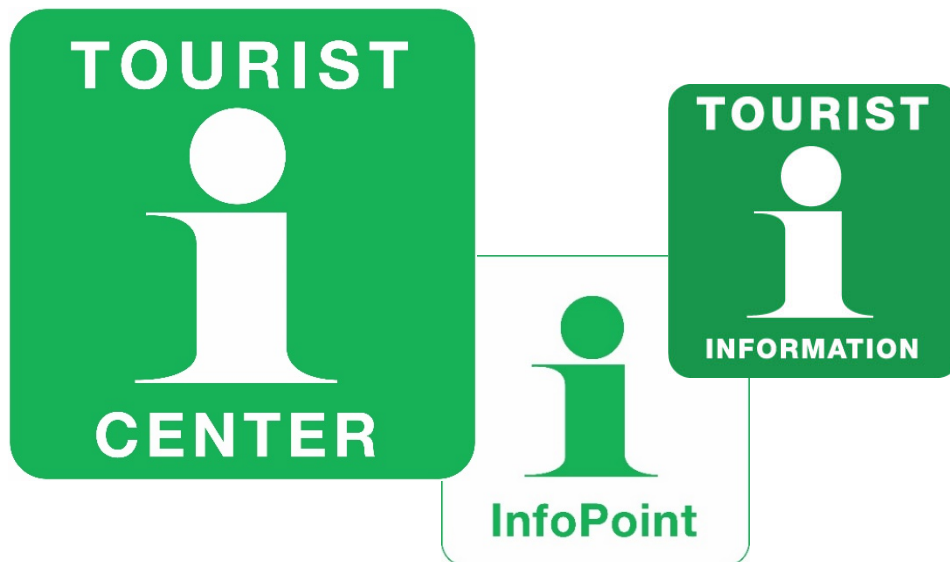


AUKTORISATION TURISTCENTER 2021



Auktorisationshandling Turistcenter

gällande helårsöppet turistcenter med besökarmottagning

Anvisningar	2
Auktorisationsavtal	3
Kontaktuppgifter turistcenter	5
Kontaktuppgifter huvudman	6
Allmänna uppgifter	7
Auktorisationskrav/kommentarer	8
Dispensansökan	11
InfoPoint-krav och kommentarer	12
Förbindelse	13

Anvisningar - turistcentrets egen checklista

- Endast helårsöppet turistcenter med besökarmottagning kan auktoriseras.
- För auktorisation krävs att turistcentrets ägare/huvudman har tecknat medlemskap (ett medlemskap utan anslutning till kollektivavtal) i Visita.
- Endast ett *auktoriserat* turistcenter har rätt att märka ut bemannade turistserviceplatser (InfoPoints) med den vit/gröna InfoPoint-skylden.
- 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 8-11.
 - Bekräfta alltid uppfyllda krav genom att kryssa i ruta i kolumnen ”Minimikravet uppfyllt”.
 - Samtliga krav måste vara uppfyllda för att auktorisation ska kunna erhållas.
 - Om InfoPoints finns eller planeras, måste även InfoPoint-kraven på sida 12 vara uppfyllda och bekräftade med kryss för att auktorisation ska kunna erhållas.
 - *Tidsbegränsad dispens* kan erhållas avseende 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 auktorisationsnämnden.
- Bekräfta auktorisationsavtalet och ifyllda uppgifter genom att ange dina personliga uppgifter på sidan 13.
- Spara en kopia av den ifyllda auktorisationshandlingen.
- Sänd in komplett ifylld auktorisationshandling till Visita enligt instruktion på sida 13.
- Informera samtliga medarbetare om auktorisationen och de krav den ställer på turistcentrets verksamhet och på medarbetarna.**

Auktorisationsavtal Turistcenter

1. Visita auktoriserar svenska turistcenter i enlighet med de auktorisationskrav som fastställts av auktorisationsnämnden. Auktorisationsnämnden är, på Visitas och Besöksservicerådets uppdrag, beslutande organ avseende auktorisationen. Visitas dotterbolag Svensk Klassificering AB utför och administrerar auktorisationen.
2. För att ett 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 4 047 kr. Avgiften inkluderar tillgång till den webbutbildning i värdskap som tillhandahålls av Rådet för besöksservice.

Tourist Center- och Tourist Information-märkenas användning

5. Auktoriserat turistcenter har under avtalets giltighetstid möjlighet att använda sig av det grön/vita Tourist Center-märket (exempel, sida 1) *samt* det grön/vita Tourist Information-märket (exempel, sida 1), *registrerade varumärken* ägda av Visita, på följande sätt:
 - a) I skyltning på och i turistcentret.
 - b) I permanent och i tillfällig vägvisning till turistcentret.
 - c) I en tryckt eller i elektronisk media publicerad karta, för att märka ut av Visita auktoriserade turistcenters och 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 anslutning till turistcentrets kontaktuppgifter.
 - e) I den storlek som är lämplig för ovan nämnda ändamål.

InfoPoint-märkets användning

6. Av Visita auktoriserat turistcenter har vidare, under avtalets giltighetstid, möjlighet att inrätta och märka ut InfoPoint med det vit/gröna InfoPoint-märket (exempel sida 1), ägt av Visita, på följande sätt:
- I skyltning på, i och i vägvisning till en InfoPoint. En InfoPoint är en *bemannad* turistserviceplats eller -fordon som *utses av* ett auktoriserat turistcenter och som står under turistcentrets regelbundna tillsyn. InfoPoint kan bemannas av extern entreprenör.
 - I tryckt eller i elektronisk media för att hänvisa till och/eller märka ut InfoPoint.
 - Under förutsättning att turistcentret tar fullt ansvar för att det vit/gröna InfoPoint-märket används på ett korrekt sätt. Ansvaret för märkets användning får ej överlätas. *Se även krav på InfoPoint, sida 12.*

Annan användning av Tourist Center-, Tourist Information- och InfoPoint-märket

7. *All annan användning av det registrerade Tourist Information-märket samt Tourist Center- och InfoPoint-märket, än vad som framgår av punkterna 5 och 6, är otillåten.* Visita kan dock, på skriftlig och motiverad ansökan, medge annan användning. Det registrerade Tourist Information-märket samt Tourist Center- och InfoPoint-märket 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.

Auktorisationens upphörande

8. Om auktorisationen upphör att gälla på grund av auktorisationsnämndens beslut, Visitas beslut eller uppsägning från turistcentrets sida eller att auktorisationsavtalets giltighetstid löpt ut, förlorar turistcentret möjligheten att använda sig av och att sprida Tourist Center-märket, Tourist Information-märket och InfoPoint-märket.

Avtalets giltighetstid

9. Detta avtal gäller till och med den 30 april 2022. Uppsägning under löpande avtalstid ska ske skriftligen, med en uppsägningstid om fjorton (14) dagar.

Avtalsförbindelse, 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

Våra medarbetares språkkunskaper

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

Våra InfoPoints (i förekommande fall)

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

Våra sociala media

Vi är aktiva i följande sociala media (kryssa) Facebook Instagram

Andra (ange vilka) _____

Turistcenter - obligatoriska krav med och kommentarer

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
1. Medarbetarnas utbildning och kompetens	Samtliga medarbetare har tagit del av Besöksservicerådets webbutbildning i turism och värdskap (se följbrev) och har turistiska kunskaper som möjliggör uppfyllande av auktorisationskraven.	Av utbildningskravet framgår att alla medarbetare ska känna till auktorisationen och de krav den ställer på turistcentrets ledning och medarbetare.	<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. Bemanning och tillgänglighet för besökare	Turistcentret är bemannat och tillgängligt för besökare minst 20 timmar per vecka i genomsnitt under året.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
4. Identifiering av medarbetare	Medarbetarna har enhetlig klädsel och namnskylt, minst innefattande något av följande: - Förnamn - Turistcentrets namn - Det grön/vita Tourist Center - märket.	Enhetlig klädsel för att underlätta för besökare att särskilja medarbetare från andra besökare. 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 tydligt skyltad med den grön/vita Tourist Center-skylten	InfoPoint-skylten får endast användas för skyltning av InfoPoint. Se auktorisationsavtalet punkt 6.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
6. Information om lokalens öppettider m.m.	Information om öppettider finns 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 <u>om varor/tjänster säljs.</u>
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.	Håll löpande kontakt med lokala och större regionala besöksmål, turistföretag, kultur och idrott. Fokusera på det lokala och unika.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
9. Turistiskt informationsmaterial	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. Gärna även material på engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
10. Digital information i lokal	Besökare kan själva söka lokal, regional och nationell turistisk information via digitala verktyg, som besökardator eller surfplatta, i turistcentret.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
11. WiFi i lokal	Besökare har tillgång till WiFi i turistcentrets lokal	Accessen kan vara öppen eller lösenordskyddad.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
12. Frågor på distans	<p>Turistcentrets medarbetare finns under öppethållandetid tillgängliga via de kommunikationskanaler turistcentret använder, exempelvis telefon, mail och sociala medier.</p> <p>Frågor utanför öppethållandetid besvaras senast arbetsdagen efter mottagandet.</p> <p>Inkommande mail bekräftas med automatiskt svarsmail på svenska och engelska (och gärna fler språk).</p> <p>Om telefon används som extern kommunikationskanal; Koppla in telefonsvarare med meddelande om öppettider, webbadress och e-postadress när turistcentret är stängt.</p>	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 tillgänglig på Internet, på egen webbplats alternativt på ägarens, regionens, eller destinationens webbplats samt i sociala media.	Turistcentret bör finnas tillgängligt via flera sociala medier förutom Facebook, som t ex Twitter och Instagram.	<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.	Turistcentrets broschyrer bör om möjligt finnas för nedladdning på turistcentrets webb.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
15. Språk i digitala media	Informationen på Internet är på svenska, engelska samt, om möjligt, andra språk som ofta efterfrågas. 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 i digitala media	Information om turistcentrets besöksadress och öppettider för besökare, information om när och hur turistcentret kan nås via telefon och/eller andra media samt turistcentrets adress i dessa media, ska finnas på turistcentrets webb.	<p>Motsvarande information bör finnas tillgänglig i sociala media, där så är möjligt.</p> <p>Håll turistcentrets uppgifter uppdaterade i Google My Business.</p>	<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.	<p>Andra auktoriserade turistcenter, turistinformationer och objekt av turistiskt intresse i regionen är markerade i kartan. Om möjligt även besöksnäringensföretag i området/regionen.</p> <p>Kostnadsfria karttjänster finns på Internet.</p>	<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.	Gärna också i sociala media där så är möjligt.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
20. Besökar-omdömen i digitala media	Besökare kan lämna omdömen rörande turistcentrets service via de digitala kanalerna, 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. 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 som ges 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 hjälper besökare att ta del av turisttjänster lokalt och regionalt.	Exempelvis hjälp att boka bord, rum eller biljett. Avgift får tas ut för sådana tjänster.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
24. Betalningsmedel	Om turistcentret tar betalt för t ex arrangemang, biljetter eller förmedlingstjänster ska betalningar via kort kunna hanteras.	Gäller endast om försäljning förekommer. Möjlighet till kortbetalning är då obligatorisk.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om varor/tjänster säljs.</u>
25. Systematisk klagomålshantering	Turistcentret hanterar klagomål genom att notera dem, hantera dem, återkoppla och förebygga.	Spara i pärm eller på dator. Notera hur och när ärendet har hanterats. Klagomål som gäller andra verksamheter i området bör sammanställas och meddelas de berörda.	<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 även Visitas etiska regler.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

InfoPoint - obligatoriska krav med kommentarer

Fylls i om turistincentret har eller avser att inrätta InfoPoints märkta med det vit/gröna InfoPoint-märket. InfoPoints utan koppling till auktoriserat turistcenter får ej använda märket.

Minimikrav InfoPoint		Kommentar	Minimikravet uppfyllt
1. Obligatorisk bemanning av InfoPoint	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 entreprenör, t ex lokal näringsidkare eller privatperson, på uppdrag av det auktoriserade turistcentret.	Ett broschyrställ kan inte ensamt utgöra InfoPoint. Besökare måste kunna få <u>personlig</u> service på en InfoPoint. Den personliga servicen får ges på distans via ljud- och bildkommunikation i realtid, t ex i form av en turistserviceskärm.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
2. Avtal mellan turistcentret och extern entreprenör	När en extern entreprenör driver och bemannar InfoPoint, ska avtal tecknas mellan turistcentret och entreprenören. Avtalets innehåll ska säkerställa att verksamheten och InfoPoint-märkets användning sker i överensstämmelse med turistcentrets auktorisationsavtal. Om auktorisationsavtalet sägs upp eller löper ut, ska InfoPoint-avtalet upphöra att gälla och InfoPoint-skylden tas bort.	InfoPoint-avtalet kan i övrigt utformas på valfritt sätt, så länge det inte strider mot auktorisationen och auktorisationsavtalet. Förslag till avtal finns på visita.se/turistinfo under InfoPoint. Endast en auktoriserad turistinformation har rätt att skylta en InfoPoint med den vit/gröna Infopoint-skylden.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
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. Det är önskvärt, men inget krav, att alla medarbetare på en InfoPoint deltar.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
4. Regelbunden kontakt	Turistcentret håller regelbunden kontakt med den/de InfoPoints som turistcentret har tecknat avtal med, under den period eller säsong den/de är aktiva.	Turistcentret bestämmer själv regelbundenheten, utifrån hur väl respektive InfoPoint sköts och fungerar. Kontakt via telefon accepteras.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
5. Utvärderingsbesök	Turistcentret besöker varje InfoPoint, minst en gång under den period/säsong den/de är aktiva, för utvärdering av den InfoPoint-relaterade verksamheten.	Fysiskt besök krävs minst en gång per år under den aktiva perioden eller säsongen men rekommenderas oftare, särskilt under högsäsong.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
6. Turistiskt material (rekommendation)	.	Turistcentret avgör vilket tryckt och/eller digitalt turistiskt material som InfoPoint bör använda sig av.	Endast rekommendation.
7. Info om event i området	Turistcentret informerar InfoPoint om aktuella evenemang i området och på destinationen		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om InfoPoint finns eller planeras.</u>
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

Förbindelse

Nedan angiven 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
För- och efternamn behörig turistcenteransvarig eller behörig representant för huvudman/ägare:	
Ovanståendes personnummer (10 siffror) alternativt namnteckning om formuläret postas till Visita:	

Komplett ifyllt formulär sparas ner på datorn och e-postas till eva.nordqvist@sveklass.se

Alternativt: Skicka komplett ifyllt originalformulär per post till:
Visita/Svensk Klassificering AB
Box 3546
103 69 Stockholm

Glöm inte att behålla minst två kopior av handlingen, en till turistcentret och en till turistcentrets huvudman.

När auktorisationen godkänts av Visitas auktorisationsnämnd samt medlems- 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, eva.nordqvist@sveklass.se tel 08-762 74 16

Övriga frågor om auktorisationen eller till auktorisationsnämnden ställs till besoksserviceradet@visita.se

Se även www.visita.se/turistinfo