



Sådan opnås status som autoriseret Turistbureau for 2010

Kriterier for retten til at anvende serviceskiltet det »grønne i-skilt«
og vejvisningsskiltet »M.61.2« med undertavle »Bureau«



AUTORISATIONSUDVALGET

1 Om status som autoriseret Turistbureau – og om selve ansøgningen

a. For at kunne opnå status som autoriseret Turistbureau med retten til at anvende serviceskiltet det »grønne i-skilt« og vejvisningsskiltet »M.61.2« med undertavle »Bureau« skal der indsendes en skriftlig ansøgning til AutorisationsUdvalget.

Seneste frist for ansøgningen vedr. 2010 er **15. oktober 2009**. Ansøgninger, der modtages senere, vil blive behandlet, men kan ikke garanteres optagelse på den samlede liste over hhv. grønne og røde turistkontorer pr. 1. januar 2010.

b. Til dækning af AutorisationsUdvalgets administrationsomkostninger betales **kr. 2.000,00**. Beløbet vil blive opkrævet via en faktura, når autorisationsansøgningen modtages. En ansøgning bliver først behandlet, når betaling er modtaget. Da gebyret bl.a. dækker sagsbehandling af ansøgningen, vil beløbet ikke blive refunderet, såfremt ansøgningen ikke kan godkendes.

c. Hvis Turistbureauet selv vurderer, at det ikke kan overholde bestemmelserne i pkt. 2-8, skal det »grønne i-skilt« straks tages ned, samtidig med at AutorisationsUdvalget underrettes om dette. Herefter orienterer AutorisationsUdvalget vejmyndighederne.

d. Hvis AutorisationsUdvalget vurderer, at Turistbureauet ikke til stadighed overholder bestemmelserne i pkt. 2-8, kan AutorisationsUdvalget inddrage autorisationen med den dertil hørende ret til skiltning med det »grønne i-skilt« og med skilt »M.61.2« med undertavle »Bureau«.

Der vil forinden til Turistbureauet være blevet givet en mundtlig og skriftlig advarsel, og som minimum vil der blive tale om karantæne for resten af året. Det til Turistbureauet tilhørende regionale turismeudviklingsselskab samt kommune og region vil samtidig blive orienteret.

I situationer med »force majeure« er det AutorisationsUdvalgets ret at fortolke, hvornår der er tale om dette.

e. Såfremt AutorisationsUdvalget modtager ansøgning om endnu en autorisation for et område, hvor der i forvejen er givet autorisation, er det AutorisationsUdvalget, der tager stilling til det hensigtsmæssige i at godkende denne ansøgning.

f. AutorisationsUdvalget er bemyndiget til at kunne dispensere fra enkelte bestemmelser.

2 Gældende bestemmelser for anvendelse af det »grønne i-skilt«

a. Turistbureauernes ret til anvendelse af det »grønne i-skilt« tildeles efter beslutning af »Organisationernes AutorisationsUdvalg for Turistbureauer og Turistinformationer i Danmark«. Brugsretten til det »grønne i-skilt« tilhører AutorisationsUdvalget.

b. Retten til at anvende det »grønne i-skilt« tildeles turistkontorer, der efter ansøgning godkendes til autorisation som Turistbureau. »i-skiltet« kan derfor kun benyttes på Turistbureauets hovedadresse og dermed ikke på et midlertidigt eller andet permanent satellitbureau. Autorisationen gælder kun for det kalenderår, som er omfattet af godkendelsen.

Autoriserede Turistbureauer forpligter sig til at overholde nedenstående bestemmelser:

c. Det »grønne i-skilt« skal anbringes på Turistbureauets facade eller umiddelbart foran indgangen. Hvis dette ikke er muligt, skal det »grønne i-skilt« placeres i Turistbureauets vindue mod gaden.

d. Det »grønne i-skilt« er et serviceskilt, der fortæller, at på dette sted får turistene en velkvalificeret informations- og servicebetjening. Skiltet er ikke et vejvisningsskilt.

e. Det »grønne i-skilt« må ikke anvendes på anden måde end beskrevet under punkt 2c. Skiltet er varemærkeskyttet og må ikke, uden forudgående skriftlig tilladelse fra AutorisationsUdvalget, eftergøres i idé eller udformning.

Hvor køber Turistbureauet skilte og flag?

Det »grønne i-skilt« samt vinylklæbere og udhængsflag kan købes i standardmål af de autoriserede Turistbureauer ved henvendelse til firmaet Art Sign - Skjulhøj Allé 32, 2720 Vanløse, tlf. 38 71 83 33, fax 38 71 66 55 – med hvem AutorisationsUdvalget har indgået aftale om lagerføring og salg. Stofflag til flagstænger bestilles direkte hos AutorisationsUdvalgets sekretariat.

3 Turistbureauets lokale og indretning

a. Turistbureauets lokaler skal udelukkende være indrettet til service- og informationsbetjening af turister. Der opfordres til, at man tager hensyn til handicaptilgængelighed ved indretning af lokalet.

b. Hvis Turistbureauet er indrettet i et lokale, som også anvendes til andre formål, skal selve Turistbureauet rummæssigt være tydeligt adskilt fra de øvrige aktiviteter i lokalet.

4 Turistbureauets drift, ledelse og personale

a. Til varetagelse af Turistbureauets drift skal der være en fastansat kvalificeret daglig leder på fuld tid samt et fastansat personale svarende til minimum et årsværk.

Elever medregnes under fastansat personale, men må dog ikke tælles med i det årsværk, der skal være til stede foruden den daglige leder.

b. Turistbureauets medarbejdere skal kunne give en skriftlig

og mundtlig fagligt kvalificeret service- og informationsbetjening på minimum dansk, engelsk og tysk. Det forudsættes naturligvis også, at personalet er kvalificeret til at opfylde kravene i pkt. 5.

5 Krav til Turistbureauets informations- og serviceniveau

a. Turistbureauet skal på lokalt, regionalt og nationalt niveau gennem skriftlig og mundtlig kommunikation kunne anvise og reservere (booke) samt give korrekte og aktuelle detaljoplysninger vedrørende:

- Transport
- Indkvartering
- Bepising
- Seværdigheder
- Begivenheder
- Aktiviteter
- Almen rejseinformation

b. Turistbureauet skal have en opdateret hjemmeside, som skal foreligge på dansk, engelsk og tysk med tydelig markering af kontaktoplysninger. På forsiden af hjemmesiden skal det »grønne i-skilt« være synligt på et relevant sted og markere bureauets beliggenhed på et danmarkskort. Der skal være links dels til Guide Danmark på www.visitdenmark.com, dels til autorisationsreglerne på www.sdt.dk

c. Turistbureauet skal være udstyret med telefon med eget nummer og egen nummeradresse.

d. Turistbureauet skal opdatere til Guide Danmark (VisitDenmark) og er dermed ansvarlig for den løbende ajourføring af oplysninger om egne turistprodukter i henhold til gældende Guide Danmark Samarbejdsaftale.

6 Krav til informationsmateriale

Turistbureauet er ansvarlig for, at informationsmateriale placeres på relevante steder i lokalområdet og skønner selv afgrænsningen i forhold til efterspørgslen.

Turistbureauet skal have følgende grundmateriale til udlevering:

- VisitDenmarks gratis nationale publikationer
- Regionskataloger
- Destinationskataloger
- Alle danske autoriserede turistbureauers lokale turistbrochurer
- Ajourførte turistbrochurer fra eget lokalområde, herunder brochurer over overnatningssteder, spisesteder, attraktioner og seværdigheder, så udvalget giver et retvisende billede af områdets muligheder

- Brochurer vedr. Danmarks mest populære attraktioner og seværdigheder. Der er ingen krav til materialets fysiske placering i turistbureauets lokaler; dog skal der ved skiltning gøres opmærksom på, at der kan findes brochurer, som ikke er synlige for publikum

Turistbureauet bør selv være i besiddelse af følgende:

- Køreplaner, overfartsplaner og flyplaner med relation til lokale behov
- Offentlige publikationer, der indeholder almen rejseinformation
- Et referenceeksemplar af hver af VisitDenmarks publikationer

7 Serviceydelser

Gratis

Turistbureauet må ikke opkræve betaling eller ekspeditionsgebyr for VisitDenmarks gratis publikationer eller for informationsmateriale fra regionale turismeudviklingselskaber og destinationer – eller for generelle lokalbrochurer.

Brugerbetaling

Der kan opkræves brugerbetaling på special-/temabrochurer, der ikke er omfattet af ovenstående.

8 Turistbureauets åbningstider

a. Turistbureauets minimums åbningstid:

Højsæsonen er 12 uger fordelt på danske skolers ferieruger: Sommer (7 uger) og eksempelvis efterår, vinter, jul, påske og pinse.

I højsæsonen skal Turistbureauet have åbent mindst 32 timer fordelt på 6 dage om ugen.

Uden for højsæsonen

Mindst 25 timer fordelt på 5 dage om ugen.

b. Åbningstiderne skal fremgå ved indgangen til Turistbureauet ved tydelig skiltning på dansk og minimum ét fremmedsprog.

c. Turistbureauet er forpligtet til at inddatere bureauets åbningstider til Guide Danmark (VisitDenmark) **senest 1. november 2009.**



AutorisationsUdvalget varetager tildelingen af det »grønne og røde i-skilt« til Turistbureauerne og Turistinformationerne i Danmark efter et forud defineret kriteriesæt. Herudover er det udvalgets opgave at være med til at øge og samtidig sikre service- og informationskvaliteten på Turistbureauerne og Turistinformationerne efter turistens behov.

AutorisationsUdvalgets bestyrelse består af

Konsulent Susanne Nørlund Munk
KL

Stabskonsulent Anker Madsen
Friluftsrådet

Chefkonsulent Niels Henrik Larsen
VisitDenmark

Direktør Poul Fejer Christiansen
(Campingrådet) Repr. Turisterhvervets Samarbejdsforum

Formand Anne-Mette Knattrup
Foreningen af danske Turistchefer
(Formand for bestyrelsen)

Formand Bjarne Kock
Samvirkende danske Turistforeninger
(Næstformand for bestyrelsen)

Sekretariat
Sekretariatsleder Ilse Trøst Hansen

Kriterierne er revideret og vedtaget september 2009
og træder i kraft 1. januar 2010.



AUTORISATIONSUDVALGET

Autorisation i Danmark af Turistbureauer og Turistinformationer
c/o Samvirkende danske Turistforeninger • Skeelslund • Skeelslundvej 99 • 9440 Aabybro
Telefon 98 24 47 33 Telefax 98 24 47 74 email info@sdt.dk