

KRITÉRIÁ PRE UDEĽOVANIE ZNAČKY

„REGIONÁLNY PRODUKT ZÁHORIE“

NA SLUŽBY A PRODUKTY CESTOVNÉHO RUCHU

Kritériá pre udeľovanie značky „Regionálny produkt ZÁHORIE“ na služby a produkty cestovného ruchu sa vzťahujú na všetky služby v cestovnom ruchu **okrem ubytovacích a stravovacích služieb hotelových a pohostinských zariadení**, ktoré sú posudzované podľa samostatných kritérií (Kritériá pre udeľovanie značky „regionálny produkt ZÁHORIE“ na ubytovacie a stravovacie služby).

Vzťahujú sa na také služby, ktoré pozitívne ovplyvňujú pobyt návštevníka v regióne a majú potenciál pre vyvolanie zážitku u návštevníka. V nadväznosti na cieľ značky ide o služby a balíky služieb **poskytované vo vidieckom cestovnom ruchu**, a to:

- služby nadväzujúce na zvyky, tradície alebo tradičné produkty regiónu ZÁHORIE;
- alebo iné inovatívne služby, ktoré prispievajú ku komplexnosti služieb vo vidieckom cestovnom ruchu regiónu ZÁHORIE a nie sú v rozpore s cieľom značky.

Žiadateľ predkladá žiadosť na jednu službu alebo balík neoddeliteľných služieb, ktoré sú následne posudzované ako produkt cestovného ruchu. **Žiadať o udelenie značky na doplnkové služby hotelových a pohostinských zariadení**, je možné len v tom prípade, ak tieto zariadenia sú, resp. v rovnakom období budú certifikované podľa kritérií pre udelenie značky na ubytovacie a stravovacie služby.

A. ZÁKLADNÉ KRITÉRIÁ

Žiadateľ musí splniť všetky základné kritériá, inak bude jeho žiadosť z ďalšieho posudzovania vyradená a nebude posudzovaná v rámci bodovacích kritérií jedinečnosti.

1. Poskytovateľ služieb má miesto prevádzky, resp. služba je poskytovaná na území regiónu ZÁHORIE (územie pôsobenia MAS o.z. Podhoran: obce Hradište pod Vrátnom, Prietrž, Osuské, Jablonica, Cerová, Prievaly, Plavecký Peter, Plavecký Mikuláš, Plavecké Podhradie, Sološnica, Rohožník, Kuchyňa, Pernek, Jablonové; územie pôsobenia Partnerstva pre Horné Záhorie, o.z.: obec Brodské, Chropov, Dubovce, Kátov, Kopčany, Koválovec, Letničie, Lopašov, Mokry Háj, Oreské, Petrova Ves, Popudinské Močidlany, Prietržka, Radimov, Radošovce, Trnovec, Unín, Vrádište, Smolinské a mesto Gbely, Holíč a Skalica a ostatné obce okresov Senica a Malacky. Ak sú služby poskytované v objekte (prevádzkarni) **musí plniť všetky zákonné predpisy na poskytovanie týchto služieb**.

Služby môžu byť poskytované nie len v evidovanej prevádzkarni, ale aj mimo nej, napríklad jazda na koni na lúkach a pod. Aj tieto miesta, kde je služba poskytovaná musia byť na území regiónu ZÁHORIE.

Žiadateľ je kvalifikovaný pre poskytovanie posudzovaných služieb. Žiadateľom o regionálnu značku môže byť len subjekt, ktorý je oprávnený na poskytovanie posudzovaných služieb na základe živnostenského oprávnenia alebo podľa osobitného predpisu:

- živnostníci: fyzické osoby podnikajúce na základe živnostenského oprávnenia;
- obchodné spoločnosti (akciové spoločnosti, verejné obchodné spoločnosti, komanditné spoločnosti, spoločnosti s ručením obmedzeným), družstvá a iné právnické osoby zapísané v Obchodnom registri, ktoré pre príslušnú činnosť disponujú živnostenským oprávnením;

Kritériá pre udeľovanie značky na služby a produkty cestovného ruchu

- umelci (ľudovoumeleckí výrobcovia) - slobodné povolania - osoby, ktoré podnikajú na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov;
- samostatne hospodáriaci roľníci - fyzické osoby, ktoré sú na poskytovanie služieb oprávnené v rámci povolenia na vykonávanie poľnohospodárskej výroby alebo ak disponujú živnostenským oprávnením;
- iné organizácie, ktoré nie sú zriadené za účelom podnikania, ale sú na poskytovanie služieb oprávnené na základe živnostenského oprávnenia, napríklad OZ so živnostenským oprávnením.
- **Organizácie, ktoré nie sú zriadené za účelom podnikania** a vo svojom štatúte majú definovanú hospodársku činnosť, ktorá súvisí s poskytovaním posudzovaných služieb **ale nedisponujú živnostenským oprávnením** - ako subjekty neoprávnené na podnikanie, **môžu žiadať len o čestné udelenie značky s obmedzeným použitím** v zmysle platných Zásad pre udeľovanie a používanie značky.

Príkladom **organizácie, ktorá nie je zriadená za účelom podnikania** môže byť občianske združenie alebo iná forma neziskovej organizácie, ktorej ciele nadväzujú na tradície regiónu, prírodné a kultúrne dedičstvo a ich uchovávanie. Činnosti, ktoré vykonáva a služby, ktoré poskytuje sú v štatúte organizácie definované ako hospodárska činnosť organizácie. Často sú poskytované aj návštevníkom v cestovnom ruchu, pričom pri takomto komerčnom poskytovaní služieb už organizácie disponujú živnostenským oprávnením. **Organizácie, ktoré nedisponujú živnostenským oprávnením môžu žiadať o čestné udelenie značky**, ak svojou hospodárskou činnosťou (poskytovanými službami) prispievajú k napĺňaniu hlavných cieľov značky, a to k uchovávaniu tradícií, prírodného a kultúrneho dedičstva, resp. k šíreniu dobrého mena značky, budovaniu povedomia o regióne a tradičných hodnotách a produktoch medzi miestnymi obyvateľmi (napríklad medzi deťmi a mládežou). Použitie značky je v tomto prípade obmedzené v zmysle platných Zásad pre udeľovanie a používanie značky.

Spôsob overenia sídla subjektu, miesta poskytovania služieb a kvalifikovanosti pre príslušnú činnosť:

Žiadateľ prikladá v prílohe žiadosti kópiou dokladov, podľa typu žiadateľa. Doklad o spôsobilosti vykonávať danú činnosť sa musí vzťahovať k poskytovaniu služieb, na ktoré žiadateľ žiada o udelenie značky.

Žiadateľ	Kópia dokladov, ktoré sú obsahom prílohy žiadosti
FO – podnikateľ podnikajúci na základe živnostenského oprávnenia	Výpis zo živnostenského registra alebo
	Živnostenský list, adresa prevádzkarne
PO – podnikateľ (s.r.o., a.s., komanditná spoločnosť, družstvo, apod.)	Výpis z obchodného registra
	Adresa prevádzkarne
Slobodné povolanie – FO podnikajúca na základe iného ako živnostenského zákona	Výpis z registra organizácií
Samostatne hospodáriaci roľník	Osvedčenie o zápise do evidencie SHR
	Živnostenské oprávnenie
PO nezriadená za účelom podnikania (nezisková organizácia a pod.)	Výpis z registra organizácií a stanov organizácie
	Živnostenský list alebo stanovy organizácie v prípade žiadateľa o čestné udelenie značky

2. Zaručenie etických princípov:

- ✓ **žiadateľ o značku deklaruje, že** na jeho osobu alebo subjekt nie je vyhlásený konkurz, nemá nedoplatky na daniach, sociálnom a zdravotnom poistení a nie je voči nemu vedené žiadne konanie Slovenskej obchodnej inšpekcie, Rady pre reklamu, alebo iné konanie v súvislosti s porušovaním práv spotrebiteľa, nekalou súťažou, neetickou reklamou a inými nekalými praktikami podnikania a predaja;
- ✓ žiadateľ prehlasuje, že vedie účtovníctvo riadne, sleduje stav majetku a záväzkov (úpadok a predĺženosť v zmysle zákona o konkurze a reštrukturalizácii);

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa.

3. Poskytovaná služba je štandardnej kvality:

- žiadateľ pri poskytovaní **všetkých služieb** dodržiava všetky príslušné legislatívne a právne predpisy a normy SR;

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa, ktoré je súčasťou žiadosti o udelenie značky.

Koordinátor značky, ktorý pripravuje podklady pre hodnotenie certifikačnej komisie, môže od žiadateľa vyžiadať aj iné dokumenty (doklady), ktoré potvrdzujú, že svoju činnosť vykonáva v súlade s platnou legislatívou. Žiadateľ musí vo vlastnom záujme pri posudzovaní jeho žiadosti spolupracovať.

B. KRITÉRIÁ JEDINEČNOSTI

Kritériá jedinečnosti poskytovanej služby, resp. produktu v cestovnom ruchu, ktorá je daná:

- základnou kvalitou poskytovaných služieb;
- pozitívnym vzťahom k životnému prostrediu;
- jedinečnosťou služieb vo vzťahu k regiónu.

Kritériá obsahujú povinné kritériá jedinečnosti bez bodového hodnotenia, ale ich plnenie podľa opisu je povinné a bodovacie kritériá jedinečnosti vo vzťahu k regiónu. V treťom bode kritérií jedinečnosti, ktoré vyjadrujú jedinečnosť služby vo vzťahu k regiónu, musí žiadateľ splniť povinné kritériá a v bodovacích kritériách musí získať **minimálne 12 bodov** (t.j. viac ako 50 % z celkového počtu 23 bodov).

1. Kvalita poskytovanej služby/balíka služieb

Certifikačná komisia hodnotí základnú kvalitu posudzovanej služby/balíka služieb v závislosti od rozsahu poskytovaných služieb. Hodnotí len relevantné faktory, ktoré ovplyvňujú vnímanie kvality služby z pohľadu návštevníka, pričom sa zameriava predovšetkým na:

- **celkový dojem zo zariadenia, resp. miesta/lokality**, kde je služba poskytovaná (napríklad okolitá príroda a pod.). V prípade balíka služieb hodnotí všetky lokality kde sú služby poskytované;
- **čistotu zariadenia, jeho okolia, resp. miesta/lokality**, kde je služba poskytovaná;
- **poskytnutie základných služieb návštevníkovi** (bezplatné informácie o službe, dostupnosť sociálnych zariadení pre návštevníka v závislosti od služby a pod.);
- **funkčnosť vybavenia zariadenia resp. pomocných nástrojov a zariadení**, ktoré sú súčasťou procesu poskytovania služby a priamo ovplyvňujú vnímanie návštevníka pri spotrebe služby;
- **správanie personálu** pred, počas a po poskytnutí služby;
- **overenie deklarovanej úrovne a rozsahu poskytovaných služieb**, či nedochádza ku klamaniu zákazníka (klamlivá reklama na web stránkach a pod.).

V prípade pochybností o základnej kvalite poskytovaných služieb, ktorá môže negatívne ovplyvniť vnímanie návštevníka, má komisia právo vyradiť žiadosť z ďalšieho posudzovania.

2. Pozitívny vzťah k životnému prostrediu

Poskytovateľ služby/balíka služieb má pozitívny vzťah k životnému prostrediu a zákazníkovi/návštevníkovi vo vidieckom cestovnom ruchu **umožňuje** správať sa šetrne k životnému prostrediu počas spotreby ním ponúkaných služieb.

a) poskytovateľ služby podľa svojich možností a v závislosti od charakteru služby dodržiava pri svojej činnosti zásady šetrnosti voči životnému prostrediu:

- v procese poskytnutia služby nevyužíva látky, prostriedky alebo technológie, ktoré neprimerane zaťažujú životné prostredie;
- minimalizuje odpad a recykluje, odpad triedi podľa kategórií papier, sklo, plasty, zmiešaný odpad;
- riadne odovzdáva nebezpečný odpad, prípadne ho zneškodňuje v súlade s platnou legislatívou;
- používa a zákazníkovi ponúka výrobky na jedno použitie len v nevyhnutných prípadoch (napríklad potraviny v mini - baleniach a pod.);
- všetci zamestnanci sa správajú šetrne k životnému prostrediu a dodržiavajú uvedené zásady.

b) Zákazníci/návštevníci majú možnosť triediť odpad. Ak sú služby návštevníkom poskytované vo vlastnom zariadení žiadateľa (objekte, areáli), musí žiadateľ ako poskytovateľ služby umožniť návštevníkovi triedenie minimálne odpadu z plastov (napr. dostupná samostatná nádoba na plasty a samostatná na zmiešaný odpad na vstupe do objektu, v areáli zariadenia a pod.).

Spôsob overenia: čestné vyhlásenie žiadateľa, posúdenie komisie na mieste.

3. Jedinečnosť vo vzťahu k regiónu

3a) Dostupnosť a poskytovanie informácií o značke „Regionálny produkt ZÁHORIE“.

- Poskytovateľ služby a osoby, ktoré sa na procese poskytnutia služby podieľajú vedia podať základné informácie o regionálnej značke a jej nositeľoch.
- Ak sú služby návštevníkom poskytované vo vlastnom zariadení žiadateľa (objekte), musia tu byť trvale k dispozícii tlačené materiály s aktuálnymi informáciami o značke a o projekte regionálneho značenia (podmienka neplatí v prípade nedostupnosti materiálov, ktoré zabezpečuje koordinátor značky);

Spôsob overenia: posúdenie komisie na mieste.

BODOVACIE KRITÉRIÁ

Žiadateľ musí získať **minimálne 12 bodov** (viac ako 50 % z celkového počtu 23 bodov) za splnenie nasledujúcich kritérií. Služba musí spĺňať aj minimálne požiadavky v jednotlivých kritériách, ak sú stanovené napr. pri kritériách, ktoré stanovujú minimálne požiadavky.

3b) Súlad s cieľom značky „Regionálny produkt ZÁHORIE“.

Žiadateľ môže získať **max. 6 bodov** za splnenie charakteristík, ktoré prispievajú k napĺňaniu hlavných cieľov značky. **Služba musí splniť aspoň jednu z nich, t.j. získať min. 1 bod**, inak bude z žiadostí z posudzovania vyradená z dôvodu nesúladu s cieľom značky.

Služba/ balík služieb	Počet bodov
rozvíja tradičné hodnoty , prispieva k uchovávaniu tradícií a nehmotného kultúrneho dedičstva regiónu ZÁHORIE (činnosti s tradíciou v regióne)	1
podporuje využívanie kultúrneho potenciálu regiónu (hmotných prvkov – múzeá, galérie a pod. ale aj nehmotné – napr. umenie), pričom nemusí ísť len o tradičné prvky kultúry	1
podporuje využívanie prírodného potenciálu (krajiny) alebo surovín regiónu	1
priamo podporuje predaj certifikovaných regionálnych remeselných a poľnohospodárskych produktov a služieb (certifikovaný produkt alebo iné už certifikované služby sú súčasťou balíka posudzovaných služieb).	2
nepriamo podporuje predaj certifikovaných regionálnych remeselných a poľnohospodárskych produktov a služieb (certifikovaný produkt alebo iné už certifikované služby nie sú súčasťou balíka posudzovaných služieb, ale návštevník má možnosť si tento produkt zakúpiť napr. v prípade návštevy regionálneho producenta s možnosťou kúpy produktu, cenové zvýhodnenie balíka služieb v prípade výberu certifikovaného ubytovacieho zariadenia a pod.).	1

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

3c) Komplexnosť služieb

Žiadateľ môže získať **max. 6 bodov** podľa toho, do akej miery služba/balík služieb alebo samotný žiadateľ prispieva ku komplexnosti služieb, a tým aj k rozvoju **vidieckeho cestovného ruchu** v regióne ZÁHORIE. Body získava za splnenie jednotlivých charakteristík:

KOMPLEXNOSŤ	Počet bodov
Služba prispieva ku komplexnosti produktu cestovného ruchu regiónu (vhodne dopĺňa existujúce služby v regióne ZÁHORIE).	1
Balík služieb	
vytvára komplexný ucelený produkt v cestovnom ruchu (obsahuje základné služby nevyhnutné pre pobyt návštevníka, ako aj služby, spojené s trávením voľného času návštevníka počas pobytu v regióne ZÁHORIE)	1
prispieva ku komplexnosti produktu cestovného ruchu regiónu (vhodne dopĺňa existujúce služby v regióne ZÁHORIE)	1
Poskytovateľ služieb rozvíja spoluprácu so subjektmi zainteresovanými na rozvoji cestovného ruchu, a to so:	
- subjektmi verejného sektora (obec): finančne, materiálne alebo inak podporuje rozvoj regiónu alebo obce vo svojom okolí (napr. sponzoring, organizačná podpora miestnych podujatí, apod.).	1
- subjektmi poskytujúcimi služby návštevníkom v cestovnom ruchu v regióne, podnikateľskými ale aj nepodnikateľskými subjektmi (múzeá, galérie) napr. pri tvorbe spoločného produktu, vzájomnou propagáciou na webových sídlach alebo pomocou tlačенých materiálov a pod.	1
Poskytovateľ služby poskytuje informácie o okolitých turistických atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, či zaujímavostiach) a o možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovníach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.):	
- na svojich webových sídlach,	1
- v tlačenej podobe v objekte, kde prichádza do kontaktu so zákazníkom	1

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

3d) Inovatívnosť služby/balíka služieb

Na základe subjektívneho posúdenia komisie podľa opisu žiadateľa a posúdenia komisie na mieste môže žiadateľ získať za inovatívnosť služby, resp. balíka služieb v regióne ZÁHORIE 0 až 2 body a za jedinečnosť v rámci SR ďalšie max. 2 body, **spolu max. 4 body**.

Poskytovaná služba alebo koncepcia balíka služieb je inovatívna/jedinečná (nikto iný službu resp. takýto balík služieb neposkytuje). Jedinečnosť môže byť daná nie len kombináciou služieb ale aj rôznymi kvalitatívnymi znakmi, ako napr. charakter prostredia a pod.:	Počet bodov
- jedinečnosť v regióne ZÁHORIE	0 – 2
- jedinečnosť v SR	0 – 2

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.

3d) Výnimočnosť služby/balíka služieb

Kritériá výnimočnosti obsahujú kritériá jedinečnosti nad rámec stanovených kritérií, ktoré prispievajú k výnimočnosti služby. Žiadateľ môže získať **max. 7 bodov**.

Znaky kvality nad rámec povinných kritérií:

- **služby pre zahraničných návštevníkov:** poskytovateľ je schopný poskytnúť základné informácie a službu aspoň v jednom svetovom jazyku, napríklad inštruktáž v cudzom jazyku, komunikácia so zahraničným návštevníkom počas poskytovania služby a pod. **(1 bod)**;
- **služby pre hendikepovaných návštevníkov:** služba/balík služby je vhodný aj pre hendikepovaných návštevníkov a má na to vytvorené podmienky **(1 bod)**;

Positívny vzťah k životnému prostrediu nad rámec povinných kritérií

- služba alebo väčšina služieb v balíku je 100 % ekologická (napríklad jazda na koni) a neobsahuje žiadne činnosti, ktoré akýmkoľvek spôsobom zaťažujú životné prostredie (nehodnotia sa administratívne a podporné činnosti súvisiace so službou) **(2 body)**;

Jedinečnosť vo vzťahu k rozvoju vidieckeho cestovného ruchu v regióne ZÁHORIE nad rámec kritérií:

- služba/balík služby je určený/vhodný pre segment rodiny s deťmi a má na to vytvorené podmienky **(1 bod)**;
- služba/balík služieb obsahuje aktívne zapojenie návštevníka **(1 bod)**;
- služba/balík služieb je spojený s aktivitami so zvieratami (napríklad jazda na koni, prírodná zoo a pod.) **(1bod)**

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu žiadateľa a na mieste.