

## KRITÉRIÁ PRE UDEĽOVANIE ZNAČKY „REGIONÁLNY PRODUKT ZÁHORIE“ 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 v regióne ZÁHORIE** (obce Hradište pod Vrátnom, Prietrž, Osuské, Jablonica, Cerová, Prievaly, Plavecký Peter, Plavecký Mikuláš, Plavecké Podhradie, Sološnica, Rohožník, Kuchyňa, Pernek, Jablonové, obec Brodské, Chropov, Dubovce, Kátov, Kopčany, Koválovec, Letničie, Lopašov, Mokrý 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 a je kvalifikovaný pre poskytovanie ubytovacích a/ alebo stravovacích služieb.

Žiadateľom o regionálnu značku môže byť:

- fyzická alebo právnická osoba oprávnená na podnikanie v ubytovacích a stravovacích službách na základe živnostenského oprávnenia;
- zariadenie musí plniť všetky zákonné predpisy, musí byť registrované ako prevádzkareň.

Prihláseniu prevádzkarne na Živnostenskom úrade predchádza splnenie viacerých zákonných podmienok, napríklad kolaudácia, schválenie na Regionálnom úrade verejného zdravotníctva a pod. Registrácia prevádzkarne predpokladá splnenie všetkých zákonných podmienok, preto Koordinátor nevyžaduje ich dokladovanie pri podaní žiadosti. Môže si ich vyžiadať v procese posudzovania žiadosti.

Spôsob overenia: kópia výpisu z obchodného, živnostenského registra (u živnostníkov postačuje adresa na živnostenskom liste), registra SHR alebo registra organizácií, dokladujúca sídlo subjektu. Kópia živnostenského oprávnenia dokladujúca kvalifikovanosť pre poskytovanie ubytovacích alebo stravovacích služieb.

### 2. Zaručenie etických princípov a pozitívneho vzťahu k životnému prostrediu:

- ✓ 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 reštrukturalizácií);
- ✓ žiadateľ podľa svojich technických a finančných možností dodržiava pri svojej činnosti zásady šetrnosti voči životnému prostrediu.

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 (napríklad rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva a pod.). Žiadateľ musí vo vlastnom záujme pri posudzovaní jeho žiadosti spolupracovať.

## B. KRITÉRIÁ JEDINEČNOSTI

Kritériá jedinečnosti vyjadrujú jedinečnosť zariadenia, ktorá je daná:

- kvalitou poskytovaných služieb;
- šetrné správanie voči životnému prostrediu;
- jedinečnosťou zariadenia vo vzťahu k regiónu.

Zariadenie, v ktorom sú ubytovacie a stravovacie služby poskytované musí na základe hodnotenia komisie splniť požiadavky na kvalitu poskytovaných služieb a zásady šetrnosti voči životnému prostrediu. V treťom bode kritérií jedinečnosti, ktoré vyjadrujú jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu, musí žiadateľ splniť povinné kritériá a v bodovacích kritériách musí získať **minimálne 11 bodov** (t.j. viac ako 50 % z celkového počtu 22 bodov).

**Kvalitu poskytovaných služieb** ovplyvňuje ich rozsah, úroveň, správanie personálu, vzhľad, čistota prostredia a celkový dojem zo zariadenia, v ktorom zákazník trávi svoj čas počas pobytu v regióne. Tieto kritériá hodnotí Certifikačná komisia z pohľadu zákazníka (návštevníka regiónu) priamo na mieste. Úroveň kvality poskytovaných služieb musí zariadenie dodržiavať počas celej doby používania značky.

**Šetrné správanie voči životnému prostrediu** v zariadení všetkými zamestnancami prípadne zákazníkmi vyjadruje pozitívny vzťah poskytovateľa služieb k uchovávaniu prírodného dedičstva a prostredia pre ďalšie generácie, prípadne k jeho náprave pozitívny smerom. Regionálna značka podporuje miestnych poskytovateľov služieb, ktorí prispievajú k vyššej kvalite života miestneho obyvateľstva (život v krajšom a čistejšom prostredí), ako aj ku kvalitnejšiemu zážitku návštevníka regiónu (ubytovaného ako aj neubytovaného v zariadení). Dodržiavanie týchto zásad je jedným z hlavných cieľov regionálnej značky. Šetrnosť voči životnému prostrediu je povinná a bez jej naplnenia nie je možné získať práva na používanie značky, resp. na základe jej porušenia má koordinátor právo rozhodnúť o odobratí značky.

**Jedinečnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu** vyjadruje jeho prínos k uchovávaniu kultúrneho dedičstva a tradícií (vzhladom, vybavením zariadenia, sortimentom, organizovaním kultúrnych podujatí a pod.). Taktiež vyjadruje podporu miestnych producentov (odoberaním ich produktov). Táto jedinečnosť sa prejavuje aj na vyššej kvalite poskytovaných služieb v zariadení.

### 1. Kvalita poskytovaných služieb

a) Certifikačná komisia hodnotí kvalitu zariadenia najmä z hľadiska poskytovaných služieb. Zameriava sa predovšetkým na:

- celkový dojem zo zariadenia vrátane najbližšieho okolia;
- čistotu zariadenia, funkčnosť vybavenia;
- správanie a upravenosť personálu;
- ústretovosť voči zahraničným hosťom – jazyková vybavenosť (minimálna požiadavka je ústretovosť a ochota dorozumieť sa, základné informácie ako ceny ubytovania a jedálny lístok musia byť k dispozícii minimálne v 1 cudzom jazyku - inom ako slovenskom);
- overenie deklarovaného štandardu zariadenia, úrovne a rozsahu poskytovaných služieb a overenie, či nedochádza ku klamaniu zákazníka;

*Spôsob overenia:* posúdenie komisie na mieste (z hľadiska spokojnosti zákazníka) porovnanie informácií prezentovaných na internetovej stránke a v ostatných posudzovaných materiáloch.

**Kvalitu poskytovaných služieb ubytovacieho zariadenia** posudzuje komisia podľa rozsahu a úrovne poskytovaných služieb, ktorý deklaruje podľa zaradenia do kategórie a triedy podľa Vyhlášky MH SR č. 277/ 2008 Z.z.. Certifikačná komisia zohľadňuje najmä kategóriu zariadenia. Napríklad v prípade zariadenia kategórie ubytovanie v súkromí, ktoré neposkytuje žiadne doplnkové služby ani stravovacie nebude komisia hodnotiť upravenosť personálu ak zariadenie nemá zamestnancov.

## 2. Šetrné správanie voči životnému prostrediu

### POVINNÉ KRITÉRIÁ PRE VŠETKY ZARIADENIA

- dodržiavanie zásad šetrnosti voči životnému prostrediu:

#### a) Šetrné zaobchádzanie s vodou:

- zabraňovanie priesakom a únikom vody, kontrola stavu zariadení, bezodkladné prijímanie nápravných opatrení a pod.

#### b) Šetrné zaobchádzanie s energiami:

- všetky okná vo vykurovaných a/ alebo klimatizovaných priestoroch sú dostatočne izolované;
- do 1 roku od podania žiadosti o značku zabezpečím, aby v priestoroch osvetľovaných dlhšie ako 1 hodinu denne bolo 80 % žiaroviek energetickej triedy A.

#### c) Minimalizácia odpadov a recyklácia:

- recyklácia odpadov, triedenie odpadov podľa kategórií papier, sklo, plasty, zmiešaný odpad;
- riadne odovzdávanie nebezpečného odpadu prípadne zneškodnenie v súlade s platnou legislatívou;
- používanie výrobkov na jedno použitie a ich ponuka hosťom len v nevyhnutných prípadoch (ide o výrobky na jedno použitie ako sú šampóny, umývacie a čistiace prostriedky, kozmetické prípravky v mini baleniach, plastové a papierové riady - poháre, tanieri, príbory, potraviny v mini - baleniach a pod.).

#### d) Šetrné zaobchádzanie s látkami a prostriedkami zaťažujúcimi životné prostredie, najmä:

- používanie dezinfekčných prostriedkov iba v nevyhnutných prípadoch napríklad z dôvodu plnenia zákonom stanovených hygienických požiadaviek (v súlade so sanitačným plánom zariadenia a pod.);
- používanie čistiacich a pracích prostriedkov len v množstve podľa doporučeného dávkovania určeného výrobcom.

*Spôsob overenia zásad a) až d):* čestné vyhlásenie žiadateľa, kontrola komisie na mieste.

#### e) Všetci zamestnanci zariadenia sa správajú šetrne voči životnému prostrediu:

- prevádzkovateľ vypracúva písomné inštrukcie pre zamestnancov;
- zamestnanci sú na dodržiavanie zásad šetrnosti uvedených v kritériu a) až d) zaškolení;
- prevádzkovateľ zariadenia určuje osobu zodpovednú za kontrolu dodržiavania zásad zamestnancami.

*Spôsob overenia:* čestné vyhlásenie žiadateľa, kópia inštrukcií pre zamestnancov, prípadne opis spôsobu preškolenia, kontrola komisie na mieste.

### POVINNÉ KRITÉRIÁ PRE UBYTOVACIE ZARIADENIA

- dodržiavanie zásad šetrnosti voči životnému prostrediu hosťom:

#### f) Triedenie odpadu hosťom

Hostia majú na izbách k dispozícii vhodné a ľahko dostupné nádoby, aby mohli triediť odpad (min. papier, plast, sklo a zmiešaný odpad), prípadne im je triedenie odpadu umožnené iným spôsobom (zberné nádoby na chodbách a pod).

*Spôsob overenia:* čestné vyhlásenie žiadateľa, kontrola komisie na mieste.

#### g) Informovanie ubytovaných hostí o dodržiavaní zásad šetrnosti voči životnému prostrediu písomnou informáciou o:

- zatváraní okien vo vykurovaných a klimatizovaných priestoroch, vypínaní klimatizácie počas neprítomnosti na izbách prípadne obmedzenie jej spotreby;
- zhasínaní svetiel počas neprítomnosti (najmä v izbách), ak nie sú priestory vybavené automatickým zhasínaním;
- šetrnom zaobchádzaní s vodou ako aj povinnosti informovať personál v prípade spozorovania netesnosti alebo úniku vody;
- triedení odpadu, ku ktorému je v informácii hosť vyzvaný;
- výmene uterákov a postelnej bielizne, ktorú poskytovateľ zabezpečuje v súlade s vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., prípadne menej frekventovane ak pravidelnú výmenu hosť nevyžaduje. Informácia obsahuje aj vysvetlenie (šetrné správanie prevádzkovateľa voči životnému prostrediu).

*Spôsob overenia:* čestné vyhlásenie žiadateľa, kópia písomnej informácie (inštrukcií) pre hostí.

### 3. Jedinečnosťou zariadenia vo vzťahu k regiónu

#### POVINNÉ KRITÉRIÁ

##### a) Vzhľad budovy zariadenia nenarušuje krajinný a architektonický ráz okolia.

*Spôsob overenia:* fotodokumentácia, posúdenie komisie na mieste.

##### b) Dostupnosť a poskytovanie informácií o regióne a o značke.

V zariadení sú trvale k dispozícii k zapožičaniu materiály s aktuálnymi informáciami v tlačenej podobe, v primeranom počte vzhľadom ku kapacite zariadenia o:

- značke a o projekte regionálneho značenia (podmienka neplatí v prípade nedostupnosti materiálov, ktoré zabezpečuje koordinátor značky);
- okolitých turistických atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, či zaujímavostiach);
- možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovniach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.);
- hostia majú k dispozícii informácie o verejnej doprave (cestovné poriadky, internet a pod.),
- zamestnanci zariadenia vedia ústne podať základné informácie o regionálnej značke a jej nositeľoch.

*Spôsob overenia:* posúdenie komisie na mieste.

##### c) Ponuka tradičných jedál

**Stravovacie zariadenie** a stravovacie odbytové stredisko v ubytovacom zariadení, ktoré ponúka stravovacie služby aj pre iných ako ubytovaných hostí musí denne **ponúkať min. 2 tradičné jedlá**. Tieto sú v jedálnom lístku alebo v dennej ponuke viditeľne označené ako tradičné jedlá. Ponuka môže byť obmeňovaná pri dodržaní minimálneho počtu 2 jedál.

**Ubytovacie zariadenie**, ktoré ponúka teplé jedlá len pre ubytovaných hostí, musí **ponúkať na výber ubytovaným hosťom každý deň aspoň 1 tradičné jedlo**.

Spôsob overenia: predloženie jedálneho lístka, opis jedla a tradičnosti vo vzťahu k regiónu (prípadne doloženia dokumentu, ktorý tradičnosť preukazuje), kontrola komisie na mieste.

## NEPOVINNÉ KRITÉRIÁ

*Ubytovacie zariadenia, ktoré má charakter tradičnej vinárskej budy alebo chalupy musí splniť len povinné kritériá a poskytovať informácie o regióne a o značke vo forme tlačенých propagačných resp. prezentačných materiálov dostupných v zariadení. Tradičnosť zariadenia vo vzťahu k regiónu bez toho, aby zariadenie dosiahlo požadovaný minimálny počet bodov z nepovinných kritérií posúdi komisia podľa opisu tradičnosti v žiadosti, vzhľadu zariadenia, prípadne jeho lokalizácie. Znamená to, že pokiaľ zariadenie nie je tradičné svojim charakterom (vinárska búda, chalupa) musí byť tradičné vo vzťahu k regiónu, mať osobitný prínos k rozvoju regiónu a rozvoju vidieckeho cestovného ruchu, t.j. plniť nepovinné kritériá na minimálny počet bodov.*

Žiadateľ musí získať **minimálne 11 bodov** (viac ako 50 % z celkového počtu 22 bodov) za splnenie nasledujúcich kritérií.

### d) Poskytovanie informácií o regióne na webových sídlach zariadenia (1 bod).

Žiadateľ má na svojej internetovej stránke prehľadne dostupné informácie o možnostiach trávenia voľného času, o atraktivitách v cestovnom ruchu, organizovaných podujatiach a pod. Informácie môže sprostredkúvať aj prostredníctvom prepojení na iné kvalitné internetové stránky (napr. regiónu, organizátorov podujatí a pod.).

Spôsob overenia: kontrola informácií na stránke zariadenia.

### e) Regionálne aktivity pre návštevníkov (1 bod)

Poskytovateľ služieb usporadúva a ponúka hosťom, prípadne verejnosti vlastné sprievodné programy, aktivity zamerané na rozvoj cestovného ruchu v regióne (sprievodcovské služby, kultúrne, spoločenské, športové podujatia, výlety po okolí a pod.). Tieto aktivity sú zverejnené na jeho internetovej stránke.

Spôsob overenia: kontrola komisie podľa informácií na internetovej stránke zariadenia.

### f) Prínos k uchovávaniu tradícií (max. 3 body)

Poskytovateľ služieb napomáha kuchovávaniu tradícií (historická budova alebo tradičný vzhľad interiéru/exteriéru a pod.) a podporuje ľudovú alebo inú umeleckú tvorbu a kultúru (napríklad výstava umeleckých diel regionálnych umelcov a remeselníkov a pod.)

Historická budova alebo tradičný vzhľad interiéru/exteriéru a pod.	1 bod
Budova zariadenia je národnou kultúrnou pamiatkou	1 bod
Zariadenie podporuje ľudovú alebo inú umeleckú tvorbu a kultúru	1 bod

(Pokiaľ je budova zariadenia národnou kultúrnou pamiatkou, získava automaticky 2 body.)

Spôsob overenia: posúdenie komisie na základe dokumentácie predloženej žiadateľom.

### g) Podpora rozvoja regiónu/obce (1 bod)

Poskytovateľ služieb dlhodobo podporuje (minimálne 2 roky) finančne, materiálne alebo inak rozvoj regiónu alebo obce vo svojom okolí (napr. sponzoring, organizačná podpora miestnych podujatí, opravy miestnych komunikácií a pod.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu podpory, prípadne spolupráce.

### h) Podpora predaja značených regionálnych produktov (max. 6 bodov)

## Kritériá pre udeľovanie značky na ubytovacie a stravovacie služby

- Zariadenie je, alebo bude do 1 mesiaca od udelenia značky oficiálnym predajným miestom značených regionálnych produktov v zmysle platných zásad pre udeľovanie a používanie značky a na webovom sídle zariadenia podáva o predajnom mieste a jeho sortimente informáciu **(4 body)**;
- zariadenie, ktoré nie je oficiálnym predajným miestom značených regionálnych produktov v zmysle platných zásad pre udeľovanie a používanie značky, predáva celoročne certifikované produkty minimálne od **1 nositeľa regionálnej značky (2 body)**.
- Zariadenie využíva pri príprave jedál minimálne 3 sezónne poľnohospodárske produkty, alebo celoročne používa minimálne 1 potravinársky produkt od certifikovaného producenta nositeľa značky **(2 body)**;

Spôsob overenia: zoznam nakupovaných/predávaných certifikovaných produktov a ich producentov, kontrola komisie na mieste (komisia overí, či zariadenie spĺňa podmienky oficiálneho predajného miesta na jeho zriadenie do 1 mesiaca od udelenia značky).

### **i) Ponuka regionálnych jedál nad rámec povinných kritérií (2 body).**

Kritérium poskytovateľ spĺňa, ak ponúka minimálne dvakrát viac jedál ako je stanovený minimálny počet podľa charakteru zariadenia. Stravovacie zariadenie alebo ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka stravovacie služby aj iným zákazníkom ako ubytovaným hosťom musí denne ponúkať viac ako 4 tradičné jedlá a ubytovacie zariadenie, ktoré ponúka stravovanie len ubytovaným hosťom musí ponúkať na výber každý deň v týždni aspoň 2 tradičné jedlá.

Spôsob overenia: predloženie jedálneho lístka, ponuky ubytovaným hosťom, kontrola komisie na mieste.

### **j) Významne ocenenia za kvalitu (max 3 body)**

Poskytovateľ služieb je držiteľom významného ocenenia za kvalitu poskytovaných služieb, špeciálneho ocenenia v odbore, certifikátu kvality a pod.

ocenenie regionálneho významu	1 bod
ocenenie národného významu	2 body
ocenenie medzinárodného významu	3 body

Spôsob overenia: kópia ocenenia, významnosť vo vzťahu k poskytovaným službám posúdi komisia.

### **k) Pozitívny vzťah k životnému prostrediu nad rámec povinných kritérií (napr. využívanie solárnej energie, tepelné čerpadlá a iné) (1 bod).**

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu poskytovateľa služby.

### **l) Prostredie zariadenia je „priateľské“ pre rodiny s deťmi (1bod).**

V zariadení alebo v jeho okolí je k dispozícii detský kútik alebo ihrisko. V zariadení je k dispozícii vybavenosť pre starostlivosť o dieťa (detské stoličky, prebaľovanie pulty a pod.).

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa opisu poskytovateľa a kontrola na mieste.

### **m) Bezbariérové prostredie (1 bod).**

Zariadenie je vybavené bezbariérovým prístupom pre hendikepovaných návštevníkov.

Spôsob overenia: posúdenie komisie podľa popisu poskytovateľa a na mieste.

### **n) Podpora aktivít so zvieratami (1 bod).**

Zariadenie poskytuje pre návštevníkov a domáce obyvateľstvo služby, ktoré sú spojené s aktivitami so zvieratami (napríklad jazda na koni, prírodná zoo a pod.) alebo ide o tzv. „pet friendly“ zariadenie, t.j.

Kritériá pre udeľovanie značky na ubytovacie a stravovacie služby

zariadenie s vyhradenými priestormi pre pobyt návštevníka s domácimi zvieratami (izby kde sa návštevník môže ubytovať so psom a pod.).

**o) Jazyková vybavenosť personálu a komunikácia v cudzom jazyku nad rámec povinných kritérií (1 bod).**

Ceny ubytovania a jedálny lístok ako aj základné informácie na webových sídlach zariadenia sú k dispozícii minimálne v dvoch cudzích jazykoch (z toho jeden predstavuje anglický alebo nemecký). Personál je schopný v týchto jazykoch sa dorozumieť.