

AUKTORISATION TURISTCENTER 2026



Auktorisationshandling Turistcenter

gällande helårsöppet turistcenter med besöksmottagning

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
Bilaga 1 – lista över InfoPoints	14

Anvisningar - turistcentrets egen checklista

- Endast helårsöppet turistcenter med besöksmottagning kan auktoriseras som Turistcenter.
- För auktorisation krävs att turistcentrets ägare/huvudman har tecknat medlemskap (ett medlemskap utan anslutning till kollektivavtal) i Visita.
- Endast *auktoriserad* turistinformation eller *auktoriserat* turistcenter har rätt att certifiera bemannade turistserviceplatser (InfoPoints) och märka ut dessa 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 (sidan 12) vara uppfyllda och bekräftade med kryss för att tillstånd att certifiera InfoPoints ska kunna erhållas. Samtliga certifierade anläggningar som avtal tecknats med ska anges i listan på sidan 7. Kom ihåg att komplettera löpande under året med nya certifieringar som utförs och även ta bort ej längre aktuella!
 - *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 medarbetarna.**

Auktorisationsavtal Turistcenter

1. Visita auktoriserar svenska turistcenter i enlighet med de auktorisationskrav som årligen fastställts. Auktorisationsnämnden är, på Visitas uppdrag, rådgivande organ avseende förändringar för auktorisationen samt hanterar inkomna dispenser. 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 ett 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 5 067kr. Avgiften inkluderar tillgång till den webbutbildning som tillhandahålls av VISITA.

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 tryckt eller i elektronisk media publicerad karta, för att märka ut av Visita auktoriserade turistcenters och turistinformationers geografiska läge på 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 tryckt- eller elektronisk media, i anslutning till turistcentrets kontaktuppgifter.
 - e) I den storlek som är lämplig för ovan nämnda ändamål.

InfoPoint-märkets användning

6. En InfoPoint är en bemannad turistserviceplats som certifierats enligt gällande kriterier av ett auktoriserat turistcenter och som står under turistcentrets regelbundna tillsyn. InfoPoint kan bemannas av extern entreprenör. Av Visita auktoriserat turistcenter har, under avtalets giltighetstid, möjlighet att certifiera 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.
 - I tryckt eller 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.

Det är även Turistcentrets ansvar att avregistrerade InfoPoints avskyltas korrekt. Ansvaret för märkets användning får ej överlåtas. *Se även krav på InfoPoint, sida 12.*

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

7. All annan användning av symbolerna för de registrerade varumärkena Tourist Information samt Tourist Center och InfoPoint, än vad som framgår av punkterna 5 och 6, **är otillåten**. Visita kan dock, på skriftlig och motiverad ansökan, medge annan användning. De registrerade symbolerna 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, 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. Nedmontering av befintlig skyltning ska ske omedelbart.

Avtalets giltighetstid

9. Detta avtal gäller till och med den 31 december 2026. 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 medier

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

Touristcenter - obligatoriska krav med kommentarer

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
1. Medarbetarnas utbildning och kompetens	<p>Samtliga medarbetare har turistiska kunskaper som möjliggör uppfyllande av auktorisationskraven.</p> <p>Turistcentret håller alltid en professionell servicenivå oavsett säsong eller kommunikationskanal.</p>	<p>Samtliga medarbetare ska känna till auktorisationen och att anläggningen är auktoriserad.</p> <p>Ta gärna del av webbutbildningen som tillhandahålls av VISITA.</p>	<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 30 timmar per vecka i genomsnitt under året.	Öppettider bör anpassas efter efterfrågan under hela året.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
4. Identifiering av medarbetare	<p>Medarbetarna har enhetlig klädsel samt namnskylt, innefattande <u>åtminstone något</u> av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Förnamn - Turistcentrets namn - Det grön/vita Tourist Center - märket. 	<p>Enhetlig klädsel underlättar för besökare att särskilja medarbetare från andra besökare.</p> <p>Namnskylten kan med fördel vara försedd med flaggor representerande de språk som medarbetaren talar.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
5. Skyltning av lokal	Turistcentrets lokal är tydligt skyltad med den grön/vita Tourist Center-skylden	InfoPoint-skylden får endast användas för skyltning av InfoPoint. Se auktorisationsavtalet paragraf 6.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
6. Information om turistcentrets öppettider	<p>Information om öppettider finns på väl synlig plats, på eller vid turistcentret, med text på svenska och engelska.</p> <p>Information om turistcentrets besöksadress och öppettider för besökare, information om när och hur turistcentret kan nås via telefon och/eller andra medier samt turistcentrets adress i dessa medier, ska finnas på turistcentrets webb.</p>	<p>Öppethållande ska anges såväl på anläggningen samt i övriga kommunikationskanaler (åtminstone på turistcentrets hemsida).</p> <p>Håll turistcentrets uppgifter uppdaterade i Google My Business.</p>	<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 även nationellt, avseende större besöksmål i Sverige.	<p>Anläggningen bör ha löpande kontakt med lokala och större regionala besöksmål, turistföretag, samt kultur- och idrottsevenemang.</p> <p>Fokusera på det lokala och unika.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
9. Turistiskt informationsmaterial	<p>På turistcentret finns relevant lokalt, regionalt och nationellt turistiskt informationsmaterial. Antingen i pappers- och/eller digital form (utskrivbart).</p> <p>Turistcentret avgör själv vad som är relevant material med hänsyn till efterfrågan och lokala förutsättningar.</p>	<p>Med "nationellt turistiskt informationsmaterial" avses efterfrågat material rörande större besöksmål i Sverige.</p> <p>Gärna även material på engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
10. Kommunikation med besökare	<p>Turistcentrets medarbetare finns under öppetid tillgänglig via de kommunikationskanaler man använder, exempelvis telefon, mail och sociala medier.</p> <p>Frågor utanför öppetid besvaras senast första arbetsdagen efter mottagandet.</p> <p>Om telefon används som extern kommunikationskanal; Koppla in telefonsvarare med meddelande om öppettider, webbadress och e-postadress när turistcentret är stängt.</p>	<p>Automatiskt svarsmail rekommenderas och kan exempelvis innehålla text som "vi arbetar på din förfrågan" samt turistcentrets öppettider och webbadress.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
11. Digitala medier	<p>Turistcentret finns tillgänglig genom webbplats samt i (gärna flera) sociala medier med bred turistisk information om destinationen och tillgängliga turisttjänster.</p> <p>Information och kommunikation sker på svenska, engelska samt, om möjligt, andra språk som ofta efterfrågas.</p> <p>Det grön/vita Tourist Center-märket finns väl synligt på valfri plats på turistcentrets webb.</p>	<p>Turistcentrets broschyrer bör om möjligt även finnas för nedladdning på turistcentrets webb.</p> <p>Länka gärna till turistföretag, logi, mat, aktiviteter och transporter.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
12. Karta, vägbeskrivning i digitala medier.	<p>På Turistcentrets webb finns karta och vägbeskrivning till besöksadressen.</p>	<p>Andra auktoriserade turistcenter, turistinformationer och objekt av turistiskt intresse i regionen bör vara markerade på kartan.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
13. Uppdatering av digitala medier	<p>Informationen på webben och i sociala medier uppdateras löpande med aktuell och relevant turistisk information.</p>	<p>Inaktuell information plockas regelbundet bort och ny aktuell information läggs till.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
14. Omdömen	<p>Besökare kan lämna omdömen rörande turistcentrets service via digitala kanaler, med syfte att ge turistcentret verktyg att förbättra och utveckla sin servicenivå.</p>	<p>Uppmana gärna besökarna att lämna omdömen om turistcentrets service.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
15. Besöksorienterad service	<p>Turistcentret ska samverka med den lokala/regionala besöksnäringen med syfte att skapa ett brett utbud av turistiska valmöjligheter för besökare.</p> <p>Turistcentret ger, utifrån besökarens frågor, lämpliga förslag ur ett brett utbud av aktiviteter, besöksmål, logi, m.m. samt framhåller det lokala och unika.</p> <p>Besökarens önskemål/behov styr de förslag som ges och går alltid före eventuella egna försäljningsmål eller krav från näringens företag.</p>	<p>Rekommendationer ska ges även om de inte alltid kan fördelas rättvist.</p> <p>Besökarnas frågor, önskemål och behov är alltid styrande. Detta kräver att medarbetarna på turistcentret är välinformerade om den lokala besöksnäringens utbud.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
16. Förmedling av turisttjänster	<p>Turistcentret hjälper besökare att ta del av turisttjänster lokalt och regionalt.</p>	<p>Exempelvis hjälp att boka bord, rum eller biljett. Avgift får tas ut för dessa tjänster.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Minimikrav turistcenter		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
17. Systematisk klagomålshantering	Turistcentret hanterar klagomål genom att dokumentera och hantera dessa inkomna synpunkter för att därefter återkoppla om vilka åtgärder som vidtagits.	Positiv feedback/klagomål gällande andra verksamheter i området ska omgående meddelas aktuell aktör.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
18. 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.
19. Tillgänglighet för alla	Turistcentret följer lagar och lokala föreskrifter rörande tillgänglighet och strävar efter att vara både fysiskt och digitalt tillgänglig för alla.		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
20. En hållbar verksamhet	Turistcentret bedriver sin verksamhet på ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbart sätt och följer tillämpliga lokala regler och lagkrav på dessa områden. Turistcentret ska uppmuntra besökaren kring hållbart resande (renhållning, allemansrätt etc).	En skriftlig hållbarhetspolicy rekommenderas. Ett engagemang i hållbarhetsfrågorna ger positiva effekter både internt och externt. Det stärker även varumärket och skapar en positiv attityd i omvärlden. Förklara gärna fördelarna med lokala alternativ.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

InfoPoint - obligatoriska krav med kommentarer

Fylls i OM turistcentret har eller avser att certifiera InfoPoints och märka dessa med det vit/gröna Info- Point-märket. InfoPoints utan koppling till auktoriserat turistcenter får ej använda märket.

Minimikrav InfoPoint		Kommentar	Minimikravet uppfyllt
1. Obligatorisk bemanning av InfoPoint	<p>Endast bemannad (fast eller rörlig) turistserviceplats kan certifieras som InfoPoint.</p> <p>Bemannning kan ske med medarbetare från det auktoriserade turistcentret eller av extern entreprenör, t ex lokal näringsidkare eller privatperson, på uppdrag av det auktoriserade turistcentret.</p>	<p>Ett broschyrställ kan inte ensamt utgöra InfoPoint. Besökare måste kunna få personlig service på en InfoPoint.</p> <p>Den personliga servicen får ges på distans via ljud- och bildkommunikation i realtid, t ex i form av en turistserviceskärm alt. Face-time eller motsv.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
2. Avtal mellan turistcentret och extern entreprenör	<p>När en extern entreprenör driver och bemannar InfoPoint, ska avtal tecknas mellan turistcentret och entreprenören.</p> <p>Avtalets innehåll ska säkerställa att verksamheten och InfoPoint-märkets användning sker i överensstämmelse med turistcentrets auktorisationsavtal.</p> <p>Om auktorisationsavtalet sägs upp eller löper ut, ska InfoPoint-avtalet upphöra att gälla och samtliga InfoPoint-skyltar och symboler tas bort.</p>	<p>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/turistinformat under InfoPoint.</p> <p>Endast ett auktoriserat turistcenter/turistinformat har rätt att certifiera och skylta en InfoPoint med den vit/gröna InfoPoint-skylten.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
3. Utbildning - inspiration	<p>Turistcentret anordnar minst ett utbildnings-/inspirationstillfälle per år för InfoPoint bemannad av extern aktör.</p> <p>All personal med besökskontakt ska genomgå VISITAs digitala värdskapsutbildning utöver lokal destinationsutbildning.</p>	<p>Till utbildnings-/inspirationstillfället kan flera InfoPoints bjudas in.</p> <p>Det är önskvärt, men inget krav, att alla medarbetare på en InfoPoint deltar.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
4. Regelbunden kontakt	<p>Turistcentret håller regelbunden kontakt med de InfoPoints som turistcentret har tecknat avtal med, under den period eller säsong de är aktiva.</p>	<p>Regelbundna upprepade kontakter rekommenderas.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
5. Utvärderingsbesök	<p>Turistcentret besöker varje InfoPoint, fysiskt minst en gång under den period de är aktiva för utvärdering av den InfoPoint-relaterade verksamheten.</p> <p>Dokumentera dessa besök!</p>	<p>Fysiskt besök krävs minst en gång per säsong men rekommenderas utföras oftare, särskilt under högsäsong.</p> <p>Rapportering av genomförda besök görs till VISITA senast 30/11 innevarande år på särskild blankett.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
6. Turistiskt material	<p>Turistcentret avgör vilket tryckt och/eller digitalt turistiskt material som InfoPoint bör använda sig av.</p>	<p>InfoPoint ska även återkoppla till Turistcentret vilken övrig information som behövs/efterfrågas.</p>	
7. Info om event i området	<p>Turistcentret informerar regelbundet samtliga InfoPoint om aktuella evenemang i området och på destinationen.</p>		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
8. Informationsinhämtning (rekommendation)	<p>Turistcentret gör InfoPoint uppmärksam på att förslag från besökare kan leda till vidareutveckling och innovation rörande nya tjänster och produkter.</p>	<p>Turistcentret samlar in förslagen för hantering och utveckling.</p>	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:	

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

Glöm inte att behålla en kopia av handlingen.

När auktorisationen godkänts utfärdas ett auktorisationsintyg som mailas 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 magnus.klasson@sveklass.se

Se även www.visita.se/turistinfo

