimai ir pažymėjimai teikti turizmo paslaugas

Bendra informacija

Kai kuriose Europos valstybėse turistų apgyvendinimo paslaugų teikimas yra licenzijuojama veikla. Europos teisės aktai nenumato reglamentų dėl kaimo turizmo. Leidimus vykdyti kaimo turizmo paslaugų teikimą reglamentuoja nacionaliniai įstatymai.

Kriterijai

- *Jūs turite būtinus leidimus /pažymėjimus teikti kaimo turizmo paslaugas*

Šalių patirtis

- Bulgarija: apgyvendinimo (be maitinimo) paslaugų teikimas bei svečių namai (iki 10 kambarių) privalo būti registruojami kaip verslo objektai. Tik privačių patalpų (iki 5 kambarių) esančių privačiuose namuose savininkams, kurie gyvena tame pačiame pastate, nereikia vykdomos veiklos registruoti kaip verslo objekto ir yra mokami tik komunaliniai mokesčiai.
- Latvija: nėra jokių specialių reikalavimų vykdant apgyvendinimo paslaugų teikimą.
- Lietuva: norint teikti kaimo turizmo paslaugas reikia užsiregistruoti valstybiniame turizmo departamente, pateikiant pranešimą apie apgyvendinimo paslaugų teikimą. Kaimo turizmo paslaugų teikėjas gali turėti ne daugiau kaip 20 svečiams apgyvendinti skirtų kambarių (numerių), o juose priimti ne daugiau kaip 50 svečių.
- Norvegija: verslo objektas turi būti įregistruotas kaip įmonė, pavyzdžiui, ūkis. Privati veikla, kai per metus yra uždirbama iki 1200 eurų, nėra apmokestinama mokesčiais, viršijant šią sumą yra apmokestinama 28 proc. tarifu. Kaimo turizmo paslaugų teikėjui nėra reikalingi jokie leidimai. Norėdami sužinoti daugiau informacijos apie apgyvendinimo paslaugų teikimo išlaidas rasite: <http://www.dn.no/privatkonomi/article2472212.ece>.
- Ispanija: paslaugų teikimas turi būti registruojamas turizmo institucijose. Yra du būdai:
 - Pilnai verslą vykdantys objektai turi pateikti dokumentų sąvadą, kurį sudaro planai, sertifikatai, turto nuosavybės dokumentai ir t.t.
 - Užsiimant nuoma ar vykdant paprastesnę veiklą pakanka supaprastintos savarankiškos deklaracijos.
- Jungtinė Karalystė: ketinant pradėti apgyvendinimo paslaugų (nakvynė ir pusryčiai arba tik nakvynė) verslą, planuojant keisti, plėsti arba atlikti struktūrinius pakeitimus jau pastatytame pastate bei statant naują pastatą yra reikalingi planavimo leidimai bei taikomi statinių reglamentai. Vietinių institucijų planavimo departamentas teikia konsultacijas dėl planavimo leidimų.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: nėra jokių specialių reikalavimų vykdant apgyvendinimo paslaugų teikimą.

1.1.8 Kelio ženklai

Bendra informacija

Kelio ženklų bei jų išdėstymo reglamentavimas įvairiose šalyse yra skirtingas. Paprastai egzistuoja standartinis reglamentas, kuriuo nustatomos ženklinimo taisyklės bei reikalavimai įvairiems kelio ženkliams:

- Nurodantiems vieta, pavyzdžiui pagrindinis kelias, važiuojamoji kelio dalis ir t.t.
- Skirtingų tipų, pavyzdžiui: reklaminiai ženklai, apšviesti ar ne, nukreipiamieji ženklai, ženklai prie įėjimo ir t.t.
- Skirtingų sąlygų, pavyzdžiui leidimus dėl turizmo infrastruktūrų ženklinimo išduoda skirtingos valdžios institucijos - vietinės planavimo valdžios institucijos, eismo institucijos ir panašiai.

Kriterijai

- Ženklimas yra vykdomas remiantis įstatymų numatytomis ar bendrosiomis taisyklėmis
- Egzistuoja visuotinė padėties nustatymo sistema (angl. GPS)

Šalių patirtis

- Bulgarija: apgyvendinimo vietose kryptis nurodančių ženklų ženklimas:
 1. Už gyvenvietės ribų:
 - a) Greitkeliuose: kai apgyvendinimo vieta yra nutolusi nuo 1000 iki 2000 metrų;
 - b) Kituose keliuose: kai apgyvendinimo vieta yra nutolusi nuo 200 iki 300 metrų.
 2. Kaimuose: kai apgyvendinimo vieta arba krypties nuoroda yra nutolusi 100 – 150 metrų.
 3. Apgyvendinimo vietos kryptis bei atstumas iki jos yra nurodomi apatinėje kelio ženklo dalyje arba papildomame ženkle. Visi tokie ženklai yra vietinės eismo institucijų nustatytos tokios pat formos ir spalvos. Kitokie ženklai turi būti patvirtinti vietinių valdžios institucijų. Priklausomai nuo ženklo tipo bei dydžio yra nustatyti mokesčiai už ženklimą.
- Latvija: egzistuoja kelio ženklų taisyklės, patvirtintos Ministrų Kabineto. Latvijos kelio ženklų standartai yra LVS 77 ir kelio žymėjimas LVS. Kelių ženklime dalyvauja CSDD, Susisiekimo bei ekonomikos ministerijos.
- Lietuva: kelio ženklai tvirtinami už kelius atsakingos institucijos. Vietinės reikšmės keliams – vietinės valdžios institucijos, regioniniams arba nacionaliniams keliams – regioninė kelių institucija.
- Norvegija: specialūs kaimo turizmo kelio ženklai turi būti patvirtinti valdžios institucijų. Kainos skiriasi priklausomai nuo to ar kaimo turizmo objektas yra HANEN narys ar ne.

Norėdami gauti daugiau informacijos apsilankykite:

http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-II/lmd/Nyheter-og-pressemeldinger/2005/nytt_vegskilt_for_gardsmat_og_bygdeturis.html?id=258867

- Ispanija: kelio ženklai nėra oficialiai tvirtinami. Ispanijoje yra oficialūs standartiniai ženklai, tačiau jie nėra patvirtinti. Tokia situacija dažnai sukelia tam tikrų nesusipratimų: turizmo paslaugas teikiantys objektai ženklus įrengia savivališkai, o kelių institucijos tokius ženklus šalina, nes jie nėra oficialūs.
- Jungtinė karalystė: norint pastatyti bet kokį ženklą ar reklamą reikia kreiptis į planavimo valdžios instituciją dėl leidimo statyti norimą ženklą. Ar reikės kreiptis dėl leidimo statyti ženklus, priklauso nuo to, kaip ženklai yra apšviečiami (pilnai, iš dalies, neapšviečiami) bei kur jie yra statomi. Statomas ženklas negali būti klaidinantis, nes pažeistumėt prekybos bei rinkodaros teisės aktus. Vietinės valdžios greitkelių departamentas gali patarti dėl baltos ar rudos spalvos turizmo ženklų.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: specialūs kaimo turizmo kelio ženklai turi būti patvirtinti valdžios institucijų. Kainos skiriasi priklausomai nuo to ar kaimo turizmo objektas yra HANEN narys ar ne. Norėdami gauti daugiau informacijos apsilankykite:

http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-II/lmd/Nyheter-og-pressemeldinger/2005/nytt_vegskilt_for_gardsmat_og_bygdeturis.html?id=258867

1.1.9 Televizijos ir autorių teisių leidimai

Bendra informacija

Jeigu svečiai kambariuose gali naudotis įrašų paleidimo aparatūra, savininkas privalo susitarti su autorių teisių agentūromis, kurios yra atsakingos už viešą muzikos transliavimą. Yra dvi pagrindinės autorių teisių institucijos Europoje: viena atstovauja muzikos autorius, o kita dramos artistus. Kiekvienoje organizacijoje sutartys yra skirtingos.

Kriterijai

- *Viešojoje erdvėje leidžiami muzikiniai įrašai ar retransliuojama muzika turint sutartį ar būnant susitarus su atitinkama organizacija šalyje*

Šalių patirtis

- Bulgarija: veikia dvi organizacijos:
 1. Prophon – vienija atlikėjus bei fonogramų prodiuserius. Dėl išsamesnės informacijos aplankykite internetinę svetainę: <http://www.prophon.org/>.
 2. Music Author – vienija kompozitorius, rašytojus bei leidėjus. Dėl išsamesnės informacijos aplankykite internetinę svetainę: <http://www.musicautor.org>.

Kiekvienas apgyvendinimo paslaugų teikėjas turi turėti sutartis su abejomis organizacijomis.

- Latvija: jeigu apgyvendinimo paslaugas teikiančios sodybos teritorijoje yra klausomasi muzikos (pavyzdžiui televizija, radijas, kompiuteris ir t.t.), tada paslaugos teikėjas privalo sudaryti sutartį su dviem organizacijomis.
 1. Latvijos autorių teisių apsaugos organizacija / Latvijos autorių asociacija (AKKA/LAA):<http://www.akka-laa.lv/>.
 2. Latvijos atlikėjų ir prodiuserių asociacija: <http://www.laipa.org/>.

Konkrečių taisyklių apgyvendinimo paslaugų teikėjams nėra.

- Lietuva: Lietuvoje veikia dvi įgaliotos organizacijos. Kiekviena iš jų reikalauja atskiros sutarties:
 1. LATGA-A – autorių teisių kolektyvinio administravimo asociacija: www.latga.lt.
 2. AGATA – Lietuvos gretutinių teisių asociacija. Ši asociacija administruoja atlikėjų bei fonogramų gamintojų teises
- Norvegija: didesniems apgyvendinimo paslaugų teikėjams nustatytos taisyklės yra pateikiamos čia: <http://www.tono.no/Hotell%2C+Overnatting+og+Restaurant.564.cms>.

Namų savininkai moka televizijos kabelio mokestį, kuris suteikia viešojo naudojimo leidimą: <https://parabol.canaldigital.no/Om-Canal-Digital-Norge/Bedrift/>

- Ispanija: verslo objektai privalo registruotis į Autorių Draugiją (SGAE) ir mokėti

kasmetinius mokečius, tačiau kaimo turizmu paslaugų teikėjai dažnai to nedaro, o jų niekas netikrina.

- Jungtinė Karalystė: teikiant trumpalaikio apgyvendinimo paslaugas, kai kambariuose yra galimybė žiūrėti televiziją, yra reikalinga „Viešbučių ir kilnojamosios televizijos licencija“ (viešbučio licencija). Jeigu yra grojama autorinė muzika viešose arba privačiose vietose, jeigu tokia muzika yra atliekama gyvai, galimai reikės PRS (Atlikimo teisių draugijos) muzikos licencijos. Jeigu įrašyta muzika (įskaitant radiją ir televiziją) yra viešai transliuojama nuosavose patalpose, galimai bus reikalinga PPL licencija. Jeigu apgyvendinimo paslaugų vartotojams yra siūloma naudotis DVD filmų biblioteka yra reikalinga DVD Concierge licencija. Jeigu apgyvendinimo patalpose yra įdiegta pramogų sistema yra reikalinga Hotel Vision licencija.

Problemos nagrinėjimas

Europos kaimo turizmo organizacija „Eurogites“ sudarė reikalavimų bei kainų susijusių su muzikos autorių teisėmis suvestinę keliose skirtingose Europos šalyse.

1.1.10 Pirties leidimas

Bendra informacija

Šalyse, kuriose pirtys yra populiarios, pirties techniniai reglamentai yra įtraukiami į statybos reglamentus, nepaisant ar pirtis pastatyta kaip atskiras pastatas ar kaip namo ar būsto dalis. Taip pat yra taikomi higienos reglamentai. Kai kuriose šalyse yra reikalaujama pirties leidimo.

Kriterijai

- *Jūs turite reikiamą licenciją ar leidimą, jeigu to reikalaujama teisės aktais*

Šalių patirtis

- Bulgarija: pirties reikalingus leidimus reglamentuoja Nacionalinis Sveikatos įstatymas.
- Latvija: viešojo naudojimo pirtims, įskaitant ir kaimo turizmo objektus, kuriose galima naudotis pirtimi, yra taikomos skirtingos taisyklės bei higienos normos. Mažoms pirtims (skirtoms iki 10 žmonių) yra taikomos tokios pat taisyklės kaip ir kaimo turizmo objektams. Norėdami gauti daugiau informacijos apsilankykite: <http://likumi.lv/doc.php?id=13858>.
- Lietuva: Pirties ir baseinų paslaugos teikimas yra reglamentuojamas higienos norma, kuri numato įrengimo ir priežiūros saugos sveikatai reikalavimus. Fiziniai ar juridiniai asmenys, teikiantys pirties paslaugas, turi turėti leidimą-higienos pasą šiai veiklai
- Norvegija: nėra taikomos konkrečios taisyklės.
- Ispanija: nėra
- Jungtinė Karalystė: nėra taikomi jokie konkretūs reglamentai pirties saugumui, tačiau pirties veikla turi atitikti sveikatos ir saugumo įstatymus.

Problemų nagrinėjimas

Latvija: viešojo naudojimo pirtims, įskaitant ir kaimo turizmo objektus, kuriose galima naudotis pirtimi, yra taikomos skirtingos taisyklės bei higienos normos. Mažoms pirtims (skirtoms iki 10 žmonių) yra taikomos tokios pat taisyklės kaip ir kaimo turizmo objektams.

1.1.11 Baseino leidimas

Bendra informacija

Kai kuriose šalyse baseinų paslaugas reglamentuoja sveikatos ir saugumo taisyklės, jos taip pat taikomos, kai baseinai yra įrengti tik apgyvendinimo paslaugas (be maitinimo) teikiančiuose objektuose. Kai kuriose šalyse nėra jokių konkrečių taisyklių. Baseinų reglamentai dažniausiai yra skirstomi į viešo bei privataus naudojimo.

Kriterijai

- *Jūs turite reikiamą leidimą, jeigu to reikalaujama teisės aktais*

Šaliai būdinga informacija

- Bulgarija: saugos ir saugumo nuostatai. Turėtų būti atsakingas asmuo, kuris moka plaukti bei suteikti pirmąją pagalbą. Gelbėtojas yra būtinas, jeigu baseinas yra didelis bei viešai naudojamas (ne tik apgyvendinimo objekto svečiams).
- Latvija: viešojo naudojimo baseinams yra taikomos taisyklės bei higienos normos: (<http://likumi.lv/doc.php?id=13858>), įskaitant ir kaimo turizmo objektus, kuriuose yra įrengtas baseinas. Mažuose baseinuose (iki 5 kub.m.), kurie dažniausiai įrengiami kaimo turizmo objektuose yra taikomos supaprastintos taisyklės.
- Lietuva: Pirčių ir baseinų paslaugos teikimas yra reglamentuojamas higienos norma, kuri numato įrengimo ir priežiūros saugos sveikatai reikalavimus. Fiziniai ar juridiniai asmenys, teikiantys pirties paslaugas, turi turėti leidimą-higienos pasą šiai veiklai.
- Norvegijas: Baseinams yra taikomos higienos normos. Baseinai yra retenybė kaimo vietovėse.
- Ispanija: apgyvendinimo paslaugas teikiančiuose objektuose esantys baseinai privalo atitikti viešųjų baseinų reikalavimus. Dažnai reikalavimai yra ribojantys, ypatingai mažesnius apgyvendinimo paslaugas teikiančius objektus. Jeigu baseinas yra įrengtas ne komerciniams tikslams tenkinti, reikalavimai skiriasi priklausomai nuo sanitarinių institucijų interpretacijų. Kai kurios institucijos baseinus suvokia kaip privačių namų dalis ir atleidžia juos nuo mokesčių, o kitos institucijos teigia, kad baseinai yra skirti viešam naudojimui, todėl jiems yra taikomos įvairios taisyklės.
- Jungtinė Karalystė: nėra taikomi konkretūs reikalavimai baseinų bei sporto salių saugumui, tačiau privaloma užtikrinti, kad jie atitiktų sveikatos bei saugumo įstatymus. Pagrindiniai reikalavimai baseino ar sporto salės vadovui, atžvelgiant į svečių bei klientų saugumą, yra pateikiama Sveikatos ir saugumo darbe akte (1974) bei Sveikatos ir saugos darbe valdymo reglamente (1999).

Problemos nagrinėjimas

Latvija: viešojo naudojimo baseinams yra taikomos taisyklės bei higienos normos: (<http://likumi.lv/doc.php?id=13858>), įskaitant ir kaimo turizmo objektus, kuriuose yra įrengtas baseinas. Mažuose baseinuose (iki 5 kub.m.) yra taikomos supaprastintos taisyklės, dažniausiai tokio dydžio baseinai rengiami kaimo turizmo objektuose.

1.1.12 Alkoholio licencijos

Bendra informacija

Parduodant alkoholinius gėrimus licencija yra privaloma. Reikalavimai tarp Europos šalių yra skirtingi. Specialūs reikalavimai ar franšizės gali būti taikomi namų gamybos alkoholiniams gėrimams.

Kriterijai

- *Jūs turite reikiamą licenciją ar leidimą*

Šalių patirtis

- Bulgarija: didesniai kiekiui negu 10 litrų alkoholinių gėrimų arba daugiau negu 90 litrų vyno yra reikalingas leidimas.
- Latvija: remiantis Alkoholio įstatymu (<http://likumi.lv/doc.php?id=88009>) yra legalu pardavinėti ir gaminti alkoholį. Tokius nuostatus 2011 metais parengė Latvijos kaimo turizmo asociacija. Prekybininkai, kurie gamina vyną, fermentuotus gėrimus patys, iš produktų, kuriuos užaugino savo soduose ar bitynuose, arba iš augalų augančių laukinėje gamtoje (nenaudojant spirito ar kitokių alkoholinių gėrimų), turi teisę gauti patvirtintą sandėlio savininko licenciją palengvintomis sąlygomis bei turi teisę nesiregistruoti kaip akcizo mokesčio mokėtojai, užtikrinant, kad:
 1. Galutinis pagaminto vyno ar fermentuotų gėrimų tūris per kalendorinius metus neviršytų 15 000 litrų;
 2. Galutinis pagaminto stipraus alkoholio tūris didesnis kaip 100 litrų per kalendorinius metus.

Jeigu aukščiau minėti gamintojai gamina vyną ar fermentuotus gėrimus, kurių galutinis tūris neviršija 1000 litrų per kalendorinius metus, jie yra atleidžiami nuo akcizo mokesčio mokėjimo.

- Lietuva: norint pirkti ir parduoti alkoholį yra reikalinga licencija iš oficialios institucijos. Gaminti ir pardavinėti namų gamybos alkoholinius gėrimus yra nelegalu.
- Norvegija: namų gamybos alkoholiniai gėrimai yra nelegalūs. Turizmo paslaugų teikėjai, norėdami pardavinėti alkoholį klientams turi įsigyti mokamą licenciją iš vietinės valdžios institucijos. Neegzistuoja atskira licencija pardavinėti tik alkoholinius gėrimus, kadangi tai apima maitinimo paslaugas.
- Ispanija: jokių aprobujimų.
- Jungtinė Karalystė: norint pardavinėti alkoholinius gėrimus reikalinga licencija. Yra dviejų tipų licencijos: patalpų licencija ir asmeninė licencija. Daugiau informacijos pateikiama 2003-ųjų licencijavimo akte.

Problemos nagrinėjimas

Europos kaimo turizmo asociacija Eurogites sudarė alkoholio produkcijos reikalavimų bei kainų skirtingose Europos šalyse santrauką. Žiūrėti pateiktoje lentelėje.

1.1.13 Pramogų organizavimas

Bendra informacija

Organizuojant viešus renginius, pavyzdžiui, sportinius žaidimus, šokių, koncertus, kino vakarus ir t.t., yra reikalingi vietinės valdžios institucijų leidimai. Formalumai gali skirtis priklausomai nuo renginio dydžio bei tipo ir dalyvių skaičiaus. Kai kurios taisyklės reglamentuoja triukšmingumo lygį, o kitos galimus nepatogumus vietiniams gyventojams.

Kriterijai

- *Jūs turite visus reikalingus leidimus bei licencijas norint organizuoti vienkartinį ar reguliarių renginį*

Šalių patirtis

- Bulgarija: vietinės valdžios institucijų yra prašoma suteikti leidimus tokiems viešiesiems renginiams, kuriuose dalyvaus daugiau žmonių negu yra galimybių juos apgyvendinti. Jeigu renginys skirtas tik tam tikros vietos lankytojams, svečiams yra reglamentuojamas triukšmo lygis.
- Latvija: reikalavimai bei patirtis organizuojant viešus renginius yra apibendrinti dokumente, kurį parengė Latvijos kaimo turizmo asociacija remdamasi savo patirtimi organizuojant Slitere nacionalinio parko lankytojų dieną kaimo turizmo vietovėse. Šis dokumentas yra pavadintas „Kaip organizuoti viešą renginį (2010)“, šį dokumentą rasite adresu: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/PolProp/Dokumenti/SCD_vadlinijas.pdf. Viešo renginio organizavimo taisyklės reglamentuoja teisės aktai. Norėdami gauti daugiau informacijos aplankykite: <http://likumi.lv/doc.php?id=111963>.
- Lietuva: nėra informacijos
- Norvegija: norint gauti leidimus (policijos leidimą, muzikos licencija ir t.t.) organizuoti viešą renginį, reikia kreiptis į policiją bei į savivaldybės valdžios institucijas.
- Ispanija: kaimo vietovėse apgyvendimo paslaugas teikiantiems objektams nėra reikalingi jokie leidimai tol, kol įvairios pramogos yra siūlomos tik apgyvendinimo vietos svečiams. Jeigu įvairios pramogos yra siūlomas plačiajai visuomenei yra reikalingi leidimai prilausomai nuo to, kokio tipo paslaugos yra siūlomos. Bet kokiu atveju yra būtina kreiptis į savivaldybių institucijas.
- Jungtinė Karalystė: Temporary Event Notices (TEN) - tai licencija, kuri suteikia teisę vieną kartą surengti licencijuotą renginį nelicencijuotoje vietoje. Per metus galima gauti daugiausiai penkias TEN licencijas, nebent yra turima alkoholio licencija – tokiu atveju TEN licenciją galima gauti iki 50 kartų.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: Temporary Event Notices (TEN) - tai licencija, kuri suteikia teisę vieną kartą surengti licencijuotą renginį nelicencijuotoje vietoje. Per metus galima gauti daugiausiai

penkias TEN licencijas, nebent yra turima alkoholio licencija – tokiu atveju TEN licencija galima gauti iki 50 kartų.

2 Verslas ir mokesčiai

2.1 2.1 Teisinės verslo formos

Bendra informacija

Norint pradėti vykdyti kaimo turizmo veiklą reikia užsiregistruoti mokesčių mokėtoju. Europoje yra daugybė šio verslo formų - individuali veikla, akcinė bendrovė, individuali įmonė, fizinis asmuo registruotas kaip verslininkas ir t.t. Kaimo turizmo paslaugų teikėjas taip pat gali būti didesnio masto įmonė, pavyzdžiui, uždaroji akcinė bendrovė, nevyriausybinė organizacija ir t.t.

Kriterijai

- Yra nustatyta teisinė verslo forma
- Yra susipažinta su teisėmis ir pareigomis
- Nuosavybė yra įregistruota kaip apgyvendinimo paslaugų teikimo vieta

Šalių patirtis

- Bulgarija: teisinės verslo formos - privačių asmenų privačios pajamos (tik svečių kambariams), individuali įmonė, akcinė bendrovė, uždaroji akcinė bendrovė, nevyriausybinė organizacija.
- Latvija: nėra jokių specialių taisyklių vykdant kaimo turizmo veiklą, nesvarbu ar tai privatus asmuo, ar uždaroji akcinė bendrovė, nevyriausybinė organizacija, ar akcinė bendrovė. Visos teisinės formos bei pageidavimai yra apibūdinami mokymo medžiagoje, kurią parengė Lauku Celotajs „Kaip pradėti vykdyti apgyvendinimo paslaugų teikimo veiklą“. Norėdami gauti daugiau informacijos apsilankykite toliau pateikiame internetiniame puslapyje: <http://macies.celotajs.lv/mod/page/view.php?id=40>.
- Lietuva: teisinės verslo formos yra:
 - Verslo liudijimas;
 - Individuali veikla;
 - Juridinis asmuo.
- Norvegija: savarankiškas darbas, įtraukiant ūkius bei akcines bendroves.
- Ispanija: teisinės verslo formos priklauso nuo regiono, bet dažniausiai yra priimtini tik pilnai verslu užsiimantys objektai. Tiksliau, dažniausiai dviem atvejais:
 - Kambarių arba atskirų patalpų nuoma be jokių kitokių paslaugų, netgi be maitinimo. Veiklą sudaro turto administravimas, kas nėra laikoma verslo objektu, nebent darbuotojai dirba pilną darbo dieną.
 - Visi kiti atvejai - pilnai verslu užsiimantys objektai, ypač, kai teikiamos paslaugos skiriasi nuo paprasčiausių apgyvendinimo paslaugų teikimo. Tada tai gali būti individualus asmuo ar įmonė.
- Jungtinė Karalystė: paslaugų teikėjas nusistato pajamų mokestį, atskaičius visas išlaidas ir amortizacinius atskaitymus. Galioja skirtingi mokesčiai bei teisinės pasekmės, priklausomai nuo to, kaip registruojamas verslas: kaip individuali įmonė, kaip akcinė bendrovė ar partnerystės pagrindais. Mokesčiai bei PVM yra gana dideli,

o teisės aktų sudėtingos vietos yra nuolat tikslinamos ir keičiamos. Dėl šios priežasties geriausiai yra kreiptis į savo buhalterį ar finansų patarėją ir aptarti visus susijusius klausimus.

Problemos nagrinėjimas

Europos kaimo turizmo federacija sudarė keturių didžiausių Europos šalių suvestinę: Vokietijos, Austrijos, Prancūzijos bei Jungtinės Karalystės: *Nedidelės apimties kaimo turizmo paslaugų teikimo nuostatai nurodytoms šalims*, susiję su mokesčiais, galimomis paslaugomis, dydžiu ir t.t., žiūrėti pridėtą lentelę.

2.2 2.2 Mokesčių reglamentai

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugų teikėjai gali mokėti mokesčius skirtingais būdais, prilausomai nuo darbo pobūdžio:

- Jeigu veikla netraktuojama kaip verslo objektas, pajamos yra pridedamos prie pajamų gautų iš darbinės veiklos arba yra laikomos kaip pajamos iš turto valdymo. Tokiu atveju PMV dažniausiai nėra reikalaujamas arba yra įtraukiamas į frančizės sistemą.
- Jeigu veikla traktuojama kaip verslo objektas, pajamos yra deklaruojamos atskirai nuo darbinės veiklos, yra taikomos visos taisyklės apmokestinamosioms pajamoms kaip ir bet kuriam kitam verslo objektui. Taip pat yra taikomas PVM tarifas, kuris skiriasi skirtingose šalyse. Kai kuriose šalyse kaimo turizmo paslaugų teikėjams yra taikomas mažesnis PVM tarifas, apgyvendinimo paslaugos apmokestinamos 5-12 %.

Kai kuriose šalyse, kaimo turizmo verslui yra taikomos skirtingos mokesstinės lengvatos bei mokesčių sumažinimai, kurie gali būti derinami su žemės ūkio veikla.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su visais mokesčiais, kuriuos turite mokėti*

Šalių patirtis

- Bulgarija: apgyvendinimo paslaugos apmokestinamos 9 % tarifu.
- Latvija: mokesčių lengvatos kaimo turizmui dažniausiai netaikomos. Galima nesiregistruoti PMV mokėtoju, jeigu apyvarta yra mažesnė nei 30 000 LVL (apie 50 000 eurų) per metus bei taikomas sumažintas PMV tarifas - 12% (kitiems palaugų teikėjams taikomas 21% tarifas). Jeigu apgyvendinimo paslaugų teikėjas yra įregistruotas ūkis, tuomet galima sumažinti pajamų mokestį 2800 eurai arba 2000 latų, jei paslaugų teikėjas turi nedaugiau 5 miegamuosius ir 18 lovų. Ūkininkas negali kreiptis dėl tokios pat sumos sumažinimo žemės ūkio pajamoms.
- Lietuva: dirbant su verslo liudijimu, mokamas fiksuotas pajamų mokestis, kurio dydį kiekvienais metais nustato savivaldybė. Taip pat yra mokami socialinio bei sveikatos draudimai.

Individualios veiklos pagal pažymą pajamų mokestis yra 5 %. Socialinis draudimas bei sveikatos draudimas yra mokamas papildomai. Beto, yra galimybė mokėti 5% pajamų mokesčio nuo 70% visų pajamų, tokiu atveju nereikia pagrįsti išlaidų. Socialinis bei sveikatos draudimai vėlgi mokami papildomai.

- Norvegija: nėra taikomas PVM mokestis, kol pajamos neviršija 5000 eurų per metus. Apgyvendinimo paslaugoms yra taikomas 8 % PVM tarifas, maistui – 15 %, visai kitai veiklai yra taikomas 25 % tarifas.
- Ispanija:
 - Ne verslo objektai yra įtraukti į gyventojų pajamų mokesčio deklaraciją, kaip gaunantys pajamas iš nekilnojamojo turto nuomos. PVM mokestis nemokamas jeigu paslaugos yra teikiamos fiziniams asmenims, tačiau jeigu paslaugos yra teikiamos juridiniams asmenims, tada taikomas 21% PMV tarifas.

- Verslo objektai: PVM – 10 %.
- Jungtinė Karalystė: mokesčiai verslui paprastai taikomi pusryčių bei nakvynės paslaugų teikėjams, nebent paslaugų teikėjas negali pasiūlyti trumpo laikotarpio apgyvendinimo paslaugų daugiau nei šešioms asmenims vienu metu, o svečiai priimami paslaugos teikėjo nuosavuose namuose. Jeigu teikiama tik apgyvendinimo paslauga (be maitinimo) mažiau negu 140 dienų per metus – nėra taikomi mokesčiai verslui. Verslo mokesčiai yra taikomi tik tai turto daliai, kuri yra naudojama komerciniams tikslams. Vietinės valdžios institucijos apskaičiuoja mokesčių tarifus remiantis nustatyta turto verte.

Problemos nagrinėjimas

Europos kaimo turizmo organizacija Eurogites 2012 metais sudarė kaimo turizmo Europoje verslo formų bei mokesčių suvestinę. Žiūrėti pridėtoje lentelėje 2.1.

Taip pat žiūrėkite socialinio draudimo medžiagą.

3 Draudimas

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugoms Europoje yra taikomi skirtingi draudimo polisai. Dažniausiai nekilnojamo turto draudimas yra privalomas, kai tuo tarpu kiti draudimai yra pasirenkami. Kai kuriais atvejais kaimo turizmo profesinės asociacijos pasirašo sutartis su draudimo kompanijomis tam, kad draudimo bendrovės sudarytu geresnes draudimo sąlygas. Tai gali būti civilinės atsakomybės, trečiųjų šalių sveikatos bei gyvybės draudimai siūlomi kartu su turto draudimu. Draudimas taip pat priklauso nuo verslo tipo.

Socialinės apsaugos draudimas – žiūrėti socialinio draudimo medžiagą.

Kriterijai

- *Jūs žinote, koks draudimas jums reikalingas ir turite tokio draudimo polisą, taip pat turite papildomus draudimus.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: Bulgarijoje nėra privalomas draudimo polisas apgyvendinimo vietoms. Ten yra keletas draudimo paketų, kurie dažniausiai susideda iš svečių sveikatos apsaugos draudimo, pavyzdžiui, medicininė pagalba.
- Latvija: draudimas nėra privalomas, bet rekomenduojamas. Nėra taikomos konkrečios taisyklės turizmo verslo objektams.
- Lietuva: nereiklaujama.
- Norvegija: HANEN pasirašė bendradarbiavimo sutartį su draudimo kompanija <https://www.gjensidige.no//>. Ši kompanija Norvegijoje aktyviausiai draudžia ūkines veiklas, vykdomas kaime. Ji moka 100 000 NOK bendrai + 50 000 NOK už ypatingus saugos veiksmus. Tam tikra pinigų suma kiekvienais metais HANEN organizacijai yra mokama už reklamą įvairiais būdais – lipdukai, GA programos, seminarai ir t.t. Visi HANEN organizacijos nariai gauna 10% nuolaidą draudimo polisams. Kiekvienoje draudimo sutartyje turėtų būti paminėta, kad nekilnojamas verslas yra naudojamas kaimo turizmo verslui, taip pat turi būti paminėtos papildomos veiklos, kurias siūlo kaimo turizmo paslaugų teikėjas (pavyzdžiui, valčių nuoma).
- Ispanija: draudimas oficialiai nėra reikalaujamas, tačiau rekomenduojamas; draudimo kompanijos yra paruošę keletą konkrečių sprendimų kaimo turizmo paslaugų teikėjams.
- Jungtinė Karalystė: nakvynės su pusryčiais paslaugų teikėjams bei asmenims siūlantiesiems apgyvendinimo paslaugas be maitinimo, savo nuosavose patalpose, yra taikomi 1957-ųjų bei 1984-ųjų metų Nuomininkų atsakomybės aktai. Nuomojamo turto savininkas yra atsakingas už visų patalpose esančių asmenų fizinį saugumą. Pagal 1969-ųjų Darbdavių atsakomybės (privalomojo draudimo) aktą, darbdaviai privalo turėti draudimą, kuris apima jų atsakomybę už bet kokią darbuotojo darbo vietoje patirtą žalą. Viešasis atsakomybės draudimas nėra privalomas, tačiau rekomenduojamas apgyvendinimo paslaugų teikėjams.

Problemos nagrinėjimas

HANEN pasirašė bendradarbiavimo sutartį su draudimo kompanija <https://www.gjensidige.no//>. Ši kompanija Norvegijoje aktyviausiai draudžia ūkines veiklas,

vykdomas kaime. Ji moka 100 000 NOK bendrai + 50 000 NOK už ypatingus saugos veiksmus. Tam tikra pinigų suma kiekvienais metais HANEN organizacijai yra mokama už reklamą įvairiais būdais – lipdukai, GA programos, seminarai ir t.t. Visi HANEN organizacijos nariai gauna 10% nuolaidą draudimo polisams. Kiekvienoje draudimo sutartyje turėtų būti paminėta, kad nekilnojamas verslas yra naudojamas kaimo turizmo verslui, taip pat turi būti paminėtos papildomos veiklos, kurias siūlo kaimo turizmo paslaugų teikėjas (pavyzdžiui, valčių nuoma).

4 Statistika

Bendra informacija

Duomenis statistikai renka oficialios institucijos, organizacijos, turizmo asociacijos bei kaimo turizmo objektai asmeniniam naudojimui. Kaimo turizmo paslaugų teikėjai, atžvelgiant į egzistuojančias duomenų apsaugos taisykles, registruoja užsakymus bei klientų informaciją, o paprašius gautus duomenis pateikia valdžios institucijoms, turizmo asociacijoms, turizmo informacijos centrams bei kitoms įstaigoms, kurios gautus duomenis naudoja rinkos analizėms, nustatant tolimesnius planavimo bei rinkos poreikius.

Kriterijai

- *Jūs žinote savo įsipareigojimus ir juos vykdyte*

Šalių patirtis

- Bulgarija: visi turizmo objektai turi registruotis nacionaliniame turizmo registre. Apgyvendinimo paslaugas teikiantys objektai turi informuoti vietines institucijas apie gautus užsakymus bei kiekvieną mėnesį teikti informaciją apie klientus.
- Latvija: metiniai statistiniai duomenys turi būti pateikiami pagal Valstybinio Statistikos biuro klausimynus. Kaimo turizmo asociacija taip pat kasmet renka duomenis pagal poreikius bei interesus. Statistinius turizmo duomenis rasite šioje nuorodoje: <http://www.csb.gov.lv/dokumenti/turisma-statistika-28563.html>.
- Lietuva: metinės statistikos duomenų formos TUR 01 turi būti pateikiamos iki spalio 20 dienos.
- Norvegija: apgyvendinimo paslaugas teikiantiems objektams, kurie siūlo daugiau negu 10 lovų arba, kurie susideda iš daugiau negu keturių namelių, yra privaloma pateikti kai kuriuos nacionalinius statistinius duomenis. Tačiau HANEN organizacija neprašo savo narių pateikti statistinius duomenis.
- Ispanija: Ispanijos statistikos biuras INE kiekvieną mėnesį atlieka statistinius tyrimus, apklausdami atsitiktinai atrinktus respondentus, todėl ne visiems verslo objektams reikia pateikti duomenis. Klausimai yra sudėtingi, pavyzdžiui, reikia įvardinti kiekvienos dienos klientus pagal valstybes, toks kiekis duomenų dažnai yra nepatikimas ir netikslus.
- Jungtinė Karalystė: visi apgyvendinimo paslaugas teikiantys objektai turi išsaugoti visų klientų, kuriems yra daugiau negu 16 metų, duomenis. Duomenys susideda iš vardo, pavardės bei tautybės. Kiekvieno kliento detalūs duomenys turi būti saugomi mažiausiai 12 mėnesių. Jeigu yra saugoma asmeninė klientų ar kitų asmenų informacija, įskaitant darbuotojų, yra taikomas duomenų apsaugos įstatymas (1998).

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: apgyvendinimo paslaugas teikiantiems objektams, kurie siūlo daugiau negu 10 lovų arba, kurie susideda iš daugiau negu keturių namelių, yra privaloma pateikti kai kuriuos nacionalinius statistinius duomenis. Tačiau HANEN organizacija neprašo savo narių pateikti statistinius duomenis.

5 Rinkodara ir reklama

5.1 5.1 Nesąžininga prekyba

Bendra informacija

ES nesąžiningos komercinės veiklos direktyva nustato vartotojų teisių apsaugą, nors kiekviena šalis turi savo įstatymus dėl šios direktyvos. Iš esmės, kaimo turizmo paslaugų teikėjai, kaip ir kiti paslaugas vartotojams siūlantys objektai, privalo suteikti tokias paslaugas, kokios buvo žadėtos reklamoje ar pateiktos kita rinkodaros forma. Tai liečia tokius aspektus kaip neteisingi arba klaidinantys teiginiai apie kokybę, patogumus, vietą ar paslaugas, pasenusi informacija ar kokybės ženklų naudojimas be atitinkamų leidimų.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinęs su savo produktu ir galite pateikti tikslią bei teisingą informaciją*
- *Jūs esate pajėgus pateikti tokią prekę/paslaugą, kokią žadėjote reklamos bei rinkodaros priemonėmis*

Šalių patirtis

- Bulgarija: Vartotojų teisių apsaugos komisija turi būti įspėta, norint pradėti patikros procesą.
- Latvija: rinkodarą ir reklamą Latvijoje kontroliuoja atitinkama vartotojų teisių institucija. Taikomas vartotojų teisių įstatymas: <http://likumi.lv/doc.php?id=23309>.
- Lietuva: rinkodarą ir reklamą Lietuvoje kontroliuoja atitinkama vartotojų teisių institucija. Po pranešimo apie nesąžiningos prekybos atvejį gali būti pradėtas tyrimas.
- Norvegija: vadovaujasi ES direktyvomis.
- Ispanija: vartotojų teisės dažniausiai yra saugomos. Fizinį asmenų veikla kartais kelia problemų, nes tokie veiklai taikomi žemesni teisiniai įsipareigojimai bei kontrolė, nei juridiniams asmenims. Tai nėra palanku vartotojams, todėl kartais yra įgyvendinamos ir savanoriškos kontrolės sistemos.
- Jungtinė Karalystė: Vartotojų teisių apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos reglamentai (angl. CPR) reglamentuoja, kad įmonės negali užsiimti nesąžininga prekyba. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos reglamentais nustatoma, ar tam tikros reklamos ar rinkodaros veikla nėra klaidinanti, agresyvi ar ji apskritai patikima. Be to šiuose reglamentuose nurodoma 31 verslo veiklos rūšis, kurios praktikavimas yra iš karto draudžiamas, pavyzdžiui, kokybės ženklo naudojimas be atitinkamo leidimo. Verslo apsaugos reglamentai nustato papildomus apribojimus dėl konkurencingų produktų tarp konkurencingų įmonių lyginimo.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: Vartotojų teisių apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos reglamentai (angl. CPR) reglamentuoja, kad įmonės negali užsiimti nesąžininga prekyba. Remiantis Vartotojų teisių apsaugos nuo nesąžiningos komercinės veiklos reglamentais nustatoma, ar tam tikros reklamos ar rinkodaros veikla nėra klaidinanti, agresyvi ar ji apskritai patikima. Be to šiuose reglamentuose nurodoma 31 verslo veiklos rūšis, kurios praktikavimas yra iš karto draudžiamas, pavyzdžiui, kokybės ženklo naudojimas be atitinkamo leidimo.

Verslo apsaugos reglamentai nustato papildomus apribojimus dėl konkurencingų produktų tarp konkurencingų įmonių lyginimo.

5.2 5.2 Vartotojų skundai ir atsiliepimai

Bendra informacija

Visi verslo objektai Europoje privalo turėti vartotojų skundų ir atsiliepimų erdvę, kuri būtų pasiekama ir vartotojams. Tai gali būti netaikoma smulkiems verslo objektams, kuriais dažniausiai laikomi fiziniai asmenys, teikiantys atostogų nuomos bei privačių kambarių nuomos paslaugas.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinę su įsipareigojimais*
- *Visa skundų ir atsiliepimų informacija yra prieinama, jeigu būtina vartotojui*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kiekvienas apgyvendinimo paslaugų teikėjas privalo turėti atsiliepimų bei nusiskundimų knygą ar lentą, kurie būtų gerai matomi registratūroje ar bendrosiose patalpose, pavyzdžiui valgykloje, foje ir t.t.
- Latvija: nusiskundimai gali būti siunčiami Vartotojų teisių apsaugos agentūrai (<https://www.ptac.gov.lv/page/104>), jeigu vartotojas yra privatus asmuo. Bet kokių atveju apgyvendinimo paslaugų teikėjai negali pasilikti jų sau.
- Lietuva: nėra informacijos
- Norvegija: visa informacija pateikiama vartotojų teisių apsaugos agentūros internetiniame puslapyje: <http://www.forbrukerradet.no/>.
- Ispanija: atsiliepimų ir skundų knygos yra privalomos visiems pilnai komercinę veiklą vykdančioms objektams bei rekomenduojamos atostogų nuomos paslaugas teikiančioms objektams.
- Jungtinė Karalystė: jeigu svečias yra nepatenkintas teikiamų apgyvendinimo paslaugų koku nors aspektu, patartina problemą spręsti vietoje su apgyvendinimo paslaugų teikėju, kuris iš kart gali ją pašalinti ar išspręsti. Jeigu problemos sprendimas netenkina vartotojo, tada rekomenduojama kreiptis į Jungtinės karalystės kaimo turizmo asociaciją "Farm Stay", jei paslaugų teikėjas yra asociacijos narys. Kitu atveju tikslinga kreiptis į turizmo kokybę vertinančią instituciją arba į "AA viešbučių paslaugas".

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: jeigu svečias yra nepatenkintas teikiamų apgyvendinimo paslaugų koku nors aspektu, patartina problemą spręsti vietoje su apgyvendinimo paslaugų teikėju, kuris iš kart gali ją pašalinti ar išspręsti. Jeigu problemos sprendimas netenkina vartotojo, tada rekomenduojama kreiptis į Jungtinės karalystės kaimo turizmo asociaciją "Farm Stay", jei paslaugų teikėjas yra asociacijos narys. Kitu atveju tikslinga kreiptis į turizmo kokybę vertinančią instituciją arba į "AA viešbučių paslaugas".

5.3 5.3 Tiesioginė rinkodara

Bendra informacija

Europos Bendrijos direktyva dėl privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje gina asmenis nuo nepageidaujamos rinkodaros informacijos gavimo. Nacionaliniai teisės aktai reguliuoja tiesioginės rinkodaros priemones skambučius, faksus, el. laiškus bei kitas tiesioginės rinkodaros formas. Nacionaliniai įstatymai apsaugo asmeninę informaciją klientų duomenų bazėse, gavėjų sąrašuose ir pan.

Kriterijai

- *Esate susipažinę su duomenų apsaugos įstatymais*
- *Esate susipažinę su nacionaliniais tiesioginės rinkodaros įstatymais*

Šalių patirtis

- Bulgarija: remiantis ES įstatymais. Visose reklaminiuose el.laiškuose turi būti sakinytis, kuris paaiškina, kad šis el.laiškas yra komercinio pobūdžio, taip pat turi būti pateiktas gerai matomas paaiškinimas, kaip galima išsibraukti iš adresatų sąrašo. Galioja įstatymas dėl elektroninės prekybos (<http://www.lex.bg/laws/ldoc/2135530547>). Kiekvienas asmuo, kuris nenori gauti komercinio pobūdžio el.laiškų gali užsiregistruotis vartotojų apsaugos komisijoje. Registracija vyksta internetu, visiems užsiregistravusiems yra draudžiama siūsti el.laiškus su komerciniu turiniu be gavėjo sutikimo.
- Latvija: nacionaliniai asmens duomenų apsaugos įstatymai yra parengti pagal ES teisės aktus: <http://likumi.lv/doc.php?id=4042>.
- Lietuva: asmeniniai duomenys tiesioginėje rinkodaroje gali būti naudojami tik asmeniui sutikus. Tai nustato asmens duomenų apsaugos įstatymas: <http://www.infolex.lt/ta/51494:str14>.
- Norvegija: yra agentūra, kurioje galima užsiregistruoti norint nedalyvauti tiesioginėje rinkodaroje, pavyzdžiui, telefoniniais skambučiais bei el.laiškais: <https://w2.brreg.no/reservasjon/>.
- Ispanija: yra griežtas komercinių duomenų bazių reglamentavimas, kuris apima asmenų bei vartotojų duomenis. Tačiau paprastas elektroninio pašto adresas nėra laikomas asmens duomenimis. Kiekvienas pilietis turi teisę reikalauti būti pašalintas iš tokių gavėjų sąrašų, tačiau tai nėra taikoma nakvynės ir pusručių rinkodarai.
- Jungtinė Karalystė: jeigu jūs skambinate tiesioginės rinkodaros tikslais arba siunčiate tiesioginės rinkodaros faksus individualiems asmenims ar verslo objektams, jūs privalote laikytis tiesioginės rinkodaros įstatymų. Verslo įmonėms nėra leidžiama skambinti tiesioginės rinkodaros tikslais asmenims, kurie atsisakė gauti tokius skambučius arba kurie turi Telephone Preference Service (TPS) (angl. privilegijuotą telefono ryšio paslaugą). Jeigu yra siunčiami elektroniniai laišakai/ arba tekstas/nuotrauka/vaizdo įrašas kaip rinkodaros žinutė, kurios tikslas yra reklamuoti tam tikrą verslo objektą, arba jeigu internetinėse svetainėse yra naudojami slapukai, yra taikomos 2003-ųjų EB direktyva dėl privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje. Vartotojų apsaugos (nuotolinės prekybos) nuostatai (pakeisti 2000 metais) yra taikomi internete, telefonu ar elektroniniu paštu prekių ar paslaugų prekyba užsiimančioms įmonėms. Tačiau minėtieji nuostatai nėra taikomi apgyvendinimo, transporto, maitinimo bei pramogų teikėjams.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: jeigu jūs skambinate tiesioginės rinkodaros tikslais arba siunčiate tiesioginės rinkodaros faksus individualiems asmenims ar verslo objektams, jūs privalote laikytis tiesioginės rinkodaros įstatymų. Verslo įmonėms nėra leidžiama skambinti tiesioginės rinkodaros tikslais asmenims, kurie atsisakė gauti tokius skambučius arba kurie turi Telephone Preference Service (TPS) (angl. priverligijuotą telefono ryšio paslaugą). Jeigu yra siunčiami elektroniniai laiškai/ arba tekstas/nuotrauka/vaizdo įrašas kaip rinkodaros žinutė, kurios tikslas yra reklamuoti tam tikrą verslo objektą, arba jeigu internetinėse svetainėse yra naudojami slapukai, yra taikomos 2003-ųjų EB direktyva dėl privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje. Vartotojų apsaugos (nuotolinės prekybos) nuostatai (pakeisti 2000 metais) yra taikomi internete, telefonu ar elektroniniu paštu prekių ar paslaugų prekyba užsiimančioms įmonėms. Tačiau minėtieji nuostatai nėra taikomi apgyvendinimo, transporto, maitinimo bei pramogų teikėjams.

5.4 5.4 Atostogų paketai

Bendra informacija

Kelionių paketų direktyva saugo Europos vartotojus, užsisakančius jau iš anksto paruoštus atostogų paketus. Jeigu kaimo turizmo objektas siūlo atostogų paketą, kuris trunka daugiau nei 24 valandas, ir apima transporto paslaugas, apgyvendinimą ar kitas paslaugas, yra taikoma kelionių paketų direktyva ir/arba išvestiniai nacionaliniai teisės aktai. Daugelyje šalių, siūlyti tokius paketus yra leidžiama tik registruotoms kelionių agentūroms.

Kriterijai

- *Jūs žinote ar galite siūlyti atostogų paketų paslaugas.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: tik registruoti kelionių organizatoriai gali ruošti kelionių paketų pasiūlymus.
- Latvija: remiantis turizmo įstatymu (<http://likumi.lv/doc.php?id=50026>), turizmo paslaugų paketas parengtas pagal vartotojų poreikius, susijusius su:
 - a) Laiko periodu, kuris yra ilgesnis nei 24 valandos, įtraukiant bent dvi iš toliau išvardintų turizmo paslaugų: transportas, apgyvendinimas arba kitos pagalbinės paslaugos, apimančios proporcingai didžiausią turizmo paslaugų derinį.
 - b) Laiko periodas, kuris yra mažesnis negu 24 valandos ir apima apgyvendinimą bei mažiausiai vieną iš toliau pateikiamų turizmo paslaugų: transportas arba kitos pagalbinės paslaugos, apimančios proporcingai didžiausią turizmo paslaugų derinį.

Turizmo paketams yra taikomos konkrečios taisyklės, parengtos Ministrų Kabineto: <http://likumi.lv/doc.php?id=152070>.

- Lietuva. Tik registruoti kelionių organizatoriai gali ruošti ir tvirtinti atostogų paketus, jungiančius apgyvendinimą, transportą ir kitas papildomas paslaugas. Kaimo turizmo paslaugų teikėjai, pagal Lietuvos turizmo įstatymą, teikia apgyvendinimo paslaugas su galimybe jas jungti su maitinimo bei aktyvaus poilsio paslaugomis.
- Norvegija: remiantis ES sudėtinių paketų direktyva.
- Ispanija: atostogų paketų sudarymas - išskirtinė teisė registruotoms kelionių agentūroms, o atskiri/pavieniai kelionių pardavėjai negali jungti kelių skirtingų paslaugų į vieną paketą ir parduoti už vieną kainą. Realiai ši sritis nėra labai

kontroliuojama, ypatingai kalbant apie glaudžiai susijusias paslaugas, pavyzdžiui, paėmimo iš traukinių stoties paslauga ir t.t.

- Jungtinė Karalystė: paslaugų paketai, kurių trukmė mažiausiai 24 valandas ir susideda iš transportavimo, apgyvendinimo bei kitų papildomų paslaugų, gali būti teikiami atsižvelgiant į kelionių paketų reglamentą. Kelionių paketų reglamentai apima nuostatus susijusius su paketo rinkodara, užsakymu bei pristatymu. Kelionių paketų, atostogų paketų bei organizuotų išvykų paketų reglamentai (keisti 1995) galioja daugeliui apgyvendinimo paslaugų teikėjų.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: atostogų paketų sudarymas - išskirtinė teisė registruotoms kelionių agentūroms, o atskiri/pavieniai kelionių pardavėjai negali jungti kelių skirtingų paslaugų į vieną paketą ir parduoti už vieną kainą. Realiai ši sritis nėra labai kontroliuojama, ypatingai kalbant apie glaudžiai susijusias paslaugas, pavyzdžiui, paėmimo iš traukinių stoties paslauga ir t.t.

5.5 5.5 Ženklimas

Bendra informacija

Krypties ženklai, pavadinimų lentelės ant pastatų, įėjimo ir parkavimo vietų ženklimas, paprastai yra reikalingi kaimo turizmo sodybose. Ženkams nustatomi tam tikrų dydžių, medžiagų ar spalvų reikalavimai. Taip pat gali būti reikalaujamas organizacijos logotipo naudojimas, jei apgyvendinimo paslaugų teikėjas priklauso šiai organizacijai ar asociacijai.

Kriterijai

- *Jūsų turizmo objektas turi atitinkamą ženklimą.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: ženklai skirstomi į kategorijas pagal tam tikrus dydžius, spalvas bei medžiagas. Kiti nuostatai skirti apgyvendinimo vietos ženklimui bei kitiems ženkams.
- Latvija: Latvijos kaimo turizmo asociacija "Lauku celotajs" sukūrė krypties nurodomąjį kelio ženklą, kuris yra statomas prie privačių įvažiavimų, o savivaldybėms neprieštaraujant ir antro lygio keliuose. Daugiau informacijos pateikiama svetainėje: http://www.celotajs.lv/cont/prof/market/sign_lv.html. Galioja keletas taisyklių skirtų reklaminėms iškaboms bei ženkams statomiems kelių zonose (<http://likumi.lv/doc.php?id=110209>), tačiau krypties ženklams (tokiems kaip LC) dažniausiai nereikia savivaldybių ar kelių agentūrų patvirtinimo.
- Lietuva: krypties ženkluose keliuose galima rodyti tik vietą bei atstumą iki jos, tokiuose ženkluose negali būti apgyvendinimo paslaugas teikiančios vietos pavadinimo. Apgyvendinimo paslaugas teikiančių vietų pavadinimo ženklai turi būti patvirtinti atitinkamų kelių institucijų.
- Norvegija: yra neteisėta pagrindiniuose keliuose statyti ženklus, yra nustatytos kelių ženklavimo taisyklės, tačiau realiai jų nėra laikomasi. Savivaldybei priklausančiuose keliuose galima statyti mažesnius ženklus be patvirtinimo.

- Ispanija: turizmo teisės aktai nustato privalomus ženklus paslaugų teikėjams bei privatiems asmenims. Tačiau pastarieji nėra patvirtinti kelių institucijų, todėl jų diegimas gali sukelti problemų, ypačiai užmiesčiuose.
- Jungtinė karalystė: norint lauke pastatyti bet kokį ženklą ar reklamą reikia kreiptis į planavimo valdžios instituciją dėl leidimo statyti ženklą. Ar reikės leidimo statyti ženklus priklauso nuo to, kaip ženklai yra apšviečiami (pilnai, iš dalies, neapšviečiami) bei kur jie yra statomi. Statant ženklą reikia užtikrinti, kad jis nėra klaidinantis, nes tokiu atveju būtų pažeidžiami prekybos bei rinkodaros teisės aktai. Vietinės valdžios greitkelių departamentas gali patarti dėl baltos bei rudos spalų turizmo ženklų.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: Latvijos kaimo turizmo asociacija "Lauku celotajs" sukūrė krypties nurodomąjį kelio ženklą, kuris yra statomas prie privačių įvažiavimų, o savivaldybėms neprieštaraujant ir antro lygio keliuose. Daugiau informacijos pateikiama svetainėje: http://www.celotajs.lv/cont/prof/market/sign_lv.html.

6 Samvdomi darbuotojai

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugų teikėjai samdydami apmokamus darbuotojus turi laikytis nacionalinių darbo teisės įstatymų. Be kitų aspektų svarbiausia yra tai, kad darbiniai santykiai turi būti partvirtinti raštiškai – tarp darbuotojo ir tarp darbdavio turi būti pasirašyta sutartis.

Kriterijai

- *Jeigu jūs turite samdomų darbuotojų, kuriems mokate darbo užmokestį, su jais turi būti sudarytos darbo sutartys*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra konkrečių reglamentų kaimo turizmui. Darbuotojai turi pasirašyti darbo sutartį su savo darbdaviu Bulgarijos įstatymu nustatyta tvarka.
- Latvija: darbuotojai turi būti samdomi remiantis Latvijos įstatymais. Nėra specialių reglamentų kaimo turizmui.
- Lietuva: verčiantis individualia veikla nėra leidžiama samdyti darbuotojų. Teisėtai įdarbinant darbuotoją su juo turi būti pasirašoma darbo sutartis laikantis darbo teisės įstatymais.
- Norvegija: visiems verslo objektams taikomi tokie pat darbo įstatymai.
- Ispanija: ne verslo objektai vis dar gali samdyti darbuotojus valymui ir t.t. pagal koncepsiją „namų ūkio darbuotojas“. Verslo objektai, individualių veiklų vykdytojai gali samdyti darbuotojus be jokių aprobojimų, žinoma, laikantis darbo įstatymų, o verslininkas privalo registruotis kaip darbdavys Socialinės apsaugos ir mokesčių valdžios institucijose.
- Jungtinė Karalystė: yra taikomi darbo įstatymai.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: ne verslo objektai vis dar gali samdyti darbuotojus valymui ir t.t. pagal koncepsiją „namų ūkio darbuotojas“. Verslo objektai, individualių veiklų vykdytojai gali samdyti darbuotojus be jokių apbrojimų, žinoma, laikantis darbo įstatymų, o verslininkas privalo registruotis kaip darbdavys Socialinės apsaugos ir mokesčių valdžios institucijose.

6.1 Darbo valandos

Bendra informacija

Nacionaliniuose teisės aktuose pateikiami nuostatai susiję su darbo valandų skaičiumi per savaitę ar dieną, pietų bei kitomis pertraukomis, mokamomis atostogomis, įrašais skirtais užregistruoti darbo valandas ir panašiais veiksniais susijusiais su samdomais darbuotojais.

Kriterijai

- Jūs esate susipažinę su naujausiais darbo teisės įstatymais, jei turite samdomų darbuotojų.

Šalių patirtis

- Bulgarija: 8 val. / diena – 40 val. / darbo savaitė; 20 dienų kasmetinių apmokamų atostogų.
- Latvija: teisės dėl darbo valandų skaičiaus bei viršvalandžių yra pateikiamos šiose taisyklėse : (<http://lm.gov.lv/text/432>) , jos vienodos visoms verslo formoms.
- Lietuva: 8 darbo valandos per dieną; 40 valandų per savaitę.
- Norvegija: nesiskiria nuo Europos.
- Ispanija: yra nustatytos sektorių konvencijos tarp darbdavių bei profesinių sąjungų; kiekviename regione jos skiriasi, tačiau dažniausiai yra gana lankščios turizmo sektoriui.
- Jungtinė Karalystė: Darbo laiko reglamentai (su pakeitimais) yra taikomi visiems apgyvendinimo paslaugas teikiantiems objektams, kurie samdo darbuotojus. Darbdavys turi užtikrinti, kad darbuotojai nedirbs daugiau nei 48 valandas per savaitę (be pietų pertraukų). Darbuotojai turi teisę į 5.6 savaitės kasmetines apmokamas atostogas, tam tikros trukmės pertraukas poilsiui kiekvieną darbo dieną bei bent vieną laisvą dieną septynių dienų laikotarpyje. Dokumentacija reikia pagrįsti, jog šių reikalavimų yra laikomasi.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: yra nustatytos sektorių konvencijos tarp darbdavių bei profesinių sąjungų; kiekviename regione jos skiriasi, tačiau dažniausiai yra gana lankščios turizmo sektoriui.

Prevencinės priemonės:

- Norint pasiekti aukštus taškus, naudokitės laiptais arba pastoliais ir be reikalo nesitempkite.
- Laikykite savo kūną ties kopečių viduriu.
- Keliant daiktus nesukiokite savo kūno bei neatlikite kitokių pavojingų judesių.
- Laikykite savo darbo priemones bei medžiagas savo darbo vietoje.

- Pasirinkite ergonomines priemonės tam, kad išlaikytumėte savo riešus tiesiai ir išvengtumėte raumenų susitraukimo. Įvairių įrankių bei mašinų judėjimas turi būti suderintas su rankomis bei plaštakomis.
- Stenkitės nestovėti tokioje pačioje padėtyje, nekartoti tų pačių judesių ar pastangų ilgą laiką.
- Įvairūs mechanizmai, mašinos, įrankiai privalo būti geros būklės. Mechanizmų dydžiai turi būti tinkami darbuotojams.
- Yra rekomenduojama atliekant užduotį abi rankas ir plaštakas laikyti simetriškai.
- Nelenkite savo kaklo ar nugaros 30 laipsnių kampų daugiau negu dvi valandas per dieną.
- Nelaikykite pakelę savo galvos ar rankų, bei nebūkite pritūpę daugiau negu dvi valandas per dieną.
- Nelaikykite savo rankų ar kojų ištiestų ilgą laiko tarpą.
- Bandykite keisti pozicijas taip, kad ilgą laiko tarpą nespautumėte tos pačios kūno dalies. Jeigu tai yra neįmanoma laikas nuo laiko pailsėkite.
- Jeigu jums reikia dirbti atsiklaupus, naudokite antkelius ir laikas nuo laiko pailsėkite atsisotojė.
- Jeigu jums reikia dirbti stovint, darbo vietos aukštis turi priklausyti nuo užduoties tipo. Laikykite savo alkūnes tinkamoje pozicijoje.
- Pakaitomis naudokite atramą kojoms. Jūsų avalynė turi būti kuo patogesnė.
- Kai įmanoma darykite pertraukas ir atsisėskite.
- Jeigu jums reikia dirbti sėdint, laikykite savo liemenį tiesiai prieš jūsų darbo vietą ir kuo arčiau jos.
- Įsitinkite, kad tarp jūsų darbo stalo ir jūsų kūno yra pakankamai erdvės, tam, kad jūs galėtumėte keisti kojų bei rankų padėtį.

6.2 Minimalus darbo užmokestis

Bendra informacija

Nacionaliniai teisės aktai nustato taisykles dėl minimalaus darbo užmokesčio sąlygų šalyje: minimalaus darbo užmokesčio suma, kurie darbuotojai turi teisę gauti minimalų darbo užmokestį, kokios yra išimtys, kokiais atvejais galioja minimalus darbo užmokestis (pavyzdžiui, nedarbingumas ir atostogos) ir t.t.

Kriterijai

□ *Jūs esate susipažinę ir laikotės naujausių įstatymų, susijusių su minimaliu darbo užmokesčiu*

Šalių patirtis

- Bulgarija: minimalus darbo užmokestis yra 310 levų, nedarbingumo atostogas pirmąsias tris dienas apmoka darbdavys, o likusias Nacionalinis draudimo institutas.
- Latvija: minimalus darbo užmokestis yra 200 LVL (350€) per mėnesį, tačiau darbdaviai darbuotojus gali samdyti dienoms ar valandoms. Taisyklės: <https://www.vestnesis.lv/index.php?menu=doc&id=222275>.
- Lietuva: 1000 Lt per mėnesį neatskaičius mokesčių.
- Norvegija: sezoniniams darbuotojams, dirbantiems iki 3 mėnesių – 105 NOK/valandai. Vėliau darbdavys taiko darbo, kuriam samdomas darbuotojas tarifą.
- Ispanija: 21.51 €/diena arba 645.30 €/mėnesiui pridedant socialinį draudimą (28 %); papildomai gali būti taikoma sektoriaus konvencija.

- Jungtinė Karalystė: yra trys nacionalinės minimalaus darbo užmokesčio normos (nuo 2011 metų spalio): pagrindinė (suaugusiųjų) norma (darbuotojams nuo 21 metų) yra £6.08 už valandą; darbuotojams, kurių amžius 18 -20 metų taikoma £4.98 norma už valandą; darbuotojams, kurių amžius 16 -17 metų taikoma £3.68 už valandą norma.

6.3 Diskriminacija

Bendra informacija

Kai kurių Europos šalių teisės aktai, susiję su diskriminacija yra puikiai parengti, kai tuo tarpu kitose šalyse diskriminacijos klausimai kaimo turizme nėra svarstomi. Bendrai diskriminacijos klausimai apima tokius aspektus kaip negalia, lytis, nėštumas ir motinystė, rasė, religija ir įsitikinimai, seksualinė orientacija ir amžius.

Kriterijai

- jeigu jūs samdote darbuotojus, esate susipažinę su teisės aktais dėl diskriminacijos*
- jeigu jūs samdote darbuotojus, veiklos vykdyme netoleruojate diskriminacijos*

Šalių patirtis

- Bulgarija: diskriminacijos įstatymas yra taikomas visiems paslaugų teikėjams. (Įstatymas dėl apsaugos nuo diskriminacijos) yra taikomas apgyvendinimo paslaugų teikėjams: viešbučiams, moteliams, atostogų bei turistiniams miesteliams – prilausomai nuo kambarių skaičiaus, vienas ar daugiau kambarių privalo būti pritaikyti asmenims su negalia (Turizmo įstatymas).
- Latvija: nėra informacijos.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: diskriminacija yra neteisėta.
- Ispanija: verslo objektams yra taikomi visuomeniniai aptarnavimo teisės aktai, tačiau yra šiokių tokių apribojimų: savininkas gali atsisakyti aptarnauti klientą dėl objektyvių priežasčių, tokių kaip netinkamas elgesys, nešvari bei nehygieniška išvaizda ir t.t. Kitos priežastys susijusios su lytimi, religija, rase ir pan., nėra priimtinos. Įstatymai skiriasi pilnai verslu užsiimančioms įmonėms ir paslaugas privačiuose namuose teikiantiems asmenims.
- Jungtinė Karalystė: diskriminacijos teisės aktai yra taikomi visiems paslaugų teikėjams. Tiesioginė diskriminacija yra neteisėta.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: verslo objektams yra taikomi visuomeniniai aptarnavimo teisės aktai, tačiau yra šiokių tokių apribojimų: savininkas gali atsisakyti aptarnauti klientą dėl objektyvių priežasčių, tokių kaip netinkamas elgesys, nešvari bei nehygieniška išvaizda ir t.t. Kitos priežastys susijusios su lytimi, religija, rase ir pan., nėra priimtinos. Įstatymai skiriasi pilnai verslu užsiimančioms įmonėms ir paslaugas privačiuose namuose teikiantiems asmenims.

6.4 Laisvadieniai tėvams

Bendra informacija

Laisvą laiką tėvams reglamentuojantys teisės aktai kaimo turizmo objektuose galioja taip pat kaip ir kituose verslo objektuose. Jie apima šeimai palankias darbo sąlygas, lankstesnį darbo grafiką, motinystės ir tėvystės atostogas, jų apmokėjimą ir t.t.

Kriterijai

- *Jeigu jūs samdote darbuotojus, jūs esate susipažinęs su motinystę / tėvystę reglamentuojančiais teisės aktais*
- *Jeigu jūs samdote darbuotojus, jūs puikiai vykdote savo pareigas, nurodytas motinystę / tėvystę reglamentuojančiuose teisės aktuose*

Šalių patirtis

- Bulgarija: du metai motinystės atostogų.
- Latvija: nesiskiria nuo kitokias paslaugas teikiančių verslo objektų.
- Lietuva: tėvų laisvą laiką reglamentuojantys teisės aktai taikomi kaimo turizmo objektams yra tokie pat kaip ir taikomi kitoms verslo rūšims.
- Norvegija: nesiskiria nuo kitų verslo rūšių.
- Ispanija: tie patys teisės aktai, kaip ir kitos rūšies verslo objektuose.
- Jungtinė Karalystė: visi darbdaviai privalo laikytis teisės aktų susijusių su šeimai palankia darbo aplinka. Darbuotojų teisės šioje srityje susideda iš motinystės bei tėvystės teisių, įvaikinimo atostogų, lanksčių darbo valandų bei vaiko priežiūros atostogų.

6.5 Sauga darbo vietoje

Bendra informacija

Darbo vietos saugos teisės aktų tikslas yra apsaugoti darbuotojus nuo nelaimingų atsitikimų darbe bei padėti išvengti profesinių ligų. Darbo vietos saugos reikalavimai turi visoje Europoje bendrą teisinę bazę, kuri yra plėtojama nacionaliniu lygmeniu. Jie apima darbo aplinkos kokybę bei tinkamumą, darbuotojų darbo sąlygas, darbo vietos priežiūrą ir švarą, įrangos techninę būklę, elektros instaliacijas ir t.t.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinę su visais galiojančiais teisės aktais*
- *Jūs laikotės visų galiojančių teisės aktų*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kaimo turizmui nėra taikomos specialios taisyklės. Darbo saugos taisyklės yra pateiktos Saugos ir saugumo darbe įstatyme: <http://lex.bg/laws/ldoc/2134178305>.
- Latvija: nėra konkrečių taisyklių kaimo turizmui, todėl yra taikomos bendros saugumo darbe taisyklės: (<http://likumi.lv/doc.php?id=3474>).
- Lietuva: yra taikomos tokios pat taisyklės kaip ir visoms kitoms verslo rūšims. Pateikiama nuoroda į visas darbo saugumo taisykles: http://www.vdi.lt/TA/TA_kategorijos.aspx.
- Norvegija: nesiskiria nuo taikomų kitoms verslo rūšims (<http://www.lovddata.no/all/nl-20050617-062.html>).
- Ispanija: šiuo aspektu turi konkretų vadovą, kuris bus iš naujo redaguojamas 2013 metais, pridėdant papildomą informaciją iš šio SAFETUR vadovo.
- Jungtinė Karalystė: Sveikatos ir saugos darbe valdymo reglamentas (1999) nustato bendrąsias pareigas bei atsakomybę darbdaviams. Darbdavys privalo atlikti tinkamą ir pakankamą sveikatos bei saugumo rizikos įvertinimą darbuotojams bei kitiems

asmenims, susijusiems su darbine veikla. Jeigu samdomi penki ir daugiau darbuotojų, privaloma išsaugoti visus svarbius įvertinimo duomenis bei sveikatos ir saugumo įrašus. Darbdaviai, savarankiškai dirbantys asmenys bei tie asmenys, kurie yra atsakingi už darbo vietų kontrolę, privalo pranešti apie darbo vietoje atsitikusį nelaimingą atsitikimą, profesinę ligą ar pavojingus įvykius. Darbdaviai, privalo pasirūpinti, kad darbo vietose būtų įrengta įranga reikalinga pirmosios pagalbos suteikimui.

Problemos nagrinėjimas

Geriausia patirtis: RAAR kaimo turizmo darbo vietų saugumo vadovas (tik ES), kurį finansavo Ispanijos profesinės rizikos prevencinis fondas. Nuoroda, kur galite parsisiųsti leidinį: <http://www.raar.es/prevencion/docs/asesoramiento/ManualRL.pdf>.

Prevencinės priemonės

- Atsižvelkite į kiekvieno darbuotojo specifikaciją prieš skirstant užduotis.
- Išmatuokite erdves, paviršius bei įrankius siekdami pritaikyti juos darbo vietoje. Jeigu reikia naudokite pagalbines priemones tam, kad nebūtų padaryta bereikalingų posūkių bei įlankų.
- Laikykite savo darbo vietą švarią ir tvarkingą, taip jūs lengvai matysite ir paieksite įrankius bei medžiagas.
- Sėdint laikykite savo riešus tame pačiame aukštyje kaip ir dilbiai. Nesusukite savo rankų, dilbių bei liemens, laikykite savo nugarą bei kaklą tiesiai. Sėskitės priešais savo darbo vietą.
- Keiskite savo poziciją darbo dienos eigoje. Pavyzdžiui, galite dirbti sėdėdami arba stovėdami.
- Dirbkite įvairias darbus. Naudokite skirtingas savo kūno dalis, taip jūsų užduotis netaps monotoniškos.

6.6 Socialinė apsauga

Bendra informacija

Socialinė apsauga numatoma nacionaliniuose teisės aktuose susijusiuose su darbuotojų socialiniais mokesčiais bei socialinėmis garantijomis.

Kriterijai

- *Jūs su savo darbuotojais pasirašote darbo sutartis, kaip darbdavys esate registruotas nacionalinėje socialinio draudimo sistemoje bei laiku sumokate mokesčius*

Šalių patirtis

- Bulgarija: vykdant individualią veiklą mokesčiai priklauso nuo pinigų sumos, kuri yra deklaruojama kaip pajamos (8% - sveikatos mokestis, 17,8% - pensijos mokestis, 3,5% ligos motinystės mokestis); pajamos iš darbinės veiklos – socialinius mokesčius moka darbdavys (apie 12,9%) ir pats darbuotojas (apie 17,8%), tačiau tai priklauso nuo darbo sutarties rūšies.
- Latvija: priklausomai nuo verslo formos yra mokami skirtingi socialiniai mokesčiai. Informaciją galite rasti leidinyje „Kaip pradėti kaimo turizmo verslą“:

<http://macies.celotajs.lv/mod/page/view.php?id=48>.

- Lietuva: socialinio draudimo įmokos turi būti mokamos kartu su pajamų mokesčio įmokomis, priklausomai nuo teisinės verslo formos. Su verslo liudijimu dirbantis asmuo kas mėnesį moka tokio pat dydžio įmokas. Su individualia veikla pagal pažymą dirbantis asmuo turi mokėti 28,5% socialinio mokesčio nuo 50% pajamų. Darbuotojas moka 9% socialinio mokesčio, o darbdavys moka 30.98%.
- Norvegija: jokie skirtumo (<http://www.lovdato.no/all/nl-20050617-062.html>).
- Ispanija: savarankiškai dirbantiems asmenims mažiausia suma yra 250 eurų per mėnesį. Darbuotojams - 32,5% nuo viso darbo užmokesčio: 28% moka darbdavys, 4,5% moka darbuotojas.
- Jungtinė Karalystė: pajamų mokestį ir nacionalinį draudimą darbuotojas moka nuo savo darbo užmokesčio. Abiejų lygiai didėja didėjant pajamų dydžiui. Nacionalinis draudimas yra mokamas tam, kad padengtų nedarbo išmokas bei nacionalinę pensiją. Darbdaviai prie socialinių mokesčių prisideda padengdami apie 13% nacionalinio draudimo sumos.

7 Klientai

7.1 Užsakymas

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugų užsakymus turėtų sudaryti tokios procedūros:

- Atsakymai į užklausimus;
- Užsakymų priėmimas;
- Užfiksuojami tokie užsakymo duomenys: kaina bei galutinė suma, data, žmonių skaičius;
- Visų užsakymo detalių patvirtinimas rašytine forma;
- Mokėjimas, įskaitant užstatą, mokėjimas grynais pinigais, mokėjimas bankiniu pavedimu, mokėjimas kreditine kortele ir išankstinis mokėjimas;
- Užsakymo atšaukimas, įskaitant klientų sumokėtų pinigų gražinimą arba negražinimą.

Prieš užsakymą klientams turi būti paaiškintos užsakymo sąlygos.

ES komercijos direktyva: ši nauja direktyva dar nėra realizuota nacionaliniuose teisės aktuose, tačiau nustato pora naujų reikalavimų:

- Yra reikalingos bendrosios pirkimo (užsakymo) sąlygos.
- Užsakymo patvirtinimo informacija, įskaitant kainą, datas, įskaičiuotas paslaugas ir kt. yra privaloma. Informacija turi būti pateikiama tokia forma, kurią būtų galima išsaugoti, pavyzdžiui, elektroninis laiškas, failas ar tiesiog SMS žinutė. Paprastas patvirtinimas telefonu nebegalioja.

Kriterijai

- Jūs sudarėte ir patvirtinote užsakymo procedūras*
- Jūs sudarėte ir patvirtinote užsakymo sąlygas*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kiekvienas apgyvendinimo paslaugas teikiantis objektas privalo turėti užsakymų priėmimo bei atšaukimų nuostatus ir sąlygas, tačiau nėra nustatyta bendrųjų užsakymo sąlygų.
- Latvija: taisyklės bendrosioms užsakymų sąlygoms, užsakymų patvirtinimams bei atšaukimams ir t.t. nėra nustatytos. Tačiau, LC nustatė tam tikras taisyklės užsakymų sąlygoms, kurios turėtų būti taikomos kaimo turizmo objektuose, nepaisant to kiekvienas paslaugų teikėjas nusistato skirtingas sąlygas. Labai dažnai nėra atsižvelgiama į vartotojų teises, ypač priimant užsakymus internetu.
- Lietuva: kiekvienas kaimo turizmo verslo objektas turi savas užsakymo sąlygas susijusias su užsakymo patvirtinimu, užstatais bei atšaukimu.
- Norvegija: kadangi nėra nustatytų taisyklių, kiekvienas kaimo turizmo objektas nusistato savo sąlygas.
- Ispanija: egzistuoja normalūs paslaugų teikimo sutarčių nuostatai, tačiau taip pat yra taikomos ir specialios taisyklės, pateiktos Turizmo įstatyme ir reglamentuose, kurie parengti remiantis šiuo įstatymu. RAAR siūlo naudoti Bendrąsias užsakymo sąlygas,

kurios nustato daugelį standartinių aspektų, tačiau kiekvienas paslaugų teikėjas gali šias sąlygas keisti individualiai. Tačiau teikiant apgyvendinimo paslaugas atostogoms, teisinės situacija tampa nebeaiški, nes vienu atveju turėtų būti taikomi turizmo teisės aktai, o kitu atveju turėtų būti taikomi nuomos sutarties nuostatai.

- Jungtinė Karalystė: jeigu jūs patvirtinote svečio užsakymą, jūs turite jį įvykdyti. Visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai turėtų laikytis geros praktikos principų susijusių su užsakymo procesais.

Problemos nagrinėjimas

7.2 Registracija ir duomenų apsauga

Bendra informacija

Klientų registracijos paprastai reikalauja imigracijos tarnybos. Procedūros šalyse skiriasi priklausomai nuo reikalaujamų duomenų bei jų pateikimo atitinkamoms institucijoms. Kai rezervacijos metu reikalaujama pateikti tokius duomenis, kaip vardas ir pavardė, elektroninio pašto adresas, kreditinės kortelės numeris, paso numeris, tautybė ir t.t. yra būtina laikytis duomenų apsaugos įstatymų.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinę su imigracijos tarnybų reikalavimais*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kiekvienas užsienietis turistai per 24 valandas privalo būti užregistruotas vietiniame policijos biure. Turistas, bent vieną naktį apsistojęs apgyvendinimo vietoje, turi užpildyti apgyvendinimo vietos vadovo pateiktą svečio registracijos kortelę ir joje pateikti asmeninius duomenis. Tokios kortelės privalo būti laikomos saugioje vietoje.
- Latvija: yra taisyklės, kuriomis nurodoma kaip užsienio turistai turi būti registruojami Latvijos apgyvendinimo objektuose (<http://likumi.lv/doc.php?id=155472>). Užpildytas korteles apgyvendinimo paslaugas teikiančio objekto vadovas turi laikyti saugioje vietoje.
- Lietuva: neregamentuojama.
- Norvegija: turistai niekaip nėra registruojami.
- Ispanija: kiekvieno kliento, kurie užsiskė apgyvendinimo paslaugas savaitgaliui, asmeniniai duomenys, teoriškai, privalo būti registruojami artimiausioje policijos nuovadoje per 12 valandų nuo atvykimo. Tačiau praktiškai dažniausiai tik vienas arba du žmonės iš didenės grupės yra registruojami policijoje. Tokie reikalavimai yra taikomi ir atostogų vietos nuoma užsiimantiems ne verslo objektams.
- Jungtinė Karalystė: visi apgyvendinimo paslaugas teikiantys objektai turi išsaugoti visų klientų, kuriems yra daugiau negu 16 metų, duomenis. Duomenys turi būti sudaryti iš vardo, pavardės bei tautybės. Kiekvieno kliento detalūs duomenys turi būti saugomi mažiausiai 12 mėnesių. Jeigu yra saugoma asmeninė klientų ar kitų asmenų informacija, įskaitant darbuotojų, yra taikomas Duomenų apsaugos įstatymas (1998).

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: turistai niekaip nėra registruojami.

7.3 Kainos ir mokesčiai

Bendra informacija

Apgyvandinimo paslaugų teikėjai yra atsakingi už nurodytas kainas spausdintuose bei internetiniuose skelbimuose, elektroniniuose laiškuose bei visose kitose rašytinėse ar žodinėse formose. Pateiktas kainoraštis turi įtraukti visas paslaugas, kad būtų išvengta paslėptų išlaidų. Rekomenduojama kainoraštį pastatyti ar pakabinti matomose vietose. Kai kuriose šalyse svečiams suteikti klaidinančią informaciją apie kainas yra nusikalstama veika.

Kriterijai

- *Jūs nurodote teisingas kainas visose spausdintuose, internetiniuose bei kitokiose skelbimuose.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kainoraštis turėtų būti pateikiamas ant registratūros stalo, kiekviename apgyvendinimo vietos kambaryje bei internetinėje svetainėje. Nėra nustatyti kainodaros taisyklių, nustatytos tik taisyklės dėl kainų matomumo.
- Latvija: kainos turėtų būti publikuojamos viešai.
- Lietuva: kainos nurodytos viešai negali būti keičiamos.
- Norvegija: kainos turėtų būti publikuojamos viešai, tačiau tai reglamentuojančių taisyklių nėra.
- Ispanija: kainoraštis gali būti keičiamas bet kada. Jeigu kainos yra publikuojamos viešai tai yra pradinio pasiūlymo dalis, nebent yra aiškiai pažymėta, kad nurodytos kainos netikslios arba, kad „prieš užsakymą reikia pasitikslinti kainas. Žinoma, patvirtinus užsakymą, kainos negali būti keičiamos.
- Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo paslaugų teikėjai pateikdami svečiams klaidinančią informaciją apie nakvynės ar su ja susisijusių paslaugų, priemonių ar prekių kainas, nusižengia įstatymams. Yra nusikaltimas pateikti klaidinančias kainas. Kainoraštyje kainos turi būti pateikiamos su įskaičiuotu PVM mokesčiu, jeigu įmonė yra PVM mokėtoja. 2008-ųjų Vartotojų apsaugos nuo nesąžiningos prekybos nuostatuose (angl.CPR) reikalaujama būti atviriems ir sąžiningiems pateikiant kainas: kainos neturi būti klaidinančios bei turi būti pateikiama visa informacija, kuri galimai įtakotų vartotojų sprendimą pirkti.

Problemos analizė

Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo paslaugų teikėjai pateikdami svečiams klaidinančią informaciją apie nakvynės ar su ja susisijusių paslaugų, priemonių ar prekių kainas, nusižengia įstatymams. Yra nusikaltimas pateikti klaidinančias kainas. Kainoraštyje kainos turi būti pateikiamos su įskaičiuotu PVM mokesčiu, jeigu įmonė yra PVM mokėtoja. 2008-ųjų Vartotojų apsaugos nuo nesąžiningos prekybos nuostatuose (angl.CPR) reikalaujama būti atviriems ir sąžiningiems pateikiant kainas: kainos neturi būti klaidinančios bei turi būti pateikiama visa informacija, kuri galimai įtakotų vartotojų sprendimą pirkti.

7.4 Atšaukimas ir neatvykimas

Bendra informacija

Užsakymo atšaukimo nuostatai bei procedūros turi būti aiškiai nurodytos: kai užsakymą atšaukia klientas bei kai užsakymą atšaukia apgyvendinimo paslaugų teikėjas. Atšaukimo taisyklės klientams turi būti pateikiamos užsakymo metu, prieš atliekant užsakymo patvirtinimą bei apmokėjimą. Dažnai yra reikalaujamas depozitas, jis garantuoja užsakymą arba kompensuoja kliento neatvykimą. Paprastai nuomuojuant apartamentus, kuriuose nėra teikiamos maitinimo paslaugos, yra imamas didesnis užstatas nei kituose apgyvendinimo paslaugas teikiančiuose objektuose (viešbučiai, moteliai ir pan.); tačiau užstato dydis gali priklausyti ir nuo užsakomų atostogų trukmės ar sezono, pavyzdžiui, Kalėdų ar Velykų atostogos. Kai užsakymą atšaukia apgyvendinimo paslaugų teikėjas, remiantis užsakymo atšaukimo taisyklėmis, jis privalo klientui surasti tokios pat arba aukštesnės kokybės apgyvendinimo paslaugų teikėją arba gražinti sumokėtą pinigų sumą

Kriterijai

- *Jūs turite nustatytas užsakymo atšaukimo taisykles*
- *Jūsų užsakymo atšaukimo taisyklės klientams yra pateikiamos prieš patvirtinant užsakymą*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kiekvienas apgyvendinimo paslaugų teikėjas turi nusistatyti savo užsakymo atšaukimo bei neatvykimo taisykles. Visiems vienodų taisyklių nėra.
- Latvija: nėra nustatytų bendrų atšaukimo taisyklių, todėl kiekvienas paslaugų teikėjas jas nusistato pats. Tačiau kyla problema – paslaugų teikėjai neinformuoja klientų apie atšaukimo taisykles rašytine forma, prieš atliekant mokėjimą. Organizacija “Lauku Celotajs” parengė atšaukimo taisyklių rinkinį (nuoroda), tačiau kiekvienas paslaugų teikėjas gali laisvai nusistatyti ir individualias taisykles.
- Lietuva: užsakymų atšaukimo taisyklės priklauso nuo individualių paslaugų teikėjų.
- Norvegija: nėra jokių bendrų taisyklių, todėl kiekvienas paslaugų teikėjas yra atsakingas už savų taisyklių nusistatymą.
- Ispanija: atšaukimo taisyklės priklauso nuo susitarimo tarp paslaugų teikėjo ir kliento. Paprastai jos yra pateikiamos užsakymo sąlygose.
- Jungtinė Karalystė: visiems apgyvendinimo paslaugų teikėjams yra rekomenduojama turėti užsakymų atšaukimo taisykles, tam, kad būtų galima išvengti bet kokių nesusipratimų susijusių su atšaukimais, pakeitimais bei neatvykimais. Jeigu apgyvendinimo paslaugų vartotojas atšaukia užsakymą arba išsiregistruoja anksčiau, jis pažeidžia užsakymo sutartį. Jeigu paslaugų teikėjas atšaukia patvirtintą užsakymą, sutarties sąlygas pažeidžia jis.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: visiems apgyvendinimo paslaugų teikėjams yra rekomenduojama turėti užsakymų atšaukimo taisykles, tam, kad būtų galima išvengti bet kokių nesusipratimų susijusių su atšaukimais, pakeitimais bei neatvykimais. Jeigu apgyvendinimo paslaugų vartotojas atšaukia užsakymą arba išsiregistruoja anksčiau, jis pažeidžia užsakymo sutartį. Jeigu paslaugų teikėjas atšaukia patvirtintą užsakymą, sutarties sąlygas pažeidžia jis.

7.5 Svečių priėmimas (etiškas bendravimas – nediskriminavimas ir vaikai)

Bendra informacija

Apgyvandinimo paslaugų teikėjas, norėdamas apsaugoti savo turtą ir kitus svečius gali atsirinkti klientus. Pavyzdžiui, atsisakyti klientų dėl netinkamo jų elgesio, dėl narkotikų ir/ar alkoholio vartojimo, dėl nenorėjimo ar negalėjimo sumokėti už paslaugas, dėl nepatogumų sukėlimo kitiems klientams ir t.t. Kai kurios įstaigos nustato vidines taisykles dėl klientų atsakomybės, elgesio normų ar įrenginių naudojimo. Norėdami apsaugoti neklinojamą turtą ir išvengti galimos žalos, kai kurie apgyvandinimo paslaugų teikėjai nepriima svečių su vaikais ir/ar gyvūnais. Dažniausiai tai nėra reglamentuojama jokiuose teisės aktuose. Jeigu yra atsisakoma teikti paslaugas tam tikriems vartotojams, tai turi būti pagrįsta, o ne paprasčiausiai įtariama.

Kriterijai

- *Jūs nustatėte ir taikote vidines taisykles svečiams, siekiant išvengti diskriminacijos*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra taikomi jokie teisės aktai. Nuo apgyvandinimo vietos vadovo sprendinimo priklauso ar jis priims svečius su gyvūnais, jaunimo kompanijas ir t.t.
- Latvija: remiantis Latvijos žmogaus teisių centru, Latvijoje diskriminacija nėra leidžiama.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: remiantis vartotojų gynimo teisėmis, diskriminacija yra neteisėta, tačiau kai kuriais pagrindais atvejais yra leidžiama pasirinkti, kurių klientų neaptarnauti.
- Ispanija: diskriminacijos atvejais verslo objektuose yra taikomi viešosios teisės reglamentai, o veiklą vykdant privačiam objektui, yra atsižvelgiama į individualius paslaugų teikėjo sprendimus bei kriterijus.
- Jungtinė Karalystė: apgyvandinimo paslaugų objektų teisės susijusios su svečių priėmimu, priklauso nuo to, koks tai objektas - viešbutis ar privataus apgyvandinimo objektas. Viešbutis gali atsisakyti priimti svečius, kurie atrodo negalintys ar nenorintys susimokėti, arba svečius, kurie yra netinkamoje būsenoje (vartoję alkoholio, agresyvūs ir pan.). Privatus apgyvandinimo objektas gali laisvai atsirinkti svečius, tačiau yra privaloma laikytis diskriminacijos teisės aktų.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: apgyvandinimo paslaugų objektų teisės susijusios su svečių priėmimu, priklauso nuo to, koks tai objektas - viešbutis ar privataus apgyvandinimo objektas. Viešbutis gali atsisakyti priimti svečius, kurie atrodo negalintys ar nenorintys susimokėti, arba svečius, kurie yra netinkamoje būsenoje (vartoję alkoholio, agresyvūs ir pan.). Privatus apgyvandinimo objektas gali laisvai atsirinkti svečius, tačiau yra privaloma laikytis diskriminacijos teisės aktų.

7.6 Klientų elgesio taisyklės ir sutartys

Bendra informacija

Rizikingose zonose, tokiose kaip pirtys, baseinai, sukūrinės vonios, vaikų žaidimų aikštelės, esančiose kaimo turizmo objektuose, klientai turi būti supažindinami su vidinėmis tam tikrų patalpų ar įrengimų naudojimo taisyklėmis bei instrukcijomis. Klientai yra atsakingi už tinkamą savo elgesį bei teisingą įrenginių naudojimą, užtikrinant savo saugumą, sveikatą bei gyvybę. Apgyvendinimo paslaugų teikėjas dažniausiai yra atsakingas už įrenginių techninę būklę. Ypatingais atvejais, tokiais kaip paslaugų teikimas grupėms, vakarėliai ir panašiai, sutartis yra pasirašoma tarp kliento ir paslaugų teikėjo ar patalpų savininko, kuris yra atsakingas dėl iškilusių problemų, susijusių su paslaugų teikimu, data, laiku, svečių skaičiumi, apmokėjimo sąlygomis, atšaukimu, nuostoliais ir panašiai, sprendimu.

Kriterijai

- *Jūs turite veikiančių įrenginių technines instrukcijas*

Šalių patirtis

- Bulgarija: dauguma paslaugų teikėjų kabina informacines lenteles su instrukcijomis kaip naudoti įrenginius, o klientai patys prisiima atsakomybę. Sutartys su svečiais dėl saugos ir saugumo aspektų dažniausiai nepasirašinėjamos. Dažnai apgyvendinimo vieta turi vidines taisykles, o svečiai rezervuodami apgyvendinimo vietą, raštišku būdu yra įspėjami, kad patvirtindami užsakymą jie sutinka su apgyvendinimo objekto taisyklėmis. Teikiant atostogų nuomos paslaugas galioja tos pačios sąlygos.
- Latvija: paslaugų teikėjai turi taisykles ar rekomendacijas, kurių reikėtų laikytis. Dažniausiai svečiai turi būti įspėjami, kad naudotis baseiniais, pirtimis bei sūkurinėmis voniomis galima tik neturint jokių sveikatos problemų.
- Lietuva: yra rekomenduotina kiekvieno užsakymo metu sudaryti sutartį, tačiau ne visi paslaugų teikėjai taip daro. Kai kurie apgyvendinimo paslaugų objektai patys nustato klientų elgesio taisykles.
- Norvegija: yra rekomenduojama pasirašyti sutartis, tačiau paslaugų teikėjai labai retai jas pasirašo. Dažniausiai taisyklės nustatomos rizikos zonoms, tokioms kaip putų vonios, pirtys ir t.t. Svarbesni yra kelionių organizatoriai, pavyzdžiui tokie kaip Novasol, kurie rengia informacinius lankstinukus apgyvendinimo paslaugų teikėjų klientams bei saugos knygas apie tai kaip apsaugoti rizikos zonas. Nuorodoje pateikiamas valties sutarties pavyzdys: http://novasol.co/site/nov/company/owner/PDF/no/batkontrakt_2009.pdf; bei pateikiama informacija apie kontrolinį valymo sąrašą: [https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/\\$file/sjekklisterengjoering.pdf](https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekklisterengjoering.pdf).
- Ispanija: kiekvienas paslaugų teikėjas nusistato taisykles remiantis bendrosiomis informacijos sistemomis, kurias sudaro Turizmo įstatymas bei kiti reglamentai. Tačiau taisyklės nėra dažnai taikomos, nes jos yra laikomos sąžiningumo stygiu tarp svečio bei paslaugų teikėjo. Tas pats taikoma ir saugumo užstatams nuostolių atveju.
- Jungtinė Karalystė: elgesio taisyklės paprastai yra taikomos, kadangi to reikalauja draudimo bendrovės draudžiant patalpas. Aiškūs nurodymai, taisyklės turi būti pateikiami svečiams arba lankytojams prieš pradėdant naudoti atitinkamus įrenginius.

Problemų nagrinėjimas

Norvegija: yra rekomenduojama pasirašyti sutartis, tačiau paslaugų teikėjai labai retai jas pasirašo. Dažniausiai taisyklės nustatomos rizikos zonoms, tokioms kaip putų vonios, pirtys ir t.t. Svarbesni yra kelionių organizatoriai, pavyzdžiui tokie kaip Nova-sol, kurie rengia informacinius lankstinukus apgyvendinimo paslaugų teikėjų klientams bei saugos knygas apie tai kaip apsaugoti rizikos zonas. Nuorofoje pateikiamas valties sutarties pavyzdys: http://novasol.co/site/nov/company/owner/PDF/no/batkontrakt_2009.pdf; bei pateikiama informacija apie kontrolinį valymo sąrašą: [https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/\\$file/sjekkliste_rengjoering.pdf](https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekkliste_rengjoering.pdf).

7.7 Svečiai su negalia

Bendra informacija

Kai kuriose šalyse yra taisyklės nurodančios, jog patalpos turi būti prieinamos visiems svečiams, įskaitant ir riboto judrumo bei kitokių negalių asmenis. Nors svečiai neturėtų būti diskriminuojami dėl neįgalumo, kaimo vietovėse dažnai yra neįmanoma užtikrinti visų būtinų patogumų bei įrangos neįgaliesiems. Be to, tarp daugelio šalių skiriasi taisyklės ir padėtis susijusi su neįgaliais klientais.

Kriterijai

- *Jūs galite suteikti informaciją apie jūsų įrenginių pritaikymą svečiams su negalia*

Šalių patirtis

- Bulgarija: turi būti bent vienas kambarys, pritaikytas svečiams su negalia. Bendrosios patalpos taip pat turi būti pasiekiamos visiems svečiams.
- Latvija: remiantis Visuomeninių pastatų statybos reglamentu, tik visuomeniniai pastatai privalo būti pritaikyti neįgaliesiems. Esant mažesniai apgyvendinimo paslaugų objektui, dėl pritaikymo neįgaliesiems sprendžia savininkas.
- Lietuva: remiantis statybų reglamentu visuomeniniai pastatai turi būti pritaikyti neįgaliesiems.
- Norvegija: kaimo turizmo sodybos beveik nėra pritaikytos neįgaliesiems asmenims. Tik didesni apgyvendinimo paslaugų objektai privalo būti pritaikyti neįgaliesiems.
- Ispanija: pagal įstatymus visi verslo objektai privalo būti visiškai pritaikyti svečiams su negalia. Tačiau realiai tai yra neįmanoma, todėl mažos įmonės į tokius reikalavimus „žiūri pro pirštus“. Šie reikalavimai nėra taikomi ne komercine veikla užsiimantiems objektams.
- Jungtinė Karalystė: visiems apgyvendinimo paslaugų teikėjams yra taikomas 2010-ųjų Lygybės įstatymas (šis įstatymas pakeitė 1995-ųjų Neįgalumo diskriminacijos aktą). Šis aktas gina visus, kurie yra neįgalūs, manomai bus neįgalūs arba yra susiję su neįgalium žmogumi. Aktas suteikia neįgaliesiems asmenims teises į galimybę naudotis prekėmis, įrengimais bei paslaugomis, įskaitant turistų apgyvendinimo paslaugas, bei užtikrina, kad neįgaliesiems žmonėms suteikiamos tokios pat sąlygos kaip ir kitiems. Apgyvendinimo paslaugų teikėjų yra reikalaujama turėti privažiuojamą kelią iki apgyvendinimo vietos bei apgyvendinti neįgaliuosius jiems pritaikytose patalpose, kad neįgalieji asmenys galėtų naudotis teikiamomis paslaugomis.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: remiantis Visuomeninių pastatų statybos reglamentu, tik visuomeniniai pastatai privalo būti pritaikyti neįgaliesiems. Esant mažesniai apgyvendinimo paslaugų objektui, dėl pritaikymo neįgaliesiems sprendžia savininkas.

7.8 Bagažas ir asmeniniai daiktai

Bendra informacija

Apgyvendinimo paslaugų teikėjai yra atsakingi už svečių bagažo saugojimą. Gali būti įrengiami saugojimo kambariai, nuomojami seifai, rakinami svečių kambariai, taip pat trečiųjų asmenų kontroliuojamas patekimas į kaimo turizmo objekto patalpas arba klientų informavimas apie privalomas atsargumo priemones. Teikiant savitarna pagrįstas apgyvendinimo paslaugas, svečiams lieka daugiau atsakomybės dėl savo daiktų.

Kriterijai

- Jūs svečiams duodate raktus nuo jų kambarių.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nuomojami seifai yra neprivalomi tik vienos žvaigždutės apgyvendinimo paslaugas teikiantiems objektams.
- Latvija: savininkai privalo užtikrinti turistų asmeninių daiktų saugumą suteikiant jiems raktus, spynas ir t.t. nuo kambarių, namų ar vartų. Jie privalo svečiams suteikti visą reikiamą informaciją susijusią su daiktų saugumu, tačiau savininkai neprivalo priiimti atsakomybės už asmeninius svečių daiktus.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: nėra informacijos.
- Jungtinė Karalystė: jeigu jūs esate apgyvendinimo paslaugų teikėjas, remiantis įstatymais, jūs privalote priiimti visą atsakomybę už visų svečiams priklausančių asmeninių daiktų saugojimą. Viešbučių savininkai turi įstatyminę teisę saugoti svečių asmeninius daiktus tol, kol yra už tai mokama.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: jeigu jūs esate apgyvendinimo paslaugų teikėjas, remiantis įstatymais, jūs privalote priiimti visą atsakomybę už visų svečiams priklausančių asmeninių daiktų saugojimą. Viešbučių savininkai turi įstatyminę teisę saugoti svečių asmeninius daiktus tol, kol yra už tai mokama.

7.9 Vaikų priežiūra

Bendra informacija

Apgyvandinimo paslaugų teikėjai privalo užtikrinti saugią aplinką vaikams, kuri apima žaidimų aikštes, žemės ūkio aplinką, patalpas, vandens telkinius, saugų maistą ir t.t. Todėl svečiai privalo būti informuojami įspėjamaisiais ženklais bei atitinkamomis instrukcijomis.

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinę su vaikams galimai pavojingomis zonomis jūsų objekte ir ėmėtės atsargumo priemonių, siekiant išvengti nelaimingų atsitikimų.*
- *Jūs instruktuojate svečius apie vaikų saugumą (atitinkamais atvejais žodinės instrukcijos arba įspėjamieji ženklai).*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kaimo turizmo apgyvendinimo objektuose yra naudojami tik įspėjamieji ženklai bei informuojančios lentelės.
- Latvija: savininkas turi įspėti svečius apie vaikams nesaugias vietas.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: yra keletas teisinių reikalavimų verslo objektams, tačiau nėra jokių taisyklių privatiems apgyvendinimo paslaugų teikėjams.
- Jungtinė Karalystė: nustatomi pagal turto draudimo reikalavimus bei JK sveikatos ir saugumo įstatymus.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: savininkas turi įspėti svečius apie vaikams nesaugias vietas.

8 Apgyvandinimo paslaugos sauga ir saugumas

8.1 Bendrieji reikalavimai apgyvendinimui

Bendra informacija

Kaip minėta anksčiau, kaimo turizmo objektai privalo laikytis nustatytų teisinių reikalavimų. Šiame skyriuje aptariamas Saugos ir Saugumo aspektų taikymas, teikiant kokybiškas kaimo turizmo paslaugas. Reikalavimai nustatyti atsižvelgiant į svečių bei paslaugos teikėjų poreikius bei vadovaujantis sveiku protu.

Jeigu apgyvendinimo paslaugų teikėjas yra registruotas savanoriškoje sertifikavimo sistemoje, teikėjas turėtų atsinaujinti duomenis. Tokios kaimo turizmo kokybės, prekinio ženklo, sertifikavimo bei kitos sistemos, dažniausiai turi konkrečius reikalavimus, susijusius su sauga ir saugumu, kurie gali papildyti ar prisidėti prie esamų teisinių reikalavimų.

Kriterijai

- *Etiketės yra atnaujintos.*
- *Paslaugos teikėjas laikosi nustatytų teisinių reikalavimų.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: egzistuoja keletas sertifikatų, įskaitant žaliojo namelio (angl. Green Lodge) sertifikatą, Pan parkų (angl. Pan parks) sertifikatą, autentišką Bulgarijos sertifikatą ar žaliųjų gėlių (angl. Green Flowers) sertifikatą MOEW.
- Latvija: prisijungimas prie nacionalinio šalies klasifikatoriaus, ar nacionalinės kaimo turizmo asociacijos, viešbučių ar stovyklaviečių internetinių svetainių yra laisvai pasirenkamas. Sertifikatai išduodami tam tikram laikotarpiui, dažniausiai iki trejų metų. Nustatyti skirtingi prekės ženklai rinkodaros poreikiams tenkinti: žalieji sertifikatai, Latvijos paveldas, Drugelių kokybės klasifikavimas ir t.t.
- Lietuva: Nėra nacionalinio sertifikavimo sistemos kaimo turizmui. Galioja tik klasifikaciniai kaimo turizmo asociacijos reikalavimai. Visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai, kurie yra asociacijos nariai, yra klasifikuojami ir suskirstomi į grupes nuo 1 iki 5 gandrų. Nėra specialių klasifikavimo reikalavimų saugai ir saugumui. Jie atitinka nacionaliniuose teisės aktuose nustatytus saugos ir saugumo reikalavimus.
- Norvegija: nėra informacijos. Kelionių internetu užsakymo sistemos arba kelionių operatoriai gali būti klasifikuojami, tačiau tokios nacionalinės klasifikavimo sistemos Norvegijoje nėra. Egzistuoja prekinio ženklo sertifikatai vietiniam maistui ar istoriniams viešbučiams. Ar prisijunti prie jų rinkodaros tikslams – laisvas pasirinkimas.
- Ispanija: reikalavimai yra pateikiami teisinėse registravimo taisyklėse. Klasifikacija vis dar nėra privaloma, tačiau 2013 – 2014 metais bus taikomi vienodi kriterijai bei parametrai visoje šalyje. Kai kuriuose regionuose egzistuoja nuosavybės schemas, pavyzdžiui, alyvuogės Andalūzijoje, vietinė asilų rūšis Katalonijoje ir t.t., tačiau tokia situacija tikėtina keisis kai pradės galioti nacionalinė, visiems vienoda, sistema.
- Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo paslaugų objektų vertinimo sistemas valdo tokios

bendrovės kaip VisitEngland (anglų turizmo valdyba) bei AA Hotel Services (patikimas apgyvendinimo vietų vertintojas).

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: nėra informacijos. Kelionių internetu užsakymo sistemos arba kelionių operatoriai gali būti klasifikuojami, tačiau tokios nacionalinės klasifikavimo sistemos Norvegijoje nėra. Egzistuoja prekinio ženklo sertifikatai vietiniam maistui ar istoriniams viešbučiams. Ar prisijunti prie jų rinkodaros tikslams – laisvas pasirinkimas.

8.2 Priešgaisrinė sauga

8.2.1 Priešgaisrinė sauga statiniams

Bendra informacija

Priešgaisrinė sauga yra statybu reglamento dalis. Apgyvendinimo vietoms skirti reikalavimai susiję su gesintuvais, signalizacijų sistemomis, instrukcijomis gaisro atveju, gelbėjimo tarnybų telefonų numerių išdėstymais ir t.t.

Kriterijai

- *Jūs turite atitinkamų priešgaisrinės saugos institucijų sertifikatus, jeigu reikia*
- *Jūs turite reikiamą priešgaisrinės saugos įrangą.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai privalo visuose kambariuose išdėstyti priešgaisrinės saugos instrukcijas bei evakuacijos planus su gelbėjimo tarnybų telefonų numeriais. Taip pat yra nustatyti reikalavimai langams ir durims. Gerai matomose vietose, kurios yra pasiekiamos iš klientų bei darbuotojų kambarių, privalo būti įrengti gesintuvai, (mažiausiai kas 25 metrus koridoriuose). Privalo būti išdėstyti kiekvieną avarinį išėjimą nurodantys šviečiantys ženklai bei viso pastato kambarių bei avarinių išėjimų planas.
- Latvija: gesintuvai, dūmų detektoriai, telefonų numeriai bei instrukcijos yra reikalaujami kokybės sistemų. Taip pat svarbu yra tinkamos durys, atitinkami langai bei užrakinimo sistemos.
- Lietuva: centrinė priešgaisrinės signalizacijos sistema bei gesintuvai privalo būti tikrinami kiekvienais metais; evakuacijos schemos, pažymėti avarinių išėjimų ženklai bei pagalbos telefonų numeriai turi būti išdėstyti matomose vietose.
- Norvegija: priešgaisrinės saugos taisyklės nustato statinių reglamentai. Savininkai patalpose, kuriuose yra gyvenama turi įdiegti dūmų detektorius.
- Ispanija: nėra specialių taisyklių. Viešbučiams bei apgyvendinimo objektams yra taikomi tokie pat teisiniai reikalavimai kaip ir kitiems verslo objektams.
- Jungtinė Karalystė: priešgaisrinės saugos teisės aktai beveik visose darbovietėse, įskaitant ir viešbučius, svečių namus bei panašias vietas, yra taikomi „atsakingam asmeniui“. „Tinkamas ir pakankamas“ gaisro rizikos vertinimas privalo būti atliekamas, o ten, kur dirba penki arba daugiau darbuotojų, toks vertinimas turi būti registruojamas. Verslo objekte turi būti vienas asmuo, kuris yra atsakingas už priešgaisrinės saugos vertinimą bei priešgaisrinės saugos prevencinių priemonių organizavimą ir kontrolę. Turi būti sudarytas avarinio išėjimo planas. Jis turi būti pateikiamas svečių kambariuose bei šalia priešgaisrinės signalizacijos skambučio

vietos personalo bei bendrojo naudojimo patalpose.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: gesintuvai, dūmų detektoriai, telefonų numeriai bei instrukcijos yra reikalaujami kokybės sistemų. Taip pat svarbu yra tinkamos durys, atitinkami langai bei užrakinimo sistemos.

Prevencinės priemonės:

- Laikykite kurą bei kitas degias medžiagas pakankamai toli nuo ugnies šaltinių.
- Nedeginkite ražienos.
- Būkite labai atsargūs laikydami suskystintą šildymo kurą (angl. HHO), nes jis gali išsilieti. Atkreipkite dėmesį į bet kokį naftos kvapą, nes tai gali reikšti kuro nutekėjimą.
- Savo darbo vietoje nelaikykite dėžių, konteinerių, popierių bei atliekų.
- Degius produktus laikykite erdvioje bei saugioje vietoje.
- Prieš įjungdami bet kokį, kuru varomą techninį įrenginį, įsitikinkite, kad nėra kuro išsiliejimo.
- Naudokite tik gamintojų rekomenduotą kurą.
- Išmeskite neveikiančius elektros prietaisus.
- Atkreipkite dėmesį į ženklus. Patikrinkite avarinius išėjimus ir vietas, kur yra įrengti pavojaus signalo jungikliai bei gesintuvai.
- Užtikrinkite, kad gesintuvai būtų geriausios būklės. Jie turi būti reguliariai tikrinami bei turi būti nustatoma ar jie tinka visoms gaisro klasėms.
- Gesintuvai turi būti lengvai pasiekiami bei įrengti netoli tų vietų, kuriose yra didesnė gaisro rizika.
- Kilus gaisrui reikia elgtis ramiai. Siekiant išvengti panikos negalima šaukti, bėgti ar stumdyti kitų.
- Kilus didesniam gaisrui reikia skambinti priešgaisrinėms tarnyboms ir nebandyti gesinti gaisro patiems.
- Jeigu yra daug dūmų, reikia šliaužti grindimis, nes ten oras yra švaresnis.
- Užsidegus drabužiams negalima bėgti, nes jie pradės degti dar greičiau. Reikia sustoti, kristi ant žemės ir raičiotis, kad ugnis užgestų.

8.2.2 Priešgaisrinė sauga šildymo sistemoms ir židiniams

Bendra informacija

Dažniausiai tai yra statybos reglamentų dalis. Apgyvendinimo vietose papildomai gali būti reikalaujama matomose vietose išdėstyti šildymo sistemų bei židinių naudojimo instrukcijas.

Kriterijai

- *Jūsų šildymo sistemos atitinka reikalavimus ir yra tinkamai prižiūrimos.*
- *Jeigu svečiai turi galimybę naudotis šildymo sistemomis, yra pateikiamos rašytinės naudojimo instrukcijos.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: šildymo sistemų bei židinių naudojimo instrukcijos yra privalomos.
- Latvija: nėra specialių reikalavimų paslaugų teikėjams, tačiau jie gan atsakingai prižiūri židinius bei pirčių šildymo sistemas. Turistams labai dažnai nėra leidžiama patiems naudotis šildymo sistemomis.
- Lietuva: apgyvendinimo paslaugų teikėjai dažniausiai neleidžia klientams naudotis šildymo sistemomis arba nurodo aiškias instrukcijas kaip jomis naudotis.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: nėra specialių reikalavimų židiniams, kurie paslaugų teikėjams bei klientams kelia tam tikrą grėsmę.
- Jungtinė Karalystė: naudojimo instrukcijos nustatytos remiantis turto draudimo reikalavimais. Savininkai reguliariai turi tikrinti katilus bei dujinius įrenginius

Problemos nagrinėjimas

Latvija: nėra specialių reikalavimų paslaugų teikėjams, tačiau jie gan atsakingai prižiūri židinius bei pirčių šildymo sistemas. Turistams labai dažnai nėra leidžiama patiems naudotis šildymo sistemomis.

Prevencinės priemonės:

- Montuokite kaminus su dūrelėmis bei nestatykite lengvai užsidegančių objektų du metrai aplink kaminą.
- Išrinkite geriausią vietą nešiojamiems kepimo griliams. Kai tik įmanoma, naudokite stacionarius grilius.

8.2.3 Priešgaisrinė sauga baldams ir jų išdėstymui

Bendra informacija

Apgyvandinimo paslaugų teikėjai yra atsakingi už medžiagų, kurios nėra lengvai užsidegančios ar atsparios ugniai parinkimą.

Kriterijai

- *Siekiant užtikrinti priešgaisrinę saugą, jūs naudojate tinkamas statybines medžiagas.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: kambariuose ir bendrojo naudojimo patalpose privalo būti iš nedegios medžiagos pagamintos šiukšliadėžės. Daugiau nėra jokių specialių taisyklių baldams ir jų išdėstymui.
- Latvija: nėra informacijos.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: vadovaujantis sveiku protu.
- Ispanija: nėra specialių taisyklių.
- Jungtinė Karalystė: yra taikomi 1988-ųjų Baldų ir jų išdėstymo (priešgaisrinės) (saugos) nuostatai. Jeigu jūs teikiate tik apgyvendinimo paslaugas (be maitinimo), jums yra taikomi teisės aktai. Visi baldai (nauji ir dėvėti), kuriems yra taikomi atitinkami nuostatai, esantys jūsų apgyvendinimo objektuose, privalo atitikti tam tikrus saugumo kriterijus.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: yra taikomi 1988-ųjų Baldų ir jų išdėstymo (priešgaisrinės) (saugos) nuostatai. Jeigu jūs teikiate tik apgyvendinimo paslaugas (be maitinimo), jums yra taikomi teisės aktai. Visi baldai (nauji ir dėvėti), kuriems yra taikomi atitinkami nuostatai, esantys jūsų apgyvendinimo objektuose, privalo atitikti tam tikrus saugumo kriterijus.

Prevencinės priemonės:

- Biokuro prietaisai turi būti geros būklės, jie visada turi būti valomi atitinkamų specialistų. Naudokite tinkamus įrankius dirbant su biokuro įrenginiais, o siekiant saugiai pašalinti pelenus naudokite metalinį kaušą.

8.2.4 Įrenginių priešgaisrinė sauga bei naudojimas (rūkymas ir t.t.)

Bendra informacija

Vidinės taisyklės, susijusios su rūkymu, turi būti aiškiai išdėstytos. Turi būti išskirtos vietos (patalpos), kuriose leidžiama rūkyti, o jose turi būti peleninės.

Kriterijai

- Yra išskirtos vietos rūkymui.
- Sudarytos sąlygos naudotis peleninėmis.

Šalių patirtis

- Bulgarija: Draudžiama rūkyti viešose vietose. Dauguma apgyvendinimo paslaugų teikėjų kambariuose yra ženklai, draudžiantys rūkyti.
- Latvija: kaimo turizmo apgyvendinimo objektuose dažniausiai yra nurodytos vietos (patalpos), kuriose yra leidžiama rūkyti, kitais atvejais – kai rūkyti nėra leidžiama iš viso, apgyvendinimo objekto patalpose yra išdėstomi specialūs rūkyti draudžiantys ženklai. Visuomeniniuose pastatuose, įskaitant didesnius svečių namus, rūkyti nėra leidžiama.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: priklauso nuo kiekvieno paslaugų teikėjo individualiai.
- Ispanija: rūkyti yra draudžiama visose verslo objektų viešose vietose, tačiau gali būti leidžiama privačiuose (viešbučių/kaimo turizmo objektų) patalpose. Jokie nuostatai nėra taikomi atostogų nuomos bei ne verslo objektams.
- Jungtinė Karalystė: rūkyti yra draudžiama uždaroje viešose erdvėse bei darbo vietose; tačiau yra tam tikrų išimčių. Yra taikoma teisinė prievolė – ties kiekvienu įėjimu į patalpas, kuriose nėra leidžiama rūkyti, matomose vietose turi būti rūkyti draudžiantys ženklai. Kiekvieno asmens, kuriam priklauso arba kuris vadovauja patalpoms, kuriose draudžiama rūkyti, teisinė prievolė yra užtikrinti, kad nei svečiai nei personalas tose patalpose nerūkytų.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: rūkyti yra draudžiama visose verslo objektų viešose vietose, tačiau gali būti leidžiama privačiuose (viešbučių/kaimo turizmo objektų) patalpose. Jokie nuostatai nėra taikomi atostogų nuomos bei ne verslo objektams.

Prevencinės priemonės:

- Nerūkykite ir nesukelkite kibirkščiavimo šalia degių produktų ar įrengimų, kurie yra varomi kuru.
- Išpylus bet kokį kurą ar chemines medžiagas nedelsiant nuvalykite juos. Tuo tarpu nerūkykite.

8.3 Vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemos

Bendra informacija

Statinių reglamentuose nurodoma, kad apgyvendinimo objektų vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemos turi būti įrengtos taip, kad galėtų aptarnauti apgyvendinimo objektą esant visiškam užimtumui (ypatingai vykstant grupiniams renginiams).

Kriterijai

- *Vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemos yra pajėgios tam, kad pilnai aptarnautų visus apgyvendinimo objekto svečius.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: ne daugiau kaip 6 svečiai gali dalintis 1 dušu bei tualetu.
- Latvija: pagrindinis reikalavimas – 1 dušu ir tualetu su pakankamu vandens tiekimu gali dalintis ne daugiau kaip 8 svečiai.
- Lietuva: ne daugiau kaip 10 svečių gali dalintis 1 dušu bei tualetu.
- Norvegija: nėra informacijos, kadangi šalyje nėra kvalifikacijos sistemų, tačiau vandens tiekimo bei nuotekų šalinimo sistemos yra pajėgios aptarnauti įvairius kiekius žmonių.
- Ispanija: žiūrėti aukščiau – turi būti akredituotas atliekant teisinę registraciją. Nėra reikalingos jokios papildomos specifikacijos, nes teisiniai reikalavimai yra labai griežti.
- Jungtinė Karalystė: Privačių vandens tiekėjų reglamentai (2010 01 01) yra taikomi visiems vandens skirti vartoti žmonėms tiekėjams. Tai reiškia, kad žmonės vandenį vartoja buitiniams tikslams bei maisto gamybai. Vandenį iš šulinio, gręžinio ar šaltinio tiekiantys asmenys laikomi privačiais jeigu tai nėra organizacija WaterUndertaker arba licencijuoti vandens tiekėjai.

Privačių vandens tiekėjų reglamentai 2009 pateikiami internetinėje OPSI svetainėje: http://www.opsi.gov.uk/si/si2009/uksi_20093101_en_1

Problemos nagrinėjimas

8.4 Elektros energija

8.4.1 Elektros įrenginių sauga

Bendra informacija

Atsižvelgiant į statybų reglamentų reikalavimus, kaimo turizmo paslaugų teikėjus kontroliuojanti institucija tikrina elektros instaliacijas, tokias kaip elektros laidai, kištukiniai lizdai ir t.t.

Kriterijai

- *Elektros instaliacijos atitinka statybų reglamentus ir yra geros techninės būklės*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra jokio konkretaus reglamento. Elektros laidai bei elektros instaliacijos remiasi statybų reglamentais. Nėra konkrečių reikalavimų kaimo turizmo apgyvendinimo paslaugų teikėjams.
- Latvija: elektros instaliacijos, laidų, kontaktų, įrangos ir t.t. kokybė turi būti tikrinama kokybės inspektoriaus.
- Lietuva: turi būti atliktas laidų varžos matavimas.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: elektros energija yra pradeda tiekti tik tada, kai įgaliotas montuotojas statinio elektros instaliaciją pripažįsta saugia ir tinkama. Po to nėra atliekami jokie papildomi patikrinimai.
- Jungtinė Karalystė: nėra jokių specialių reikalavimų reguliariam, įprastam sistemos tikrinimui, nepaisant to, remiantis Elektros darbe nuostatais (1989) yra privaloma prižiūrėti elektros instaliacijas.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: elektros instaliacijos, laidų, kontaktų, įrangos ir t.t. kokybė turi būti tikrinama kokybės inspektoriaus.

8.4.2 Elektros įrangos sauga

Bendra informacija

Kaimo turizmo kokybės inspekcijos tikrina ar elektros įrenginiai bei prietaisai veikia tinkamai ir, ar jie yra geros techninės būklės.

Kriterijai

- *Elektros įrenginiai veikia tinkamai bei yra geros techninės būklės.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra informacijos.

- Latvija: elektros prietaisų kokybė turi būti tikrinama, dažniausiai už naudojimo instrukcijas yra atsakingi savininkai.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: yra taikomos naujausios techninės taisyklės.
- Jungtinė Karalystė: 1994-ųjų Elektros įrenginių (saugos) nuostatais reikalaujama, kad visi elektros įrenginiai naudojami verslo tikslams būtų saugūs. Šis reikalavimas taikomas ir naujiems ir dėvėtiems įrenginiams.

Problemos nagrinėjimas

Prevencinės priemonės:

- Prieš pradėdami dirbti patikrinkite įrenginio laidus, kištukus bei kištukinius lizdus, o sugadintą įrangą išmeskite. Pavyzdžiui, yra sugadinta izoliacijos sistema.
- Nepalikite išsikišusių laidų ten, kur yra vaikštoma.
- Jeigu pastebėjote kažką neįprasto nedelsiant išjunkite įrenginį. Pavyzdžiui, jeigu įrenginys skleidžia keistą kvapą arba jūs gaunate nedidelį elektrošoką.
- Jeigu įrenginys veikia netinkamai, išjunkite jį iš elektros lizdo, pažymėkite jį kaip netinkamai veikiančią ir užrašykite įrenginio problemą, kuri bus išspręsta vėliau.
- Nevalykite įjungtų elektros įrenginių jokiais purškikliais ar skysčiais. Naudokite drėgnus skudurėlius tokių įrenginių kaip šildytuvai, televizoriai ar lempos valymui. Jų išjungti iš elektros lizdo nėra būtina.
- Nenaudokite drėgnų plaušinių elektros jungtims valyti.
- Maitinimo laidus laikykite atokiau nuo šilumos, vandens, tepalų ar bet kokio kito objekto, kuris gali sugadinti izoliaciją.
- Visada naudokite tik CE ženklus pažymėtus įrenginius.
- Naudokite tik tinkamo standarto jungties kištukus.
- Jeigu jūsų paslaugomis naudojasi klientai iš užsienio, jūs turėtumėte jiems sudaryti galimybę naudotis standartinėmis Jungtinės Karalystės, Jungtinių valstijų ir Švedijos jungtimis, tam, kad jie galėtų naudotis elektros prietaisais saugiai.
- Nelieskite ir neremontuokite elektros valdymo skydelio patys. Draudimas gali nepadengti nuostolių, jeigu jie kilo dėl neprofesionalaus elektriko kaltės.
- Elektros prietaisų nelieskite šlapiomis rankomis ar kojomis.
- Prieš valant įsitinkite, ar elektros prietaisai yra išjungti iš elektros lizdo.
- Norėdami iš elektros lizdo išjungti prietaisą temkite už laido kištuko, o ne už paties laido.
- Nepašalinkite elektros apsaugos sistemų ir elektros prietaisų neįžeminkite patys.
- Užtikrinkite, kad neįvyktų elektros perkrova.
- Nenaudokite prailgintuvų ir nejunkite laidų.

8.5 Dujos ir vėdinimas

Bendra informacija

Atsižvelgiant į statybų reglamento reikalavimus, kaimo turizmo paslaugos kokybę kontroliuojančios institucijos tikrina ar yra užtikrinamas pakankamas vėdinimas (pavyzdžiui, įrengti atidaromi langai, ventiliatoriai, oro kondicionieriai).

Kriterijai

- *Dujų ir vėdinimo įranga veikia tinkamai ir yra geros techninės būklės.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: atitinkamos institucijos kiekvienais metais tikrina dujų įrenginių kokybę. Kiekviename apgyvendinimo objekto vonios ar tualetu kambaryje turi būti įrengta ventiliacijos sistema. Daugiau nėra jokių reikalavimų susijusių su oro sąlygomis patalpose.
- Latvija: kokybės inspekcijos tikrina, ar yra įrengtos tinkamos vėdinimo sistemos. Net ir esant blogam kvapui langai gali būti atidaryti.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: remiantis teisiniais techniniais reikalavimais, dujos gali būti pradedamos tiekti tik kvalifikuotam technikui patvirtinus, kad įrenginių techninė būklė yra gera ir jie tinkamai veikia. Pakartotini patikrinimai turi būti atliekami kas X metus.
- Jungtinė Karalystė: apgyvendinimo objektų vadovai yra atsakingi už tai, kad dujų įrenginiai bei dūmtraukiai patalpose būtų tinkamai prižiūrimi ir tikrinami. Visus saugos patikrinimus privalo atlikti registruotas dujų saugos inžinierius.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: kokybės inspekcijos tikrina, ar yra įrengtos tinkamos vėdinimo sistemos. Net ir esant blogam kvapui langai gali būti atidaryti.

Prevencinės priemonės:

- Reguliariai tikrinkite kiekvieną dujų sistemą.
- Dujų balionus laikykite erdvoje patalpoje ir pakankamai toli nuo šilumos šaltinių.
- Naudokite specialų vežimą norėdami dujų balioną perkelti į kitą vietą.
- Jeigu manote, kad nutekėjo dujos nejunkite šviesos jungtukų, nenaudokite žiebtuvėlių ir panašiai. Uždarykite dujų čiaupus ir išvėdinkite patalpą.

8.6 Apsauga nuo triukšmo

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugos kokybės sistemos reikalauja, kad svečių kambariuose būtų tinkama garso izoliacija. Sienoms bei izoliacinėms medžiagoms yra taikomi statybos reglamentai.

Kriterijai

- *Sienos bei izoliacinės medžiagos atitinka statybos reglamentus.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra informacijos.
- Latvija: yra svarbu tikrinti triukšmo lygį apgyvendinimo vietos kambariuose. Taip pat, jeigu apgyvendinimo paslaugas teikiantis objektas yra netoli judraus eismo kelių, oro uostų, geležinkelių, ūkių ir t.t. – klientas apie tai turi būti įspėtas įvairiomis rinkodaros priemonėmis.
- Lietuva: higienos normose reikalaujama atlikti garso lygio matavimus.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: nėra specialių taisyklių; regioniniai kaimo turizmo reglamentai dažniausiai nustato minimalų atstumą iki pagrindinių kelių.
- Jungtinė Karalystė: statant pastatus, kurie turi planavimo leidimą yra atsižvelgiama į akustinę taršą, savininkai visais atvejais turi atsižvelgti į tokius aplinkos veiksnius kaip keliai ir t.t.. Apgyvendinimo paslaugų teikėjai turėtų reguliariai patikrinti ar nuomojamuose kambariuose / kotedžuose nesigirdi įvairių netikėtų garsų, pavyzdžiui, siurblių ar katilų skleidžiamų garsų.

Problemos nagrinėjimas

Ispanija: nėra specialių taisyklių; regioniniai kaimo turizmo reglamentai dažniausiai nustato minimalų atstumą iki pagrindinių kelių.

Prevencinės priemonės:

- Pasirinkite tinkamus įrenginius atsižvelgiant į jų skleidžiamą garso lygį.
- Užtikrinkite, kad įranga būtų geros techninės būklės.
- Kontroliuokite garso šaltinius.
- Mažinkite esamą triukšmą.
- Reguliariai pas gydytoją tikrinkite savo klausą.
- Naudokite asmeninės apsaugos priemones: ausų kamštukai, šalmas ir t.t.
- Visada naudokite tik CE ženklus pažymėtus įrenginius.

8.7 Klientų sauga apgyvendinimo vietose

Klientų sauga kaimo turizmo apgyvendinimo objektuose apima įvairius aspektus:

8.7.1 Namų ruošia

Bendra informacija

Valymo procedūros turi užtikrinti bent minimalų higienos lygį. Valymo procedūros pirtčių bei virtuvės patalpose yra tikrinamos maisto bei higienos institucijų. Bendras švaros lygis yra tikrinamas kaimo turizmo paslaugos kokybės institucijų.

Kriterijai

- *Kambariai yra švarūs ir tvarkingi.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: yra reglamentai, nurodantys patalpų dydžius, įrenginius, kurie statomi bendrojo naudojimo patalpose, ypatingai virtuvėse. Gavus licenciją kokybę prižiūri kokybės inspektoriai – dažniausiai tada kai yra gautas neigiamas atsiliepimas apie tam tikrą problemą iš svečių.
- Latvija: švarą kambariuose tikrina kokybės inspektoriai.
- Lietuva: taikomos higienos normos HN:118.
- Norvegija: Nova sol pateikė valymo procesų sąrašą – valymo procesų sąrašas: [https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/\\$file/sjekkliste_rengjoering.pdf](https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekkliste_rengjoering.pdf) pridedama
- Ispanija: nėra specialių taisyklių.
- Jungtinė Karalystė: vietos valdžios institucijos yra atsakingos už maisto higienos teisės aktų vykdymą, įgalioti teisėsaugos pareigūnai turi teisę atvykti ir patikrinti patalpas (registruotas ir ne), kuriose tvarkomas maistas, bet kuriuo jiems tinkamu laiku prieš tai nesusitarus – pareigūnai dažniausiai atvyksta be išankstinio įspėjimo.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: Nova sol pateikė valymo procesų sąrašą – valymo procesų sąrašas: [https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/\\$file/sjekkliste_rengjoering.pdf](https://secure.novasol.com/web/pictures.nsf/EBE1AF75D8095775C125700B003C3840/$file/sjekkliste_rengjoering.pdf)

Prevencinės priemonės:

- Tikrinkite saugumo etiketes ir visada laikykitės laikymo bei naudojimo instrukcijų, pavojų ir rizikos prevencijai naudokite asmenines apsaugos priemones.
- Chemines priemones laikykite erdvioje bei saugioje vietoje.
- Jeigu įmanoma mažinkite toksinių chemikalų naudojimą.
- Įvairias pakuotes laikykite sandariai uždarytas ir saugokite jas nuo šilumos bei tiesioginių saulės spindulių.
- Neperkelkite cheminių medžiagų iš vienos pakuotės į kitą.
- Nemaišykite cheminių medžiagų.
- Po cheminių medžiagų naudojimo nusiplaukite rankas.

- Jeigu ant jūsų kurios nors jūsų kūno dalies išsiliejo cheminės medžiagos, nuvalykite jas į drėgnu skudurėliu į indą su šaltu vandeniu, niekada neplaukite išsiliejusių chemikalų po vandens srove.
- Jeigu prarijote cheminių medžiagų gerkite kuo daugiau vandens.
- Laikykite vietinio apsinuodijimo kontrolės centro telefono numerį prisegtą prie raktų.

8.7.2 Alergenai

Bendra informacija

Nors tai iš tiesų nėra kontroliuojama reglamentais bei kokybės sistemomis, tačiau kaimo turizmo paslaugų teikėjai privalo būti susipažinę su alergiją galinčiais sukelti veiksniais ir imtis įvairių atsargumo priemonių jiems išvengti (maistas, naminiai gyvūnai, dulkės, žiedadulkės, pelėsis).

Kriterijai

- *Jūs esate susipažinę su alergiją galinčiais sukelti veiksniais ir ėmėtės atsargumo priemonių, siekiant sumažinti jų riziką.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra informacijos.
- Latvija: apgyvendinimo vietos turinčios Žaliąjį sertifikatą (angl. Green certificate) yra tikrinamos dėl alergenų. O visas kitas apgyvendinimo vietas inspektoriai įspėja visais įmanomais būdais vengti alergijas galinčių sukelti veiksnių.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: daug problemų sukelia gyvūnai – svečius vargina alergija, nes ankstesni svečiai buvo apsistoję su savo augintiniais. Daugelis apgyvendinimo paslaugų teikėjų neleidžia apsigyventi su gyvūnais.
- Ispanija: nėra konkrečių taisyklių.
- Ispanija: remiantis Maisto saugos aktu (1990) bei Bendraisiais maisto teisiniais nuostatais (178/2002) jūs esate atsakingi už tai, kad užtikrintumėte, jog klientai valgo saugų bei kokybišką maistą. Tai reiškia, kad jūs turite suprasti, koks maistas gali sukelti problemų.

Problemos nagrinėjimas

Preveninės priemonės:

- Naudokite švairius ir individualius drabužius.
- Plaukite rankas naudodami muilą, šiltą vandenį ir nagų šepetėlį. Kruopščiai nuplaukite ir nusauskite rankas. Rekomenduotina nagus laikyti trumpus ir švairius, o juos sausinant naudoti popierinius rankšluosčius.
- Siekiant apsaugoti maistą nuo užteršimo naudokite vienkartinės pirštines ir kepurę arba plaukų tinklėlį.
- Nerūkykite ir nekratykite kramtomosios gumos.
- Visada nusiplaukite rankas:

- Prieš ruošiant maistą ir po pertraukų;
- Baigus ruošti maistą;
- Po kosulio, čiaudulio ar nosies pūtimo.
- Visada žaizdas subintuokite arba užklijuokite pleistru.
- Jeigu jūs jaučiate, kad sergate ir tai gali įtakoti higieną, apie tai praneškite vadovui.
- Venkite kryžminio maisto užteršimo.
- Nelaikykite maisto temperatūroje nuo 10 °C iki 60 °C.
- Maistui paruošti ir patiekti naudokite tik švarius įrankius. Juos kruopščiai plaukite su praskiestu plovikliu ir šiltu vandeniu tam, kad išvengtumėte bet kokių maisto likučių įrankiuose.
- Maistą visada virkite didesnėje nei 70 °C temperatūroje.
- Naudokite geriamą vandenį gaminimui, ledo kubeliams, indų plovimui ir t.t.
- Įsitikinkite, kad šaldytuvo temperatūra yra žemiau 4 °C, o šaldiklio – žemiau -18 °C.
- Laikykite maistą tvarkingai, jis turi būti nutolęs nuo išorinių veiksnių. Nelaikykite jo ant grindų ir nelieskite su sienomis.
- Užšaldykite maistą šaldymo kameroje.
- Atliekas išmeskite į neperšlampamus, hermetinius maišelius.
- Kasdien valykite ir dezinfekuokite grindis, įrankius, atliekų konteinerius, darbo vietas ir t.t.
- Naudokite tinkamus indus bei uždaro tipo transporto priemones maistui transportuoti.
- Maistui, kuris turi būti laikomas žemoje temperatūroje, transportuoti naudokite švarias transporto priemones su izoliuotomis plokštėmis arba šaldomu pavišiumi.

8.7.3 Gyvūnai

Bendra informacija

Apgyvendinimo paslaugų objekte gyvenantys gyvūnai turi būti laikomi atokiau nuo svečių zonų dėl galimų alergijų arba galimai agresyvaus jų elgesio. Tokios pat taisyklės galioja ir su svečių gyvūnais. Dėl šios priežasties kai kurie apgyvendinimo objektai nepriima svečių su gyvūnais. Prieš patvirtinant apgyvendinimo paslaugos užsakymą, būtina, supažindinti svečius su vidinėmis taisyklėmis dėl gyvūnų priėmimo sąlygų.

Kriterijai

- *Jūs turite nustatytas vidines taisykles susijusias su gyvūnais.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: šalyje nėra daug apgyvendinimo vietų, kurios priima svečius su gyvūnais. Kai kuriose apgyvendinimo vietose gyvūnams yra įrengtos atskiros patalpos (voljerai).
- Latvija: apgyvendinimo vietos Latvijoje turi sutartinį ženklą / piktogramą, kuri parodo, kad apgyvendinimo objekte nėra priimami gyvūnai. Tačiau problema yra ta, kad klientai ne visada apgyvendinimo paslaugų teikėjus informuoja apie gyvūnus.
- Lietuva: kaimo turizmo objektai nusistato savo taisykles susijusias su gyvūnais.
- Norvegija: žiūrėti 8.7.2., yra svarbu supažindinti svečius su vidinėmis taisyklėmis susijusiomis su gyvūnais.
- Ispanija: taisykles nustato paslaugų teikėjas.
- Jungtinė Karalystė: taisykles nustato paslaugų teikėjas. Net jeigu jūs ir neleidžiate svečiams į apgyvendinimo patalpas atsivesti savo augintinių, išimtį pivalote daryti

žmonėms, kuriems reikalinga šunų vedlių pagalba (pavyzdžiui, žmonėms su sutrikusiu regėjimu).

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: taisyklės nustato paslaugų teikėjas. Net jeigu jūs ir neleidžiate svečiams į apgyvendinimo patalpas atsivesti savo augintinių, išimtį pivalote daryti žmonėms, kuriems reikalinga šunų vedlių pagalba (pavyzdžiui, žmonėms su sutrikusiu regėjimu).

8.7.4 Reikalavimai pirmosios pagalbos suteikimui

Bendra informacija

Kaimo turizmo kokybės sistemos reikalauja, kad pirmosios pagalbos vaistinėlė bei pagalbos tarnybų telefonų numeriai būtų lengvai svečiams prieinami.

Kriterijai

- *Pirmosios pagalbos vaistinėlė yra prieinama svečiams.*
- *Matomose vietose yra nurodomi pagalbos tarnybų telefonų numeriai.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: apgyvendinimo objekto gerai matomoje ir lengvai pasiekiamoje vietoje privalo būti pirmosios pagalbos vaistinėlė.
- Latvija: patariama kiekvienoje apgyvendinimo vietoje turėti pirmosios pagalbos vaistinėlę.
- Lietuva: privaloma turėti.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: reikalaujama, kad pirmosios pagalbos vaistinėlė būtų pilnos komplektacijos, o jos turinys dažnai atnaujinamas.
- Jungtinė Karalystė: darbdaviai privalo aprūpinti pirmosios pagalbos įranga bei priemonėmis priklausomai nuo darbo vietos. Minimalūs reikalavimai – pilnai sukomplektuota pirmosios pagalbos vaistinėlė bei už tai atsakingas žmogus. Jūs nesate atsakingas už pirmosios pagalbos suteikimą svečiams ar visuomenei, tačiau jūs turėtumėte žinoti vietinės medicinos įstaigas.

Problemos nagrinėjimas

Jungtinė Karalystė: darbdaviai privalo aprūpinti pirmosios pagalbos įranga bei priemonėmis priklausomai nuo darbo vietos. Minimalūs reikalavimai – pilnai sukomplektuota pirmosios pagalbos vaistinėlė bei už tai atsakingas žmogus. Jūs nesate atsakingas už pirmosios pagalbos suteikimą svečiams ar visuomenei, tačiau jūs turėtumėte žinoti vietinės medicinos įstaigas.

Prevencinės priemonės:

- Laikykite vietinio apsinuodijimo kontrolės centro telefono numerį prisegtą prie raktų.

8.7.5 Slidžios grindys

Bendra informacija

Medžiagos grindims turėtų būti renkamos atidžiai. Tose vietose, kuriose grindys gali būti slidžios, turi būti pastatyti įspėjamieji ženklai.

Kriterijai

- *Esant slidžiam grindų paviršiui jūs pastatote įspėjamuosius ženklus.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: esant slidžioms grindims paslaugų teikėjai pastato įspėjamuosius ženklus, tačiau tokie veiksmai nėra reikalaujami jokiuose tesės aktuose.
- Latvija: ženklai turi būti statomi ir lauke esančiose terasose bei keliukuose apie namą (dažniausiai mediniai).
- Lietuva: nėra informacijos
- Norvegija: vadovaujantis sveiku protu.
- Ispanija: nėra informacijos
- Jungtinė Karalystė: vadovaujantis sveiku protu. Reikia nustatyti pavojingas zonas ir vengti nelaimingų atsitikimų. Priėmus efektyvius sprendimus galima sumažinti riziką.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: ženklai turi būti statomi ir lauke esančiose terasose bei keliukuose apie namą (dažniausiai mediniai).

Prevencinės priemonės:

- Ypatingą dėmesį atkreipkite į nelygias ir sugadintas grindis bei į įvairias kliūtis, galimai trukdančias praeiti.
- Perdažykite ar pakeiskite paviršių ant kurio yra vaikštoma, tokiomis medžiagomis, kad jis nebūtų slidus.
- Jeigu norimas pasiekti objektas nėra labai aukštai, nesinaudokite kopėčiomis ir apie tai įspėkite kitus.
- Eikite tokiu tempu, kuris yra tinkamas paviršuj, kuriuo einate, bei užduočiai, kurią atliekate.
- Neneškite tokio dydžio daiktų, kurie trukdytų jums aiškiai matyti kelią, kuriuo einate.
- Norint išvengti paslydimų, ant grindų patieskite kilimus ir nepalikite neištiesintų kilimų kraštų
- Nedelsiant pavalykite ir nusauskite bet kokios medžiagos išsiliejimą, pavyzdžiui, aliejaus, vandens, atliekų ir t.t. Drėgnas grindų vietas aiškiai pažymėkite. Tose zonose, kuriose yra plaunami indai įrengti turėklus, tokiu būdu galima išvengti paslydimų.
- Nepalikite įrankių ar prietaisų tose vietose, kuriose yra vaikštoma.
- Naudokite neslystančią avalynę.
- Atliekas meskite į atitinkamus konteinerius.
- Nepalikite laidų, virvių, žarnų ir t.t. tose vietose, kuriose yra vaikštoma.
- Nuo grindų pašalinkite visas kliūtis.
- Visada naudokite tiek šviesos, kad jos užtektų jūsų atliekamai užduočiai. Jeigu jūsų darbo vieta nėra pakankamai apšviesta, kuo greičiau įrenkite papildomus šviesos šaltinius.

8.7.6 Laiptai

Bendra informacija

Laiptai turi atitikti statinių standartus susijusius su laiptų statumu, pločiu bei aukščiu. Laiptai turi būti įrengti kartu su turėklais. Techninę laiptų būklę tikrina kaimo turizmo paslaugos kokybės institucijos.

Kriterijai

- Laiptai atitinka statybos standartus .*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra konkrečių taisyklių, yra taikomi bendrieji statybos reglamentai.
- Latvija: nėra konkrečių taisyklių, yra taikomi bendrieji statybos reglamentai.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: nėra konkrečių taisyklių, yra taikomi bendrieji statybos reglamentai.
- Ispanija: nėra informacijos, tačiau kai kurie kriterijai netiesiogiai yra įtraukti į bendruosius statybos teisės aktus.
- Jungtinė Karalystė: laiptai turi atitikti nacionalinius planavimo teisės aktus.

Prevencinės priemonės:

- Avėkite jūsų kojai puikiai tinkančią avalynę.
- Negalima lipti laiptais jeigu jums svaigsta galva arba jeigu jūs vartojote tokius medicininius preparatus, kurie gali įtakoti jūsų pusiausvyrą.
- Nebėgiokite ir nešokinėkite laiptais. Eikite tinkamu tempu ir visada būkite įsikibę į turėklą.
- Laiptai turi būti švarūs, sausi ir be pašalinių kliūčių.

8.7.7 Durų apšvietimas

Bendra informacija

Reikalavimus nustato kaimo turizmo paslaugos kokybės sistemos. Durų apšvietimas yra reikalingas tam, kad tamsiuoju paros metu būtų matomas įėjimas bei būtų išvengiama nelaimingų atsitikimų.

Kriterijai

- Yra įrengtas durų apšvietimas ir jis puikiai veikia.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: apgyvendinimo patalpų durys privalo būti gerai apšviestos.
- Latvija: apgyvendinimo patalpų durys privalo būti gerai apšviestos.

- Lietuva: apšvietimo lygis kambariuose turi būti matuojamas.
- Norvegija: apgyvendinimo patalpų durys privalo būti gerai apšviestos.
- Ispanija: nėra informacijos.
- Jungtinė Karalystė: vadovaujantis sveiku protu.

Problemos nagrinėjimas

Prevencinės priemonės:

- Visada naudokite tiek šviesos, kad jos užtektų jūsų atliekamai užduočiai. Jeigu jūsų darbo vieta nėra pakankamai apšviesta, kuo greičiau įrenkite papildomus šviesos šaltinius.
- Dirbant naktį naudokite pakankamai šviesos.
- Tikrinkite šviestuvus, juos valykite ir keiskite pažeistas lemputes.
- Nustatykite tinkamą ekrano ryškumą bei kontrastingumą.
- Kontroliuokite atspindžius, kontrastingumą bei akinimą.

8.7.8 Žemos durys

Bendra informacija

Durų aukštį nustato statybos reglamentai, kai tuo tarpu žemos durys dažniausiai yra istorinių pastatų problema. Bet koku atveju turi būti naudojami įspėjamieji ženklai.

Kriterijai

- Durų aukštis atitinka statybos reglamentus.*
- Esant žemoms durims naudojami įspėjamieji ženklai.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: esant žemoms durims privalo būti naudojami įspėjamieji ženklai.
- Latvija: istoriniuose pastatuose įspėjamieji ženklai dažniausiai nėra naudojami.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: naudojami įspėjamieji ženklai.
- Ispanija: nėra bendrų nuostatų, tačiau reikalavimai gali būti taikomi atskiruose regionuose. Minimalus patalpų aukštis dažniausiai yra nustatomas, tačiau aukščio nustatymai gali būti netaikomi tradiciniams pastatams ir panašiai.
- Jungtinė Karalystė: vadovaujantis sveiku protu, tačiau žemos durys bei lubos yra paplitę istoriniuose pastatuose.

Problemos nagrinėjimas

Prevencinės priemonės:

- Koridoriai privalo būti bent 1 metro pločio ir 2,5 metrų aukščio.
- Senuose pastatuose esant mažiems koridoriams turi būti tai įspėjantys ženklai, kurie leistų išvengti nelaimingų atsitikimų.

9 Patalpose vykstančios veiklos sauga ir saugumas

Patalpose vykstantys užsiėmimai vyksta apgyvendinimo objekto patalpose (pagrindinėse arba pagalbinėse), už vykstančių užsiėmimų saugumą yra atsakingi apgyvendinimo paslaugos teikėjai.

9.1 Pirtys ir baseinai

Bendra informacija

Įrenginių naudojimo instrukcijos bei vidinės taisyklės turi būti pateiktos klientams pasirašyti prieš jų naudojimą. Tikrinimus atlieka maisto ir higienos institucijos.

Kriterijai

- *Pirtis ir baseinas yra patikrinti atitinkamų institucijų, jeigu to reikalaujama.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: yra tam tikrų reikalavimų, tačiau dažniausiai sutartys nėra pasirašomos. Pirtims ir baseinams taikomos higienos normos. Tikrinimus atlieka higienos bei maisto institucijos.
- Latvija: kokybės taisyklių patarimas – turi būti nustatomos vidinės taisyklės pirtčių ir baseinų naudojimui. Taisyklės turi būti nustatomos atsižvelgiant į higienos normas pirtims ir baseinams (priklausomai nuo verslo objekto bei pirtčių / baseinų dydžių).
- Lietuva: yra taikomos skirtingos higienos normos pirtims ir baseinams, kai minėtais objektais naudojasi klientai, neperkantis apgyvendinimo paslaugų.
- Norvegija: nėra informacijos.
- Ispanija: nėra informacijos.
- Jungtinė Karalystė: nėra konkrečių reglamentų nustatančių baseinų bei sporto salių saugumą, tačiau tokius objektus privaloma valdyti taip, kad būtų laikomasi sveikatos ir saugos įstatymų.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: kokybės taisyklių patarimas – turi būti nustatomos vidinės taisyklės pirtčių ir baseinų naudojimui. Taisyklės turi būti nustatomos atsižvelgiant į higienos normas pirtims ir baseinams (priklausomai nuo verslo objekto bei pirtčių / baseinų dydžių).

9.2 Spa

Bendra informacija

Pažymėjimas, patvirtinantis aptarnaujančio personalo medicininį išsilavinimą, turi būti gerai matomoje patalpų vietoje. Tikrinimus atlieka maisto ir higienos institucijos.

Kriterijai

- *Aptarnaujančio personalo sertifikatai yra išdėstyti matomoje vietoje.*
- *SPA paslaugos jeigu būtina yra patvirtintos atitinkamų institucijų*

Šalių patirtis

- Bulgarija: personalui yra reikalingi sveikatos pažymėjimai.
- Latvija: egzistuoja dvi skirtingos Spa rūšys – medicininė, joje yra reikalaujami oficialūs sertifikatai bei kaimo/tradicinė (vaistažolių arbatos, medaus kaukių bei tradicinės pirties procedūros), pastaroji Spa rūšis nereikalauja sertifikatų ar registracijos. Kaimo turizmo objekte gali būti siūlomos abi Spa rūšys. Medicininė Spa yra tikrinama higienos inspektorių.
- Lietuva: spa terapeutas privalo turėti atitinkamą kvalifikaciją bei medicininį išsilavinimą. Nuoroda į teisės aktą:

<http://tar.tic.lt/Default.aspx?id=2&item=results&aktoid=1A2C32C7-92E3-46A3-8DB2-339C216E5EB8>

- Norvegija: nėra daug objektų, kurie teiktų spa paslaugas, ypatingai kaimo turizme.
- Ispanija: nėra informacijos.
- Jungtinė Karalystė: nėra konkrečių reglamentų nustatančių baseinų bei sporto salių saugumą, tačiau tokius objektus privaloma valdyti taip, kad būtų laikomasi sveikatos ir saugos įstatymų.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: egzistuoja dvi skirtingos Spa rūšys – medicininė, joje yra reikalaujami oficialūs sertifikatai bei kaimo/tradicinė (vaistažolių arbatos, medaus kaukių bei tradicinės pirties procedūros), pastaroji Spa rūšis nereikalauja sertifikatų ar registracijos. Kaimo turizmo objekte gali būti siūlomos abi Spa rūšys. Medicininė Spa yra tikrinama higienos inspektorių.

9.3 Sporto kambariai

Bendra informacija

Paslaugų kokybės sistemos tikrina ar įrenginiai tinkamai veikia, ar jie yra geros techninės būklės.

Kriterijai

- *Įrenginiai yra puikios techninės būklės bei tinkamai prižiūrimi.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: technikas / atsakingas asmuo tikrina visą sportui naudojamą įrangą.
- Latvija: sportui naudojama įranga tikrinama atsakingų asmenų.
- Lietuva: yra taikomos skirtingos higienos normos jeigu paslaugos yra teikiamos „išoriniams“ klientams (tiems, kurie nėra apsistoję apgyvendinimo objekte).
- Norvegija: sportui naudojama įranga tikrinama atsakingų asmenų.
- Ispanija: -
- Jungtinė Karalystė: nėra konkrečių reglamentų nustatančių baseinų bei sporto salių saugumą, tačiau tokius objektus privaloma valdyti taip, kad būtų laikomasi sveikatos ir saugos įstatymų.

9.4 Kitos vietos turistams

Bendra informacija

Žaidimų kambariai vaikams, bendros poilsio zonos klientams, terasos ir t.t. privalo būti geros būklės bei įrengtos laikantis statybos taisyklių (pavyzdžiui, terasos bei įvairūs takeliai turi būti aptverti 90 cm aukščio tvorele), minėti objektai privalo būti tinkamos formos bei saugūs.

Kriterijai

- *Įvairios vietos, kurias jūs siūlote turistams yra gerai prižiūrimos bei įrengtos remiantis atitinkamomis taisyklėmis.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: remiasi statybos taisyklėmis; turi būti išdėstomi instrukcijų ženklai, tačiau dažniausiai jų nėra.
- Latvija: visos vietos, kurias apgyvendinimo paslaugų teikėjas nurodo savo reklamoje, privalo būti reguliariai tikrinamos, ypatingai tokios vietos kaip žaidimų aikštelės (supynės ir t.t.); visos siūlomos vietos privalo būti saugios.
- Lietuva: svečias, apsigyvenęs kaimo turizmo sodyboje naudojasi jai priklausančia teritorija, kuri yra tvarkinga ir nuolat prižiūrima.
- Norvegija: žaidimo aikštelės lauke, terasos privalo būti geros būklės bei įrengtos laikantis statybos taisyklių (pavyzdžiui, terasos bei įvairūs takeliai turi būti aptverti 90 cm aukščio tvorele), minėti objektai privalo būti tinkamos formos bei saugūs (supynės, tramplynai, vaikų žaidimų aikštelės ir t.t.) – tada turistai yra patys atsakingi už savo saugumą.
- Ispanija: nėra taikomos konkrečios taisyklės.

- Jungtinė Karalystė: kokrečias taisykles gali nustatyti nuosavybės draudimo reikalavimai bei statybos normos, tačiau iš esmės reikia vadovautis sveiku protu bei tarpusavio pagarba.

10 Lauke vykstančios veiklos sauga ir saugumas

Šiame skyriuje yra aptariamoms tik tos paslaugos, kurias savo klientams siūlo/teikia kaimo turizmo paslaugų teikėjai. Svečiai, norėdami užsiimti sportine veikla lauke ar naudotis tam tikrais įrengimais, turėtų pasirašyti sutartį arba saugumo instrukciją. Užsiimti kai kuria veikla galima tik dalyvaujant kvalifikuotam ir sertifikuotam instruktoriui. Jeigu paslaugos yra perparduodamos – t.y. perkamos iš kitų objektų ir parduodamos klientams įtraukus į bendrą suteiktų paslaugų sumą, turi būti taikoma kelionių paketų direktyva.

10.1 Valtys, vandens dviračiai ir vanduo

Bendra informacija

Kaimo turizmo paslaugos kokybės sistemos gali apimti saugumo kriterijus. Kai kuriose šalyse yra taikomos specialios užsiėmimams lauke. Yra tikrinama techninė įrangos būklė bei galimybė naudotis apsaugos priemonėmis (gelbėjimo liemenėmis, šalmais, pirmosios pagalbos vaistinėmis ir t.t.). Kai kuriose šalyse yra tikrinamos ir instruktorių/gidų kvalifikacijos/sertifikatai. Klientai yra supažindinami su saugumo instrukcijomis, o tai patvirtina pasirašydami. Kai kuriais atvejais sutartis tarp paslaugos teikėjo ir kliento nustato abiejų šalių pareigas bei atsakomybę.

Kriterijai

- *Visa įranga tinkamai veikia bei yra gerai prižiūrima.*
- *Jūs turite visas privalomas licencijas.*
- *Svečiai yra supažindinami su saugumo instrukcijomis.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: užsiėmimams lauke yra nustatytos taisyklės, tokius užsiėmimus privalo vesti profesionalus gidas/instruktorius.
- Latvija: informacija susijusi su saugumo aspektais pateikiama macies.celotaijs.lv (aktyvios atostogos); bet kokio laivo/valties savininkas ar nuomotojas privalo supažindinti klientus su saugumo reikalavimais. Rekomenduojama paruošti instrukcijas saugaus laivo naudojimui ir jas pateikti klientui, jis turi perskaityti ir pasirašyti dokumentą prieš pradėdant naudotis laivu.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: taisyklės ir patarimai susiję su užsiėmimais lauke: <http://hakkspettboka.no/> ; asmenims, kurie teikia valčių nuomos ar žvejybos paslaugas yra išleista saugumo knyga nurodanti turistams kaip elgtis Norvegijos jūrose, pastaroji knyga nurodo ir kaip turi būti įrengtas laivas: <http://www.sjofartsdir.no/PageFiles/12474/Fisketurisme%20Engelsk%20PDF%20uten%20passmerker.pdf> .

- Ispanija: nėra tokių apgyvendinimo objektų, kurie būtų susiję su vandens sportu, nes šalyje nėra tam tinkamų ežerų ir upių. Nepriklausomam profesionaliam sportui yra taikomi specialūs teisės aktai.
- Jungtinė Karalystė: visai šios kategorijos veiklai reikia taikyti atitinkamus draudimo sistemos reikalavimus bei tuos reikalavimus, kurie yra nustatyti sveikatos ir saugumo teisės aktuose.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: taisyklės ir patarimai susiję su užsiėmimais lauke: <http://hakkespettboka.no/> ; asmenims, kurie teikia valčių nuomos ar žvejybos paslaugas yra išleista saugumo knyga nurodanti turistams kaip elgtis Norvegijos jūrose, pastaroji knyga nurodo ir kaip turi būti įrengtas laivas: <http://www.sjofartsdir.no/PageFiles/12474/Fisketurisme%20Engelsk%20PDF%20uten%20pasmerker.pdf> .

10.2 Jodinėjimas

Bendra informacija

Kai kuriose šalyse nėra konkrečių saugos ir saugumo reikalavimų susijusių su jodinėjimo žirgais paslaugų teikimu turistams. Kai kuriose šalyse yra taikomos užsiėmimų lauke kokybės schemas. Jeigu nėra nustatytos konkrečios taisyklės, kaimo turizmo kokybės schemas gali nustatyti reikalavimus susijusius su technine bei vizualia įrenginių būkle, instruktorių veikla, saugos instrukcijomis ir t.t.

Kriterijai

- *Visi įrenginiai puikiai veikia bei yra gerai prižiūrimi.*
- *Jūs turite visas privalomas licencijas.*
- *Svečiai yra supažindinami su saugumo instrukcijomis.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra specialių taisyklių.
- Latvija: yra nustatyti saugumo reikalavimai, kurių turi būti griežtai laikomasi vykdant bet kokią veiklą susijusią su žirgais: <http://www.zirgi.lv/eng/essential.html>
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: <http://hakkespettboka.no/> ir kiti straispniai patariantys kaip paruošti žirgus turistams: <http://www.hest.no/artikkel.html?news.nid=2704#.UgUb2Zlqy1Y> . Turint daugiau kaip 10 žirgų yra taikomas įstatymas: <http://www.lovdato.no/ltavd1/filer/sf-20050602-0505.html> ; taip pat yra reikalinga registracija.
- Ispanija: ten, kur yra siūlomos jodinėjimo žirgais paslaugos, jos turi būti suteikiamos profesionaliai, dėl to yra taikomi aktyvaus turizmo teisės aktai. Jie apima privalomąjį draudimą, įrenginių taisykles bei patvirtina profesionalų kontrolės prietaisą (analogas naudojamas organizuojant kitus užsiėmimus).
- Jungtinė Karalystė: visiems užsiėmimams šioje kategorijoje turėtų būti taikomos atitinkamos draudimo schemas bei nacionaliniai sveikatos ir saugumo teisės aktai.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: <http://hakkespettboka.no/> ir kiti straipsniai patariantys kaip paruošti žirgus turistams: <http://www.hest.no/artikkel.html?news.nid=2704#.UgUb2Zlqy1Y> . Turint daugiau kaip 10 žirgų yra taikomas įstatymas: <http://www.lovddata.no/ltavd1/filer/sf-20050602-0505.html> ; taip pat yra reikalinga registracija.

10.3 Pasivaikščiojimas gamtoje

Bendra informacija

Kokybės schemos turėtų nustatyti saugumo reikalavimus bei apimti tokius aspektus kaip techninė būklė (vaikščiojimui skirtas paviršius, tiltai, laiptai ir t.t.), informacinės priemonės (nuorodos, reikalingi įspėjimai, informacija apie pakeliui esančius objektus ir t.t., elgesio kodeksas ir t.t.).

Kriterijai

- *Aktyvaus poilsio infrastruktūra puikiai veikia bei yra tinkamai prižiūrima.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra informacijos.
- Latvija: nėra specialiai nustatytų taisyklių, asociacija "Lauku Celotajs" nuorodoje yra pateikiami patarimai susiję su statiniais, priežiūra, gamtos apsauga bei žmogaus saugumu. Infrastruktūra, kurią siūlo turizmo objektas, turi būti tikrinama ir prižiūrima.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: <http://hakkespettboka.no/>. Gjensidige draudimo bendrovė dabar dirba bendrai su Europos sistema vertinant vaikščiojimo takus klasifikavimo sistemoje (lengvas, vidutinis, sunkus), įskaitant visą kitą informaciją susijusią su turizmo objektu.
- Ispanija: nėra informacijos; viešiemis vaikščiojimo takams nėra nustatyta tokių taisyklių, kurios garantuotų jų priežiūrą. Esant ribotoms gamtos teritorijoms (gamtos parkai ir t.t.) į jas patekti bei su jomis susipažinti leidžiama tik naudojantis gido paslaugomis, šiuo atveju už vaikščiojimo takų kokybę bei saugumą yra atsakingas gidas arba bendrovė, kuriai jis dirba.
- Jungtinė Karalystė: šalyje yra daug viešojo naudojimo kelių/takų, tačiau vaikščioti privačioje žemėje yra draudžiama. Vaikščiojimo takus privačioje žemėje turi prižiūrėti žemės savininkai arba jie turi aiškiai informuoti turistus, kad vaikščiodami privačioje žemėje jie prisiima visą atsakomybę už save bei savo saugumą.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: <http://hakkespettboka.no/>. Gjensidige draudimo bendrovė dabar dirba bendrai su Europos sistema vertinant vaikščiojimo takus klasifikavimo sistemoje (lengvas, vidutinis, sunkus), įskaitant visą kitą informaciją susijusią su turizmo objektu.

10.4 Dviračiai

Bendra informacija

Gali būti taikomos užsiėmimų lauke schemos arba kaimo turizmo kokybės schemų saugumo kriterijai. Reikalavimai priklauso nuo teikiamų paslaugų. Jeigu apgyvendinimo objektas siūlo dviračius trumpiems pasivažinėjimas vietinėse apylinkėse, dažniausiai nėra taikomi specialūs reikalavimai. Tačiau jeigu apgyvendinimo objektas sudaro kelionių dviračiais maršrutus bei nuomoja dviračius, jam gali būti taikomos užsiėmimų lauke kokybės schemos. Pagrindiniai reikalavimai yra susiję su įrangos bei jos priedų technine būkle, maršruto informacija, papildomomis paslaugomis (bagažo pervežimas, skubus remontas ir t.t.), instruktorių / gidų gebėjimais, saugumo instrukcijomis bei sutartimis su klientais.

Kriterijai

- *Visi įrenginiai puikiai veikia bei yra gerai prižiūrimi.*
- *Svečiai yra supažindinami su saugumo instrukcijomis.*

Šalių patirtis

- Bulgarija: nėra specialių reikalavimų.
- Latvija: egzistuoja Latvijos kelių eismo įstatymas, kuris nustato saugumo kriterijus: <http://likumi.lv/doc.php?id=45467> . Latvijos kelių eismo įstatyme teigiama, kad asmuo privalo būti ne jaunesni kaip 12 metų, kad galėtų važinėti dviračiu be suaugusių priežiūros, taip pat niekas negali važiuoti dviračiu būdamas girtas. Teikiant dviračių nuomos paslaugas reikia užtikrinti, kad nuomojami dviračiai yra puikios techninės būklės.
- Lietuva: nėra informacijos.
- Norvegija: <http://hakkespettboka.no/>
- Ispanija: žiūrėkite skyrių „jodinėjimas“ norėdami daugiau sužinoti apie kelionių dviračiais organizavimą. Jeigu apgyvendinimo objektas klientams sudaro galimybę naudotis dviračiais, tai nėra suvokiama kaip „aktyvus turizmas“ , pastaruoju atveju tiesiog reikia užtikrinti, kad dviračiai yra geros techninės būklės.
- Jungtinė Karalystė: visiems užsiėmimams šioje kategorijoje turėtų būti taikomos atitinkamos draudimo schemos bei nacionaliniai sveikatos ir saugumo teisės aktai.

Problemos nagrinėjimas

Norvegija: <http://hakkespettboka.no/>

10.5 9. Maudymasis

Bendra informacija

Apgyvendinimo paslaugų teikėjui teikiant atvirų baseinų lauke paslaugas savo privačiose teritorijose, gali būti taikomi tokie pagrindiniai saugos ir saugumo reikalavimai: švarus vanduo (tai turi būti įrodoma), plaukiojimo sąlygos (pavyzdžiui, upės vagos sraunumas, tvenkinys ar ežeras, vandens gilumas, stiprios srovės, nepastovus smėlis ir t.t.), informaciniai bei įspėjamieji ženklai svečiams, gelbėjimo įranga, instrukcijos svečiams bei atsakomybę patvirtinantys parašai.

Kriterijai

- *Visi įrenginiai puikiai veikia bei yra gerai prižiūrimi.*
- *Svečiai yra supažindinami su saugumo instrukcijomis.*

Šalių patirtis:

- Bulgarija: taikomos saugos ir saugumo taisyklės. Reikalavimai: informaciniai bei įspėjamieji ženklai bei mokantis plaukti darbuotojas, kuris gali suteikti pirmąją pagalbą. Gelbėtojas bei medicininė pagalba yra privalomi jeigu baseinas yra didelis ir naudojamas ne tik apgyvendinimo objekto svečiams.
- Latvija: esant viešojo naudojimo baseinui yra taikomos atitinkamos taisyklės, kurias nustatė Ministrų Kabinetas; taisyklės yra susijusios su sauga ir higiena: <http://likumi.lv/doc.php?id=66885>.
- Lietuva: laboratoriniai vandens tyrimai turi būti atliekami du kartus per metus, jeigu apgyvendinimo objektas yra įsikūręs netoli natūralaus vandens telkinio (ežero ar upės) ir klientams yra leidžiama juose maudytis. Kitu atveju, kai klientams draudžiama maudytis tam tikrame vandens telkinyje – tai turi būti aiškiai nurodoma.
- Norvegija: kiekvieno visuomeninio objekto siūlomi viešieji baseinai turi būti tiriami, o gauti rezultatai publikuojami viešai. Jeigu baseinai yra įrengti privačiose teritorijose, už tyrimų atlikimą bei gautų rezultatų skelbimą yra atsakingi savininkai.
- Ispanija: šalyje beveik nėra natūralių ežerų, dirbtiniai geriamojo vandens ežerai skiriasi savo lygiais, ypatingai vasaros metu; tokie ežerai retai kada yra naudojami maudytis. Informacija susijusi su baseiniais buvo pateikta ankščiau (žr. Ankščiau pateiktą informaciją).
- Jungtinė Karalystė: Anglijoje ir Velse teisės aktai susiję su maudymosi vietomis lauke nėra aiškiai nustatyti.

Štai keletas naudingų faktų:

- Maudytis tokiose vietose, kurios yra tinkamos laivybai yra leidžiama. Tačiau maudantis tokiose vietose reikia dėvėti ryškios spalvos kepurę ir saugotis laivų, valčių ir t.t.
- Įžengdamas į privačią žemę jūs nusižengiate įstatymams, todėl visada reikia rasti būdų kaip norimą vietą pasiekti naudojantis viešais keliais, takais ir panašiai.
- Žemės, kuri yra iš abiejų upės pusių, savininkams legaliai priklauso po pusę upės vagos – tačiau vanduo jiems nepriklauso.
- Gamtos apsaugos agentūra, sveikatos ministerija bei vietos tarybos pradeda pripažinti, kad galimybių naudotis vidaus vandenimis didinimas teikia naudą sveikatai, taip pat didina turizmo pajamas.

Problemos nagrinėjimas

Lietuva: laboratoriniai vandens tyrimai turi būti atliekami du kartus per metus, jeigu apgyvendinimo objektas yra įsikūręs netoli natūralaus vandens telkinio (ežero ar upės) ir klientams yra leidžiama juose maudytis. Kitu atveju, kai klientams draudžiama maudytis tam tikrame vandens telkinyje – tai turi būti aiškiai nurodoma.

11 Maisto ir gėrimų sauga ir saugumas

Daugelyje šalių yra nustatytos griežtos taisyklės susijusios su maisto ruošimu, laikymu bei patiekimu. Kaimo turizmo objektams, kurie veikia kaip juridiniai asmenys yra taikomi tokie pat reikalavimai kaip ir maitinimo paslaugas teikiantiems objektams. Jei kaimo turizmo objektas nėra juridinis asmuo - maisto bei gėrimų tiekimui gali būti taikomi griežti apribojimai.

11.1 Įstatymai ir bendrieji reikalavimai

Bendra informacija

Kiekviena šalis turi atitinkamus maisto bei higienos teisės aktus, kurie apima reikalavimus kaimo turizmui. Dažniausiai tiekti maistą be atitinkamų licencijų leidžiama tik privatiems apgyvendinimo objektams, kurie klientams siūlo tik nakvynę su pusryčiais; maistą tiekti tokie apgyvendinimo objektai gali tik klientams, kurie naudojami to objekto apgyvendinimo paslaugomis.

Kriterijai

- *Jūsų verslo objektas yra registruotas atitinkamose maisto bei higienos institucijose, jeigu tai yra privaloma*

Šalių patirtis

- Bulgarija: svečių namai gali tiekti namų gamybos maistą svečiams, kurie naudojami nakvynės paslaugomis. Tokiems objektams nėra reikalingos licencijos, tačiau juos kontroliuoja maisto bei higienos institucijos.
- Latvija: teikiant bet kokias su maitinimu susijusias paslaugas reikia registruotis atitinkamose maisto bei higienos institucijose. Tačiau kaimo turizmo objektams yra taikomos specialios patvirtintos maisto ir higienos rekomendacijos (<http://macies.celotajs.lv/course/view.php?id=24>), kuriose pateiktos nustatytos normos bei paaiškinti apibrėžimai, kurie taikomi kaimo turizmo objektuose.
- Lietuva: objektai užsiimantys kaimo turizmo veikla bei teikiantys maitinimo paslaugas, privalo turėti maisto tvarkymo subjekto patvirtinimo pažymėjimą.
- Norvegija: išimčių teikiant tik nakvynę su pusryčiais/šaltus pusryčius nenumatyta.
- Ispanija: teikiant bet kokio tipo maitinimą klientams, įskaitant ir pusryčius, yra privaloma turėti maisto tvarkymo pažymėjimą ("Carnet de Manipulador de Alimentos"). Klientams retai yra siūlomas namuose gamintas maistas, tačiau daugelyje regionų tokiam maisto tiekimui apgyvendinimo objekto svečiams nėra reikalingos papildomos licencijos; tačiau reikalaujama speciali pramoninė virtuvės įranga bei atitinkamos sanitarinės sąlygos.
- Jungtinė Karalystė: jeigu jūs teikiate maitinimo paslaugas svečiams jūs privalote laikytis maisto saugumo nuostatų bei higienos teisės aktų. Visi apgyvendinimo objektai, kurie teikia bet kokios rūšies maistą ar gėrimus, privalo registruotis atitinkamose vietinės valdžios institucijose.

Problemų nagrinėjimas

Dalis pagrindinės informacijos susijusios apgyvendinimo paslaugų maisto teikimu yra pateikta teisinių bei administracinių sistemų palyginimo lentelėje.

11.2 Maisto tvarkymo kontrolė bei higienos reikalavimai

Bendra informacija

Maisto tvarkymo licencija dažniausiai yra privaloma netgi fiziniams asmenims. Verslo objektuose atitinkamos inspekcijos tikrina maisto produktų atsekamumą, laikymo bei tvarkymo sąlygas (tinkama temperatūra, laikymo vieta ir t.t.) – dažniausiai tokius patikrinimus yra sunku atlikti kaimo turizmo objektuose.

Kriterijai

- *Jūs turite reikiamus maisto ir higienos inspekcijų išduotus patvirtinimus/leidimus*

Šalių patirtis

- Bulgarija: jeigu apgyvendinimo objektas teikiantis maitinimo paslaugas yra šeimos viešbutis, jis turi būti užregistruotas kaip maitinimo paslaugų teikėjas, tačiau jeigu tai yra svečių namai arba svečių kambariai, nėra privaloma registruotis maitinimo paslaugų teikėju – tačiau maistą galima tiekti tik registruotiems apgyvendinimo objekto svečiams. Higienos bei maisto inspektorai tikrina virtuvių bei valgomųjų kambarių būklę.
- Latvija: kaimo turizmo objektams yra taikomos specialios patvirtintos maisto ir higienos rekomendacijos (<http://macies.celotajs.lv/course/view.php?id=24>), kuriose pateiktos nustatytos normos bei paaiškinti apibrėžimai turi būti taikomi kaimo turizmo objektuose.
- Lietuva: taikomos geros higienos praktikos taisyklės kaimo turizmo sodyboms.
- Norvegija: yra nustatytos taisyklės smulkiems maisto gamintojams (mėsos, sūrio ir t.t.). Tačiau nėra taikomi jokie specialūs teisės aktai mažiems kaimo turizmo objektams.
- Ispanija: žr. aukščiau – kaimo turizmui nėra papildomai taikomos jokios specialios taisyklės. Gali būti taikomi bendro pobūdžio reglamentai virtuvėms, tačiau jų taikymas dažniausiai yra nenaudinga, nes į minėtuosius reglamentus yra „žiūrima pro pirštus”.
- Jungtinė Karalystė: jeigu jūs teikiate maitinimo paslaugas klientams jums yra taikomi teisės aktai susiję su maisto sauga bei higiena. Sąvoka „maitinimo paslaugos” apima ir gėrimus. Jūs negalite teikti tokio maisto, kuris yra nesaugus (kenkia sveikatai) arba nėra tinkamas vartoti žmonėms. Jūs privalote įdiegti maisto saugos valdymo sistemą, kuri užtikrintų, kad maistą, kurį jūs siūlote klientams yra saugu vartoti. Šios procedūros privalo būti pagrįstos RVASVT principais. Jūs negalite laikyti maisto tokioje temperatūroje, kurioje maistas gali sugesti. Yra atitinkamos temperatūros, kuriose turi būti laikomi karšti bei šalti maisto produktai. Visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai, kurie teikia bet kokio pobūdžio maitinimo paslaugas, privalo registruotis atitinkamose vietinės valdžios institucijose.

Problemos nagrinėjimas

jeigu jūs teikiate maitinimo paslaugas klientams jums yra taikomi teisės aktai susiję su maisto sauga bei higiena. Sąvoka „maitinimo paslaugos“ apima ir gėrimus. Jūs negalite teikti tokio maisto, kuris yra nesaugus (kenkia sveikatai) arba nėra tinkamas vartoti žmonėms. Jūs privalote įdiegti maisto saugos valdymo sistemą, kuri užtikrintų, kad maistą, kurį jūs siūlote klientams yra saugu vartoti. Šios procedūros privalo būti pagrįstos RVASVT principais. Jūs negalite laikyti maisto tokioje temperatūroje, kurioje maistas gali sugesti. Yra atitinkamos temperatūros, kuriose turi būti laikomi karšti bei šalti maisto produktai. Visi apgyvendinimo paslaugų teikėjai, kurie teikia bet kokio pobūdžio maitinimo paslaugas, privalo registruotis atitinkamose vietinės valdžios institucijose.

Prevencinės priemonės

- Naudokite švarius ir individualius drabužius.
- Plaukite rankas naudodami muilą, šiltą vandenį ir nagų šepetėlį. Kruopščiai nuplaukite ir nusausinkite rankas. Rekomenduotina nagus laikyti trumpus ir švarius, o juos sausinant naudoti popierinius rankšluosčius.
- Siekiant apsaugoti maistą nuo užteršimo naudokite vienkartinės pirštines ir kepurę arba plaukų tinklėlį.
- Nerūkykite ir nekramtykite kramtomosios gumos.
- Visada nusiplaukite rankas:
 - Prieš ruošiant maistą ir po pertraukų;
 - Baigus ruošti maistą;
 - Po kosulio, čiaudulio ar nosies pūtimo.
- Visada žaizdas subintuokite arba užklijuokite pleistru.
- Jeigu jūs jaučiate, kad sergate ir tai gali įtakoti higieną, apie tai praneškite vadovui.
- Venkite kryžminio maisto užteršimo.
- Nelaikykite maisto temperatūroje nuo 10 °C iki 60 °C.
- Maistui paruošti ir patiekti naudokite tik švarius įrankius. Juos kruopščiai plaukite su praskiestu plovikliu ir šiltu vandeniu tam, kad išvengtumėte bet kokių maisto likučių įrankiuose.
- Maistą visada virkite didesnėje nei 70 °C temperatūroje.
- Naudokite geriamą vandenį gaminimui, ledo kubeliams, indų plovimui ir t.t.
- Įsitikinkite, kad šaldytuvo temperatūra yra žemiau 4 °C, o šaldiklio – žemiau -18 °C.
- Laikykite maistą tvarkingai, jis turi būti nutolęs nuo išorinių veiksnių. Nelaikykite jo ant grindų ir nelieskite su sienomis.
- Užšaldykite maistą šaldymo kameroje.
- Atliekas išmeskite į neperšlampamus, hermetinius maišelius.
- Kasdien valykite ir dezinfekuokite grindis, įrankius, atliekų konteinerius, darbo vietas ir t.t.
- Naudokite tinkamus indus bei uždaro tipo transporto priemones maistui transportuoti.
- Maistui, kuris turi būti laikomas žemoje temperatūroje, transportuoti naudokite švarias transporto priemones su izoliuotomis plokštėmis arba šaldomu pavišiumi.

11.3 Maisto produktų gamyba ir pardavimas

Bendra informacija

Jeigu kaimo turizmo objektas pardavinėja maisto produktus yra taikomi teisės aktai susiję su namų gamybos (savo ar kaimyninių ūkių gamybos) bei laukiniais produktais (pavyzdžiui, žolelių arbatos, uogos, grybai). Namų gamybos alkoholiniams gėrimams reikalingos specialios licencijos.

Kriterijai

- *Jūs turite visas privalomas licencijas/leidimus suteikiančius teisę gaminti/parduoti maisto produktus*

Šalių patirtis

- Bulgarija: norint pardavinėti namų gamybos alkoholinius gėrimus yra reikalinga speciali licencija. Kiti namų gamybos maisto produktai turi būti skirti tik asmeniniam vartojimui, o ne pardavimui.
- Latvija: yra patvirtintos namų gamybos produktams (mājražotāji) taikomos taisyklės: http://www.pvd.gov.lv/lat/augj_izvln/iedzvotjiem_un_uzmjiem/informcija_uzmjiem/prtikas_uzraudzba/partikas_produkto_razosana_maj.

Namų gamybos gėrimai gali būti siūlomi degustacijų/ekskursijų metu. Jie gali būti parduodami, jeigu jų gamintojas turi atitinkamą licenciją. Teisės aktų pakeitimas 2011 metais lėmė tai, kad pagrindiniu skirtumu tarp namų gamybos bei pramoninių produktų tapo gamybos apimtis (litrais).

- Alkoholinių gėrimų įstatymas <http://www.likumi.lv/doc.php?id=88009>

- Vynuogių augintojų bei vyndarių asociacija <http://www.vindaris.lv/>

- Lietuva: namų gamybos produkcija leidžiama tik įregistruotiems maisto ir veterinarijos tarnyboje.
- Norvegija: gamintojas/pardavėjas turi užsiregistruoti maisto ir higienos agentūroje; namų gamybos alkoholinių gėrimų prekyba yra draudžiama.
- Ispanija: namų gamybos produktai gali būti tiekiami maitinimo metu, tačiau juos draudžiama pardavinėti.
- Jungtinė Karalystė: pardavinėjant maisto produktus privaloma laikytis atitinkamų maisto saugumo bei higienos teisės aktų.

Problemos nagrinėjimas

Latvija: yra patvirtintos namų gamybos produktams (mājražotāji) taikomos taisyklės: http://www.pvd.gov.lv/lat/augj_izvln/iedzvotjiem_un_uzmjiem/informcija_uzmjiem/prtikas_uzraudzba/partikas_produkto_razosana_maj.

Namų gamybos gėrimai gali būti siūlomi degustacijų/ekskursijų metu. Jie gali būti parduodami, jeigu jų gamintojas turi atitinkamą licenciją. Teisės aktų pakeitimas 2011 metais lėmė tai, kad pagrindiniu skirtumu tarp namų gamybos bei pramoninių produktų tapo gamybos apimtis (litrais).

- Alkoholinių gėrimų įstatymas <http://www.likumi.lv/doc.php?id=88009>
- Vynuogių augintojų bei vyndarių asociacija <http://www.vindaris.lv/>