

# BESTEMMELSER OG KRAV FOR AUTORISASJON AV TURISTKONTORER

## BESTEMMELSER

Status som autorisert turistkontor med tilhørende rett til å bruke i-skilt tildeles av Autorisasjonsstyret.

Rettighetene til i-skiltet tilhører arbeidsutvalget for autorisasjon i regi av NHO Reiseliv og turistkontorenes rett til bruk, tildeles etter beslutning på grunnlag av skriftlig søknad til Autorisasjonsstyret c/o NHO Reiseliv.

### **Søknadsfrister:**

Autorisasjonen gjelder for et kalenderår og søknadsfrist er **15.september** året før. Søknader som mottas etter søknadsfristens utløp kan ikke påregne og bli oppført i Innovasjon Norges publikasjoner og på Internet. Det er anledning til å søke om autorisasjon etter **15. februar** det året autorisasjonen gjelder for, men man må da betale dobbelt deltageravgift. Også dersom man har søkt før 15. februar, men ikke betalt deltageravgift før denne dato, må man betale dobbelt.

Søknaden vil bli registrert og faktura vil bli sendt fra NHO Reiseliv.

**Søknaden vil ikke bli behandlet før avgiften er betalt.**

### **Deltageravgiften er for tiden som følger:**

Sammen med søknaden innbetales en deltageravgift. Dette er f.t. som følger:

Et kontor autorisert klasse 1 (i-skilt med grønn bunn): Kr. 2.800,- + mva.

Et kontor autorisert klasse 2 (i-skilt med rød bunn): Kr. 1800,- + mva

Et kontor autorisert klasse 3 (i-skilt med rød bunn): Kr 900,- + mva

*(Et kontor i klasse 3 er satelittkontor for et kontor i klasse 1.)*

**Avgiften vil ikke bli tilbakebetalt selv om søknaden ikke blir imøtekommet.**

### **I deltageravgiften inngår følgende:**

Administrasjon av autorisasjonsordningen.

Autorisasjon av kontoret ved besøk av konsulent hvert 3. år.

Deltagelse i brosjyren – Official tourist information offices på 3 språk.

Håndbok for turistkontorer.

Råd og veiledning vedrørende etablering eller drift av turistkontor.

Rett til bruk av i-logo i all markedsføring.

Invitasjon til 1-2 samlinger i året.

**Skilting:**

Til merking av autoriserte turistkontorer benyttes i-skilt med fellesmerkeregistrering Nr. 295. i-skiltet skal angi at det på stedet blir gitt velkvalifisert informasjonstjeneste til turister.

Skiltet skal monteres på turistinformasjonskontorets fasade eller umiddelbart foran inngangen.

Turistkontorer med autorisasjon klasse 1, benytter skilt med grønn bunn.

Turistkontorer med autorisasjon klasse 2, benytter skilt med rød bunn.

Turistkontorer med autorisasjon klasse 3, benytter skilt med rød bunn.

Det er ulovlig å etterligne i-skiltet i idé, utforming eller anvendelsesområde uten tillatelse fra NHO Reiseliv i hvert enkelt tilfelle.

Autoriserte turistkontorer kan sende egen søknad til skiltmyndighet om skilting med offentlige trafikkskilt. Skilt som henviser til Turistkontorer i klasse 2 og 3, skal dekkes til i den perioden kontoret holder stengt.

Skilting langs offentlig vei kan gjøres med serviceskilt nr. 637, eller med tekstsilt "Turistkontor". All henvisning fra offentlig vei, må gjøres i overensstemmelse med skiltnormalen.

Dersom turistkontoret ikke kan overholde bestemmelsene, skal i-skiltet tas ned og Autorisasjonsstyret underrettes. Autorisasjonsstyret underretter veimyndighetene vedrørende skilting fra offentlig veg.

Dersom turistkontoret ikke overholder bestemmelsene, har Autorisasjonsstyret rett til å inndra autorisasjonen med tilhørende rett til bruk av i-skiltet. Melding om slik inndragning gis veimyndighetene.

**Autorisasjonskontroll:**

Kontroll av de autoriserte kontorene vil forekomme uanmeldt. Kontrollen blir pr. i dag utført av konsulenter fra NHO Reiseliv, og skal sikre at turistkontorene ivaretar de krav som er satt i "Bestemmelser og krav for autorisasjon av turistkontorer". Konsulentene skal også fungere som rådgivere dersom turistkontoret har utfordringer av ulik art de ønsker å diskutere, eller spørsmål om autorisasjonsordningen.

## 2. KRAV TIL AUTORISERTE TURISTKONTORER.

For å få status som autorisert turistkontor med rett til å benytte i-skilt blir det stilt krav til lokaler, personalet, informasjons- og servicenivå samt åpningstider.

Autorisasjon gis i tre klasser.

## **2.1 Autorisasjon klasse 1 (i-skilt med grønn bunn)**

### **2.1.1 Lokaler.**

Turistkontoret skal være plassert i lokaler som er sentrale og lett tilgjengelige for den kundegruppen som skal betjenes.

Dersom turistkontoret er plassert i lokaler som også anvendes til andre formål, skal turistinformasjonen være tydelig atskilt fra de øvrige aktiviteter i lokalet.

Med bakgrunn i krav om åpningstider og krav om spesiell kompetanse hos medarbeidere, anbefales ikke samlokalisering av turistkontoret med kommunens servicetorg.

### **2.1.2 Personale.**

Turistkontoret skal ha fast ansatt leder for kontorets drift. Lederen skal kunne dokumentere reiselivsfaglig kompetanse ved utdanning eller erfaring.

Det skal sikres at turistkontoret i åpningstiden er bemannet med minst en fast ansatt medarbeider.

Turistkontorets medarbeidere skal kunne gi faglig kvalifisert informasjon på minimum et fremmedspråk. Skriftlig materiale skal foreligge på minimum et språk i tillegg til skandinaviske språk.

### **2.1.3. Opplæring**

Medarbeiderne på kontoret skal ha opplæring i service og produktkunnskap som definert i pkt 2.1.4.

Det skal utarbeides et opplæringsprogram med en medarbeidertest. Opplæringsprogrammet skal bestå av skreddersydd informasjon om området. I tillegg bør det gjennomføres en studietur for selvsyn av de mest aktuelle reiselivsattraksjonene og reiselivsbedriftene, kontoret har ansvar for.

For å bli godkjent som medarbeider ved kontoret, må testen gjennomføres før ansettelse.

### **2.1.4. Informasjons- og servicenivå.**

Det skal i tillegg til kvalifisert informasjon kunne ytes service med tilleggstjenester som er relevante i forhold til turistenes behov.

Turistkontoret skal, på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå, kunne gi korrekte og aktuelle detaljopplysninger samt foreta reservasjoner vedrørende:

- Transport
- Innkvartering
- Bispising
- Aktiviteter

og kunne gi korrekte og aktuelle opplysninger vedrørende:

- Severdigheter
- Begivenheter
- Allmenn reiseinformasjon

I tillegg til å dekke lokalt og regionalt nivå skal turistkontoret gi informasjon om og yte service for nasjonale reisemål som vil være aktuelle, f.eks. som en del av en naturlig reiserute.

Turistkontoret skal ha egen telefon med eget nummer og egen nummeradresse. Turistkontoret skal ha Internettilknytning.

### **2.1.5 Informasjonsmateriell.**

Turistinformasjonskontoret skal ha tilgjengelig informasjonsmateriell som samsvarer med de tjenester som er definert i pkt. 2.1.4

### **2.1.6 Åpningstider.**

Turistkontorets åpningstider kan tilpasses lokale forhold, men skal som hovedregel være åpent minimum 55 timer i det som defineres som høysesong på stedet og minimum 37,5 timer i lavsesong.

Daglig åpningstid tilpasses lokale forhold.

Autorisasjonsstyret kan gi dispensasjon fra dette etter søknad.

Åpningstidene skal være oppslått ved inngang.

## **2.2 Autorisasjon klasse 2 (i-skilt med rød bunn)**

### **2.2.1 Lokaler.**

Turistkontoret skal være plassert i lokaler som er sentrale og lett tilgjengelige for den kundegruppen som skal betjenes.

Dersom turistkontoret er plassert i lokaler som også anvendes til andre formål, skal turistinformasjonen være tydelig atskilt fra de øvrige aktiviteter i lokalet.

Med bakgrunn i krav om åpningstider og krav om spesiell kompetanse hos medarbeidere, anbefales ikke samlokalisering av turistkontoret med kommunens servicetorg.

### **2.2.2 Personale.**

Turistkontoret skal ha fast ansatt leder for kontorets drift. Lederen skal kunne dokumentere reiselivsfaglig kompetanse ved utdanning eller erfaring.

Det skal sikres at turistkontoret i åpningstiden er bemannet med minst en fast ansatt medarbeider.

Turistkontorets medarbeidere skal kunne gi faglig kvalifisert informasjon på minimum et fremmedspråk. Skriftlig materiale skal foreligge på minimum et språk i tillegg til skandinaviske språk.

### **2.2.3. Opplæring**

Medarbeiderne på kontoret skal ha opplæring i service og produktkunnskap som definert i pkt 2.2.4.

Det skal utarbeides et opplæringsprogram med en medarbeidertest. Opplæringsprogrammet skal bestå av skreddersydd informasjon om området. I tillegg bør det gjennomføres en studietur for selvsyn av de mest aktuelle reiselivsattraksjonene og reiselivsbedriftene, kontoret har ansvar for.

For å bli godkjent som medarbeider ved kontoret, må testen gjennomføres før ansettelse.

### **2.2.4. Informasjons- og servicenivå.**

Det skal i tillegg til kvalifisert informasjon kunne ytes service med tilleggstjenester som er relevante i forhold til turistenes behov.

Turistkontoret skal, på lokalt og regionalt nivå, kunne gi korrekte og aktuelle detaljopplysninger samt foreta reservasjoner vedrørende:

- Transport
- Innkvartering
- Bøspising
- Aktiviteter

og kunne gi korrekte og aktuelle opplysninger vedrørende:

- Severdigheter
- Begivenheter
- Allmenn reiseinformasjon

Turistkontoret skal ha egen telefon med eget nummer og egen nummeradresse.  
Turistkontoret skal ha Internettilknytning.

### **2.2.5 Informasjonsmateriell.**

Turistkontoret skal ha tilgjengelig informasjonsmateriell som samsvarer med de tjenester som er definert i pkt. 2.2.4.

### **2.2.6 Åpningstider.**

Turistkontorets åpningstider kan tilpasses lokale forhold, men skal som hovedregel være åpent minimum 37,5 timer i det som defineres som sesong på stedet.

Daglig åpningstid tilpasses lokale forhold.

Autorisasjonsstyret kan gi dispensasjon fra dette etter søknad.

Åpningstidene skal være oppslått ved inngang.

## **2.3 Autorisasjon klasse 3, satelittkontor (i-skilt med rød bunn)**

Satelittkontor er et sesongkontor som er faglig og driftsmessig underlagt et helårig kontor. Kontoret skal merkes rødt og skal kunne tilpasse åpningstidene etter antall registrerte turistbesøk.

### **2.3.1 Lokaler.**

Turistkontoret skal være plassert i lokaler som er sentrale og lett tilgjengelige for den kundegruppen som skal betjenes.

Dersom turistkontoret er plassert i lokaler som også anvendes til andre formål, skal turistinformasjonen være tydelig atskilt fra de øvrige aktiviteter i lokalet.

Med bakgrunn i krav om åpningstider og krav om spesiell kompetanse hos medarbeidere, anbefales ikke samlokalisering av turistkontoret med kommunens servicetorg.

### **2.3.2 Personale.**

Turistkontoret skal ha fast ansatt leder for kontorets drift. Lederen skal kunne dokumentere reiselivsfaglig kompetanse ved utdanning eller erfaring.

Det skal sikres at turistkontoret i åpningstiden er bemannet med minst en fast ansatt medarbeider.

Turistkontorets medarbeidere skal kunne gi faglig kvalifisert informasjon på minimum et fremmedspråk. Skriftlig materiale skal foreligge på minimum et språk i tillegg til skandinaviske språk.

### **2.3.3 Opplæring**

Medarbeiderne på kontoret skal ha opplæring i service og produktkunnskap som definert i pkt 2.3.4

Det skal utarbeides et opplæringsprogram med en medarbeidertest. Opplæringsprogrammet skal bestå av skreddersydd informasjon om området. I tillegg bør det gjennomføres en studietur for selvsyn av de mest aktuelle reiselivsattraksjonene og reiselivsbedriftene, kontoret har ansvar for.

For å bli godkjent som medarbeider ved kontoret, må testen gjennomføres før ansettelse.

### **2.3.4 Informasjons- og servicenivå.**

Det skal i tillegg til kvalifisert informasjon kunne ytes service med tilleggstjenester som er relevante i forhold til turistenes behov.

Turistkontoret skal, på lokalt og regionalt nivå, kunne gi korrekte og aktuelle detaljopplysninger samt foreta reservasjoner vedrørende:

- Transport
- Innkvartering
- Bepising
- Aktiviteter

og kunne gi korrekte og aktuelle opplysninger vedrørende:

- Severdigheter
- Begivenheter
- Allmenn reiseinformasjon

Turistkontoret skal ha egen telefon med eget nummer. Turistkontoret bør ha Internettilknytning.

### **2.3.5 Informasjonsmateriell.**

Turistkontoret skal ha tilgjengelig informasjonsmateriell som samsvarer med de tjenester som er definert i pkt. 2.3.4.

### **2.3.6 Åpningstider.**

Turistkontorets åpningstider kan tilpasses lokale forhold, men skal som hovedregel være åpent minimum 35 timer i det som defineres som sesong på stedet.

Daglig åpningstid tilpasses lokale forhold.

Autorisasjonsstyret kan gi dispensasjon fra dette etter søknad.

Åpningstidene skal være oppslått ved inngang sammen med henvisning til hovedkontor (grønt kontor) utenom åpningstiden.

OSLO, 1. juni 2008

AUTORISASJONSSTYRET FOR  
TURISTKONTORER I NORGE