

# Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας Πάρνωνα

**Συνοπτικό  
εγχειρίδιο  
προδιαγραφών**  
ανά κατηγορία επιχειρήσεων



LEADER

<b>Ολική ποιότητα [1]</b>	<b>1</b>
Κύκλος επιχειρήσεων – δημιουργία υπεραξίας [1.2]	1
Επιχειρηματική διορατικότητα – ολοκληρωμένες προτάσεις [1.3]	2
Σεβασμός στο συνολικό περιβάλλον [1.4]	2
<b>Γενικές προδιαγραφές επιχειρήσεων [2]</b>	<b>2</b>
Αρχιτεκτονικές και κτιριακές προδιαγραφές [2.1]	2
Επισκεψιμότητα και συμπεριφορά [2.2]	9
Αξιοποίηση ιστορικού - πολιτιστικού αποθέματος [2.3]	11
Αξιοποίηση φυσικού περιβάλλοντος [2.4]	11
<b>Επιχειρήσεις γαστρονομίας και εστίασης [3]</b>	<b>12</b>
Γενικά [3.1]	12
Διαμόρφωση και αισθητική χώρου εστίασης [3.2]	12
Υλικά και προϊόντα [3.3]	12
Χώροι παρασκευής (κουζίνα) [3.4]	13
Ειδικές απαιτήσεις Υγιεινής τροφίμων - HACCP [3.5]	14
<b>Επιχειρήσεις κατάλυσης [4]</b>	<b>15</b>
Υποδοχή [4.1]	15
Παροχή λοιπών υπηρεσιών [4.2]	15
Πρωινό [4.3]	15
Δωμάτια [4.4]	16
<b>Εργαστήρια-Βιοτεχνίες-Άλλες επιχειρήσεις [5]</b>	<b>16</b>
Γενικά [5.1]	16
Αναγνωρισμένα προϊόντα [5.2]	16
Παραδοσιακά προϊόντα και παραγωγή [5.3]	17
Εξαπάτηση του πελάτη [5.4]	17
Εντιμότητα παραγωγής [5.5]	17

### Ολική ποιότητα [1]

Όταν μιλάμε για ποιότητα δεν εννοούμε μόνο το δυνατό μας σημείο.

Κάθε επιχείρηση – μέλος του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας πρέπει να καλύπτει όλους τους τομείς προδιαγραφών. Δεν μπορεί για παράδειγμα:

- να διαθέτει ένα υπέροχο παραδοσιακό διατηρητέο κτίριο αλλά οι υπηρεσίες που παρέχει να είναι κακές
- να παράγει εξαιρετικά προϊόντα αλλά να μην βλέπονται οι χώροι της
- να έχει υπέροχες εγκαταστάσεις και προϊόντα αλλά πηγαίνοντας εκεί να μη σου μιλάει κανείς.

Μια επιχείρηση του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας είναι πρεσβευτής της περιοχής στον πελάτη της. Μπροστά στον πελάτη ή επισκέπτη της είναι εκείνη τη στιγμή αντιπρόσωπος του Τοπικού Συμφώνου, όλων δηλαδή των υπόλοιπων επιχειρήσεων και όλης της περιοχής.

Πρέπει λοιπόν κάθε επιχείρηση του τοπικού συμφώνου, εκτός της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της, να

- διαθέτει ευγένεια και καλωσόρισμα στον επισκέπτη / πελάτη
- ενημερώνει για την περιοχή και να προτείνει ενδιαφέροντα πράγματα
- προσφέρει κατά το δυνατόν κεράσματα με προϊόντα της περιοχής και των άλλων επιχειρήσεων
- προτείνει άλλες επιχειρήσεις του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών.

### Κύκλος επιχειρήσεων – δημιουργία υπεραξίας [1.2]

Στον πελάτη και επισκέπτη της περιοχής θα πρέπει

- στον ξενώνα που θα μείνει να του προταθεί φαγητό σε μια πολύ καλή ταβέρνα
- στην ταβέρνα να του προταθεί
  - να δοκιμάσει καλές τοπικές συνταγές
  - να δοκιμάσει το ελαιόλαδο και τις ελιές που θα υπάρχουν στο κουβέρ και πως μπορεί αν θέλει να τα προμηθευτεί
  - τοπικό καλό κρασί και άλλα ποιοτικά τοπικά προϊόντα
  - μια εκδρομή σε χαρακτηριστικά σημεία και ένα καφενείο για τον καφέ του
- στο καφενείο να του προταθεί
  - κάποιος τοπικός ξενώνας του χωριού
  - ένα ιδιαίτερο σημείο ή διαδρομή της περιοχής που δεν πρέπει να χάσει
  - κάποια πολύ καλά προϊόντα και πως θα τα προμηθευτεί
- στην επιχείρηση ο σημείο αγοράς προϊόντων θα του προταθεί μια καλή ταβέρνα, ένας ξενώνας, ένα καφενείο κ.λπ.

Αν οι εμπλεκόμενες και προτεινόμενες επιχειρήσεις είναι μέλη του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας, ο κύκλος των αλληλοπροτάσεων δημιουργεί:

- αύξηση της κίνηση στις επιχειρήσεις
- υπεραξία στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας
- υπεραξία στις επιχειρήσεις που ανήκουν στο Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας

## Επιχειρηματική διορατικότητα – ολοκληρωμένες προτάσεις [1.3]

Σε ένα χωριό δεν είναι ανάγκη να ανοίξει κάποιος έναν ακόμα ξενώνα επειδή δουλεύουν άλλοι δύο που άνοιξαν.

Ίσως χρειάζεται περισσότερο μια ταβέρνα ή καφενείο αν δεν υπάρχουν. Πόσο μάλλον μια επιχείρηση η οποία θα ασχολείται με δραστηριότητες στη φύση, πολιτιστικές δραστηριότητες, παραγωγή τοπικών προϊόντων κ.λπ.

Έτσι δημιουργείται μια ολοκληρωμένη εναλλακτική τουριστική πρόταση.

## Σεβασμός στο συνολικό περιβάλλον [1.4]

Ο χρυσός της περιοχής είναι το φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον.

Κάθε τι που συνθέτει το ύφος της περιοχής.

Η περιοχή του Πάρνωννα είναι πλούσια σε χαρακτηριστικά και χάρες.

Ο σεβασμός στην περιοχή απαιτεί:

- απόλυτη προσαρμογή στο αρχιτεκτονικό, οικιστικό, φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον
- διατήρηση του ύφους της περιοχής
- εμπλουτισμός με νέες δραστηριότητες οι οποίες συνάδουν με το ύφος και δεν το αλλοιώνουν
- ανάδειξη άγνωστων ή λιγότερο γνωστών ιδιοτήτων της περιοχής

## Γενικές προδιαγραφές επιχειρήσεων [2]

### Αρχιτεκτονικές και κτιριακές προδιαγραφές [2.1]

#### Χρήση παραδοσιακών - ιστορικών κτιρίων [2.1.1]

##### Στατικά – τοιχοποιία [2.1.1.1]

- Ενδεδειγμένη μελέτη του κτιρίου και της κατάστασής του.
- Αναγκαίες επεμβάσεις στα θεμέλια.
- Έλεγχος και βελτίωση στατικής επάρκειας τοιχοποιίας.
- Στα σημεία που οι τοίχοι έχουν καταρρεύσει θα ανακατασκευάζονται με μορφή που θα μοιάζει με την παλιά. Οτιδήποτε αλλοιώνει την μορφή και τη στατική λειτουργία του κτιρίου θα πρέπει να αποφεύγεται.
- Όπου χρειάζεται θα γίνεται βαθύ αρμολόγημα, χρήση ανοξειδωτων συνδέσμων στις ρωγμές, συμπληρώσεις των φθαρμένων τοίχων και του αρμολογήματος και ενέματα με κονίαμα συμβατό με το αρχικό.
- Τα αρχικά αρμολογήματα θα πρέπει να διατηρούνται όσο είναι δυνατόν. Τα νέα αρμολογήματα θα πρέπει να είναι από ασβεστοκονίαμα με ελάχιστη ποσότητα λευκού ή μαύρου τσιμέντου και άμμο θαλάσσης. Κατά περίπτωση θα γίνεται προσθήκη κόκκων άμμου θαλάσσης. Με αυτό τον τρόπο θα προσαρμόζεται στην χρωματική απόχρωση του υπάρχοντος, και θα επιτυγχάνεται η συμβατότητα με το χρώμα της πέτρας.

- Οι επιφάνειες που θα αρμολογούνται θα καθαρίζονται με ελαφρά υδροβολή ή αμμοβολή έως βάθος 3 εκ., θα πλένεται ο αρμός και στη συνέχεια θα γίνεται το αρμολόγημα, σύμφωνα πάντα με την τεχνική του προϋπάρχοντος (βαθύ, πλατύ, εξέχον, με χάραξη κ.λπ.).
- Όπου υπάρχουν φθαρμένες ξυλοδεσιές θα πρέπει να αντικαθίστανται με νέες. Η περαιτέρω διασφάλιση του κτιρίου θα επιτυγχάνεται με αφανή διαζώματα από οπλισμένο σκυρόδεμα στο ύψος του πατώματος και του γείσου της στέγης.

### Εξωτερικά [2.1.1.2]

- Τα στοιχεία που διαμορφώνουν τις όψεις των κτιρίων όπως τα γείσα, ο ανάγλυφος διάκοσμος, οι καταχύστρες, οι πυργίσκοι, και οι υδρορροές θα πρέπει να συντηρούνται και να διατηρούνται όπως αρχικά ήταν διότι αποτελούν χαρακτηριστικά στοιχεία της όψης του κτιρίου που καθορίζουν την κάθε περιοχή. Επίσης θα πρέπει να συντηρούνται και να καθαρίζονται τα περιθυρώματα, οι μαρμάρινοι λαμπάδες, τα ανώφλια, οι ανάγλυφες κτητορικές επιγραφές, τα εντοιχισμένα στοιχεία, οι γωνιόλιθοι κ.λπ.
- Σε όποια σημεία σώζονται τα παλαιά δάπεδα, ανάλογα με την κατάσταση τους θα πρέπει να αντικαθίστανται ή να διατηρούνται. Τα νέα δάπεδα θα πρέπει να προσαρμόζονται με την αρχική μορφή του κτιρίου. Θα πρέπει να τοποθετούνται σχιστόπλακες ακανόνιστης μορφής με στενούς αρμούς, ή να προσαρμόζονται με το χαρακτήρα κάθε περιοχής.
- Στην περιοχή της κάτω πόλης της Μονεμβασιάς θα πρέπει να συντηρείται το μοναδικό στοιχείο των υδρορροών στις όψεις των κτιρίων. Αυτές είναι οριζόντια σχεδόν λούκια που σχηματίζονται σε ένα δόντι της στέψης του τοίχου. Λόγω της επίστρωσής τους με κεραμίδια, τα λούκια έχουν μια ελαφριά καμπυλότητα που δίνει στη στέψη των μονεμβασιώτικων σπιτιών μια χαρακτηριστική μορφή.
- Στα σημεία που οι ξυλοκατασκευές των στεγών έχουν καταστραφεί θα πρέπει να αντικαθίστανται με νέες. Όταν η καταστροφή είναι γενική θα κατασκευάζεται νέα στέγη, βασισμένη στο πρότυπο της αρχικής. Για την κατασκευή της στέγης θα πρέπει να χρησιμοποιείται ξυλεία αναλόγου είδους (δρυς, κυπαρίσσι, καστανιά) και μορφής (διατομές, επεξεργασία επιφάνειας, τεχνική κ.λπ.)
- Στην επικάλυψη των στεγών θα λαμβάνονται υπόψη τα σωζόμενα στοιχεία (σχιστόπλακες ή κεραμίδια βυζαντινού τύπου, τοποθετημένα βιδωτά). Σε περιπτώσεις που είναι αδύνατη η ανεύρεση βυζαντινών κεραμιδιών και αν το κτίριο μορφολογικά επιτρέπει διαφοροποιήσεις, τότε θα γίνεται χρήση ρωμαϊκών κεραμιδιών. Σε αυτή την περίπτωση θα λαμβάνεται επίσης υπόψη το περιβάλλον του κτιρίου (νεότερα κτίρια, μνημεία, ναοί κ.λπ.)
- Οι ξυλοκατασκευές των στεγών που έχουν φθαρεί θα πρέπει να αντικαθίστανται και όλη η κατασκευή να συντηρείται συστηματικά. Όπου οι κατασκευές είναι τελείως κατεστραμμένες θα αντικαθίστανται με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία. Όταν η νέα χρήση απαιτεί περισσότερες τέτοιου είδους ξυλοκατασκευές, αυτές θα πρέπει να γίνονται με προσαρμογή των διαστάσεων στο συνολικό όγκο του κτιρίου και να έρχονται σε αρμονία με τα στοιχεία που προϋπήρχαν στο κτίριο.
- Σε περιοχές όπου υπάρχουν ξύλινες ή μεταλλικές κατασκευές για τη σκίαση θα πρέπει να συντηρούνται και να αναδεικνύονται γιατί δίνουν έναν ιδιαίτερο χαρακτήρα στο κτίριο.
- Οι υπάρχουσες κλίμακες - σκάλες θα πρέπει να συντηρούνται και να διατηρούνται. Οι κατεστραμμένες θα πρέπει να αποκαθίστανται στην αρχική τους μορφή. Οι λίθινες σκάλες θα αρμολογούνται ώστε να επιτυγχάνεται η στερεότητα και η στεγανότητά τους.
- Όσα από τα επιχρίσματα σώζονται, θα πρέπει να διατηρηθούν. Στα νέα επιχρίσματα η σύσταση και η μορφή θα πρέπει να είναι συμβατή με την

αρχική. Θα πρέπει να αποφεύγονται τα σύγχρονα τριπτά επιχρίσματα με βάση το μαύρο τσιμέντο και να χρησιμοποιούνται ασβεστοκονιάματα με ελάχιστο τσιμέντο και άμμο θαλάσσης. Τα τμήματα των τοίχων που αρχικά δεν ήταν επιχρισμένα, θα πρέπει να παραμένουν ανεπίχριστα, ενώ αυτά που ήταν επιχρισμένα θα επιχρίονται. Τα επιχρίσματα θα πρέπει να γίνονται πατητά με μυστρί και να υδροχρωματίζονται κατά περίπτωση ώστε να επιτυγχάνεται η ίδια χρωματική απόχρωση με τα υπάρχοντα.

- Τα υπάρχοντα ανοίγματα - κουφώματα θα πρέπει να διατηρούνται στις αρχικές τους μορφές και διαστάσεις. Η διάνοιξη νέων ανοιγμάτων θα πρέπει να αποφεύγεται και να γίνεται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις και πάντα σε σχέση με τα υφιστάμενα ανοίγματα.
- Στις περιπτώσεις που υπάρχουν σιδερένια διακοσμητικά κάγκελα στα ανώφλια των παραθύρων στα ισόγεια (περιοχή Τεγέας) αυτά θα συντηρούνται. Όταν τμήμα από τα αρχικά έχει καταστραφεί αυτό θα συμπληρώνεται με νέο που θα είναι πανομοιότυπο με την τεχνική δεσίματος με συνδέσμους - δαχτυλίδια. Όπου απαιτείται θα γίνονται κρυφές κολλήσεις. Με την ίδια τεχνική θα συντηρούνται όλα τα σιδερένια στοιχεία που υπάρχουν στα κτίρια είτε ως διακοσμητικά είτε ως στοιχεία ασφάλισης.

### Εσωτερικά [2.1.1.3]

- Στα δάπεδα εσωτερικών χώρων (ισόγειους ή ημιυπόγειους) θα πρέπει να κατασκευάζονται με σχιστόπλακες, κεραμικά πλακίδια ή πλάκες της περιοχής.
- Όσα από τα πατώματα σώζονται σε ικανοποιητική κατάσταση θα πρέπει να συντηρηθούν και να διατηρηθούν ως έχουν.
- Τμήματα πατωμάτων που έχουν καταστραφεί θα πρέπει να αντικαθίστανται με βάση τα σωζόμενα στοιχεία. Για την κατασκευή θα πρέπει να χρησιμοποιείται ξυλεία αναλόγου είδους (δρυς, κυπαρίσσι, καστανιά) και μορφής (φάρδος, επεξεργασία επιφάνειας, τεχνική κ.λπ.)
- Για τα πατώματα σε χώρους υγιεινής που θα πρέπει να αντικατασταθούν με πλακίδια, θα πρέπει να διαστρώνονται με ελαφρά οπλισμένο σκυρόδεμα. Αυτό θα εξαρτάται από τα αφανή διαζώματα σκυροδέματος. Θα πρέπει να αποφεύγεται η γενική εφαρμογή πατημάτων από οπλισμένο σκυρόδεμα.
- Οι ξύλινες σκάλες θα ενισχύονται με αντικατάσταση των φθαρμένων στοιχείων τους. Νέες σκάλες θα μπορούν να κατασκευαστούν στο εσωτερικό των κτιρίων για λόγους λειτουργικούς. Θα πρέπει πάντα οι διαστάσεις και τα υλικά τους να εντάσσονται αρμονικά στο υπάρχον κτίριο.
- Τα στοιχεία όπως τζάκια, θυρίδες, εντοιχισμένα ντουλάπια, ξύλινα ράφια, αμπάρια, τυφεκιοθυρίδες κ.λπ θα πρέπει να συντηρούνται, να διατηρούνται, να χρησιμοποιούνται και να αναδεικνύονται διότι διαμορφώνουν το χαρακτήρα του κτιρίου και τη λειτουργία του.
- Οι χρωματισμοί θα πρέπει να γίνονται με υδροχρώματα, λαμβάνοντας πάντα υπόψη την υπάρχουσα κατάσταση και τις χρωματικές αποχρώσεις των κτιρίων κάθε περιοχής.

### Ανέγερση νέων κτιρίων [2.1.2]

Η βασική αρχή είναι ο σεβασμός και η κατά το δυνατόν ενσωμάτωση στο αρχιτεκτονικό και φυσικό περιβάλλον.

Η περιοχή μελέτης έχει να επιδείξει ιδιαίτερα αρχιτεκτονικά στοιχεία, τέτοια ώστε να μην απαιτούνται και συχνά να μην επιτρέπονται πειραματισμοί.

Ακόμα και σε περιπτώσεις μη διατηρητέων ή μη παραδοσιακών οικισμών θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη η παραδοσιακή αρχιτεκτονική, μιας και στις περισσότερες περιπτώσεις από μόνη της αποτελεί στοιχείο προσέλκυσης επισκεπτών και πελατών.

### Ύψος κτιρίων [2.1.2.1]

Κατά το σχεδιασμό του κτιρίου θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη

- η μορφολογία του οικοπέδου και του εδάφους
- οι όγκοι των κτιρίων του οικισμού, για την αποφυγή «παραδοσιακού τύπου» πέτρινων μεγαθηρίων, τα οποία δείχνουν με άσχημο τρόπο ότι ήρθε καιρός να εκμεταλλευτούμε τον παραδοσιακό χαρακτήρα της περιοχής
- ο προσανατολισμός ώστε να συμφωνεί με τα κτίρια του υπόλοιπου οικισμού
- οι όροφοι του κτιρίου, οι οποίοι μπορούν να είναι έως δύο. Για κεκλιμένο οικόπεδο, κλιμακωτή διάταξη ορόφων έως και τρεις κλιμακώσεις.

Ακόμα και στις περιπτώσεις μεγάλων κτιρίων (π.χ. βιοτεχνίες) προτείνεται η αποφυγή τυποποιημένων κατασκευών (π.χ. μεταλλικές κατασκευές) ή τουλάχιστον η βελτίωσή τους με επεμβάσεις (χρώματα, φυτεύσεις, στέγες, πέτρινες μάντρες και περιφράξεις κ.λπ.) που θα απαλύνουν το συγγνό επαγγελματικό τους ύψος.

### Άνεση - ασφάλεια [2.1.2.2]

- Ελάχιστη ύψη εσωτερικών χώρων αρκετά μεγαλύτερα από το ελάχιστο επιτρεπόμενο των 2,40 μ. ικανοποιώντας την αίσθηση της άνεσης εντός των χώρων του κτιρίου σε συνδυασμό με την ψηλοτάβανη συνήθως παραδοσιακή λογική.
- Καθαρός όγκος του κτιρίου ο οποίος θα επιτρέπει τουλάχιστον 3 κ.μ./άτομο. Για χώρους αναμονής και συνάθροισης όρθιων ο ελάχιστος όγκος πρέπει να είναι τουλάχιστο 1.5 κ.μ. / άτομο.
- Προβλέψεις για πρόσβαση ΑΜΕΑ
- Ράμπες με υποστήριξη ΑΜΕΑ θα έχουν μέγιστη κλίση 6% και χειρολισθήρες ικανούς για βάρος 90 κιλών. Αν το μήκος τους είναι μεγάλο θα πρέπει να υπάρχουν οριζόντιες επιφάνειες 1,5 μ.
- Ελάχιστο πλάτος στις κλίμακες 1,2 μ. εξωτερικά και 0,9 μ. εσωτερικά.
- Ύπαρξη πινακίδων σήμανσης σε εμφανή σημεία. Ύπαρξη καλαισθητών επιγραφών μικρών σχετικά διαστάσεων τοποθετημένων σε θέση που δεν αλλοιώνουν την αισθητική του κτιρίου. Απαγορεύεται η ανάρτηση και η εγκατάσταση κάθε είδους φωτεινών επιγραφών και διαφημίσεων σε οποιαδήποτε θέση των κτιρίων στους οικισμούς καθώς και σε ικρίωματα μέσα στο χώρο των οικοπέδων ή μπροστά από αυτά. Για βιομηχανικά κτίρια στα οποία οι πινακίδες θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από μακριά, όχι όμως μεγαλύτερες από το 10% του εμβαδού της όψης του κτιρίου.
- Ύπαρξη επαρκών εγκαταστάσεων προσωπικής υγιεινής πελατών και εργαζομένων σε κατάλληλες θέσεις. Πάντα θα πρέπει να υπάρχουν τα απαραίτητα υλικά (χαρτί, σαπούνι, καλάθια, rigid βουρτσάκια, καθρέφτης κ.λπ.). Εννοείται η συνεχής φροντίδα για την καθαριότητά τους με βάση τους κανόνες υγιεινής αλλά και αισθητικής.
- Διατήρηση πάντα καθαρών και περιποιημένων χώρων.
- Διακόσμηση και εξοπλισμός των εσωτερικών χώρων με αντικείμενα και έπιπλα παραδοσιακά ή σύγχρονα απλής μορφής.
- Επαρκής παροχή ζεστού και κρύου νερού.
- Στους χώρους συνάθροισης παιδιών πρέπει να υπάρχουν προστατευτικά μέτρα και περιφράξεις για να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα ατυχημάτων.
- Όπου υπάρχουν διάδρομοι προσπέλασης θα πρέπει να επιστρώνονται και να φωτίζονται. Οι εσωτερικοί να διαθέτουν και φωτισμό ασφαλείας.
- Όπου υπάρχουν πεζοδρόμια και εξωτερικά δάπεδα θα πρέπει να είναι αντισlip και προσπελάσιμα από αναπηρικές πολυθρόνες.
- Στις εγκαταστάσεις θέρμανσης πρέπει να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των ατόμων που τη χρησιμοποιούν. Υποχρεωτικά τηρούνται αυστηρά οι διατάξεις των νόμων που προβλέπουν την καταλληλότητα των χώρων αυτών (ηχομόνωση λεβητοστασίων, υποχρεωτικές αποστάσεις μηχανημάτων,

διαχωριστικοί τοίχοι από αποθήκες καυσίμων, τήρηση όρων ηλεκτρομηχανολογικών μελετών).

- Τήρηση όρων μελετών πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.
- Τήρηση όρων των υποχρεωτικών μελετών θερμομόνωσης και ηχομόνωσης. Όλα τα κτίρια θα ανήκουν στην κατηγορία Α' για υψηλή ακουστική άνεση. Τα τζάμια θα είναι διπλά και η επιφανειακή μάζα των πλευρικών στοιχείων θα είναι αυξημένη (άνω των 350κ/τ.μ.- μπατικοί μεσότοιχοι δωματίων-διαμερισμάτων). Όλες οι εγκαταστάσεις του κτιρίου θα ηχομονώνονται (υδραυλικές, ψύξης, θέρμανσης, ανελκυστήρων, απαγωγής αερίων κ.λπ.)
- Οι μετρητές ηλεκτρικού ρεύματος και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο παροχής να τοποθετούνται σε μη προβαλλόμενες επιφάνειες ή να είναι εντοιχισμένοι.
- Υποχρεωτική η ύπαρξη γεννήτριας, εγκατεστημένη σε κατάλληλα ηχομονωμένο χώρο για λειτουργία τουλάχιστον των βασικών χώρων σε περίπτωση διακοπής της παροχής ρεύματος.
- Πρόβλεψη για εγκατάσταση αλεξικέραυνου, με ειδική ξεχωριστή γείωση συνδεδεμένη με τις υπόλοιπες γειώσεις του κτιρίου, όταν το κτίριο εξέχει σε σχέση με τον περιβάλλοντα χώρο.
- Ύπαρξη χροανών απορρόφησης για χώρους εστίασης.
- Απαγορεύεται η χρήση αμιάντου (υδραυλικές και άλλες εγκαταστάσεις)
- Ύπαρξη πρώτων βοηθειών.
- Συντήρηση εγκαταστάσεων.

### Εξωτερικά [2.1.2.3]

#### Για τη δόμηση

- Η αρχιτεκτονική της περιοχής προτείνει κυρίως πέτρινες κατασκευές (λιθοδομές) με ντόπια πέτρα, τουλάχιστον εξωτερικά.
- Όπου δεν είναι δυνατή η πλήρης λιθοδομή προτείνεται χτίσιμο πέτρας με μικρό πάχος εξωτερικά της τοιχοποιίας στο σύνολο ή σε χαρακτηριστικά σημεία αυτής.
- Απαγορεύεται η επικάλυψη με πλάκες, η απομίμηση πέτρας κ.λπ. Είναι σαφώς προτιμότερη μια σοβατισμένη αξιοπρεπής επιφάνεια.
- Οι χρωματισμοί θα πρέπει να είναι σύμφωνοι με το ύφος της περιοχής.
- Απαγορεύονται οι ανεπίχριστες τσιμεντολιθοδομές.
- Όπου κατασκευάζεται τοίχος αντιστήριξης σε κεκλιμένο οικόπεδο, θα γίνεται από σκυρόδεμα και θα επιχρίεται ή θα επενδύεται από λιθοδομή.

#### Για τις στέγες

- Προτείνεται η χρήση παραδοσιακών μορφών κυρίως τετράρριχτης αλλά και δίρριχτης ή μονόρριχτης στέγης με λογικές κλίσεις γύρω στο 30% και μέγιστο ύψος 1,5 μ. Προτείνεται η αποφυγή περιέργων στεγών (νέα σχήματα, υπερβολικές κλίσεις κ.λπ.)
- Ο τύπος των κεραμιδιών μπορεί να είναι βυζαντινός ή ελληνορωμαϊκός. Προτείνεται κατά περίπτωση η εξέταση τεχνητά παλαιωμένων κεραμιδιών των παραπάνω τύπων.
- Γενικά δεν συστήνονται ταρατσες (εκτός της περίπτωσης λιακωτών). Απαγορεύονται επίσης οι ημιτελείς κατασκευές με αναμονές κ.λπ.

#### Για τα κουφώματα

- Το ξύλο είναι η πρώτη επιλογή για τα κουφώματα (ταμπλαδωτά, γαλλικά ή καρφωτά). Εναλλακτικά, για περιοχές με δύσκολες συνθήκες, αλουμίνιο ή συνθετικό σε πολύ καλής ποιότητας απομίμηση ξύλου.
- Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις (παραλιακές περιοχές μη νησιωτικό χαρακτήρα) μπορεί να χρησιμοποιηθούν χρώματα μπλε.
- Τα τζάμια κουφωμάτων να είναι διπλά.
- Τα ανοίγματα θα πρέπει να είναι ανάλογα με το ύφος της περιοχής, όταν η χρήση του κτιρίου δεν είναι βιομηχανική.



### Για τους εξώστες

- Οι εξώστες δεν πρέπει να είναι μεγαλύτεροι από το μισό μήκος της όψης. Σε καμιά περίπτωση περιμετρικοί.
- Τα κιγκλιδώματα κατά το ύψος της περιοχής ξύλινα ή σιδερένια. Ανάλογα με την περιοχή θα μπορούσαν να είναι και στηθαία.

### Για τους ακάλυπτους και περιβάλλοντες χώρους

- Θα πρέπει να προβλέπονται φυτεύσεις σε ακάλυπτους χώρους και αποφυγή της πλήρους επίστρωσής τους.
- Απαγορεύονται φυτά που δεν ανήκουν στο οικοσύστημα της περιοχής.
- Απαγορεύεται η χρήση ακάλυπτων χώρων ως χώρων πρόχειρης αποθήκευσης ή απορριμμάτων διότι υποβαθμίζει όλη την κατασκευή.
- Η χρήση παραδοσιακών αντικειμένων που ταιριάζουν με το είδος και τον χαρακτήρα της επιχείρησης, (πιθάρια, εργαλεία, συντηρημένα μηχανήματα κ.λπ.) για διακόσμηση είναι συνήθως μια ασφαλής λύση.
- Με λίγη προσπάθεια μπορούν να εναρμονιστούν ακόμα και οι χώροι στάθμευσης στο όλο ύψος, έχοντας πάντα υπόψη την άνετη πρόσβαση.

### Για άλλες κατασκευές

- Η καπνοδόχος των τζακιών να βρίσκεται κατά το δυνατόν στο εσωτερικό του κτιρίου και να εξέρχεται στο ψηλότερο σημείο του. Δεν πρέπει να είναι προκατασκευασμένη ή τουλάχιστον να καλύπτεται με λιθοδομή ή επίχρισμα.
- Υποχρεωτική ύπαρξη υδρορροών με μορφή ανάλογη με το χαρακτήρα της περιοχής.
- Σε περίπτωση ύπαρξης κλιματισμού πρέπει οι εγκαταστάσεις να τοποθετούνται σε μη εμφανή σημεία για να μην επηρεάζουν την αρχιτεκτονική του κτιρίου.
- Οι ηλιακοί συλλέκτες απαγορεύεται να εξέχουν από τη στέγη. Θα πρέπει να εναρμονίζονται με την αρχιτεκτονική του κτιρίου.
- Κεντρική κεραία για τις τηλεπικοινωνίες και την τηλεόραση σε θέση που να μην επηρεάζει την αισθητική του κτιρίου.
- Οι σωλήνες απαγωγής για την απαγωγή αερίων, καπνών καύσεως, οσμών κ.λπ. να είναι τοποθετημένοι σε τέτοια θέση ώστε να μην επηρεάζουν την αισθητική του κτιρίου.

### Εσωτερικά [2.1.2.4]

- Στο εσωτερικό των νέων κτιρίων προτείνεται η χρήση υλικών σύμφωνα με τα πρότυπα της περιοχής (ξύλινα πατώματα και ταβάνια, ξύλινες εσωτερικές σκάλες, διαχωριστικοί τοίχοι από ξύλο ή μπαγδατί, ντουλάπια, ράφια κ.λπ.)
- Επιθυμητή η κατασκευή τζακιού σύμφωνα με τα πρότυπα της περιοχής.
- Να αποφεύγονται οι εσωτερικοί φωταγωγοί εκτός αν χρησιμοποιούνται για τον εξαερισμό των λουτρών και τη διέλευση σωληνώσεων.
- Όπου είναι εφικτό να τοποθετούνται στοιχεία του ύψους του κτιρίου όπως ξύλινες κορνίζες σε καθρέφτες, ξύλινα ντουλάπια, θυρίδες κ.λπ.

### Υλικά εξοπλισμού και κατασκευών [2.1.2.5]

Τα επιτρεπόμενα υλικά είναι:

- Ξύλο μασίφ από δέντρα που φύονται στην Ελλάδα.
- Συγκολλημένα προϊόντα του ξύλου:
  - το κόντρα πλακέ (αντικολλητά), με επένδυση από καπλαμά οξιάς, πεύκου, δρυός, δεσποτάκι, σημύδας
  - το σύνθετο ή επικολλητό ξύλο (πριστή ξυλεία ή επικολλητή ξυλοπλάκα) από συγκολλημένα επιμέρους στοιχεία ξύλου πεύκης, ελάτης, οξιάς, δρυός καστανιάς, φράξου.

- Φυσικό μάρμαρο και πλάκα από πετρώματα της περιοχής για το πάνω μέρος των τραπεζιών με σκελετό από μασίφ σφυρήλατο σίδηρο.
- Κλασική ψάθα για καρέκλες, καρεκλοπολυθρόνες, διάφορα σκαμπώ.
- Υλικά κλασικής ταπετσαρίας (φάσες, λινάτσα, τζίβα, βάτα, βαμβάκι, μεταξοβάμβακο, πούπουλα, κάμποτο, σπάγκο, σούστες, ελαστικός κοκκοφοίνικας, φυσικό ελαστικό καουτσούκ, διάφορα γνήσια υφαντά μάλινα, βαμβακερά, λινά υφάσματα ταπετσαρίας).
- Οικολογικά υλικά για το φινιρίσμα επίπλων όπως λινέλαιο, τήκοιλ, και υδατοδιαλυτά βερνίκια σε ματ σύνθεση. Τα υδατοδιαλυτά βερνίκια πρέπει να επιβάλλονται ως οικολογικά μη περιέχοντα διαλύτες που ρυπαίνουν την ατμόσφαιρα σε μεγάλο βαθμό.

Τα βασικότερα μη επιτρεπόμενα υλικά είναι:

- Κάθε είδους μορισανίδα ή ινοσανίδα (μονωτική ή MDF ή HDF) γυμνή ή επενδεδιγμένη με μελαμίνη ή καπλαμά, ή χαρτομελαμίνη, όπως MDF, HDF, HPL, όταν χρησιμοποιείται σε εμφανή σημεία επίπλων ή κατασκευών.
- Τροπικά ξύλα κάθε είδους όπως μαόνι, τικ, ιρόκο, καρυδιά, μεράντι, αγιούζ, κλπ. τα οποία είναι πολύ κοινά στην ελληνικά αγορά.
- Πολυμερή διαφόρων τύπων, γνωστά ως πλαστικά, όπως PVC, PP, ABS, καθώς και κάθε είδος συνθετικό υλικό.
- Αλουμίνιο ή μεταλλικά στοιχεία στραντζαριστά.
- Γυαλιστερά βερνίκια οργανικού διαλύτη.
- Συντηρητικά ξύλου με σύνθεση πενταχλωροφαινόλης, φωσφίνης, αλάτων χρωμίου – χαλκού – αρσενικού (CCA), χρωμίου – χαλκού – βορίου (CCB).
- Έπιπλα μπαμπού τροπικής προέλευσης.

### Φιλικότητα προς περιβάλλον [2.1.2.6]

- Γενικά προτείνεται ο βιοκλιματικός σχεδιασμός και κατασκευή των κτιρίων.
- Προτείνεται ο φυσικός φωτισμός έναντι του τεχνητού (σημαντική πηγή κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας). Για κατάλληλο φυσικό φωτισμό και ηλιασμό προτείνεται Ν έως ΝΑ προσανατολισμός. Για καλύτερο φυσικό φωτισμό συστήνεται :
  - η τοποθέτηση των βεραντών σε ανατολικές – δυτικές διευθύνσεις
  - η τοποθέτηση των χώρων στάθμευσης στο βορρά
  - η τοποθέτηση των αυλών στο νότο
  - η κατασκευή στεγών χαμηλού προφίλ
  - η επιλογή οικοπέδου με κλίση
- Για μη σπατάλη του νερού προτείνεται για τις υδραυλικές εγκαταστάσεις η εγκατάσταση ειδικών βαλβίδων ελέγχου ροής. Καλό θα ήταν κατά τον σχεδιασμό να ελαχιστοποιείται η διαδρομή των σωληνώσεων από τον θερμοσίφωνα ή τον λέβητα ως τις βρύσες του ζεστού νερού, ώστε να περιορίζεται η σπατάλη του νερού μέχρι να φθάσει στη βρύση το ζεστό.
- Προτείνεται η συλλογή και αποθήκευση του βρόχινου νερού σε στεγανές δεξαμενές ώστε να επαναχρησιμοποιηθεί για άρδευση ή καθαρισμό. Παράλληλα ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση νερού και χρήση μη πόσιμο νερού σε πισίνες και για σκοπούς καθαρισμού, πλυσίματος και συντήρησης. Συστήνεται εγκατάσταση φίλτρων καθαρισμού.
- Για αποδοτικότερη χρήση και εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας
  - Χρήση φωτιστικών φθορισμού και όχι λαμπτήρων πυρακτώσεως (χρήση λαμπτήρων υψηλής απόδοσης και χαμηλής κατανάλωσης)
  - Τοποθέτηση ηλιακών συλλεκτών.
  - Αυτόματο σβήσιμο των συσκευών κλιματισμού όταν δεν χρησιμοποιούνται (π.χ. καρτοδιακόπτης, ελεγχόμενο – άνοιγμα κλείσιμο παραθύρων σε σχέση με τη λειτουργία του κλιματισμού).

### Κατασκευές κτιρίων σε χαρακτηρισμένους οικισμούς [2.1.2.7]

Στους χαρακτηρισμένους οικισμούς (παραδοσιακοί, ιστορικοί, ενδιαφέροντος κ.λπ.) επιβάλλεται η πιστή τήρηση των γενικών και ειδικών όρων δόμησης που έχουν θεσπιστεί.

Στο ευρύτερο περιβάλλον των χαρακτηρισμένων οικισμών οι νέες κατασκευές ή επεκτάσεις θα πρέπει να διατηρούν τον αρχιτεκτονικό χαρακτήρα, το χρώμα και το ύψος των κτιρίων των οικισμών αυτών.

Θα πρέπει να αποφεύγονται οι αρχιτεκτονικοί πειραματισμοί καθώς και οι όποιες προσπάθειες τεκμηρίωσής τους.

Γενικά ισχύει η λογική προηγούμενης παραγράφου περί χρήσης παραδοσιακών κτιρίων, με το σκεπτικό ότι τα νέα κτίρια θα πρέπει να ενσωματώνονται κατά το δυνατόν στον οικισμό και την περιοχή.

### Οικόπεδα [2.1.2.8]

Το διαθέσιμο οικόπεδο μπορεί να έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά ανάλογα με τη χρήση του.

Γενικά όμως καλό θα είναι:

- να βρίσκεται σε αξιόλογη θέση (κυρίως για εστίαση και κατάλυση) και να εξασφαλίζει θέα και πρόκληση ευχαρίστησης για τη φυσική του θέση
- να παρέχει εύκολη πρόσβαση σε μέσα ιδιωτικής και μαζικής μετακίνησης
- να μην επηρεάζεται από συνθήκες παράπλευρων επιχειρήσεων ή δραστηριοτήτων (θόρυβος, οσμές, διάφοροι κίνδυνοι κ.λπ.)

Παράλληλα θα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην δημιουργεί πρόβλημα

- σωματικής ακεραιότητας σε εργαζόμενους, πελάτες και γείτονες για πιθανές φυσικές αιτίες (ρέματα, κατολισθήσεις κ.λπ.)
- υποβάθμισης γειτονικών εγκαταστάσεων (περιορισμός θέας, δημιουργία ενοχλήσεων μέσω ήχων, οσμών, προσέλευσης κόσμου, δημιουργία υποβαθμισμένων χώρων κ.λπ.)
- αισθητικής για το σύνολο του οικισμού λόγω λάθους προσανατολισμού, μη ταιριαστής αρχιτεκτονικής, υπερβολικών όγκων κ.λπ.
- να υπάρχουν οι απαραίτητες εγκρίσεις καταλληλότητας

## Επισκεψιμότητα και συμπεριφορά [2.2]

### Γενικές προδιαγραφές [2.2.1]

- Ευγένεια, καλή διάθεση, εξυπηρέτηση αλλά όχι δουλικότητα.
- Άμεση αξιολόγηση και διευθέτηση δικαιολογημένων προβλημάτων που αναφέρει ο πελάτης
- Καλά ελληνικά και κατά το δυνατόν μια ξένη γλώσσα (μάλλον αγγλικά).
- Δημιουργία αίσθησης στον πελάτη ότι παίρνει κάτι παραπάνω από αυτό που πληρώνει.
- Όχι υποσχέσεις, έμμεσες ή άμεσες, για πράγματα που δεν μπορεί η επιχείρηση να πραγματοποιήσει.

### Ενημέρωση πελάτη [2.2.2]

- Πινακίδας που αναφέρει το όνομα της επιχείρησης καθώς και το σήμα ποιότητας του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας.
- Κατάλογοι προϊόντων και υπηρεσιών ενιαίας μορφής (σχεδιασμός από το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας).

- Ευγένεια, εξυπηρετικότητα, επαρκείς γνώσεις για την περιοχή και δυνατότητα παροχής πληροφοριών στους πελάτες.
  - για την επιχείρηση και τις υπόλοιπες επιχειρήσεις-μέλη.
  - για ότι μπορεί να ενδιαφέρει τον επισκέπτη, πάνω στο αντικείμενο της επιχείρησης (π.χ. λάδι, ιστορία και παραγωγή του) ή σε γενικότερα αντικείμενα της περιοχής (αξιοθέατα, προτάσεις κ.λπ.)
- Φάκελος ενημέρωσης (δίγλωσσος) για τους πελάτες ο οποίος θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:
  - Έντυπο υλικό (φυλλάδια, prospects) της επιχείρησης
  - Έντυπο υλικό για το Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας, τις επιχειρήσεις - μέλη και τον χάρτη της περιοχής με τη θέση των επιχειρήσεων.
  - Μία αναμνηστική κάρτα – φωτογραφία της περιοχής.
- Μικρά stands με δίγλωσσο τουλάχιστον υλικό:
  - φάκελοι ενημέρωσης, φυλλάδια κ.λπ.
  - πληροφορίες για την περιοχή (αξιοθέατα, ιστορία, γαστρονομία και παραδοσιακή κουζίνα, ήθη και έθιμα, τοπικές εκδηλώσεις, χώροι εστίασης, ειδικές τουριστικές διαδρομές κ.λπ.)
  - χρήσιμες πληροφορίες (σημεία παροχής ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, γραφεία ενημέρωσης τουριστών, τράπεζες, μηχανήματα ανάληψης, εμπορικά καταστήματα, ταξιδιωτικά πρακτορεία κ.λπ.)
- Δυνατότητα ύπαρξης ειδικά διαμορφωμένης προθήκης για έκθεση προϊόντων (τοπικά, παραδοσιακά, χειροτεχνίας, κηροπλαστικής, αγγειοπλαστικής, κ.α.). Αυτά θα πρέπει να συνοδεύονται από δίγλωσσο έντυπο με πληροφορίες για τον παραγωγό, τον τρόπο παραγωγής, διάθεσης κ.λπ.

### Κυτίο παραπόνων - πινακίδα ανακοινώσεων [2.2.3]

Με ευθύνη του Τοπικού Συμφώνου Ποιότητας σχεδιάζονται και δημιουργούνται ξύλινες κατασκευές αποτελούμενες από:

- Μικρό χώρο ανακοινώσεων
- Κουτί (σχισμή) με κλειδαριά για απαντηθέντα ερωτηματολόγια
- Θήκη για άδεια ερωτηματολόγια
- Θήκες για ενημερωτικό υλικό και φακέλους ενημέρωσης
- Αποθηκευτικό χώρο για ενημερωτικό υλικό και ερωτηματολόγια

Η κατασκευή μπορεί να συνδυαστεί με το stand ενημερωτικού υλικού.

### Πρόσθετα [2.2.4]

Τήρηση όσο το δυνατόν περισσότερων από τα παρακάτω:

- Μικρά δώρα στον πελάτη, π.χ.
  - μικρές συσκευασίες με τοπικά προϊόντα
  - μεγαλύτερη δωρεάν ποσότητα του προϊόντος ή υπηρεσίας
- Αίσθηση ευχαρίστησης στον πελάτη λόγω εξαιρετικής ή απρόσμενης υπηρεσίας (π.χ. λουλούδι στο μαξιλάρι, παραδοσιακό πρωινό με φρεσκοψημένη ντόπια τυρόπιτα, ένα καλό γλυκό μετά το γεύμα κ.λπ.)
- Δημιουργία «απρόσμενων» γεγονότων (π.χ. μια κιθάρα σε ταβέρνα και παρειίστικα τραγούδια, γευστική δοκιμή φρέσκου κρασιού κ.λπ.)
- Προτάσεις για τοπικές επισκέψεις – περιηγήσεις και δυνατότητα ξενάγησης. Συνεργασία με πρακτορεία για ξενάγηση group επισκεπτών, διάθεση οδηγών, ξεναγών κ.λπ.
- Πάγκο ενημερωτικού υλικού για την περιοχή (τουριστικοί οδηγοί, κάρτες, βιβλία, περιοδικά κ.λπ.)

## Αξιοποίηση ιστορικού - πολιτιστικού αποθέματος [2.3]

Για να αξιοποιηθεί από μια επιχείρηση κάτι από το ιστορικό ή πολιτιστικό απόθεμα της περιοχής (ας το ονομάσουμε «αντικείμενο») θα πρέπει η επιχείρηση να αναπτύξει κάποιες δεξιότητες και να εφαρμόσει κάποιες οδηγίες.

### Γνώση [2.3.1]

Απαιτείται μελέτη και απόκτηση καλής εγκυκλοπαιδικής γνώσης του αντικειμένου. Δεν επιτρέπεται ο επισκέπτης να γνωρίζει περισσότερα για το αντικείμενο από αυτόν που το χρησιμοποιεί.

Στην περίπτωση όμως του εξειδικευμένου επισκέπτη που γνωρίζει πολλά, η επιχείρηση θα ακούσει και θα καταγράψει τη νέα γνώση, ευχαριστώντας τον πελάτη με κάποιο δώρο / προσφορά.

### Διαμόρφωση χώρων [2.3.2]

Θα πρέπει σε συγκεκριμένους χώρους της επιχείρησης ή διάχυτα στο χώρο να τοποθετηθούν θέματα που θα αναδεικνύουν τη σχέση με το «αντικείμενο».

Θα μπορούσαν να είναι μικρές εκθέσεις, συλλογές αντικειμένων, βιβλία, ενημερωτικό υλικό κ.λπ.

### Ονομασία [2.3.3]

Αν υπάρχει ισχυρή διασύνδεση της επιχείρησης με το «αντικείμενο», καλό θα ήταν αυτό να φαίνεται και στην ονομασία της επιχείρησης.

Ο εναλλακτικός τουρισμός δέχεται πιο εύκολα και τις «εναλλακτικές» ονομασίες.

Η ονομασία αυτή εγκαθιδρύεται και ως brand name όταν χρησιμοποιείται και σε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες (π.χ. ταβέρνα που φτιάχνει δικό της κρασί ή λάδι κ.λπ.)

### Συμμετοχή σε ενέργειες προβολής [2.3.4]

Μια επιχείρηση που μετέχει σε κάποιο γεγονός ή εκδήλωση εμμέσως προβάλλεται.

Αν το γεγονός έχει απήχηση και θεωρείται ποιοτικό τότε και η επιχείρηση κερδίζει διασυνδεόμενη με ποιότητα και πολιτισμό.

## Αξιοποίηση φυσικού περιβάλλοντος [2.4]

Αυτό που θα πρέπει να κάνει ο επιχειρηματίας είναι να σεβαστεί το περιβάλλον και να του επιτρέψει να αναπτύσσεται μόνο του. Κατά συνέπεια:

- δεν καταστρέφει
- δεν αφήνει υπολείμματα και σκουπίδια
- δεν διαταράσσει ισορροπίες της πανίδας
  - δημιουργώντας θορύβους και ηχητικές οχλήσεις,
  - χρησιμοποιώντας υπερβολικά την περιοχή,
  - φέρνοντας διαρκώς κόσμο
- δεν δημιουργεί, νόμιμα ή παράνομα, μόνιμες κατασκευές αλλοιώνοντας το χαρακτήρα της περιοχής
- δεν θέτει σε κίνδυνο το φυσικό περιβάλλον, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για αποφυγή πρόκλησης πυρκαγιών και μολύνσεων

## Επιχειρήσεις γαστρονομίας και εστίασης [3]

### Γενικά [3.1]

- Ενσωμάτωση ποιοτικής τοπικής γαστρονομίας.
  - Τοπικών ή παραδοσιακών συνταγών τουλάχιστον τα μισά από τα προσφερόμενα πιάτα του καταλόγου για όλες τις κατηγορίες (ορεκτικά, σαλάτες, κύρια πιάτα, επιδόρπια).
  - Χρήση τοπικών ποιοτικών προϊόντων.
  - Ποιότητα παρασκευασμάτων και προϊόντων.
  - Προώθηση συνοδευτικών προϊόντων από τοπικούς παραγωγούς (κρασί, λάδι, ελιές, γλυκά, φρούτα κ.λπ.).
  - Γνώση περί οίνου και τοπικών οίνων. Προτάσεις ανάλογα με το φαγητό. Ύπαρξη στοιχειώδους κάβας εμφιαλωμένου τοπικού κρασιού.
- Αποδεδειγμένα επαγγελματικά προσόντα.
- Προώθηση συνοδευτικών προϊόντων από τοπικούς παραγωγούς (κρασί, λάδι, ελιές, γλυκά, φρούτα κ.λπ.).
- Απαραίτητα κεράσματα τοπικών προϊόντων στο κουβέρ (π.χ. ελιές, τσίπουρο, ορεκτικό) ή στο επιδόρπιο (τοπικό γλυκό ή ποτό, φρούτο, ελληνικός καφές).
- Μπουκάλια με ντόπιο λάδι - ξύδι πάνω στο τραπέζι για ελεύθερη χρήση του πελάτη.
- Κατάλογος (menu) αναρτημένος στον εξωτερικό χώρο του εστιατορίου σε προστατευτικό πλαίσιο. Στον κατάλογο πρέπει να φαίνονται τα τοπικά παραδοσιακά εδέσματα, τοπικά ποτά, καθώς και προτάσεις του chef.
- Κατά το δυνατόν άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη ώστε το γεύμα να είναι ευχάριστο και να προβάλλεται - αναδεικνύεται η τοπική φιλοξενία. Να δίνεται σημασία στο χρόνο που μεσολαβεί για το σερβίρισμα μεταξύ των γευμάτων.

### Διαμόρφωση και αισθητική χώρου εστίασης [3.2]

- Χώρος κατά το δυνατόν άνετος και φωτεινός.
- Εξοπλισμός με τοπική άποψη (π.χ. ξύλινες καρέκλες, τραπεζομάντηλα κ.λπ.). Απαγορεύεται ο πλαστικός και «άχρωμος» εξοπλισμός.
- Καλαίσθητη επίπλωση, σε καλή κατάσταση και σε αρμονία με το ύφος της επιχείρησης και την τοπική αρχιτεκτονική (συνιστάται η συνεργασία με διακοσμητή). Προτείνονται καρέκλες ξύλινες με ή χωρίς φυσική ψάθα και τραπέζια από ξύλο ανάλογου χρώματος. Προτείνεται να υπάρχει βάζο με λουλούδια της περιοχής σε κάθε τραπέζι.
- Τραπέζια στρωμένα με σωστό και ομοιόμορφο τρόπο. Τα τραπεζομάντιλα και οι πετσέτες να είναι καλαίσθητα, καθαρά και σε καλή κατάσταση. Προτείνονται λινά ή βαμβακερά υφάσματα ανοιχτού χρώματος, καρώ.
- Σερβίτσια καθαρά και καλής ποιότητας, κεραμικά ή από πορσελάνη. Τα ποτήρια μπορεί να είναι κολονάτα, ανάλογα με το ποτό που σερβίρεται.

### Υλικά και προϊόντα [3.3]

- Η βιτρίνα όπου εκτίθενται οι πρώτες ύλες και η βιτρίνα των έτοιμων φαγητών πρέπει να είναι σε αισθητική αρμονία με τον υπόλοιπο χώρο.
- Οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή των πιάτων όπως ελαιόλαδο, κρέας, τυρί, αλλαντικά, λαχανικά να προέρχονται κατά κύριο λόγο από την περιοχή, κοντινές περιοχές και περιφέρεια. Απαραίτητη προϋπόθεση η διαβεβαίωση του παραγωγού ότι τα προϊόντα του είναι ασφαλή και η παραγωγή τους έγινε σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

- Τα βιολογικά προϊόντα όταν υπάρχουν στον κατάλογο, πρέπει να είναι πιστοποιημένα και να αναφέρονται.
- Πρέπει να χρησιμοποιείται καλής ποιότητας τοπικό παρθένο ελαιόλαδο. Στο κουβέρ πρέπει να συμμετέχουν τοπικά προϊόντα όπως πάστα ελιάς, ή τοπικό ορεκτικό.
- Στα προσφερόμενα τυροκομικά πρέπει να υπάρχουν τοπικά τυριά, φέτα κ.α.
- Απαγορεύονται οι προτηγανισμένες πατάτες, οι ετοιματζίδικες σαλάτες και γενικά όλες οι πρόχειρες λύσεις.
- Η ελληνική σαλάτα πρέπει να είναι φρεσκοκομμένη και με άριστης ποιότητας παρθένο ελαιόλαδο. Στον κατάλογο να περιγράφονται τα λαχανικά που συμμετέχουν σε αυτή (λαχανικά, ελιές).
- Τα αρτοσκευάσματα που προσφέρονται πρέπει να είναι καλής ποιότητας. Προτείνεται η παρασκευή ενός αρτοσκευάσματος να γίνεται από την ίδια την επιχείρηση.
- Ο κατάλογος των ποτών πρέπει να περιλαμβάνει τοπικά κρασιά με σύντομη περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών (προέλευση, χρονιά, ποικιλία).
- Καλό είναι να υπάρχει γνώση περί κρασιών και προτάσεις ανάλογα με το φαγητό. Η φύλαξη των κρασιών να γίνεται σε χώρους με όσο το δυνατό πιο σταθερή θερμοκρασία, προφυλαγμένους από φως, οσμές, κραδασμούς. Ιδανικοί είναι οι χώροι με 14-16°C και σχετική υγρασία 70-75%.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην θερμοκρασία σερβιρίσματος και στο ποτήρι σερβιρίσματος (κολονάτο σε σχήμα τουλίπας). Οι θερμοκρασίες σερβιρίσματος για τα κρασιά είναι:
  - 6-8°C για τα γλυκά και αφρώδη
  - 8-12°C για τα λευκά και ροζέ ξηρά
  - 10-14°C για νέα φρουτώδη κόκκινα
  - 16-18°C για ώριμα κόκκινα.

### Χώροι παρασκευής (κουζίνα) [3.4]

- Οι χώροι παρασκευής πρέπει να έχουν άψογη καθαριότητα.
- Ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων παρασκευής και αποθήκευσης τροφίμων πρέπει :
  - Να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση.
  - Να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες.
- Οι οροφές, ψευδοροφές και ότι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπύκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η απόπτωση σωματιδίων.
- Οι επιφάνειες των δαπέδων και των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα (χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται).
- Οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να είναι λείες μέχρι ύψους καταλλήλου (1,80μ) ή επιστρωμένες με πλακάκια.
- Τα παράθυρα και τα άλλα ανοίγματα πρέπει να σχεδιάζονται κατά τρόπο που να αποφεύγεται η συσσώρευση ρύπων. Εκείνα τα οποία ανοίγουν προς την ύπαιθρο πρέπει να είναι εφοδιασμένα με δικτυωτά πλέγματα προστασίας από τα έντομα, που μπορούν να αφαιρεθούν εύκολα για να καθαριστούν. Τα παράθυρα πρέπει να μένουν κλειστά και σφραγισμένα κατά τη διάρκεια της παραγωγής, αν το άνοιγμα μπορεί να προκαλέσει μόλυνση των τροφίμων.
- Ύπαρξη κατάλληλων και επαρκών μέσων μηχανικού ή φυσικού αερισμού.
- Γενικά οι χώροι παρασκευής πρέπει να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια αυτών, ιδίως δε την πρόληψη της μόλυνσης από τρόφιμα, εξοπλισμό, υλικά, νερό,

παρεχόμενο αέρα ή εργαζομένους και εξωτερικές πηγές μόλυνσης όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα.

- Οι χώροι παρασκευής πρέπει να παρέχουν άνεση χώρου για τις κινήσεις του προσωπικού καθώς και για την προσωρινή αναμονή ημιέτοιμων προϊόντων.
- Ο χώρος πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας για την υγιεινή επεξεργασία των προϊόντων.
- Στο χώρο προετοιμασίας πρέπει να υπάρχει διαχωρισμός χώρων ώστε να αποφεύγεται η επιμόλυνση των νωπών και ακατέργαστων προϊόντων με τα έτοιμα προϊόντα. Επιπλέον διαχωρισμός του χώρου πλύσεως σκευών από το χώρο προετοιμασίας των εδεσμάτων, όπως και διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέατα, ιχθυηρά, λαχανικά.

## Ειδικές απαιτήσεις Υγιεινής τροφίμων - HACCP [3.5]

Υγιεινή των τροφίμων (οδηγία 93/43/ΕΟΚ):

- **Χρήση πρώτων υλών:** Η επιχείρηση δεν πρέπει να δέχεται καμία πρώτη ύλη ή συστατικό, εάν γνωρίζει ή έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι έχει προσβληθεί από παράσιτα, παθογόνους μικροοργανισμούς ή τοξικές, αποσυντιθέμενες ή ξένες ουσίες σε βαθμό που, μετά συνήθη διαλογή ή / και τις προπαρασκευαστικές διαδικασίες ή διαδικασίες που εφαρμόζουν σύμφωνα με τους κανόνες της υγιεινής, θα είναι και πάλι ακατάλληλο προς βρώση.
- **Συνθήκες αποθήκευσης πρώτων υλών:** Με στόχο την εξασφάλιση της υγείας, οι πρώτες ύλες, τα συστατικά, τα ενδιάμεσα προϊόντα και τα τελικά προϊόντα που αποθηκεύονται στην επιχείρηση πρέπει να διατηρούνται υπό κατάλληλες θερμοκρασίες και συνθήκες ώστε να αποφεύγεται κάθε επιβλαβής αλλοίωση, σχηματισμός τοξινών, πολλαπλασιασμός παθογόνων μικροοργανισμών ή μολύνσεις. Οι ψυκτικοί χώροι πρέπει να έχουν καταγραφικό θερμομέτρο και alarm για έλεγχο της θερμοκρασίας. Πρέπει να καθαρίζονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαριότητας που εφαρμόζεται.
- **Παραμονή τροφίμων εκτός χώρων ελεγχόμενης θερμοκρασίας:** επιτρέπεται (όσο το επιτρέπει η ασφάλεια των τροφίμων) επί περιορισμένο χρονικό διάστημα, όταν αφορά την παρασκευή, μεταφορά, αποθήκευση, έκθεση και σερβίρισμα των τροφίμων.
- **Διαχείριση υπολειμμάτων:** Πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη. Απαγορεύεται η μεταποίηση μαγειρευμένων φαγητών καθώς και η διάθεση υπολειμμάτων των ποτών στους πελάτες.

Σύστημα HACCP (Διασφάλιση υγιεινής τροφίμων):

- **Επιμόλυνση** (νωπά/ ακατέργαστα με έτοιμα προϊόντα): Ικανοποιητικός διαχωρισμός των χώρων χαμηλής και υψηλής φροντίδας. Χρωματικός διαχωρισμός των επιφανειών κοπής για κρέας, ιχθυηρά, πουλερικά, λαχανικά Όχι ανάμιξη πρώτων υλών, ημιέτοιμων και έτοιμων προϊόντων. Επαρκής χώρος πλύσης σκευών παραγωγής. Εκπαίδευση προσωπικού
- **Υγιεινή προσωπικού:** Ένδυση. Καθαριότητα, πλύσιμο των χεριών. Δήλωση ασθένειας. Κάλυψη πληγών.
- **Υγιεινή εξοπλισμού:** Ικανοποιητικός καθαρισμός των εργαλείων, μαχαιριών, σκευών και πάγκων εργασίας.
- **Υγιεινή εγκαταστάσεων:** Ικανοποιητικό πρόγραμμα καθαρισμών και ελέγχου εντόμων και τρωκτικών. Ύπαρξη προγράμματος απολυμάνσεων. Ικανοποιητικό σύστημα αερισμού - κλιματισμού. Όχι «γερασμένος» και κακοσυντηρημένος εξοπλισμός παραγωγής.
- **Σύστημα ελέγχου θερμοκρασιών** στους χώρους παραγωγής, αποθήκευσης και στα ψυγεία συντήρησης και κατάψυξης: σωστή λειτουργία.
- **Καταγραφή χρόνων** έναρξης και λήξης των εργασιών των τμημάτων.
- **Σύστημα ελέγχου θερμοκρασίας** στο εσωτερικό των εδεσμάτων κατά το μαγείρεμά τους: Ύπαρξη και σωστή λειτουργία.



## Επιχειρήσεις κατάλυσης [4]

### Υποδοχή [4.1]

- Υπεύθυνος με αποδεδειγμένα επαγγελματικά προσόντα, με καλά ελληνικά και τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα (κατά προτίμηση αγγλικά) για εξυπηρέτηση πελατών και διεκπεραίωση κρατήσεων και διαδικασιών.
- Χώροι αναμονής, σαλονιού, καπνιζόντων. Διακόσμηση σύμφωνα με το ύφος, την αισθητική της επιχείρησης, και την τοπική παραδοσιακή αρχιτεκτονική.
- Προτάσεις για τοπικές επισκέψεις – περιηγήσεις πελατών και δυνατότητα ξενάγησής τους. Συνεργασία με πρακτορεία για ξενάγηση group επισκεπτών, διάθεση οδηγών, ξεναγών κ.λπ.
- Για τις περιόδους μη λειτουργίας ή εκτός εποχής:
  - ύπαρξη αυτόματου τηλεφωνητή (θα αναφέρει την ονομασία της επιχείρησης, τις περιόδους λειτουργίας και τη διαδικασία κρατήσεων).
  - πινακίδα στην είσοδο με τις περιόδους λειτουργίας ή μη λειτουργίας.

### Παροχή λοιπών υπηρεσιών [4.2]

- Υπηρεσίες δωματίου (room service).
- Δυνατότητα μεταφοράς αποσκευών μέχρι και από το δωμάτιο.
- Φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων. Βεστιάριο.
- Τηλέφωνο, τηλεφωνικός θάλαμος.
- Δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και fax. Επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες (π.χ. internet hot spots, wireless connections).
- Ενσωμάτωση τοπικής γαστρονομίας. Χρήση τοπικών προϊόντων.
- Δυνατότητα παροχής πρώτων βοηθειών.
- Αποδοχή πληρωμών με μετρητά και με πιστωτικές κάρτες.
- Τακτικός καθαρισμός όλων των χώρων.
- Φύλαξη ειδών καθαριότητας σε ειδικό χώρο.
- Ιδιαίτερος χώρος φύλαξης ακαθάρτων.
- Χώρος στεγνώματος ιματισμού που να μην ενοχλεί το κατάλυμα και τις λειτουργίες του.

### Πρωινό [4.3]

- Ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού για την οργάνωση του πρωινού σε μπουφέ.
- Τα εδέσματα του πρωινού θα πρέπει να προέρχονται από τοπικούς παραγωγούς - επιχειρήσεις οι οποίοι τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά την παραγωγική διαδικασία.
- Προτείνονται τοπικές παραδοσιακές μαρμελάδες, μέλι, αυγά ελευθέρας βοσκής Α' ποιότητας, τοπικά τυροκομικά προϊόντα. Μπορεί να προσφέρεται μία παραδοσιακή πίτα διαφορετική για κάθε ημέρα.
- Καλάθι ψωμιού με διάφορα είδη όπως λευκό, ολικής αλέσεως κ.λπ. Καλό είναι να υπάρχει ένα αρτοσκεύασμα που παράγεται από την επιχείρηση.
- Ζεστά και κρύα πιάτα διατηρημένα στις κατάλληλες θερμοκρασίες.
- Επιπλέον χυμοί, φρούτα ή και ένα τοπικό γλυκό πρέπει να διατίθενται.
- Προτείνεται να υπάρχει πάντα ελληνικός καφές φτιαγμένος παραδοσιακά (σε χόβολη) και άλλα είδη καφέ (φίλτρου, στιγμιαίος, εσπρέσο κ.α.).
- Δυνατότητα για σερβίρισμα του πρωινού στο δωμάτιο εάν αυτό ζητηθεί.
- Σερβίρισμα σε εξωτερικό χώρο όταν οι κλιματικές συνθήκες το επιτρέπουν.

## Δωμάτια [4.4]

- Άνετα, ευρύχωρα, φωτεινά, διακοσμημένα σύμφωνα με το ύφος της επιχείρησης, καθαρά και καλά συντηρημένα.
- Η καθαριότητα πρέπει να γίνεται καθημερινά, σε όλους τους χώρους, όπως το κυρίως δωμάτιο, το λουτρό, και το μπαλκόνι. Οι πετσέτες να αντικαθίστανται με καθαρές καθημερινά ενώ τα κλινοσκεπάσματα (σεντόνια) κάθε 2 ημέρες. Σε περίπτωση που ζητηθεί πρέπει να αντικαθίστανται σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Ύπαρξη αναγκαίου ηλεκτρικού εξοπλισμού όπως τηλεόραση, κλιματιστικό, ή στέγνωμα μαλλιών ο οποίος θα πρέπει να λειτουργεί και να είναι συντηρημένος. Αν υπάρχει mini-bar, θα πρέπει να διαθέτει διάφορα είδη ποτών, νερό, χυμούς κ.λπ. Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται τουλάχιστον ένα τοπικό ποτό, π.χ. κρασί, ρακί ή τσίπουρο.
- Ύπαρξη ενός επιπλέον τραπεζιού-γραφείου, καρέκλας ή καναπέ, ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων που εξυπηρετούνται στο δωμάτιο. Η ντουλάπα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τρεις ή τέσσερις κρεμάστρες ανά άτομο.
- Για την διευκόλυνση των οικογενειών, η επιχείρηση πρέπει να είναι σε θέση να διαθέτει τουλάχιστον ένα παιδικό κρεβάτι και ένα παιδικό κάθισμα.
- Τα σεντόνια, πετσέτες πρέπει να είναι λευκού χρώματος, να βρίσκονται σε καλή κατάσταση και να απολυμαίνονται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- Συσκευή τηλεφώνου σε κάθε δωμάτιο με δυνατότητα κλήσης γραμμής εξωτερικής ή εσωτερικής και σχετικό ενημερωτικό έντυπο.
- Το λουτρό πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο καθαρό και σε καλή κατάσταση εξοπλισμό. Επιπλέον το προσωπικό των δωματίων να φροντίζει για την απολύμανση του μετά από το τέλος κάθε διαμονής.
- Πρέπει να παρέχεται εξοπλισμός όπως κάδος με καπάκι, σαπυνοθήκες, σαπούνια, άλλα καθαριστικά, κρεμάστρες, σεσουάρ, πλαστικές σακούλες για τα άπλυτα ρούχα κ.λπ.

## Εργαστήρια-Βιοτεχνίες-Άλλες επιχειρήσεις [5]

### Γενικά [5.1]

- Δυνατότητα υποδοχής επισκεπτών για την γνωριμία τους με τον παραγωγό και το παραγόμενο προϊόν.
- Δυνατότητα επίδειξης διαδικασίας παραγωγής.
- Στοιχειώδης τουλάχιστον δυνατότητα κατατοπισμού των επισκεπτών σχετικά με την ιστορία και παράδοση της περιοχής.
- Προσφορά μικρών δώρων και αναμνηστικών.

### Αναγνωρισμένα προϊόντα [5.2]

- Ο.Π.Α.Π. (Ονομασίας Προέλευσης Ανώτερης Ποιότητας)
- Π.Ο.Π. (Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης)
- Π.Γ.Ε. (Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης)
- Ε.Π.Ι.Π. (Εγγυημένα Παραδοσιακά Ιδιότυπα Προϊόντα)

## Παραδοσιακά προϊόντα και παραγωγή [5.3]

### Παραδοσιακή παραγωγή [5.3.1]

- να τηρούνται αυτούσιες οι παραδοσιακές διαδικασίες και τεχνικές παραγωγής
- να χρησιμοποιούνται παραδοσιακά εργαλεία και όργανα

### Παραδοσιακά προϊόντα [5.3.2]

- να χρησιμοποιούνται παραδοσιακές ή παραδοσιακής κατασκευής πρώτες ύλες
- το τελικό προϊόν να είναι το ίδιο με το αντίστοιχο παραγόμενο τουλάχιστον μια γενιά (30-40 χρόνια) πριν.

### Παραδοσιακά προϊόντα παραδοσιακής παραγωγής [5.3.3]

Συνδυασμός των δύο παραπάνω.

## Εξαπάτηση του πελάτη [5.4]

Απαγορεύεται η χρήση των παρακάτω όταν χρησιμοποιούνται ως απόδειξη παραδοσιακότητας και εξαπάτηση του πελάτη:

- Προϊόντα «τύπου παραδοσιακού» (παραγωγή εκτός περιοχής, χρήση μη τοπικών μη παραδοσιακών πρώτων υλών, μαζικότητα παραγωγής.
- Χρονολογίες έναρξης εργασιών, όταν η σημερινή κατάσταση της επιχείρησης δεν συνάδει με την αρχική.
- Παραπλανητικές συσκευασίες παραδοσιακού τύπου, όταν το προϊόν δεν είναι παραδοσιακό ή παραδοσιακής παραγωγής.

## Εντιμότητα παραγωγής [5.5]

Ένα προϊόν και ο παραγωγός του θεωρούνται έντιμοι όταν διαθέτουν και εξασφαλίζουν:

- ποιότητα (κάνουν τον παραγωγό ικανοποιημένο ή και υπερήφανο για τη δημιουργία του)
- ασφάλεια δημόσιας υγείας (τα καταναλώνει ο ίδιος ο παραγωγός, η οικογένειά του και τα παιδιά του)
- δίκαιη τιμολόγηση και σχέση ποιότητας / τιμής (δεν θεωρούν τον πελάτη ως κορόιδο που πληρώνει αδίκως πολλά)
- αληθινά στοιχεία ετικετών (δεν θεωρούν τον πελάτη χαζό ώστε να πιστεύει ότι του λένε περί ψευτοβιολογικών, ψευτοπαραδοσιακών κ.λπ.)
- εμφάνιση / συσκευασία, marketing (δεν θεωρούν τον πελάτη άσχετο ώστε να μην έχει γούστο ή άποψη)