



Directrices y criterios de desarrollo de producto

TURISMO SENIOR - PRODUCTO PARA EL TURISMO RURAL EN TEMPORADA BAJA



Projecto “A bottom-up, stakeholder-driven product for individual senior off-season travel to rural micro- and SMEs, established and managed through corporate agreements” (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01). El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Contenidos

Contenidos	2
Introducción.....	3
Criterios y su explicación para productos senior-friendly	4
Tarjeta y logo “Silver Suitcase”	8
Ejemplo de productos.....	10
Anexo 1. Marco legal: Acuerdo de distribución de la tarjeta “Silver Suitcase”	13
Anexo 2. Marco legal: Acuerdo de suministro de un producto de turismo rural sénior en temporada baja	15

Project Partners:



Lauku Ceļotājs
Baltic Country Holidays



Norwegian Rural
tourism and local
food "HANEN"
www.hanen.no/



VLAAMS-
BRABANT



European Federation
of Rural Tourism –
EuroGites
www.eurogites.org

Latvian Country
Tourism Association
"Lauku ceļotājs"
www.countryholidays.lv

Toerisme Vlaams-
Brabant (BE)
www.toerismevlaamsbrabant.be



Lithuanian Countryside
Tourism Association
of Lithuania
www.atostogoskaime.lt



NFE – Nationaal
Ouderenzorgfonds (NL)
www.ouderenzorgfonds.nl/

Introducción

Esta guía ha sido desarrollada como parte del proyecto *SenGor – Seniors go Rural*¹, con el objetivo de crear un producto turístico adecuado para personas de la edad 55+ (“senior-friendly”) fuera de temporada alta por parte de las PYMES del turismo rural. Su contenido refleja los criterios de productos turísticos fuera de temporada que se detectaron como relevantes por el equipo del proyecto a través de un estudio de viabilidad y diversas encuestaciones a lo largo de 18 meses.

El producto resultante está pensado para personas mayores de 55 años. Este colectivo se caracteriza por ser consciente de su edad, sin por ello renunciar a disfrutar de la vida al máximo. Emplea su dinero en productos atractivos y adaptados para personas de su edad, pero sin sentirse catalogado como “viejo” o Tercera Edad. Su lema es “solo se vive una vez”, quiere mantenerse activos y disfrutar de ellos mismos. No es reacio a usar productos para personas mayores (audífonos, gafas, andadores, etc.) si permiten mantenerse activo. Los criterios se describen y explican con más detalle en el presente documento pretenden ayudar a los proveedores de servicios de turismo rural a prepararse para este público objetivo, y generar ofertas adecuadas para ello.

Como apoyo de promocionar y vender estos productos, se ha desarrollado la tarjeta “Silver Suitcase”. Este sistema se basa en un acuerdo entre un proveedor de servicios de turismo rural y una organización de marketing de turismo rural. Esta organización a su vez distribuye las tarjetas a través de organizaciones seniors para su entrega a sus usuarios senior. Es un modelo operativo diseñado especialmente para motivar y apoyar los viajes senior en temporada baja, y se describe en un capítulo separado de la guía.

Al final se presentan algunos ejemplos de productos senior de turismo rural en temporada baja. Los ejemplos seleccionados son de Letonia, Lituania, Noruega y Bélgica. Por último, en los anexos se incluyen dos modelos de acuerdos entre organizaciones de marketing de turismo rural con organizaciones senior por un lado, y con proveedores de servicios de turismo rural por otro.

¹ Project: *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)*

Facilitating transnational low season tourism exchanges in Europe encouraging Senior Citizens to travel
Project duration: 01.09.2014 - 29.02.2016.

Project information: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

Criterios y su explicación para productos senior-friendly

Objeto	Criterios	Guía
1. Información y reservas		
	Descripción precisa de los alojamientos y los servicios (accesibilidad, etc)	<p>La descripción debe caracterizar con precisión las condiciones en el establecimiento, desde el punto de vista de la accesibilidad y comodidad, e.j., si las habitaciones están en la planta baja o plantas superiores, cuáles son las escaleras u otras facilidades para entrar en el edificio y las habitaciones (ej., un ascensor, una rampa, etc.).</p> <p>Debe de proporcionarse información precisa sobre todos los servicios que están disponibles, con sus precios y condiciones.</p> <p>La información debe proporcionarse en los idiomas en los que los propietarios pueden comunicarse con los huéspedes.</p> <p>Los servicios disponibles y las eventuales restricciones durante la temporada baja deben de estar claramente definidas y explicadas.</p>
	Información de accesibilidad marcados con pictogramas especiales	<p>Los pictogramas reflejan las comodidades para diferentes niveles de movilidad. También son útiles para tener una idea de otros huéspedes que pueden alojarse, y así evitar conflictos en las necesidades e intereses.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Accesibilidad completa (servicios totalmente accesibles, sin bordillos, barreras, aseos accesibles para silla de ruedas, etc.) Acceso andadores (servicios totalmente accesibles con andadores, sin barreras, ascensores en lugar de escaleras, sin aseos accesibles para silla de ruedas pero con empuñaduras) Acceso bastón (servicios con algunas barreras pero sin largas escaleras, aseos con empuñaduras) Acceso normal (escaleras, sin aseos especiales, sin empuñaduras) Para personas activas (alojamiento y actividades para gente en forma, relacionado con deportes, ciclismo o senderismo)
	Descripción de actividades locales y servicios disponibles en temporada baja.	La descripción se debe proporcionar en el idioma principal del cliente. Debe contener información clara sobre la disponibilidad y accesibilidad fuera de temporada, incluida la información sobre la manera de reservar.

Objeto	Criterios	Guía
	Información de contacto en el destino y contactos locales para asistencia y ayuda médica.	Información sobre cómo obtener asistencia en caso de necesidad, así como asistencia médica y de urgencias. El personal médico habitualmente no domina idiomas extranjeros. Por lo tanto, se debe asegurar que la persona que contesta es capaz de comunicarse con los clientes y organizar la asistencia necesaria.
	Material impreso y online	Letras claras en tamaño de mediano a grande (mínimo 12). El color del texto con alto contraste sobre el fondo. Frases cortas y sencillas. Evitar modernismo en lenguaje.
2. Precio		
	Descuentos y condiciones especiales fuera de temporada	Descuentos o servicios gratis de cortesía para clientes senior fuera de temporada se deben presentar con claridad (fechas de validez, Senior Club, y otros).
3. Asistencia		
	Ayuda con el equipaje	Los seniors esperan ayuda con el transporte de su equipaje como parte del servicio. El equipaje tiene que llevarse p. ej. del autobús/coche a la habitación, etc.
	Traslado de equipajes (si procede)	Traslado seguro del equipaje se ofrece como servicio adicional o como parte del servicio si procede (por ejemplo, si las personas mayores viajan en bicicleta de un alojamiento a otro, etc.).
	Barreras de idioma	Medios para superar la barrera idiomática que permitan solventar situaciones inesperadas y para los servicios diarios. Para facilitar la comunicación, utilizar aplicaciones de traducción para móviles, vocabularios, etc.
	Primeros auxilios	Caja de primeros auxilios en las instalaciones, y teléfono de primeros auxilios expuesto en lugar visible Si el alojamiento se encuentra en una zona rural remota, podría ser útil para ponerse en contacto con la estación médica más cercana y proporcionar coordenadas GPS del alojamiento de manera que en caso de emergencia la brigada puede encontrar el lugar fácilmente y a tiempo.
4. Ubicación, habitaciones, entorno		
	Fácil acceso	Es importante que el lugar sea de fácil acceso – Buena carretera, señalización clara, y coordenadas GPS.
	Destino seguro	El destino debe de ser seguro, con una comunidad local amable, sin fuerte tráfico, etc.
	Agradable, estética, entorno bien cuidado	Se debe dar buena atención a los alrededores - el patio, el jardín, etc. Todo debe estar bien cuidado, estético y en buen estado técnico para evitar accidentes.
	Accesibilidad en condiciones de mal	Las condiciones climatológicas en temporada baja pueden dificultar el acceso y uso de instalaciones. Prestar

Objeto	Criterios	Guía
	tiempo	especial atención a prevenir situaciones de riesgo.
	Sin barreras de construcción	Sin barreras de construcción en interiores y exteriores, como pasos difíciles, senderos resbaladizos, umbras altos, largas distancias entre el estacionamiento y edificios, cerraduras complicadas en las puertas, etc . Pequeños desniveles (por ejemplo, en las puertas) pueden pasar desapercibidos y crear un alto riesgo de tropiezo y caída.
5. Material		
	Escaleras, habitaciones en primer piso	Las escaleras deben cumplir con los reglamentos. Los escalones no deben ser demasiado altos o demasiado estrechos. Los escalones no deben ser resbaladizos o con los bordes redondeados y/o desgastados.
	Barandillas	Las barandillas deben de estar convenientemente colocadas, en toda la longitud de las escaleras para proporcionar el apoyo necesario.
	Instalaciones y equipamiento del aseo y baño adecuados para personas mayores (agarres para la bañera, asiento en el inodoro, etc.)	Los apoyos deben instalarse en lugares adecuados para garantizar un uso conveniente y seguro de las instalaciones del baño. Las superficies resbaladizas pueden representar peligro, por lo tanto, se debe de prestar atención a las alfombras de baño y materiales antideslizantes en la bañera y en el suelo. Pictogramas y dibujos pueden ser útiles mostrando cómo ajustar la temperatura del agua o cambiar entre la ducha y el grifo
	Cama en altura adecuada para sentarse	El colchón no debe de estar ni demasiado alto ni demasiado bajo para sentarse. Camas bajas pueden ser difíciles para levantarse. Se debe de prestar atención a la calidad del colchón.
6. Personal y dirección		
	Cercano, amistoso, buena actitud	La atención personal es extremadamente importante. Los seniors esperan una actitud amistosa y la comprensión de sus necesidades y deseos especiales. El personal debe ser capaz / con experiencia en la resolución de conflictos de comunicación e interpersonales. El personal debe tener la paciencia necesaria para explicar las cosas con claridad, asegurándose de que el cliente ha entendido todo bien, satisfacer y anticipar una variedad de pequeñas consultas y solicitudes. Se suministrará o estará disponible formación específica para asegurar estas capacidades.
	Conocimientos de inglés y capacidad para comunicarse con personas hablando idiomas extranjeros.	El inglés debe ser el mínimo requerido en idiomas extranjeros. El personal debe ser capaz de comunicarse en la lengua nativa de sus clientes principales. La comunicación en el idioma del cliente es importante para la sensación de confort y seguridad, y puede ser un factor

Objeto	Criterios	Guía
		motivador en la elección del sitio de vacaciones.
	Conocimiento local	Seniors están más interesados que otros grupos en los aspectos culturales, el pasado histórico y tradiciones de los lugares que visitan. El conocimiento local y habilidades de interpretación son importantes para el personal.
	Previsión para contingencias	Previsión para contingencias: alarmas fuertes (sonido y luz), prestando especial atención a los clientes senior, señalización clara cuando sea necesario. Averiguar datos sobre necesidades especiales médicas y dietéticas en el momento de la reserva o a la llegada.
7. Servicio y experiencias(comidas, actividades, animación)		
	Buena calidad, comida recién hecha, comida local.	A parte de ser fresco y de buena calidad, la comida debe de ser presentada y servida de manera atractiva. La comida local debe de explicarse y cuando es desconocida, se recomienda servir pequeñas porciones en modo degustación. Es importante informar sobre la procedencia de la comida, e.j., si la comida es biológica o tiene otro certificado, si es cultivada/producida en el propio lugar o en granjas cercanas, etc.
	Preparación de comida	Prestar atención a la textura de la comida. E.j., no debe de ser difícil de masticar; el pescado se debe de preparar quitándole las espinas. La calidad es más importante que la cantidad
	Necesidades dietéticas	Las necesidades dietéticas de los huéspedes deben de considerarse cuidadosamente. Indicar si se dispone de menús especiales para alérgicos, vegetarianos. Atención a especificaciones culturales o religiosas. Cumplir con la normativa europea sobre indicación de alérgenos.
	Servicios de ocio	A los viajeros senior les gusta socializar. Se recomiendan áreas comunes donde puedan sentarse juntos para comunicar de manera informal. Disponibilidad de juegos de mesa, lectura/biblioteca, etc. Animación por la tardes.
	Actividades	Proporcionar información sobre qué ver y qué hacer respecto a la cultura local, forma de vida, eventos, monumentos, etc. Actividades físicas sencillas (yoga, gimnasia, caminar,...) Experiencias de aprendizaje (la cocina, la música, artesanía, agricultura,...)
	Sostenibilidad y responsabilidad social corporativa	Organizar los servicios de tal manera que la comunidad local se integre y se beneficie: proveedores locales, personal, estimular las reuniones e interacción con la población local

Tarjeta y logo "Silver Suitcase"

Para ofrecer los productos friendly-sénior en temporada baja en el mercado, una tarjeta de descuento especial ha sido creada bajo la etiqueta "Silver Suitcase". Esta tarjeta es parte de un sistema europeo con unas reglas generales.

Antes de emitir una tarjeta, deberá establecer un acuerdo formal (ver Anexo 1) entre una organización que representa a los clientes sénior (por lo general, asociaciones regionales o nacionales de personas mayores) quien distribuye la tarjeta, y una organización nacional o regional de turismo u organización de marketing rural que representa a los proveedores de servicios que aceptarán esta tarjeta. Este acuerdo incluye reglas sobre distribución y control de la tarjeta "Silver Suitcase", sus elementos de diseño individuales como en el caso de la iniciativa "Seniors Go Rural", y otros. En algunos países, la tarjeta puede estar disponible directamente desde las organizaciones de turismo rural.



Todos estos acuerdos con las organizaciones europeas de turismo rural están registrados en la Organización EUROGITES que se encarga del sitio web <http://sengor.eurogites.org> para la promoción de los productos friendly-sénior en temporada baja de turismo rural en los países miembros que operan bajo el sistema de "Silver Suitcase".

Los distribuidores de tarjetas (asociaciones Séniors) promueven el producto de temporada baja especializado en turismo rural su público objetivo y distribuyen las tarjetas a los sénior. Los titulares de la tarjeta son registrados, esta información está a disposición de ambas partes para fines de control.

La tarjeta "Silver Suitcase" es válida en todos los servicios turísticos que han firmado un acuerdo correspondiente (ver Anexo 2) con una organización de turismo rural rural que a su vez tiene el acuerdo antes mencionado con una organización de seniors. Los servicios adheridos deben mostrar una placa "Silver Suitcase" en su entrada, y utilizar el logo en sus medios promocionales.

¿Cómo funciona para los proveedores de turismo rural?

1. La organización del turismo/marketing rural firma un contrato con el propietario de un servicio turístico dispuesto a ofrecer un producto de turismo rural bajo condiciones especiales para los seniors que son titulares de esta tarjeta. Este contrato incluye todas las condiciones pertinentes y los procedimientos operativos. Entre otros se define:
 - El período de temporada baja en que el producto y sus condiciones pueden ser utilizados por los titulares de la tarjeta. Algunos establecimientos pueden ofrecer estas condiciones a los sénior también durante la temporada alta. En cualquier caso, los periodos de validez serán claramente establecidos.

- El descuento o acuerdo especial que un titular de la tarjeta tiene derecho a recibir
 - El descuento es válido para el titular de la tarjeta y un acompañante.
 - El propietario del servicio de turismo rural registra los clientes de Silver Suitcase con fines estadísticos, y facilita la información a petición de la organización que distribuye la tarjeta.
 - El propietario del alojamiento garantiza una buena calidad y un servicio profesional de acuerdo con los criterios del producto establecidos anteriormente en <1>
 - Procedimientos de contingencia en caso de conflictos
2. La tarjeta es válida tanto para reservas anticipadas como para las reservas in situ. Las reservas sólo pueden ser rechazadas en caso de no disponibilidad.
 3. El titular de la tarjeta realiza las reservas directamente con los servicios de turismo rural. Se debe indicar en el momento de la reserva que se utilizará la tarjeta "Silver Suitcase" y facilitar su número.
 4. La validez de la tarjeta y la titularidad legítima debe ser comprobada a la llegada del cliente. Las tarjetas deben llevar el nombre del titular y su firma; de lo contrario, pueden ser rechazadas.
 5. Si a pesar del cumplimiento del punto <3> titular de la tarjeta no recibe las condiciones especiales de Silver Suitcase, el propietario del servicio de turismo rural es responsable de reembolsar el exceso de carga en una etapa posterior o dar otra compensación adecuada.
 6. Los establecimientos que ofrecen los productos Silver Suitcase deben de exponer pegatinas en la entrada, en los locales de alojamiento u otros, según corresponda.
 7. El distribuidor de la tarjeta es responsable de explicar todas las condiciones y términos de uso al titular de la tarjeta. Las normas generales que se aplican en toda Europa y las específicas en cada país están disponibles en <http://sengor.eurogites.org>. La organización nacional/regional de turismo rural/marketing se comprometen a implicarse en los conflictos que puedan surgir entre los titulares de tarjetas y proveedores de servicios durante su estancia.

Ejemplo de productos

Los siguientes ejemplos dan una idea de un producto turístico rural que es de interés para el colectivo Senior y adecuada a sus necesidades e intereses. Los ejemplos muestran la descripción y servicios.

1. The Dikļu Manor, Letonia

La mansión fue construida en el año 1896 en estilo neobarroco. Ubicado en un lugar rural muy tranquilo y con su personal atento, es un sitio ideal para descansar y para descubrir la historia. El hotel de 4 Estrellas dispone de mobiliario al estilo del siglo 19-20, la mayoría de habitaciones tiene elegantes chimeneas de leña o estufas tradicionales. El restaurante del hotel es conocido entre los gourmets. Eco-Spa caracterizado por el aroma de las hierbas y plantas que se recolectan en los bosques y praderas de los alrededores. Cada mes se celebran además eventos culturales en sus instalaciones.



Accesibilidad: ascensor, ayuda en transporte y traslado de equipajes.

Condiciones Silver Suitcase: durante el periodo de temporada baja (1-oct al 30-abril), descuento del 20% sobre tarifa de alojamiento. Chimenea encendida y mantas en una de las salas de la mansión, librería. Adicionalmente, también durante el resto del año se ofrece un descuento del 10% sobre tarifa, bicicletas de libre uso, y botes de remo en el lago del complejo.

- Reserva con el número de miembro de la tarjeta en: www.diklupils.lv , pils@diklupils.lv
- Mapa: <http://www.celotajs.lv/lv/e/map/diklupils>
- Dirección: Dikļi, Dikļu pagasts, Kocēnu novads, Latvija

2. Explora los Fiordos- Store Ringheim, Noruega

Bienvenidos a Store Ringheim! Este hotel rural esta situado en Voss, alrededor de 1h 30m en coche de Bergen.

La finca ha estado en la familia desde 1778. A día de hoy el hotel/hostal está situado en Gamlahuset ("la vieja casa"), y contiene seis habitaciones con un total de 14 camas, todas con baño privado con ducha. La zona del restaurante que solía ser al aprisco de las ovejas en la granja, y sirve comida local.



Condiciones Silver Suitcase: tarifa especial a partir de 72 EUR/noche

3. Nemunas Guesthouse, Lituania

Casa de rural de gestión familiar a solo 15 minutos del casco antiguo de Kaunas. Se encuentra un poco lejos del centro pero es una de las mejores casas rurales de Lituania. Encontrarás una amplia casa pintada en color verde que ofrece varias habitaciones y apartamentos luminosos, y una gran cantidad de instalaciones comunes desde lavadora hasta sauna. Todo ello, gestionado por un matrimonio encantador.



Si desea comer durante su estancia (se puede reservar con o sin desayuno), el énfasis está en los platos sanos, y además podemos organizar excursiones y actividades en todo el país.

Nemunas Tour Guesthouse se encuentra en la tranquila zona residencial de Ringaudai. Ofrece conexión Wi-Fi gratuita y aparcamiento gratuito. Todas las habitaciones disponen de té y café.

El desayuno en el Nemunas Guesthouse incluye cada día muchos productos locales, como verduras y frutas orgánicas. La asistencia para llevar equipaje está disponible en cada momento, y los propietarios Jurgis y Danute harán todo lo posible para que la estancia sea de su agrado.



Accesibilidad: nivel medio de accesibilidad, atención y ambiente cordial y familiar, habitaciones disponibles en planta baja, escalera con barandilla a primer piso.

Condiciones Silver Suitcase: 50% descuento sobre la tarifa normal de 55 EUR/habitación doble con desayuno incluido, para un mínimo de tres noches.

Reservas: Mr. Jurgis Zabaliunas Gėlių street 50, Ringaudai village Kauno r. Lithuania +370 615 97885

info@nemunastour.com

www.nemunastour.com

4. B&B Luttelkolen, Belgium

Busca un lugar especialmente agradable? Lieve y Luc la dan la bienvenida a su casa de campo restaurada en el corazón de Hageland, una región impresionante entre Lovaina, Diest,, Tienen y Aarschot. Los alrededores rurales del castillo Horst,, a corta distancia de este B & B, ofrecen muchas opciones para pasear o dar una vuelta deportiva en bici. Lieve es guía turística de la región y les dará todos los consejos que necesite.



La zona común se utiliza como salón para desayunos y sala de estar. Es una acogedora habitación con una estufa de leña. Además de las habitaciones B & B también hay una casa vacacional con espacio para cuatro personas; en total se pueden acomodar 10 personas.

Los modernos baños están equipados con lavabo, WC, cabina de ducha y productos de baño ecológicos. Ropa de alta calidad, bio y procedente de comercio justo. Las habitaciones son un lugar agradable para relajarse gracias a un cómodo sofá, Wi-Fi, Internet, TV, libros y juegos. El café y el té están disponibles en las habitaciones. Quienes piden más independencia pueden reservar el 'Horstkamer' con una cocina pequeña pero bien equipada: este estudio es como un hogar lejos de casa.



Accesibilidad: todas las habitaciones están en la planta baja, están equipadas con todas las comodidades y tienen acceso directo a la terraza orientada al sur. Camas box spring, que se pueden dividir en dos, si es necesario, y cortinas oscuras asegurar que los huéspedes tengan una maravillosa noche de sueño. La habitación más grande está totalmente adaptada para personas en silla de ruedas, con ducha con fácil acceso, asientos elevados en el inodoro, lavabo bajo y acceso sin trabas a la habitación desde el aparcamiento.

Condiciones Silver Suitcase: promoción en temporada baja 2+1 (pagar dos noches – quedarse tres) = 33% descuento, válido 1-diciembre hasta 31-marzo incluyendo los siguientes servicios:

- 3 noches alojamiento con desayuno
- Habitación doble
- Estancia mínima total, tres noches (dos de pago + una gratis)

Precio descontado: € 180 para 3 noches y 2 personas (*tarifa normal: € 95 / noche para 2 personas*)

Reservas indicando el número de la tarjeta en: www.luttelkolen.be, luttelkolen@telenet.be

Anexo 1. Marco legal: Acuerdo de distribución de la tarjeta "Silver Suitcase"

Lugar: _____

Fecha: _____

El presente acuerdo se lleva a cabo entre _____ como organización senior, representada por _____ (nombre, posición), en lo sucesivo **Distribuidor**

y

_____ como organización de proveedores de servicios de turismo rural, representada por _____ (nombre, posición), en lo sucesivo **Socio**, colectivamente referidos como **Las Partes**.

1. Objeto del acuerdo.

El acuerdo se firma con el propósito de la distribución de la tarjeta senior „Silver Suitcase” promocionando las reservas en productos y servicios senior-friendly fuera de temporada con descuentos o condiciones especiales.

2. Obligación de las partes.

El **distribuidor** está obligado a:

- a) distribuir la tarjeta a las personas interesadas en beneficiarse de los privilegios asociados a la tarjeta „Silver Suitcase”, en concreto: descuentos o servicios de valor añadido sobre los productos y servicios de turismos rural que se ofrecen fuera de temporada.
- b) Informar a los titulares de la tarjeta „Silver Suitcase” sobre los términos de uso;
- c) Informar a sus miembros sobre los productos y servicios senior-friendly que aceptan la tarjeta „Silver Suitcase”;
- d) Registrar las tarjetas emitidas por sus números y facilitar el listado de registro al Socio;
- e) Promocionar y publicitar la tarjeta „Silver Suitcase” y los productos y servicios senior-friendly asociados, de la mejor forma posible;
- f) Estimular y recoger la opinión de los titulares de la tarjeta „Silver Suitcase” sobre sus experiencias con los productos.

El Socio está obligado a:

- a) Recopilar y verificar información sobre los servicios senior-friendly adheridos al sistema;
- b) Actualizar periódicamente la información sobre la oferta de productos y servicios de turismo rural senior-friendly en temporada baja cara a los canales de comercialización y los medios utilizados para la promoción del producto;
- c) Mantener al Distribuidor actualizado sobre los cambios y novedades que se produzcan en los productos y servicios de turismo rural senior-friendly fuera de temporada ;
- d) Entregar las tarjetas "Silver Suitcase" al distribuidor para su posterior distribución a los senior, así como mantener el registro de las tarjetas entregadas;
- e) Promoción y publicidad de la tarjeta " Silver Suitcase " y los productos y servicios senior-friendly adheridos de acuerdo a sus mejores capacidades y posibilidades;
- f) Resumir y evaluar los comentarios de los clientes en cuanto a la calidad y disponibilidad del producto.

3. Términos y cancelación

- a) El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha de firma. Se mantendrá vigente mientras no se resuelve por ambas partes;
- b) Cualquiera de las partes podrá terminar el presente acuerdo mediante notificación por escrito si la otra parte no cumpla con sus obligaciones en virtud del presente acuerdo.

FIRMAS

DISTRIBUIDOR:

SOCIO:

Anexo 2. Marco legal: Acuerdo de suministro de un producto de turismo rural sénior en temporada baja

Este acuerdo se lleva a cabo en (FECHA, LUGAR), entre

(nombre del proveedor de servicio) con representante legal (nombre, apellidos), en lo sucesivo
“Proveedor”

y

(nombre de la organización), representante legal (nombre, apellidos), además en el texto **“Socio”** colectivamente llamado **“Los Socios”**.

1. Objeto del acuerdo:

- a) Los Socios establecen este acuerdo con el fin de proporcionar productos de turismo rural senior-friendly fuera de temporada alta a los clientes de este colectivo, y ofrecer estos productos bajo condiciones especiales para los titulares de la tarjeta “Silver Suitcase”. Las condiciones especiales se garantizan al titular de la tarjeta y a un acompañante.
- b) El Proveedor se compromete a prestar estos servicios en los términos establecidos en el presente acuerdo, exclusivamente durante el período comprendido entre y

2. Servicios y prestación

El Proveedor ofrecerá los siguientes servicios:

- a) Exponer la placa “Silver Suitcase” en un lugar visible.
- b1) Ofrecer un descuento especial del% sobre el precio habitual en el alojamiento al titular de la tarjeta “Silver Suitcase” y un acompañante.
- b2) Proporcionar servicios especiales gratuitos de valor añadido como sigue:
.....
- c) Si por cualquier razón, un cliente no ha recibido las condiciones especiales definidas en b1 y b2, debe reembolsar el importe o facilitar compensación equivalente
- d) Recuento y registro de los clientes con tarjetas “Silver Suitcase”, y envío los resultados al Socio bajo petición.
- d) Garantizar la prestación de servicios con profesionalidad, esmero, y atención personal. .

El Socio deberá:

- a) Promocionar los productos de turismo rural senior-friendly en temporada baja,

- b) Ayudar a resolver los problemas que se lleguen a producirse entre el proveedor y el titular de la tarjeta " Silver Suitcase" de una manera amistosa y favorable.

3. Términos y cancelación

- a) El presente acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma. Se mantendrá en vigor mientras no se resuelve por ambas partes;
- b) Cualquiera de las partes podrá terminar el presente acuerdo mediante notificación por escrito si la otra parte no cumpla con sus obligaciones en virtud del presente acuerdo

FIRMAS

PROVEEDOR:

SOCIO: