

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:

Søknad om autorisasjon av nye turistkontor, må gjøres innen **15.oktober** året før deltagelse. Autorisasjonen gjelder fra 01.01. og frem til en av partene sier opp avtalen. Søknader som mottas etter søknadsfristens utløp kan ikke påregne og bli oppført i Innovasjon Norges publikasjoner og på Internet.

Søknaden vil bli registrert og formelt godkjent når fakturaen er betalt. Godkjente kontor får tildelt autorisasjonsoblat, som settes synlig ved inngang.

Fakturering av autorisasjonsavgiften gjøres i januar hvert år, fra NHO Reiseliv.

Oppsigelse:

Oppsigelse av avtalen om deltagelse i autorisasjonsordningen, må gjøres skriftlig til NHO Reiseliv, Postboks 5465 Majorstuen, 0305 Oslo, innen **15.oktober** i året før kommende års deltagelse.

Deltageravgiften er for tiden som følger:

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

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

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

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

Autorisasjon klasse 4 (i-skilt med grønt elektronisk symbol på hvit bunn): Kr 400,- + mva

(En autorisasjon i klasse 3 er satelittkontor, skal administreres av et kontor i klasse 1.)

(En autorisasjon i klasse 4 er elektronisk infokiosk, skal administreres av et kontor i klasse 1.)

Avgiften vil ikke bli tilbakebetalt selv om turistkontoret ikke blir godkjent.

I deltageravgiften inngår følgende:

Administrasjon av autorisasjonsordningen.

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

Deltagelse i brosjyrer og på internettsidene til innovasjon Norge og NHO Reiseliv.

Håndbok for turistkontorer.

Råd og veiledning vedrørende etablering eller drift av turistkontor.

Rett til bruk av i-logo i all markedsføring.

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.

Turistkontorer med autorisasjon klasse 4, benytter skilt med hvit 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 fire 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 utdannelse 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, satellittkontor (i-skilt med rød bunn)

Satellittkontor 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.

2.4 Autorisasjon klasse 4, elektronisk turistinformasjon (i-skilt)

Infokiosk kan bli satt opp av et destinasjonsselskap, reiselivsbedrift, turistkontor, regionråd, servicekontor. Her kalt infokioskansvarlig.

Teknisk leverandør av infokiosk er produsent av infokiosk.

Brukersted er her stedet hvor infokiosk vil bli satt opp.

Alle stedene må være knyttet til et autorisert turistkontor eller servicekontor på stedet.

Infokioskansvarlig må selv kontakte autorisasjonsstyret c/o NHO Reiseliv for autorisering og for å kunne bruke merket.

Infokiosk har lik betydning som elektronisk turistinformasjon.

Infokiosken skal oppfylle krav for bruk av merket.

Kravene er som følger:

2.4. 1. Infokiosk

Infokiosken skal omfattes av en serviceavtale som garanterer minimum 99,5 % funksjon tid.

Infokiosken skal henvise til kontaktinformasjon til lokalt turistkontor/destinasjonsselskap.

Innholdet skal kun være knyttet til informasjon som er turismerelatert.

Det anbefales å ha et grensesnitt som er tilknyttet opp mot tellUs.

2.4.2 Infokioskansvarlig

Infokioskansvarlig er bindeleddet mellom infokioskprodusent og brukersted. Infokioskansvarlig har ansvar for at leder på utplasseringssted har tilgang til brukerveiledningen.

2.4.3 Brukersted

Infokiosken skal være plassert i lokaler som har sentral beliggenhet for tilreisende.

Lokalet må ha tilgjengelig plass på 2 m bredde & 2 m høyde til infokiosken.

Lokalet må være presentabelt.

Infokiosken skal ha synlig plassering i lokalet.

2.4.3. 1 Ansvar fordelt på brukersted

Lederen på brukerstedet har ansvar for å informere medarbeidere om infokiosk, og bruke brukerveiledningen til infokiosken, som en del av opplæringsprogrammet.

Medarbeidere på brukerstedet kontakter infokioskansvarlig ved tekniske problemer.

Medarbeidere henviser besøkende til infokiosk.

Medarbeidere skal ha kunnskap om kontaktinformasjon til turistkontor på destinasjonen.

2. 4.4 Åpningstid

Infokiosken skal være tilgjengelig utenom ordinær kontor tid 8-4.

2. 4. 5 Krav til bruk av logo

Infokiosk skal merkes med godkjent i- logo for elektronisk turistinformasjon. Logoen skal være godt synelig for tilreisende.

Dersom stedet ikke kan overholde kravene, skal i-logo tas ned og Autorisasjonsstyret underrettes.

Dersom stedet ikke overholder bestemmelsen, har Autorisasjonsstyret rett til å inndra autorisasjonen ved tilhørende rett til bruk av i-logo.

OSLO, 1. oktober 2011

AUTORISASJONSSTYRET FOR
TURISTKONTORER I NORGE