



## POLSKI CERTYFIKAT EKOTURYSTYCZNY

### Kryteria certyfikacji Ekoturystycznej System certyfikacji

#### Zasady ogólne

Polski Certyfikat Ekoturystyczny jest opatentowany na poziomie krajowym.

System certyfikacji i logo certyfikatu są własnością Społecznego Instytutu Ekologicznego.

System jest zarządzany wspólnie przez Społeczny Instytut Ekologiczny i lokalne stowarzyszenia, których cele są zbieżne z propagowaniem idei ekoturystyki. Sposób zarządzania systemem i nadawania certyfikatu określają szczegółowe procedury.

Certyfikat mogą uzyskać różnego rodzaju obiekty i przedsięwzięcia turystyczne lub oferujące usługi dla turystów.

**UWAGA: Certyfikacji podlega cały obiekt/przedsięwzięcie, a nie tylko jedna z oferowanych usług. Oznacza to, że jeżeli przedsiębiorstwo oferuje wycieczki, aby uzyskać certyfikat cała oferta musi spełnić kryteria (a nie tylko jedna z oferowanych wycieczek).**

Przykładowo o certyfikat mogą się ubiegać:

- obiekty noclegowe, **do 25 pokoi**
- obiekty gastronomiczne
- gospodarstwa rolne
- gospodarstwa agroturystyczne
- sklepy
- zabytki
- tour operatorzy
- lokalne stowarzyszenia i organizacje
- muzea
- domy kultury
- lokalni artyści, rzemieślnicy
- usługodawcy
- przewodnicy turystyczni

Aby uzyskać certyfikat ekoturystyczny, obiekt/przedsięwzięcie musi spełnić wszystkie wymienione kryteria, oprócz tych które w sposób oczywisty nie dotyczą obiektu (np. jeżeli w obiekcie nie ma oferty wycieczek, kryteria dotyczące organizacji wycieczek nie mają zastosowania).

- Sposób zgłaszania wniosku o nadanie i nadawania certyfikatu opisany jest w odrębnych procedurach. Określają one metody weryfikacji poszczególnych kryteriów.
- Certyfikat nadaje Rada Certyfikująca po zbadaniu zgłoszenia zgodnie z procedurami.
- Certyfikat ważny jest bezterminowo, warunkiem utrzymania jest spełnienie kryteriów i coroczne poddanie się weryfikacji przez pierwsze dwa lata, następnie raz na dwa lata. Metody weryfikacji określają odrębne procedury.
- W pierwszym roku funkcjonowania systemu certyfikat jest bezpłatny dla obiektów lokalnych (z terenu powiatów: pułtuski, wyszkowski, ostrowski, węgrowski, łochowski).
- W kolejnych latach Rada ustala koszty certyfikacji na najniższym możliwym poziomie (zwrot kosztów dojazdu, administracji i czasu pracy osoby weryfikującej), tak aby system certyfikacji mógł zostać dalej rozpowszechniany.
- Celem systemu jest promocja ekoturystyki, wysokich standardów etycznych i ekologicznych oraz zrównoważonego rozwoju, jak również promocja obiektów i przedsięwzięć spełniających kryteria ekoturystyki. System nie ma na celu przynoszenia zysków jednostce certyfikującej.
- Jako definicję ekoturystyki przyjmuje się: **«Ekoturystyka to wzbogacające doświadczenia z naturą i kulturą, organizowane przez odpowiedzialnych przedsiębiorców dbających o środowisko, swoich gości oraz lokalną społeczność, której są częścią.»**
- Działalność ekoturystyczna respektuje następujące światowe zasady ekoturystyki:
  - oferta oparta na naturze, kulturze, lokalnej wyjątkowości, promocja, ochrona i szacunek dla środowiska przyrodniczego i kulturowego,
  - dbałość o przyrodę i lokalne społeczności, ochrona środowiska i bioróżnorodności,
  - pozytywne, poszerzające wiedzę i podnoszące świadomość doświadczenia, zarówno dla gości jak i gospodarzy.

## **Spis treści/Listy kryteriów**

<b>1. Jakość i zarządzanie</b>	
<b>1.1. Zarządzanie</b>	
1.1.1 Wizja	
1.1.2 Plan Zarządzania	
1.1.3 Prawo, regulacje, inne wymogi	
<b>1.2. Bezpieczeństwo</b>	
1.2.1 Analiza ryzyka i środki zapobiegawcze	
1.2.2 Ubezpieczenie	

<b>1.3 Wiedza i kompetencje</b>	
1.3.1 Kompetencje pracowników	
1.3.2 Wiedza nt. zasobów przyrodniczych	
1.3.3 Wiedza nt. zasobów kulturowych	
1.3.4 Wiedza podstawowa	
1.3.5 Wymagania wobec podwykonawców	
<b>1.4 Monitorowanie</b>	
1.4.1 Informacja zwrotna	
1.4.2 Roczny przegląd	
1.4.3 Raport do jednostki certyfikującej	
<b><u>2. Warunki dotyczące oferowanych produktów</u></b>	
<b>2.1 Zasady ogólne oferty i zajęć</b>	
2.1.1 Oferta oparta na naturze i kulturze	
2.1.2 Zawartość edukacyjna	
2.1.3 Wybór tras	
2.1.4 Wielkość grup i częstotliwość wizyt	
2.1.5 Hałas	
2.1.6 Piknikowanie	
2.1.7 Palenie ognisk i grillowanie	
2.1.8 Zaśmiecanie	
2.1.9 Warunki sanitarne	
<b>2.2 Noclegi</b>	
2.2.1 Wielkość obiektów	
2.2.2 Camping	
2.2.3 Zmniejszanie wpływu na środowisko	
2.2.4 Wystrój wnętrz	
<b>2.3 Żywnienie</b>	
2.3.1 Surowce lokalne	
2.3.2 Produkty ekologiczne	
2.3.3 Dania regionalne	
2.3.4 Produkty Fair Trade	
2.3.5 Woda Mineralna	
2.3.6 Jajka	
2.3.7 Oferta dla wegetarian	
2.3.8 Opis oferty żywieniowej	
2.3.9 Pochodzenie produktów	
2.3.10 Opakowania i naczynia jednorazowe	
2.3.11 GMO	
2.3.12 Warzywa i owoce	
2.3.13 Lokalne tradycje kulinarne i surowce	
<b>2.4 Natura, zwierzęta i korzystanie z przyrody</b>	
2.4.1 Zasady korzystania	
2.4.2 Kontakt z dzikimi zwierzętami i ptakami	
2.4.3 Dokarmianie dzikich zwierząt i ptaków	

2.4.4 Odpowiedzialność organizatora	
2.4.5 Wędkarstwo, zbieractwo	
2.4.6 Zbieranie owoców przyrody	
2.4.7 Wędkowanie	
2.4.8 Myślistwo	
2.4.9 Zwierzęta domowe i gospodarskie	
<b>2.5 Kultura i krajobraz kulturowy</b>	
2.5.1 Zasady korzystania	
2.5.2 Lokalna historia, legendy i opowieści	
2.5.3 Lokalne tradycje, festyny i święta	
2.5.4 Pamiątki i rzemiosło	
2.5.5 Wpływ na krajobraz i estetykę otoczenia	
2.5.6 PCV	
2.5.7 Ochrona starych budynków i dziedzictwa kulturowego	
2.5.8 Dostosowanie nowych budynków do warunków lokalnych	
2.5.9 Zagospodarowanie terenów zielonych	
2.5.10 Azbest	
<b>2.6 Transport</b>	
2.6.1 Planowanie zajęć	
2.6.2 Transport zbiorowy	
2.6.3 Pojazdy zmotoryzowane	
2.6.4 Motorówki	
2.6.5 Zakup nowych pojazdów silnikowych	
2.6.6 Pojazdy zabytkowe	
<b><u>3.Minimalizacja wpływu działalności operacyjnej na środowisko</u></b>	
<b>3.1 Zasady ogólne</b>	
<b>3.2 Zakupy</b>	
<b>3.3 Zużycie energii cieplnej i elektrycznej</b>	
3.3.1 Zużycie energii	
3.3.2 Odnawialne źródła energii	
3.3.3 Węgiel	
3.3.4 Klimatyzacja	
3.3.5 Światło	
3.3.6 Sprzęt elektroniczny i AGD	
3.3.7 Sauny	
3.3.8 Baseny	
3.3.9 Budownictwo energooszczędne	
<b>3.4 Ograniczenie zużycia środków chemicznych</b>	
3.4.1 Metody czyszczenia	
3.4.2 Detergenty i środki myjące	
3.4.3 Dawkowanie	
3.4.4 Toalety chemiczne	
3.4.5 Papier toaletowy	
3.4.6 Środki do odladzania i odśnieżania	

3.4.7 Środki owadobójcze/walka z plagami i szkodnikami	
3.4.8 Nawozy i środki ochrony roślin w ogrodach	
3.4.9 Gospodarstwo rolne	
<b>3.5 Gospodarka odpadami</b>	
3.5.1 Artykuły jednorazowego użytku	
3.5.2 Zużycie papieru	
3.5.3 Butelki i inne opakowania	
3.5.4 Segregacja i kompostowanie	
3.5.5 Segregacja odpadów produkowanych przez gości	
3.5.6 Niebezpieczne odpady	
<b>3.6 Woda i ścieki</b>	
3.6.1 Oszczędzanie wody	
3.6.2 Ścieki	
<b><u>4.Rozwój lokalny i współpraca</u></b>	
4.1 Wsparcie lokalnej gospodarki	
4.2 Promocja obiektów z certyfikatem ekologicznym i ekoturystycznym	
4.3 Współpraca	
4.4 Lokalna sieć	
4.5 Informacja lokalna	
<b><u>5. Informacja, promocja, oznakowanie</u></b>	
<b>5.1 Wyraźny profil ekoturystyczny</b>	
5.1.1 Strona internetowa	
5.1.2 Jasny profil marketingowy	
5.1.3 Informacja i marketing	
5.1.4 Oznakowanie	
5.1.5 Ukierunkowanie na klientów świadomych	
5.1.6 Oferta zorientowana na dłuższe pobyty	
<b>5.2 Przyjmowanie gości i komunikacja</b>	
5.2.1 Gospodarze i przewodnicy	
5.2.2 Dostępność dla klienta	
5.2.3 Pytania gości	

## **1. Jakość i Zarządzanie**

### **1.1 Zarządzanie**

#### **1.1.1. Wizja**

Obiekt/przedsięwzięcie ma jasno opisaną wizję i cele, zakorzenione w zasadach ekoturystyki. Wizja jest opublikowana na stronie internetowej i w materiałach informacyjnych lub promocyjnych.

#### **1.1.2 Plan zarządzania przedsięwzięciem.**

Przedsiębiorstwo posiada pisemny plan prowadzenia działalności i zarządzania środowiskiem opisujący:  
- rodzaj prowadzonej działalności i ofertę; prosty spis proponowanych zajęć i atrakcji czy pakietu usług, z naciskiem na jakość, przyrodę, i pozytywne doświadczenie klienta

- w jaki sposób spełniane są poszczególne kryteria certyfikacji (na przykład na podstawie wypełnionego wniosku o certyfikat)
- zalecenia dla gospodarzy, personelu i gości (np. dotyczące segregacji śmieci, stosowania środków czystości, oszczędności wody i energii, zachowań podczas wycieczek itp.)
- dodatkowe informacje uznane za ważne dla rodzaju prowadzonej działalności i wizerunku ekoturystycznego

Plan ten znany jest wszystkim pracownikom i jest dostępny dla gości. Jest on aktualizowany raz na rok. Raz na rok przeprowadza się szkolenie dla pracowników w celu zapoznania ich z planem.

*Przykładowy wzór planu stanowi załącznik do kryteriów.*

### **1.1.3 Prawo, regulacje i inne wymogi**

Przedsiębiorca posiada wiedzę o ustawach, przepisach prawnych i innych wymogach dotyczących swojego obszaru działalności.

Informacje te są dostępne dla całego personelu, raz na rok dokonywany jest przegląd i jeżeli to konieczne aktualizacja.

## **1.2 Bezpieczeństwo**

### **1.2.1 Analiza ryzyka i środki zapobiegawcze**

Przygotowana jest prosta analiza ryzyka związanego z działalnością, jakością, bezpieczeństwem i wpływem na środowisko naturalne. Możliwe niebezpieczeństwa/niepożądane wydarzenia są wyliczone, przewidziane są środki oraz działania zapobiegawcze lub naprawcze na wypadek negatywnych zdarzeń. Przedsiębiorstwo posiada „plan B” na wypadek nieprzewidzianych wydarzeń w celu jak najlepszej obsługi gości.

Przedsiębiorstwo ma gotowy plan wezwania odpowiednich służb w razie nieszczęśliwych wypadków. Wszyscy uczestnicy i personel używają odpowiednich zabezpieczeń (sprzęt, kaski, kamizelki ratunkowe, odzież specjalna itp.).

Przed rozpoczęciem zajęć, pokazywany jest właściwy sposób obsługi sprzętu.

Goście informowani są odpowiednio wcześniej o swojej i organizatora odpowiedzialności odnośnie bezpieczeństwa sprzętu.

Przynajmniej jedna osoba z obsługi organizowanych zajęć jest przeszkolona w zakresie pierwszej pomocy, sprzęt pierwszej pomocy jest w każdej chwili dostępny.

### **1.2.2 Ubezpieczenie**

Przedsiębiorstwo i pracownicy są odpowiednio ubezpieczeni. Klienci są jasno poinformowani o tym, w jakim zakresie są lub nie są objęci ubezpieczeniem przez organizatora podczas korzystania z oferty.

## **1.3 Wiedza i kompetencje**

### **1.3.1 Kompetencje pracowników**

Przedsiębiorstwo zna kompetencje, wykształcenie i doświadczenie swoich pracowników, dobiera pracowników zgodnie ze specyfiką swojej działalności. Pierwszeństwo mają lokalni pracownicy, jeżeli spełniają wymogi.

### **1.3.2 Wiedza nt. zasobów przyrodniczych**

Przedsiębiorstwo dysponuje wiedzą nt. zasobów przyrodniczych (krajobraz, siedliska, gatunki zwierząt i roślin), które mogą posłużyć do rozwoju oferty.

Przedsiębiorca zna wszystkie obszary chronione na terenie, na którym prowadzi działalność oraz zna wymogi ochrony z nimi związane (dotyczy to szczególnie: rezerwatów przyrody, parków narodowych i krajobrazowych, terenów leśnych, terenów Natura 2000).

Przedsiębiorstwo zwraca szczególną uwagę na ochronę zagrożonych gatunków lub siedlisk, na które działalność turystyczna mogłaby wpłynąć negatywnie.

Informacje na ten temat są dostępne w formie pisemnej dla gości i pracowników. Raz do roku wiedza jest uaktualniana.

### **1.3.3 Wiedza nt. zasobów kulturowych**

Przedsiębiorstwo przeprowadziło rozpoznanie terenu i dysponuje wiedzą nt. zasobów kulturowych (lokalne tradycje, dziedzictwo kulturowe, zabytki itp.), które mogą posłużyć do rozwoju oferty.

Przedsiębiorstwo zwraca szczególną uwagę na elementy dziedzictwa kulturowego, na które rozwój działalności turystycznej mógłby wpłynąć negatywnie.

Informacje na ten temat są corocznie uaktualniane i dostępne w formie pisemnej dla gości i pracowników.

### **1.3.4 Wiedza podstawowa**

Gospodarz, pracownicy, przewodnicy i podwykonawcy bezpośrednio zaangażowani w obsługę turystów mają przynajmniej podstawową wiedzę na temat:

- obszarów, na których odbywa się działalność, w tym lokalnej społeczności i historii
- walorów przyrodniczych
- terenów, siedlisk i gatunków chronionych na obszarze, na którym prowadzona jest działalność (szczególnie rezerwatów i obszarów Natura 2000)
- lokalnej kultury
- ekoturystycznego profilu przedsiębiorstwa i listy warunków, które przedsiębiorstwo musi spełniać, aby otrzymać certyfikat ekoturystyczny
- sposobów zachowania personelu i gości zmniejszających negatywny wpływ na środowisko, zgodnie z kryteriami zawartymi w punkcie 3. „wpływ działalności operacyjnej na środowisko”.

### **1.3.5 Wymogi dla podwykonawców**

Wszyscy zatrudniani podwykonawcy są poinformowani o tym, czego przedsiębiorca od nich oczekuje, aby jego biznes mógł spełniać kryteria certyfikacji ekoturystycznej.

### **1.3.6 Deklaracja**

Przewodnicy/gospodarze/pracownicy zadeklarowali na piśmie, że są osobiście odpowiedzialni za:

- Inspirowanie i efektywne dostarczanie wiedzy
- Dbanie o to, aby zasady ekoturystyki były przestrzegane podczas wszystkich organizowanych zajęć
- Posiadanie listy wszystkich proponowanych zajęć i szczególnie dbanie o zapobieganie potencjalnie negatywnym wpływom na środowisko, faunę, florę, niszczeniu dóbr kulturowych i o innych negatywnych zjawiskach mogących wynikać ze zwiększonego ruchu turystycznego
- Ciągłą świadomość swojej roli gospodarza i dbałość o bezpieczeństwo gości.

## **1.4 Monitorowanie**

### **1.4.1 Informacja zwrotna**

Goście są zachęceni do przekazywania informacji zwrotnej o tym, jak można podnieść jakość usług, doświadczeń i środowiska, poprzez ankiety lub innymi metodami. Satysfakcja gości jest mierzona i w razie konieczności wprowadzane są odpowiednie korekty.

Goście informowani są o możliwości zwrócenia się z pytaniami lub uwagami do jednostki certyfikującej.

#### **1.4.2 Roczny przegląd**

Raz na rok przeprowadza się przegląd kryteriów ekoturystycznych, planu zarządzania, analizy ryzyka (1.2.1), informacji zwrotnej od gości (1.2.2), zasobów przyrodniczych i kulturowych, w celu uaktualnienia ich dla zapewnienia dalszego rozwoju i jakości przedsięwzięcia.

#### **1.4.3 Raport do jednostki certyfikującej**

Jest wysyłany raz na rok na podstawie rocznego przeglądu (1.4.2)

## **2. Warunki dotyczące oferowanych produktów**

### **2.1 Zasady ogólne oferty i zajęć**

#### **2.1.1 Oferta oparta na naturze i kulturze**

Przedsięwzięcie ekoturystyczne oferuje produkty i atrakcje oparte na zasobach kulturowych i/lub przyrodniczych obszaru, na którym się znajduje, tak aby zasoby te były dalej chronione, szanowane i promowane, stosuje i propaguje zasady ochrony środowiska i zrównoważonego rozwoju.

#### **2.1.2 Zawartość edukacyjna**

W ramach oferty, turysta ma możliwość poszerzenia wiedzy nt. ekologii, dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego (w tym historii, tradycji, rolnictwa lub rzemiosła) w sposób bezpośredni od gospodarza, przewodnika, usługodawcy poprzez dowolną formę aktywnego przekazywania wiedzy (wykłady, opowieść przewodnika, prezentacje, warsztaty, wręczenie materiałów informacyjnych, zaproponowanie tras, ścieżek, map itp.)

#### **2.1.3 Wybór tras**

Jeżeli istnieje ryzyko, że działalność wpłynie negatywnie na środowisko, dzięki przyrodę czy krajobraz kulturowy, wybierany jest transport trasą, która omija taki obszar.

Trasy piesze opierają się na istniejących szlakach.

#### **2.1.4 Rozmiar grupy i częstotliwość wizyt**

Przedsiębiorstwo ustaliło maksymalną bezpieczną wielkość grup podczas zorganizowanych zajęć, proponowanych atrakcji i wycieczek i częstotliwość wizyt na danym obszarze. Określono ją biorąc pod uwagę zakłócanie spokoju, możliwe zniszczenia, bezpieczeństwo oraz jakość komunikacji i jakość doświadczenia dla członków grupy, jak również innych osób odwiedzających obszar. Jest to opisane w planie zarządzania (1.1.2)

#### **2.1.5 Hałas**

Przedsiębiorstwo posiada własne wytyczne i instrukcje dla pracowników i gości, zmierzające do zminimalizowania hałasu podczas działań na obszarze przyrodniczym, z poszanowaniem uczestników, dzikiej przyrody i innych osób odwiedzających obszar.

Hałas generowany przez działalność i oferowane zajęcia nie może przekraczać zwyczajowego poziomu hałasu na tym obszarze.

#### **2.1.6 Piknikowanie**

Jeżeli dostępne są wyznaczone obszary dla piknikowania, używa się ich w pierwszej kolejności. Przedsiębiorstwo dba o to, aby piknikowanie nie miało negatywnego wpływu na otoczenie i nie zostawiało trwałych śladów.

#### **2.1.7 Palenie ognisk i grillowanie**

Ogniska są palone tylko w wyznaczonych miejscach. Nie pali się ognisk przy skałach lub ruinach oraz na terenie lasu, poza wyznaczonymi miejscami. Grille jednorazowego użytku nie są niedozwolone.

#### **2.1.8 Zaśmiecanie**

Przedsiębiorstwo zapewnia, że nie pozostawia się żadnych śmieci na obszarze, gdzie odbywają się zorganizowane zajęcia. Dotyczy to zarówno pracowników, jak i gości.

#### **2.1.9 Warunki sanitarne**

Podczas wycieczek używane są publiczne toalety. Jeżeli nie ma toalet, odchody powinny być kompostowane lub zakopywane.

### **2.2. Noclegi**

#### **2.2.1 Wielkość obiektów**

Obiekty noclegowe mają maksymalnie 25 pokoi.

#### **2.2.2 Camping**

Jeżeli dostępne są wyznaczone obszary dla kempingu, używa się ich w pierwszej kolejności.

Przedsiębiorstwo dba o to, aby korzystanie z kempingu nie miało negatywnego wpływu na otoczenie i nie zostawiało trwałych śladów. Stałe miejsca kempingowe muszą posiadać dostęp do toalety.

#### **2.2.3 Zasady zmniejszania wpływu na środowisko**

W obiektach noclegowych stosuje się wszystkie zasady zarządzania środowiskiem wymienione w rozdziale 3.

#### **2.2.4 Wystrój wnętrz**

Powinien nawiązywać do lokalnej tradycji i charakteru ekoturystycznego. W ramach możliwości stosowane są naturalne materiały. Nie zaleca się eksponowania trofeów myśliwskich. Nie stosuje się sidingu z PCV w wystroju wnętrz.

### **2.3 Wyżywienie**

#### **2.3.1 Surowce lokalne**

Przynajmniej połowa oferowanego wyżywienia przygotowywana jest w oparciu o surowce produkowane lokalnie. Usługodawca dokłada starań, aby jak największa ilość produktów żywnościowych pochodziła od lokalnych producentów.

#### **2.3.2 Produkty ekologiczne**

W ofercie żywieniowej znajdują się przynajmniej cztery produkty z certyfikatem ekologicznym. Żywność ekologiczna w menu czy w bufecie jest jasno oznakowana lub prezentowana gościom.

#### **2.3.3 Dania regionalne**

W ofercie żywieniowej znajdują się przynajmniej dwa dania typowe dla regionu.

#### **2.3.4 Produkty fair trade**

W ofercie znajdują się kawa i herbata pochodząca z upraw ekologicznych lub z certyfikatem fair trade (dodatkowo do produktów wymienionych w punkcie 2.3.2).

#### **2.3.5 Woda mineralna**

Jeżeli w ofercie jest woda mineralna lub źródłana, musi pochodzić przynajmniej od dwóch niezależnych firm, chyba że jest to produkcja lokalna.

#### **2.3.6 Jajka**

W ofercie żywieniowej nie stosuje się jajek pochodzących z chowu klatkowego (oznakowanych numerem 3). Wyjątkiem są produkty przetworzone zakupione od zewnętrznych sprzedawców zawierające w składzie jaja.

#### **2.3.7 Wyżywienie wegetariańskie**

Oferta zawiera dania dla wegetarian (bez mięsa, bez ryby).

#### **2.3.8 Opis oferty żywieniowej**

Istnieje pisemne menu/oferta sprzedaży. W menu wyszczególnione są produkty ekologiczne, fair trade, lokalne (np. od lokalnych gospodarzy) i regionalne

### **2.3.9 Pochodzenie produktów**

Usługodawca wie skąd pochodzą produkty w jego kuchni i jest w stanie odpowiedzieć na pytania klienta dotyczące ich pochodzenia.

### **2.3.10 Opakowania i naczynia jednorazowe**

Nie oferuje się soków w opakowaniach nie nadających się do recyklingu (typu tetra pack).

Nie stosuje się jednorazowych, nie biodegradowalnych opakowań i jednorazowo pakowanych porcji (np. masła, dżemu lub śmietanki). Nie stosuje się jednorazowych niebiodegradowalnych sztućców, naczyń lub kubeczków oraz torebek foliowych.

### **2.3.11 GMO**

Nie oferuje się artykułów żywnościowych zawierających GMO.

### **2.3.12 Warzywa i owoce**

W ofercie żywieniowej znajdują się sezonowe warzywa pochodzenia krajowego. Jeżeli w ofercie są owoce to przynajmniej 50% z nich powinno być pochodzenia krajowego.

### **2.3.13 Lokalne tradycje kulinarne i surowce**

Przedsiębiorstwo oferuje w pierwszej kolejności dania sporządzone z lokalnych surowców i/lub oparte na lokalnych tradycjach kulinarnych.

## **2.4 Natura, zwierzęta i korzystanie z przyrody**

### **2.4.1 Zasady korzystania**

Przedsiębiorstwo stosuje zasady zapewniające, że proponowane zajęcia nie doprowadzą do niszczenia przyrody.

### **2.4.2 Wytyczne w kontaktach z dzikimi zwierzętami**

Przedsiębiorstwo używa wytycznych zapewniających, że zorganizowane zajęcia nie powodują stresu dla dzikich zwierząt i ptaków i jak najmniej wpływają na ich naturalne zachowania.

Szczególnie dba się o nie niepokojenie zwierząt w momentach krytycznych (np. w czasie gniazdowania).

Następujące zasady są szanowane przez gości i organizatorów:

- Nigdy nie poruszać się pomiędzy zwierzęciem dorosłym a młodymi
- Nigdy nie otaczać samotnego zwierzęcia lub grupy zwierząt. Zwierzę musi zawsze mieć możliwość oddalenia się od człowieka
- Być ostrożnym i zachowywać odpowiednią odległość, zwierzę nie powinno być stresowane
- Nigdy nie dotykać dzikich zwierząt
- Nigdy nie straszyć dzikich zwierząt.

### **2.4.3 Dokarmianie zwierząt i ptaków**

Dokarmianie nie powinno być stosowane jako metoda na zwabienie dzikich zwierząt. Dokarmianie może być prowadzone przez osoby kompetentne i przeszkolone, w okresach kiedy nie szkodzi zwierzętom i ptakom.

### **2.4.4 Odpowiedzialność organizatora**

Przedsiębiorstwo jest odpowiedzialne za dołożenie wszelkich starań przez przewodników, aby zachować odpowiednie odległości od dzikich zwierząt i ptaków by uniknąć niepotrzebnego niepokojenia ich.

### **2.4.5. Wędkarstwo, zbieractwo.**

Ekoturystyczne przedsiębiorstwa mogą oferować tylko zrównoważone sposoby korzystania z przyrody w ramach zbieractwa i wędkarstwa.

### **2.4.6 Zbieranie owoców przyrody**

Przedsiębiorstwo jasno informuje gości, które gatunki można zbierać, a które są pod ochroną. Kładzie się nacisk na zbieranie tylko na potrzeby własne i zachowanie umiaru. Zbieranie jako zajęcie ekoturystyczne proponowane gościom jest tylko na własne potrzeby.

Przygotowano procedury, które zapewniają że chronione gatunki nie są zbierane, uszkodzane lub niszczone. Goście otrzymują informacje na ten temat.

#### **2.4.7 Wędkarstwo**

Organizator jest odpowiedzialny za przestrzeganie odpowiednich wymogów formalnoprawnych i ochrony środowiska.

#### **2.4.8 Myślistwo**

Nie jest dozwolone w przedsięwzięciach ekoturystycznych.

#### **2.4.9 Zwierzęta domowe i robocze**

Zwierzęta używane do transportu lub zajęć rekreacyjnych muszą być odpowiednio zadbane, przestrzega się wszelkich zaleceń dobrostanu, żywienia i zasad weterynaryjnych. Przedsiębiorstwo posiada pisemne wytyczne dotyczące maksymalnego czasu pracy i obciążenia dla danego zwierzęcia.

Strona internetowa zawiera jasne informacje dla gości na temat obecnych lub akceptowanych w obiekcie zwierząt gospodarskich oraz domowych.

#### **2.4.10 Aktywna ochrona przyrody**

Przedsiębiorstwo umożliwia turystom włączenie się w aktywną ochronę przyrody poprzez przynajmniej jedną z poniższych metod:

- włączenie do oferty zajęć konkretnych działań ochrony przyrody
- aktywny udział przedsiębiorstwa w przynajmniej jednym działaniu/projekcie ochrony
- możliwość wsparcia finansowego na działania ochronne i edukacji ekologicznej/prowadzone przez organizacje ochrony przyrody na tym terenie
- bezpośredni udział w edukacji ekologicznej

### **2.5 Kultura i krajobraz**

#### **2.5.1 Zasady korzystania**

Przedsiębiorstwo stosuje zasady zapewniające, że proponowane zajęcia nie doprowadzą do niszczenia zabytków i krajobrazu kulturowego.

Istnieją wytyczne dotyczące odpowiedniego zachowywania się podczas zwiedzania zabytków, ważnych miejsc historii i kultury lub podczas lokalnych uroczystości.

#### **2.5.2 Lokalna historia, legendy i opowieści**

Przedsiębiorstwo stara się zachować i przekazywać lokalną historię i tradycję poprzez zbieranie opowieści i przedmiotów, które pomagają zrozumieć gościom historię miejsca, lokalną kulturę i jej wyjątkowość. Przedsiębiorstwo aktywnie używa dziedzictwa kulturowego w przekazywaniu historii miejsca.

#### **2.5.3 Lokalne tradycje, festyny i święta**

Przedsiębiorstwo przekazuje gościom wiedzę nt. lokalnych tradycji, festynów i świąt i włącza się aktywnie w ich organizację i promocję.

#### **2.5.4 Pamiątki i rzemiosło**

Pamiątki i produkty rzemiosła sprzedawane gościom są produkowane lokalnie. Nie sprzedaje się pamiątek nieznanego pochodzenia.

Sprzedawane artykuły nie są pakowane w niebiodegradowalne opakowania jednorazowego użytku.

### **2.5.5 Wpływ na krajobraz i estetykę otoczenia**

Przedsiębiorstwo dba o zmniejszenie wizualnego wpływu na otoczenie i krajobraz budynków, budowli, elementów infrastruktury, oznakowania i środków transportu związanych z prowadzoną działalnością, stosując następujące zasady przy budowie, rozbudowie lub remoncie:

- kształty budynków są dopasowane do krajobrazu i nawiązują do tradycyjnej architektury
- budynki mają wysokość jest poniżej koron drzew
- drogi są obsadzone roślinnością, rodzima roślinność jest używana do celów osłony i wpasowania elementów infrastruktury i architektury w krajobraz
- większe parkingi są zaprojektowane tak, aby wkomponować je w otoczenie, stosuje się inne rozwiązania do utwardzenia dużych powierzchni niż asfalt lub kostka brukowa
- kolory, materiały i powierzchnie są dopasowane do krajobrazu, unika się kolorów krzykliwych zarówno w budynkach, infrastrukturze jak i środkach transportu (szczególnie unikać kolorów typu pomarańcz, mocny róż, fluorescencyjny zielony itp.)
- oznakowanie jest widoczne, ale nie krzykliwe i wkomponowane estetycznie w otoczenie (np. tablice i znaki drewniane lub w stonowanych kolorach).

### **2.5.6 PCV**

Ogranicza się do minimum stosowanie materiałów nie biodegradowalnych. Nie dozwolone jest stosowanie sidingu z PCV na budynkach lub stosowanie innych elementów trwałych małej architektury (płoty, ławki, dachy, altany) z PCV. Obiekty zgłoszone w 2010 i 2011 roku, mają czas na usunięcie sidingu z PCV do końca 2011 r.

### **2.5.7 Ochrona starych budynków i dziedzictwa kulturowego**

Przedsiębiorstwo dba o zabytkowe budynki, jeżeli je posiada i stosuje się do reguł konserwatorskich. Jeżeli jest taka konieczność, przedsiębiorstwo własnym kosztem chroni budynki, które są ważną częścią oferowanych przez nie atrakcji kulturowych (w ramach produktu turystycznego), lub dba o to aby odpowiednie władze/osoby zapewniły tę ochronę. Prace konserwatorskie i remonty przeprowadzane są z zachowaniem zasad określonych w pkt. 2.6.5 i 2.6.6

### **2.5.8 Dostosowanie nowych budynków do warunków lokalnych**

Nowe budynki są projektowane tak, aby zachować harmonię krajobrazu i uwzględnić lokalne tradycje architektoniczne. Przy nowej zabudowie preferowane są ekologiczne materiały (lokalne, przyjazne dla środowiska, nadające się do recyklingu). Nowe budynki przeznaczone do celów mieszkalnych muszą spełniać wymogi energooszczędności oraz warunki zawarte w pkt. 2.6.5 i 2.6.6

### **2.5.9 Zagospodarowanie terenów zielonych**

Przy zagospodarowaniu ogrodów i terenów zielonych obsadza się przynajmniej 80% powierzchni nasadzeń rodzimymi gatunkami roślin, ze szczególnym uwzględnieniem tradycyjnych i dawnych odmian drzew, krzewów i kwiatów.

### **2.5.10 Azbest**

Jeżeli na terenie obiektu są azbestowe dachy lub pokrycia, są one tak zabezpieczone, aby nie stwarzały zagrożenia dla przebywających w ich pobliżu gości. Azbest wewnątrz pomieszczeń nie jest dopuszczalny.

## **2.6 Transport**

### **2.6.1 Planowanie zajęć**

Zajęcia dla gości organizowane są z ograniczeniem do minimum konieczności transportu zmotoryzowanego na miejsce zajęć.

Jeżeli zachodzi konieczność transportu zmotoryzowanego, trasy planowane są tak, aby zmniejszyć odległości i czas przejazdów.

Przynajmniej 60% długości proponowanych tras wycieczkowych opiera się na transporcie nie zmotoryzowanym (konie, bryczki, rowery, piesze, łódzie nie motorowe).

#### **2.6.2 Transport zbiorowy**

Na stronie internetowej i na miejscu udostępnia się gościom aktualną informację o możliwościach przemieszczania się transportem publicznym lub w sposób mniej szkodliwy dla środowiska.

Goście są zachęceni do przemieszczania się transportem zbiorowym, lub korzystania z ekologicznych środków transportu (bryczki, kajaki, łódki, rowery, pieszo itp.).

#### **2.6.3 Pojazdy zmotoryzowane**

Przedsiębiorstwo stara się maksymalnie zmniejszyć używanie pojazdów zmotoryzowanych.

Personel jest przeszkolony w zakresie „ekonomicznej” jazdy.

Transport gości i sprzętu na obszarach chronionych przyrodniczo nie odbywa się w sposób zmotoryzowany.

Zorganizowane zajęcia nie są oparte na transporcie zmotoryzowanym.

Samochody osobowe o zużyciu paliwa >10l/100km nie są dozwolone.

Pojazdy są w dobrym stanie technicznym.

#### **2.6.4 Motorówki i łódzie silnikowe**

Motorówki nie są dozwolone w działalności ekoturystycznej.

Silniki na łodziach i tratwach dopuszczane są jedynie jako wspomagające.

*Wyjątek: małe statki wycieczkowe mogą być zatwierdzone na osobnych warunkach.*

#### **2.6.5 Zakup pojazdów silnikowych**

Przy zakupie nowych pojazdów wybierane są modele ekonomiczne, o zmniejszonych emisjach CO<sub>2</sub>, spełniające następujące wymogi:

- Wymóg Euro 4 oraz maksymalna emisja 140 g CO<sub>2</sub>/km
- Pojazdy o napędzie na 4 koła - spełniony wymóg Euro 4 oraz maksymalna emisja 180g CO<sub>2</sub>/km
- Minibusy/vany/pojazdy do celów różnych – wymóg Euro 4
- Tzw. jeepy off-road/quady są niedozwolone.

#### **2.6.6 Wyjątek: pojazdy zabytkowe**

Zabytkowe pojazdy starsze niż 30 lat, które mają specjalną wartość kulturową mogą być zatwierdzone na osobnych zasadach.

### **3. Wpływ działalności operacyjnej na środowisko**

#### **3.1. Ogólne zasady**

Przedsiębiorstwo dąży do zwiększenia ekologicznej wydajności zużycia energii i środków transportu oraz zmniejszenia ilości zużywanych chemikaliów i generowanych odpadów.

W tym celu monitoruje się:

- zużycie i zapotrzebowanie na energię i wodę
- wygenerowane odpady i ich rodzaj
- zużycie i zapotrzebowanie na środki transportu
- zużycie środków czystości i chemicznych

Zachowywane są coroczne dane i regularnie aktualizowane.

#### **3.2 Zakupy**

Przedsiębiorstwo zawsze wybiera i daje priorytet rozwiązaniom przyjaznym dla środowiska i umacniającym jego proekologiczny wizerunek. Może być to wybór usług i towarów, które:

- są świadczone/produkowane z lokalnych surowców, przez lokalne przedsiębiorstwa

- posiadają certyfikat ekologiczny
- posiadają inne unijne certyfikaty „przyjazne dla środowiska” (np. EU label dla produktów gospodarstwa domowego)
- posiadają certyfikat „Fair Trade” (sprawiedliwego handlu)
- pochodzą z recyklingu (w tym budynków, sprzętu, wyposażenia, materiałów itp.)

Przedsiębiorstwo nigdy nie nabywa i nie używa dóbr lub produktów, które w jakimkolwiek stopniu pochodzą od zagrożonych gatunków albo mogą powodować szkody dla chronionych dóbr natury lub kultury (np. dzika wycinka drzew czy zbiór roślin chronionych itp.).

### **3.3 Zużycie energii elektrycznej i ciepłej**

***Uwaga: za energie odnawialne w niniejszym systemie uważa się energie nie pochodzące z zasobów kopalnianych tj. energię z elektrowni wodnych, biomasę (słomę, drewno, pellety, brykiety, biogaz), pompy ciepła, energię wiatrową i solarną.***

#### **3.3.1 Zużycie energii**

Przedsiębiorstwo podejmuje działania, aby zminimalizować zużycie energii.

#### **3.3.2 Odnawialne źródła energii**

Przynajmniej 12 % energii pochodzi z odnawialnych źródeł. Do końca 2012 r., przynajmniej 20% energii pochodzi z odnawialnych źródeł.

Dokumentacja zużycia energii i jej źródeł jest udostępniona na potrzeby certyfikacji.

#### **3.3.3 Węgiel**

Nie stosuje się węgla do ogrzewania. Dopuszczalne jest uzupełnianie innych paliw węglem w przypadkach dużych mrozów pod warunkiem że nie będzie stanowić więcej niż 20% zużywanego opału.

#### **3.3.4 Klimatyzacja**

W pokojach i pomieszczeniach mieszkalnych lub przechowalniach nie stosuje się klimatyzacji.

#### **3.3.5 Światło**

Przynajmniej w miejscach gdzie światło pali się długo stosowane są żarówki energooszczędne. Wyjątki: stare/zabytkowe lampy, w których nie można lub nie powinno się stosować takich żarówek. Żarówki energooszczędne oddawane są do utylizacji w przeznaczonych do tego punktach.

#### **3.3.6 Sprzęt AGD**

Sprzęt elektroniczny i AGD zakupiony w roku 2010 i później ma klasę energetyczną A.

#### **3.3.7 Sauny**

Sauny ogrzewane są energią odnawialną.

#### **3.3.8 Baseny**

Baseny znajdujące się na dworze mogą być ogrzewane tylko energią odnawialną.

#### **3.3.9 Budownictwo energooszczędne**

Przy budowie nowych budynków, stosowane są obowiązujące normy dla budynków energooszczędnych pasywnych lub aktywnych.

### **3.4 Ograniczenie zużycia środków chemicznych**

#### **3.4.1 Metody czyszczenia**

Stosuje się procedury mycia i czyszczenia, które zapewniają, że nie używa się środków chemicznych szkodliwych dla środowiska.

Wyjątek: jeżeli użycie chloru lub innych szkodliwych dla zdrowia i środowiska środków do dezynfekcji jest wymogiem prawnym.

#### **3.4.2 Detergenty i środki myjące**

Przynajmniej 80% stosowanych środków czyszczących, piorących i myjących posiada oznakowanie przyjazne dla środowiska lub oparte jest na naturalnych biodegradowalnych surowcach.

#### **3.4.3 Dawkowania**

Istnieją wskazówki i personel jest przeszkolony pod kątem odpowiedniego dawkowania detergentów, środków do zmywarek i innych środków chemicznych.

#### **3.4.4 Toalety chemiczne**

Toalety chemiczne nie są używane w ekoturystyce.

#### **3.4.5 Papier toaletowy**

Papier toaletowy pochodzi z recyklingu lub nie jest chlorowany.

#### **3.4.6 Środki do odszraniania/odśnieżania**

Do odszraniania i odśnieżania nie używa się soli i środków chemicznych.

#### **3.4.7 Środki owadobójcze/walka ze szkodnikami i plagami**

Używane są tylko środki biodegradowalne. Jeżeli nie są skuteczne, możliwe jest wezwanie odpowiednich służb, pod warunkiem zastosowania metod jak najmniej szkodliwych dla środowiska.

#### **3.4.8 Nawozy i środki ochrony roślin w ogrodach**

Ogrody są utrzymywane bez stosowania chemicznych środków ochrony roślin, pestycydów i herbicydów. Dopuszczalne są tylko nawozy i środki ochrony dozwolone dla gospodarstw ekologicznych.

#### **3.4.9 Gospodarstwo rolne**

Jeżeli obiekt istnieje w ramach funkcjonującego gospodarstwa rolnego, w gospodarstwie stosowane są zrównoważone lub ekologiczne metody produkcji. Nie uprawiane jest GMO. Przestrzegane są zasady dotyczące dobrostanu zwierząt.

### **3.5 Gospodarka odpadami**

#### **3.5.1 Artykuły jednorazowego użytku**

Niebiodegradowalne artykuły jednorazowego użytku nie są używane ani proponowane gościom. Dotyczy to między innymi jednorazowo pakowanych porcji, talerzy, kubków i sztućców, torebek foliowych oraz grilli jednorazowego użytku.

#### **3.5.2 Zużycie papieru**

Przedsiębiorstwo wprowadziło działania, aby zredukować zużycie papieru np.:

- komunikacja przez Internet
- fakturowanie przez e-mail
- drukowanie i kopiowanie po dwóch stronach kartki

#### **3.5.3 Butelki i inne opakowania**

Przy zakupie zwraca się uwagę na wybieranie dużych opakowań (zmniejszenie ilości odpadów). Opakowania szklane, aluminiowe, plastikowe do napojów są zwrotne lub oddawane do recyklingu. Przewidziany jest recykling i ponowne używanie opakowań w ramach lokalnych możliwości. Preferowane są opakowania szklane.

#### **3.5.4 Segregacja i kompostowanie**

Śmieci są segregowane przynajmniej na odpady organiczne, papier, plastik, szkło i inne.

Odpady organiczne z kuchni i z ogrodu są kompostowane.

Przedsiębiorstwo posiada stosowne umowy na wywóz śmieci.

### **3.5.5 Segregacja odpadów produkowanych przez gości**

Gościom umożliwia się segregowanie odpadów zgodnie z systemem segregacji, wystawione są pojemniki na segregację.

Goście otrzymują informacje, w jaki sposób segregowane są odpady.

### **3.5.6 Niebezpieczne odpady**

Istnieje lista niebezpiecznych odpadów i pisemnych procedur postępowania z nimi zgodnie z zasadami bezpieczeństwa (dotyczy to między innymi: smarów, lakierów, rozpuszczalników, farb, tzw. "elektrośmieci", baterii, leków itp.).

Personel sortuje niebezpieczne odpady i oddaje do właściwych punktów zbiórki.

## **3.6 Woda i ścieki**

### **3.6.1 Oszczędzanie wody**

Stosowane są przynajmniej następujące mechanizmy oszczędzania wody:

- baterie mieszające
- oszczędne krany z przepływem poniżej 12 l
- spłuczki do toalet z funkcją stop lub eko (3/6 l)
- wykorzystanie deszczówki do podlewania ogrodu
- zachęcanie personelu i turystów do oszczędzania wody
- pranie ręczników nie częściej niż raz na 3 dni

Ponadto zaleca się stosowanie następujących rozwiązań:

- obieg wody szarej
- prysznice i krany z automatycznym wyłącznikiem
- korzystanie z pryszniców zamiast z wanny
- zbiorniki na wodę deszczową

i innych dostępnych na rynku metod oszczędzania wody.

### **3.6.2 Ścieki**

Wszystkie budynki i udogodnienia, z których korzystają turyści i gospodarze są podłączone do odpowiedniego systemu zagospodarowania ścieków (oczyszczalnia przydomowa, kanalizacja, szambo), obiekt posiada odpowiednią dokumentację, pozwolenia i umowy dotyczące odbioru/odprowadzania ścieków.

## **4. Rozwój lokalny i współpraca**

### **4.1 Wsparcie lokalnej gospodarki**

Przedsiębiorstwo podjęło następujące kroki:

- jeżeli zatrudnia przewodników - są to lokalni przewodnicy, którzy prezentują lokalne atrakcje
- zatrudnia się lokalnych pomocników, usługodawców (np. jako pomoc kuchenną, transport gości, wynajem rowerów, itp.)
- zachęca się turystów do zakupu lokalnych pamiątek
- przedsiębiorstwo wnosi wkład rzeczowy lub finansowy w rozwój lokalnej infrastruktury i organizację wydarzeń.

### **4.2 Promocja obiektów z certyfikatem ekologicznym i ekoturystycznym**

Przedsiębiorstwo zna i promuje inne certyfikowane ekoturystycznie w tym systemie obiekty, znajdujące się na jego terenie (w promieniu 100km), przekazując turystom informacje o tych obiektach.

Przedsiębiorstwo zna i promuje gospodarstwa z certyfikatem ekologicznym prowadzące sprzedaż swoich wyrobów na tym terenie.

#### **4.3 Współpraca**

Przedsiębiorstwo współpracuje przynajmniej z dwoma innymi obiektami/osobami w swojej gminie świadczącymi usługi dla turystów.

#### **4.4 Lokalna sieć**

Przedsiębiorstwo lub jego przedstawiciel jest członkiem i aktywnie działa w przynajmniej jednym lokalnym stowarzyszeniu lub sieci współpracy

#### **4.5 Informacja lokalna**

Jeżeli przedsiębiorstwo posiada stały punkt, świadczy usługi informowania o lokalnym dziedzictwie przyrodniczym i kulturowym nie tylko dla swoich gości, lecz również dla innych odwiedzających.

### **5. Informacja, promocja, oznakowanie**

#### **5.1 Wyraźny profil ekoturystyczny**

Przedsiębiorstwo podjęło konkretne działania świadczące o jego ekoturystycznym profilu i stosowaniu globalnych zasad ekoturystyki.

##### **5.1.1 Strona internetowa**

Strona internetowa przedsiębiorstwa odzwierciedla jego ekoturystyczny profil.

Na stronie znajduje się informacja o spełnianych wymogach i posiadanych certyfikatach.

Na stronie znajduje się aktualny cennik podstawowych usług.

##### **5.1.2 Jasny profil marketingowy**

Profil ekoturystyczny jest wyraźny w całym marketingu przedsiębiorstwa.

Posiadane certyfikaty i znaki jakości umieszczone są w sposób widoczny w obiekcie i na materiałach informacyjnych.

Informacja jest rzetelna i nie obiecuje więcej niż gość może otrzymać.

##### **5.1.3 Informacja i marketing**

Informacja i materiały promocyjne są aktualne, rzetelne i oferują tylko to, co gość faktycznie otrzyma. Szczególnie przykładą się uwagę do stosowanego słownictwa. Wyraźnie rozróżnia się oferowane produkty ekologiczne z certyfikatem oraz produkty produkowane bez nawozów i chemikaliów, ale bez certyfikatu (nie używa się w stosunku do nich nazwy produkt ekologiczny, jedynie produkt wytwarzany zgodnie z zasadami rolnictwa zrównoważonego, naturalny lub bez stosowania chemii).

##### **5.1.4 Oznakowanie**

Oznakowanie dojazdu i obiektu jest wyraźne, ale zaprojektowane z poszanowaniem krajobrazu (z uwzględnieniem zasad 2.5.5.). Na oznakowaniu powinien znajdować się wyraz ekoturystyka.

##### **5.1.5 Ukierunkowanie na klientów świadomych zagadnień ekologicznych**

Przedsiębiorstwo pracuje nad sprzedażą oferty dla grup (firm, biur podróży, itp.), które mają wyraźne pro-ekologiczne nastawienie i wytyczyły sobie cel redukcji negatywnych wpływów na środowisko i klimat. Przedsiębiorstwo daje priorytet klientom o nastawieniu etycznym i świadomości ekologicznej.

##### **5.1.6 Oferta zorientowana na dłuższe pobyty**

Przedsiębiorstwo oferuje samo, lub we współpracy z innymi „ekoturystyczne doświadczenia” zorientowane na dłuższe pobyty w okolicy.

Oferta jest przygotowana w sposób zachęcający do dłuższych pobytów (zniżki cenowe, plan zajęć i atrakcji).

Przynajmniej 75% oferty dla turystów, którzy muszą skorzystać z transportu lotniczego dotyczy pobyków ponad tygodniowych.

## **5.2 Przyjmowanie gości i komunikacja**

### **5.2.1 Gospodarze i przewodnicy**

Przedsiębiorstwo opracowało wytyczne dla gospodarzy, personelu i przewodników przyjmujących gości dotyczące ich roli w komunikowaniu się z gośćmi.

Goście na początku pobytu są informowani o obowiązujących standardach i procedurach.

### **5.2.2 Dostępność dla klienta**

Przedsiębiorstwo ma procedury zapewniające, że na pytania klientów jest w stanie odpowiedzieć w ciągu 2 dni.

Przedsiębiorstwo/obiekt ma jasno określone zasady dostępności tj. numery kontaktowe i adresy e-mail, dni i godziny otwarcia i zwiedzania (jeżeli dotyczy), osoby kontaktowe. Informacje te są zamieszczone na stronie www i na oznakowaniu obiektu.

### **5.2.3 Pytania gości**

Przedsiębiorstwo uczyniło odpowiednie kroki zapewniające, że pracownicy są przygotowani do odpowiedzi na pytania, które klienci mogą im zadawać odnośnie ekoturystyki i spełnianych przez nie ekoturystycznych wymogów.

