

AUKTORISATION TURISTINFORMATION 2026



Auktorisationshandling Turistinformation

gällande turistinformation med eller utan fysisk besöksmottagning

Anvisningar	2
Auktorisationsavtal	3
Kontaktuppgifter turistinformation	5
Kontaktuppgifter huvudman	6
Auktorisationskrav/kommentarer	8
Dispensansökan	11
InfoPoint – krav och kommentarer	12
Förbindelse	13
Bilaga 1 – lista över InfoPoints	14

Anvisningar - turistinformationens egen checklista

- För auktorisation krävs att turistinformationens ägare/huvudman har tecknat medlemskap (ett medlemskap utan anslutning till kollektivavtal) i Visita.
- En turistinformation finns alltid tillgänglig via webb eller motsvarande. Personlig service kan ske på distans. Information om under vilka tider personlig service finns tillgänglig ska finnas på webb eller motsvarande.
- 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 auktorisationstyp och allmänna uppgifter på sida 7.
 - Läs igenom alla auktorisationskrav och ev. kommentar i kommentarsfältet, sidorna 8-11. Notera att en del av kraven endast gäller viss auktorisationstyp, t ex om InfoPoints finns.
 - Bekräfta alltid uppfyllda krav för den auktorisationstyp du valt genom att kryssa i rutan 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, 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 fylla i 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 turistinformationens verksamhet och på medarbetarna.**

Auktorisationsavtal Turistinformation

1. Visita auktoriserar svenska turistinformationer i enlighet med de auktorisationskrav som årligen fastställts. Auktorisationsnämnden är Visitas rådgivande organ avseende förändringar för auktorisationen samt hanterar inkomna dispenser. Visitas dotterbolag Svensk Klassificering AB utför och administrerar auktorisationen.
2. En auktoriserad turistinformation ska vara tillgänglig via webb, e-post och sociala medier. Personlig service kan ske på distans. Information om under vilka tider personlig/mänsklig service finns tillgänglig ska finnas på webb eller motsvarande. **Utöver digital tillgänglighet kan även fysisk besöksservice erbjudas på fysisk plats/lokal.** Öppettider för detta ska tydligt kommuniceras.
3. För att en turistinformation ska kunna auktoriseras krävs att turistinformationens 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.
4. För att en turistinformation ska kunna auktoriseras krävs att turistinformationens verksamhet bedrivs i överensstämmelse med vad som framgår av detta avtal och av auktorisationens villkor.
5. Auktoriserad turistinformation 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 turistinformationen, dess medarbetare och dess verksamhet, under hela den tid som 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 4 824 kr. Avgiften inkluderar tillgång till den webbutbildning i värdskap som tillhandahålls av Visita.

Tourist Information-märkets användning

6. Auktoriserad turistinformation har under avtalets giltighetstid möjlighet att använda sig av det grön/vita Tourist Information-märket (exempel, sida 1), *registrerat varumärke* ägt av Visita, på följande sätt:
 - a) I skyltning på och i turistinformationen.
 - b) I permanent och i tillfällig vägvisning till turistinformationen.
 - c) I tryckt eller i elektronisk media publicerad karta, för att märka ut av Visita auktoriserade turistinformationers och turistcenters geografiska läge på kartan. *Finns flera av Visita auktoriserade turistinformationer/turistcenter inom det område kartan omfattar, ska samtliga dessa märkas ut med det grön/vita märket, oavsett vem som är huvudman för respektive turistinformation/turistcenter.*
 - d) I tryckt- eller i elektronisk media, i anslutning till turistinformationens kontaktuppgifter.
 - e) I den storlek som är lämplig för ovan nämnda ändamål.

InfoPoint-märkets användning

7. En InfoPoint är en bemannad turistserviceplats eller -fordon som certifierats enligt gällande kriterier av en auktoriserad turistinformation och som står under turistinformationens regelbundna tillsyn. InfoPoint kan bemannas av extern entreprenör. Av Visita auktoriserad turistinformation har, under avtalets giltighetstid, möjlighet att certifiera och märka ut InfoPoint med det vit/gröna InfoPoint-märket (exempel sida 1), *registrerat varumärke* 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 turistinformationen tar fullt ansvar för att det vit/gröna InfoPoint-märket används på ett korrekt sätt.

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

Annan användning av Tourist Information- och InfoPoint-märket

8. All annan användning av symbolerna för de registrerade varumärkena Tourist Information, Tourist Center samt InfoPoint, än vad som framgår av punkterna 6 och 7, **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. Auktoriserad turistinformation kan kostnadsfritt beställa märkesfiler hos Visita.

Auktorisationens upphörande

9. Om auktorisationen upphör att gälla på grund av auktorisationsnämndens beslut, Visitas beslut, uppsägning från turistinformationens sida eller att auktorisationsavtalets giltighetstid löpt ut, förlorar turistinformationen möjligheten att använda sig av och att sprida Tourist Information-märket och InfoPoint-märket. Nedmontering av befintlig skyltning ska ske omedelbart.

Avtalets giltighetstid

10. 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 turistinformation

Turistinformationen

Turistinformationens namn
Besöksadress
Postadress
Postnr/ort
Telefon
E-post
Webadress/adresser
Webadresser sociala medier

Kontaktperson 1 på turistinformationen

Kontaktperson 1 namn	
Befattning	
Telefon	Mobil
E-post	

Kontaktperson 2 på turistinformationen

Kontaktperson 2 namn	
Befattning	
Telefon	Mobil
E-post	

Kontaktuppgifter huvudman/ägare av turistinformationen (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

Turistinformation - obligatoriska krav med kommentarer

Minimikrav turistinformation		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
1. Medarbetarnas utbildning och kompetens	<p>Samtliga medarbetare har turistiska kunskaper som möjliggör uppfyllande av auktorisationskraven.</p> <p>Turistinformationen 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	<p>Alla medarbetare behärskar svenska och engelska i tal och skrift.</p>	<p>Kunskaper i andra språk som vanligen efterfrågas rekommenderas.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
3. Bemanning och tillgänglighet	<p>Turistinformationen är tillgänglig genom kommunikation via digitala kanaler. (Exempelvis e-post, telefon, chatt, eller motsvarande)</p> <p>Turistinformation som endast är digital tillhandahåller <u>personlig/mänsklig</u> service via de kanaler/kontaktytor man valt att använda under hela året (åtminstone varje vecka).</p> <p>Utöver den digitala närvaron ska eventuella fysiska öppettider tydligt kommuniceras så att det med enkelhet framgår när Turistinformationen kan besökas.</p>		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
4. Insamling och förmedling av turistisk information	<p>Turistinformationen samlar in och förmedlar den turistiska information som kan vara av intresse för - och efterfrågas av – besökare.</p>	<p>Anläggningen bör ha löpande kontakt med lokala och större regionala besöksmål, turistföretag, samt kultur- och idrottsevenemang.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
5. Kommunikation	<p>Turistinformationens medarbetare finns under öppettid tillgängliga via de kommunikationskanaler man använder, exempelvis telefon, mail och sociala medier.</p> <p>Frågor utanför öppettid besvaras senast första öppettiden efter mottagandet.</p> <p>Om telefon används som extern kommunikationskanal; Koppla in telefonsvarare med meddelande om öppettider, webbadress och e-postadress när turistinformationen är stängd.</p>	<p>Automatiskt svarsmail rekommenderas och kan exempelvis innehålla text som ”vi arbetar på din förfrågan” samt information om öppettider och webbadress.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
6. Digitala medier	<p>Turistinformationen 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 Information-märket finns <u>väl synligt</u> på valfri plats på turistinformationens webb.</p>	<p>Turistinformationens broschyrer bör om möjligt även finnas för nedladdning på turistinformationens webb.</p> <p>Länka gärna till turistföretag, logi, mat, aktiviteter och transporter.</p>	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Minimikrav turistinformation		Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt
7. Uppdatering av digitala medier	Informationen på webben och i sociala medier uppdateras löpande med aktuell och relevant turistisk information.	Inaktuell information plockas regelbundet bort och ny aktuell information läggs till.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
8. Besöksorienterad service	Turistinformationen 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. Turistinformationen 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 turistinformationen är välinformerade om den lokala besöksnäringens utbud. Auktoriserad Turistinformation ska även vara behjälplig beträffande eftersökning av information om besöksmål i andra delar av Sverige.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
9. Förmedling av turisttjänster	Turistinformationen hjälper besökare att ta del av turisttjänster lokalt och regionalt.	Exempelvis hjälp att boka bord, rum eller biljett. Avgift får tas ut för dessa tjänster.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
10. Systematisk klagomålshantering	Turistinformationen hanterar klagomål genom att dokumentera och hantera dessa inkomna synpunkter för att därefter återkoppla kring vilka åtgärder som vidtagits.	Positiv feedback/klagomål gällande andra verksamheter i området ska omgående meddelas aktuell aktör.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.
11. Alla är välkomna	Turistinformationens 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.
12. Tillgänglighet för alla	Turistinformationen följer lagar och lokala föreskrifter rörande tillgänglighet och strävar efter att vara både fysiskt och digitalt tillgänglig för alla.	Saknas besöksmottagning gäller inte kravet fysisk tillgänglighet.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss <u>om besöksmottagning finns.</u>
13. En hållbar verksamhet	Turistinformationen bedriver sin verksamhet på ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbart sätt och följer tillämpliga lokala regler och lagkrav på dessa områden.	En skriftlig hållbarhetspolicy rekommenderas. Ett engagemang i hållbarhetsfrågorna ger positiva effekter både internt och externt. Det stärker också varumärket och skapar en positiv attityd i omvärlden.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss.

Kompletterande krav för turistinformation med fysisk besöksservice (plats/lokal där besökare kan träffa turistinformationen)	Kommentar (ej krav)	Minimikravet uppfyllt	
14. Identifiering av medarbetare	Medarbetarna på turistinformation med fysisk besöksservice bär enhetlig namnskylt, åtminstone innefattande något av följande: - Förnamn - Turistinformationens namn - Det grön/vita Tourist Information-märket.	Enhetlig klädsel underlättar för besökare att särskilja medarbetare från andra besökare. Namnskylten kan med fördel vara försedd med flaggor representerande de språk som medarbetaren talar.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.
15. Skyltning av lokal	Turistinformation med fysisk besöksservice skyltar lokalen tydligt med den grön/vita i-skylden.	Använd korrekt skyltning. Tänk på att InfoPoint-skylden får endast användas för skyltning av InfoPoint, se auktorisationsavtalet paragraf 7.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.
16. Information om lokalens öppettider	Turistinformation med fysisk besöksservice informerar om sina öppettider och sin öppethållandesäsong på väl synlig plats med text på svenska och engelska. Information om turistinformationens besöksadress med öppettider för besökare, information om när och hur turistinformationen kan nås via telefon och/eller andra medier samt turistinformationens adress i dessa medier, ska finnas på turistinformationens webb.	Öppethållande ska anges såväl på anläggningen samt i övriga kommunikationskanaler (åtminstone på turistinformationens webb). Om besöksmottagning finns ska även besöksadress anges. Håll turistinformationens uppgifter uppdaterade i Google My Business.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.
17. Information om avgifter och betalsätt	Om turistinformationen säljer tjänster eller varor , ska priser (inklusive moms) vara tydligt angivna och det ska tydligt framgå vilka betalsätt som accepteras.	Om turistinformationen <i>inte</i> säljer tjänster eller varor gäller inte kravet och behöver därför inte bekräftas.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om varor/tjänster säljs.
18. Turistiskt informationsmaterial	På turistinformation med besöksmottagning finns relevant lokalt/regionalt turistiskt informationsmaterial, tryckt eller digitalt. Turistinformationen avgör själv vad som är relevant material med hänsyn till efterfrågan och lokala förutsättningar.	Material på svenska, engelska och ev. ytterligare språk som ofta efterfrågas i regionen. Ta gärna in material avseende större besöksmål i Sverige.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.
19. Karta, vägbeskrivning, koordinater i digitala medier.	På Turistinformationens webb finns karta och vägbeskrivning till besöksadressen.	Andra auktoriserade turistinformationer, turistcenter och objekt av turistiskt intresse i regionen bör vara markerade på kartan.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.
20. Omdömen	Besökare kan lämna omdömen rörande turistinformationens service via digitala kanaler, med syfte att ge turistinformationen verktyg att förbättra och utveckla sin servicenivå.	Uppmana gärna besökarna att lämna omdömen om turistinformationens service.	<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss om fysisk besöksservice finns.

InfoPoint - obligatoriska krav med kommentarer

Fylls i om turistinformationen har eller avser att inrätta InfoPoints märkta med det vit/gröna InfoPoint-märket. InfoPoints utan koppling till auktoriserad turistinformation 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 den auktoriserade turistinformationen.</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 turistinformationen och entreprenören.</p> <p>Avtalets ska säkerställa att verksamheten och InfoPoint-märkets användning sker i överensstämmelse med turistinformationens 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/turistinfo under InfoPoint.</p> <p>Endast ett auktoriserat turistcenter/turistinformation 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>Turistinformationen anordnar minst ett utbildnings-/inspirationstillfälle per år för InfoPoint bemannad av extern aktör.</p> <p>All personal med besökskontakt ska genomgå VISITAs digitala värdsutbildning 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>Turistinformationen 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>Turistinformationen besöker varje InfoPoint, <i>fysiskt</i> minst <u>en gång</u> 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>Turistinformationen avgör vilket tryckt och/eller digitalt turistiskt material som InfoPoint bör använda sig av.</p>	<p>InfoPoint ska även återkoppla till Turistinformationen vilken övrig information som behövs/efterfrågas.</p>	
7. Info om event i området	<p>Turistinformationen informerar regelbundet samtliga InfoPoint om aktuella evenemang i området och på destinationen.</p>		<input type="checkbox"/> Bekräfta med kryss
8. Informationsinhämtning (rekommendation)	<p>Turistinformationen gör InfoPoint medveten att förslag från besökare kan leda till vidareutveckling och innovation rörande nya tjänster och produkter.</p>	<p>Turistinformationen samlar in förslagen för hantering och utveckling.</p>	<p>Endast rekommendation</p>

Förbindelse

Nedan angiven ägare, huvudman, eller annan som är behörig representant för turistinformationen 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 turistinformationsansvarig 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 minst två kopior av handlingen, en till turistinformationen och en till turistinformationens huvudman.

När auktorisationen godkänts utfärdas ett auktorisationsintyg som mailas till turistinformationen.

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

