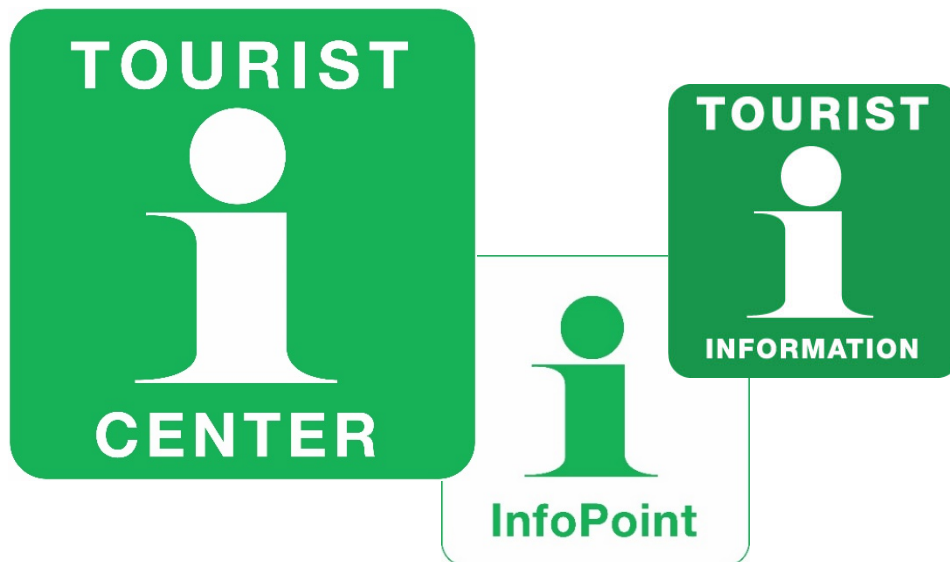


AUKTORISATION TURISTCENTER 2019



Auktorisationshandling

gällande helårsöppet turistcenter med besöksmottagning

- Anvisningar
- Auktorisationsavtal
- Kontaktuppgifter
- Allmänna uppgifter
- Turistcenter - krav och kommentarer
- InfoPoint - krav och kommentarer
- Underskrifter

Anvisningar

- För auktorisation krävs att turistcentrets ägare/huvudman har tecknat medlemskap i Visita.
- Endast helårsöppet turistcenter med besöksmottagning kan auktoriseras via denna auktorisationshandling.
- Endast auktoriserat turistcenter har rätt att märka ut bemannade turistserviceplatser med den vit/gröna InfoPoint-skylden, se skylden på första sidan.
- Läs igenom auktorisationsavtalet på sidorna 3-4
- Fyll i *samtliga* kontaktuppgifter på sidorna 5-6.
- Fyll i allmänna uppgifter på sida 7.
- Läs igenom alla auktorisationskrav och ev. kommentar i kommentarsfältet, sidorna 8-12.
 - Bekräfta uppfyllt krav genom att kryssa i ruta i kolumnen ”Minimikravet uppfyllt”.
 - Samtliga krav måste vara uppfyllda för att auktorisation ska kunna erhållas, inklusive kraven på sida 12 om en eller flera InfoPoint finns eller kommer att inrättas.
 - Du kan ansöka om tidsbegränsad dispens från enstaka krav som inte är uppfyllda än men som kommer att uppfyllas inom en begränsad tid. Dispensansökan fylls i på sidan 11. Dispens beslutas av Visitas och Destinationsrådets auktorisationsnämnd.
- Bekräfta auktorisationsavtalet och ifyllda uppgifter genom att underteckna på sidan 13.
- Kopiera - och spara kopian - av den ifyllda och undertecknade auktorisationshandlingen.
- Sänd in ifylld och undertecknad auktorisationshandling (sida 3-13) till Visita enligt instruktion på sida 13.
- GLÖM INTE att informera samtliga medarbetare på turistcentret om auktorisationshandlingens innehåll och krav.**

Auktorisationsavtal Turistcenter

1. Visita auktoriserar svenska turistcenter i enlighet med de auktorisationskrav som fastställts av auktorisationsnämnden. Auktorisationsnämnden är, på Visitas och Destinationsrådets uppdrag, beslutande organ avseende auktorisationen. Visitas dotterbolag Svensk Klassificering AB utför och administrerar auktorisationen.
2. För att turistcenter ska kunna auktoriseras krävs att turistcentrets huvudman (kommun, bolag, förening, stiftelse, firma) har sökt och erhållit medlemskap i Visita. Upphör medlemskapet under auktorisationsavtalets giltighetstid upphör även auktorisationsavtalet att gälla vid samma tidpunkt.
3. För att turistcenter ska kunna auktoriseras krävs att turistcentrets verksamhet bedrivs i överensstämmelse med vad som framgår av detta avtal och av auktorisationens villkor.
4. Auktoriserat turistcenter förbinder sig:
 - a) Att följa Visitas, auktorisationsnämndens respektive Svensk Klassificering AB:s beslut rörande auktorisationen, dess tillämpning samt användningen av Visitas varumärken.
 - b) Att följa Visitas etiska regler (se www.visita.se).
 - c) Att bibehålla eller överträffa de minimikrav som auktorisationen ställer på turistcentret, dess medarbetare och dess verksamhet, under hela den tid avtalet gäller.
 - d) Att aktivt samla kunskap om, och söka dialog med, destinationens övriga turistföretag.
 - e) Att medge att kontroll av uppfyllandet av auktorisationens krav får utföras Svensk Klassificering AB, Visita eller annan som auktorisationsnämnden utser.
 - f) Att erlägga den årliga auktorisationsavgiften mot faktura, f n **3 720 kr**. Avgiften är indexreglerad, följer KPI.
5. Av Visita auktoriserat turistcenter har under avtalets giltighetstid möjlighet att använda sig av det grön/vita Tourist Center-märket samt det grön/vita Tourist Information-märket (se sida 1), registrerade varumärken ägda av Visita, på följande sätt:
 - a) I skyltning på och i turistcentrets lokaler.
 - b) I permanent och i tillfällig vägvisning till turistcentret, i form av skyltar med riktning- och ev. avståndsangivelse.
 - c) I en tryckt eller i elektronisk media publicerad karta, för att märka ut av Visita auktoriserade turistcenters/turistinformationers geografiska läge i kartan. *Finns flera av Visita auktoriserade turistcenter/turistinformationer inom det område kartan omfattar, ska samtliga dessa märkas ut med det grön/vita märket, oavsett vem som är huvudman för respektive turistcenter/turistinformation.*
 - d) I tryck eller i elektronisk media, i direkt anslutning till en angivelse om av Visita auktoriserat turistcenters besöksadress, telefon, e-postadress och andra för besökare relevanta kontaktuppgifter.
 - e) I den storlek som är lämplig för ovan nämnda ändamål.

6. Av Visita auktoriserat turistcenter har vidare, under avtalets giltighetstid, möjlighet att använda sig av det vit/gröna InfoPoint-märket (se sida 1), ägt av Visita, på följande sätt:
 - a) I skyltning på, i och i vägvisning till *bemannad* turistinformationsplats, -lokal eller -fordon (InfoPoint) som inte själv är auktoriserat turistcenter/turistinformation, under förutsättning att platsen, lokalen eller fordonet står under det auktoriserade turistcentrets regelbundna tillsyn.
 - b) I tryckt eller i elektronisk media för att hänvisa till och/eller märka ut den bemannade turistinformationsplatsen, lokalen eller fordonet (InfoPoint).
 - c) I den storlek som är lämplig för ovan nämnda ändamål.
 - d) Det auktoriserade turistcentret tar fullt ansvar för att det vit/gröna InfoPoint-märket används på ett korrekt sätt. Ansvaret för märkets användning får ej överlåtas till tredje part.
Se även krav på InfoPoint, sida 12.
7. All annan användning av i punkterna 5 och 6 angivna märken, än vad som framgår av punkterna 5 och 6, är otillåten. Visita kan dock, på skriftlig och motiverad ansökan, medge annan användning. I punkterna 5 och 6 angivna märken får inte heller förändras, förvanskas, eller efterhärmas. Vid oklarhet rörande rätten att använda dessa märken ska Visita alltid tillfrågas. Auktoriserat turistcenter kan kostnadsfritt beställa märkesfiler hos Visita.
8. Om auktorisationen upphör att gälla på grund av auktorisationsnämndens beslut, Visitas beslut eller uppsägning från turistcentrets sida, förlorar turistcentret omgående möjligheten att använda sig av och att sprida i punkterna 5 och 6 angivna märken.
9. Detta avtal gäller till och med den 30 april 2019. Uppsägning under löpande avtalstid ska ske skriftligen, med en uppsägningstid om fjorton (14) dagar.

Underskrifter, se sida 13 i denna handling.

Kontaktuppgifter turistcenter

Turistcentret

Turistcentrets namn
Besöksadress
Postadress
Postnr/ort
Län
Telefon
E-post
Webadress/adresser
Webadresser sociala media

Kontaktperson 1 på turistcentret

Kontaktperson 1 namn	
Befattning	
Telefon	Mobil
E-post	

Kontaktperson 2 på turistcentret

Kontaktperson 2 namn	
Befattning	
Telefon	Mobil
E-post	

Kontaktuppgifter huvudman för/ägare av turistcentret (kommun/bolag/förening/stiftelse/firma)

Kontaktperson hos huvudman/ägare

Kontaktperson namn	
Befattning	
Telefon	Mobil
E-post	

Uppgifter om huvudman/ägare

Kommunens/bolagets/föreningens/stiftelsens/firmans organisationsnummer
Kommunens/bolagets/föreningens/stiftelsens/firmans namn
Postadress
Postnr/ort
Telefon
E-post
Organisationsform (kryssa) <input type="checkbox"/> Kommun <input type="checkbox"/> Bolag (AB/HB/KB) <input type="checkbox"/> Ek. fören. <input type="checkbox"/> Ideell fören. <input type="checkbox"/> Stiftelse <input type="checkbox"/> Enskild firma

Fakturaadress auktorisationsavgift (om annan än till huvudmannens adress)

Attention/referens
Postadress
Postnr/ort

Allmänna uppgifter

Språkkunskaper

Turistcentret ger service på följande språk, förutom minimikravet svenska och engelska:

Antal InfoPoints

Turistcentret är - eller planerar att vara - huvudman för, c:a _____ (ange antal) InfoPoints skyltade med den vit/gröna InfoPointskylten under 2019.

Sociala media

Vi är aktiva i följande sociala media (kryssa)

FaceBook LinkedIn Instagram Twitter

Andra _____

Auktorisation - krav och rekommendationer

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
1. Medarbetarnas kompetens	Medarbetare på turistcentret har utbildning och relevanta turistiska kunskaper som möjliggör uppfyllande av auktorisationskraven.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
2. Medarbetarnas språkkunskaper	Alla medarbetare behärskar svenska och engelska i tal och skrift.	Kunskaper i andra språk som vanligen efterfrågas, rekommenderas.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
3. Tillgänglighet för besökare	Turistcentret är bemannat och öppet för fysiska besökare minst 20 timmar per vecka i genomsnitt under året.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
4. Medarbetares klädsel, namnskylt	Medarbetarna har enhetlig klädsel och namnskylt med förnamn alternativt turistcentrets namn.	Namnskylten kan med fördel vara försedd med flagga/flaggor representerande det/de språk som medarbetaren talar.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
5. i-skyltning av lokal	Turistcentrets lokal är väl synligt skyltad med den grön/vita Tourist Center-skylden	Den blå/gula Tourist Centre-skylden avvecklades 2016 och ska ej längre användas. InfoPoint-skylden får endast användas av auktoriserat turistcenter. Se auktorisationsavtalet punkt 6.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
6. Information om lokalens öppettider m.m.	Information om öppettider är tillgänglig på väl synlig plats, på eller vid turistcentret, med text på svenska och engelska.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
7. Information om avgifter och betalsätt	Om turistcentret säljer tjänster eller varor, ska priser (inklusive moms) vara tydligt angivna och det ska tydligt framgå vilka betalsätt som accepteras.	Om turistcentret <i>inte</i> säljer tjänster eller varor mot betalning gäller inte kravet och behöver därför inte bekräftas.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om varor/tjänster säljs.
8. Insamling och förmedling av turistisk information	Turistcentret samlar in och förmedlar den turistiska information som kan vara av intresse för - och efterfrågas av - besökare, främst lokalt och regionalt men också nationellt, avseende större besöksmål i Sverige.	Vid insamling av turistisk information: Ha löpande kontakt med lokala och regionala besöksmål, turistföretag, kultur och idrott. Fokusera på det lokala och unika.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
9. Turistiskt informationsmaterial i lokal	På turistcentret finns relevant lokalt, regionalt och nationellt turistiskt informationsmaterial, i pappers- och/eller i elektronisk form, utskrivningsbart på plats. Turistcentret avgör själv vad som är relevant material, med hänsyn till efterfrågan och lokala förutsättningar.	Med "nationellt turistiskt informationsmaterial" avses efterfrågat material rörande större besöksmål i Sverige. Material på svenska, engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
10. Digital information i lokal	Besökarens kan själv söka lokal, regional och nationell turistisk information via digitala tjänster på turistcentret, på besökardator, surfplatta eller liknande.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
11. Trådlöst nätverk (WiFi) i lokal	Besökare har tillgång kostnadsfri trådlös Internetaccess (wifi).	Accessen kan vara öppen eller lösenordskyddad.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
12. Frågor på distans	Turistcentrets medarbetare finns under öppethållandetid tillgängliga via de kommunikationskanaler turistcentret använder, t ex telefon, mail och sociala medier. Frågor utanför öppethållandetid besvaras senast arbetsdagen efter mottagandet. Inkommande mail bekräftas med automatiskt svarsmail på svenska och engelska (och gärna fler språk). Om telefon används som extern kommunikationskanal; Koppla in telefonsvarare med meddelande om öppettider, webbadress och e-postadress när turistcentret är stängt.	Automatiskt svarsmail innehåller exempelvis text som "vi arbetar på din förfrågan" samt turistcentrets öppettider och webbadress.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
13. Tillgänglighet via digitala media	Turistcentret finns tillgängligt på Internet, på egen webbplats, samt i sociala medier. Av webbplatsen framgår turistcentrets tillgänglighet (tider) och genom vilka kommunikationskanaler turistcentret kan nås för frågor.	Turistcentret bör finnas tillgängligt via flera sociala medier förutom Facebook, som t ex Twitter och Instagram. Webbplatsen kan gärna innehålla chattfunktion och bör vara responsiv, dvs utseendet anpassas även till surfplattor och smartphones.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
14. Turistinformation i digitala media	Via turistcentrets närvaro i digitala media får besökare bred turistisk information om destinationen och om tillgängliga turisttjänster, med text och om möjligt länkar till lokala turistföretag, logi, mat, aktiviteter och transporter.	Broschyrer bör om möjligt finnas för nedladdning.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
15. Språk i digitala media	Informationen på Internet är på svenska, engelska samt ev. andra språk som ofta efterfrågas i regionen. Kommunikation via sociala medier ska kunna ske på svenska och engelska.	Översättning av sidor kan ske via Google Translate, kontrollera dock språket!	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
16. Adress och öppettider för besökare i digitala media	Information om vilka tider man kan nås direkt via telefon och/eller andra media, samt dessa medias adresser, ska finnas på turistcentrets webb, likaså turistcentrets besöksadress och öppettider för besökare.	Motsvarande information bör finnas tillgänglig i sociala media, där det är möjligt.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
17. Karta, vägbeskrivning, koordinater i digitala media.	Turistcentret märker ut sin position i en kartbild och publicerar vägbeskrivning i text på sin webb samt anger koordinaterna till besöksadressen.	Andra auktoriserade turistcenter, turistinformationer och objekt av turistiskt intresse i regionen är markerade i kartan. Om möjligt även besöksnäringens företag i området/regionen.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt

18. Uppdatering av digitala media	Informationen på webben och i sociala media uppdateras löpande med aktuell och relevant turistisk information. Ett kalendarium finns, innehållande lokala/regionala evenemang som kan locka och intressera besökare. Kalendariet uppdateras med kända händelser och evenemang ett år fram i tiden.	Inaktuell information plockas bort dagligen och ny läggs till.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
19. i-märket i digitala media	Det grön/vita Tourist Center-märket finns väl synligt på turistcentrets webb och i sociala media.	Den blå/gula Tourist Centre-skylden avvecklades 2016 och ska ej längre användas.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
20. Besökaromdömen i digitala media	Besökare har möjlighet att lämna omdömen rörande turistcentrets service via e-post och/eller andra digitala media, med syfte att ge turistcentret verktyg att förbättra och utveckla sin servicenivå.	Uppmana besökarna att lämna omdömen om turistcentrets service.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
21. Professionell Servicenivå	Oavsett säsong och kommunikationskanal håller Turistcentret alltid en professionell och hög servicenivå under öppethållandet.	Professionell servicenivå förutsätter adekvat bemanning, utbildade medarbetare med turistiska kunskaper, språkkunskaper och kännedom om auktorisationskraven.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
22. Besökarorienterad service och utbud	Turistcentret ska samverka med den lokala/regionala besöksnäringen, med syfte att skapa ett brett utbud av turistiska valmöjligheter för besökare. Besökarens önskemål/behov styr de förslag man ger och går alltid före eventuella egna försäljningsmål eller krav från näringsens företag. Turistcentret ger, utifrån besökarens frågor, lämpliga förslag ur ett brett utbud av aktiviteter, besöksmål, logi, m.m. och framhåller det lokala och unika.	Rekommendationer ska ges även om de inte alltid kan fördelas rättvist. Besökarnas frågor, önskemål och behov är alltid styrande. Detta kräver att medarbetarna på turistcentret är välinformerade om den lokala besöksnäringens utbud.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
23. Förmedling av turisttjänster	Turistcentret förmedlar turisttjänster lokalt och regionalt. Avgift får tas ut för sådana tjänster.	Med förmedling menas exempelvis hjälp att boka bord, rum eller biljett.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
24. Betalningsmedel	Om turistcentret tar betalt för t ex arrangemang, biljetter eller förmedlingstjänster ska man kunna hantera betalningar via kort.	Gäller endast om försäljning förekommer. Endast kortbetalning är obligatoriskt, övriga betalsätt, som kontant eller Swish, är valfria men rekommenderas.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om varor/tjänster säljs.
25. Systematisk klagomålshantering	Turistcentret hanterar klagomål genom att logga dem, hantera dem, återkoppla och förebygga.	Loggning kan ske i t ex pärm eller i dator. Notera hur och när ärendet hanterats. Gå igenom regelbundet och förändra arbetssättet där det behövs.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
26. Alla är välkomna	Turistcentrets medarbetare behandlar alla människor lika och med samma respekt oavsett, kön, ålder, religion, härkomst, sexuell läggning, funktionshinder m.m.	Se Visitas etiska regler.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
Minimikrav turistcenter		Kommentar	Minimikravet uppfyllt

InfoPoint - krav och kommentarer

Fylls i om turistcentret har inrättat eller avser att inrätta en eller flera InfoPoints märkta med det vit/gröna InfoPoint-märket.

Minimikrav InfoPoint		Kommentar	Minimikravet uppfyllt
1. Bemanning	Endast <u>bemannad</u> (fast eller rörlig) turistserviceplats kan märkas ut som InfoPoint. Bemanning kan ske med medarbetare från det auktoriserade turistcentret eller av extern aktör, t ex lokal näringsidkare, på uppdrag av det auktoriserade turistcentret.	Ett broschyrställ kan inte ensamt utgöra InfoPoint. Besökare måste kunna få kompetent personlig service i närheten. Den personliga servicen får ges på distans via ljud och bildkommunikation i realtid, t ex i form av en turistservicerobot.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
2. Avtal med extern aktör	Avtal ska tecknas med den externa aktör (näringsidkare/person) som bemannar InfoPoint. Avtalet ska säkerställa att verksamheten och InfoPointmärkets användning sker i överensstämmelse med vad som framgår av auktorisationsavtalet. Om turistcentrets auktorisation inte förlängs eller sägs upp, ska avtalet med den externa aktören upphöra att gälla och InfoPoint-skylden tas bort.	Det måste framgå av avtalet med den externa leverantören att det upphör automatiskt, om turistcentrets auktorisationsavtal upphör (genom att det inte förlängs eller sägs upp). Avtalet med extern aktör kan i övrigt utformas på valfritt sätt, så länge det inte strider mot auktorisationsavtalet, se särskilt p. 7, och minimikraven på denna sida (s 12).	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
3. Utbildning - inspiration	Turistcentret anordnar minst ett utbildnings-/inspirationstillfälle per år för InfoPoint bemannad av extern aktör.	Till utbildnings-/inspirationstillfället kan flera InfoPoints bjudas in.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
4. Regelbunden kontakt	Turistcentret håller regelbunden kontakt med InfoPoint under öppethållandesäsongen.	Turistcentret bestämmer själv regelbundenheten, utifrån hur väl respektive InfoPoint sköts och fungerar. Kontakt via telefon är acceptabel.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
5. Utvärderingsbesök	Turistcentret besöker varje InfoPoint minst en gång per år för utvärdering av InfoPointverksamheten	Fysiskt besök krävs minst en gång per år men rekommenderas oftare, särskilt under högsäsong.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
6. Turistiskt material (rekommendation)	.	Turistcentret avgör vilket tryckt och/eller digitalt turistiskt material som InfoPoint bör använda sig av.	Endast rekommendation.
7. Event i området (rekommendation)	Turistcentret informerar InfoPoint om aktuella event i området/på destinationen		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om InfoPoint finns eller planeras.
8. Informationsinhämtning (rekommendation)		Turistcentret gör InfoPoint uppmärksam på att förslag från besökare kan leda till vidareutveckling och innovation rörande nya tjänster och produkter. Turistcentret samlar in förslagen för hantering och utveckling.	Endast rekommendation

Underskrifter

Undertecknad ägare, huvudman, eller annan som är behörig representant för turistcentret förbinder sig att följa auktorisationsavtalet, sidor 3 och 4 i detta auktorisationsdokument *samt* intygar att de på sidorna 7 till 12 kryssmarkerade auktorisationskraven uppfyllts *samt* att övriga i dokumentet lämnade uppgifter är korrekta.

Datum	Ort
Underskrift behörig turistcenteransvarig eller behörig representant för huvudman/ägare	
Namnförtydligande	

Komplett ifyllt och undertecknat formulär (sidorna 3-13) skannas in och e-postas till info@sveklass.se

Alternativt: Skicka komplett ifyllt och undertecknat formulär (sidorna 3-13) per post till:
Visita/Svensk Klassificering AB
Box 3546
103 69 Stockholm

Glöm inte att behålla kopior på handlingen, på turistcentret och till er huvudman.

När auktorisationen godkänts av Visitas auktorisationsnämnd och auktorisationsavgiften erlagts, utfärdar nämnden ett auktorisationsintyg som skickas per post till turistcentret.

Vid frågor om blanketten och hur den ska fyllas i, kontakta Eva Nordqvist, info@sveklass.se
tel 08-762 74 16

Övriga frågor om auktorisationen eller till auktorisationsnämnden ställs till Clemens Wanschura, cw@visita.se

Se även www.visita.se/turistinfo