



# Turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó szakma specifikus szabályzat „Éltető Balaton-felvidék” védjegyesek részére



**Lezárva:** 2014. 04. 28.

**Elfogadva:** 2014. 04. 28.

**Módosítva:** 2017.07.11.

**Verzió:** 4. számú elfogadott verzió

**Készítette:** Éltető Balaton-felvidékért Egyesület  
8330 Sümeg, Váralja u. 6. 87/350-111, kozpont@balatonleader.hu

Figyelem! Szerzői jogvédelem alatt álló dokumentum. Az anyag részben vagy egészben történő közlése, másolása vagy módosítása kizárólag az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület külön engedélyének birtokában lehetséges.



## I. Bevezetés:

A térségi vidék minőségét szimbolizáló „Éltető Balaton-felvidék” védjegy turisztikai szolgáltatókra vonatkozó szakma specifikus szabályzatát az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület 2014.03. 04-én fogadta el, majd ezt követően a Térségi Védjegy Tanács módosító javaslata alapján az Egyesület elnöksége 2014. 04. 28-án.

A térségi vidék minőségét szimbolizáló „Éltető Balaton-felvidék” védjegy kizárólag az Éltető Balaton-felvidék védjegy területi hatóköréhez tartozó településekről származó termékek és szolgáltatások különleges, helyi sajátosságokat tükröző minőségi megjelölésére szolgál.

Az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület úgy döntött, hogy létrehoz egy helyi védjegyrendszert, oly módon, hogy az európai szintű közös európai területi „A Vidék Minősége” védjegyhez, mint ernyővédjegyhez kapcsolódhasson. Az Európai Területi Védjegy tulajdonosa az Európai Területi Minőség Védjegy Szövetség.

A térségi, a vidék minőségét szimbolizáló „Éltető Balaton-felvidék” védjegy bevezetésének célja a helyi turisztikai szolgáltatások terén az Általános működési szabályzatban megfogalmazott célokkal megegyezően:

- a Balaton-felvidéki szálláshelyi, vendéglátó ipari, kereskedelmi és turisztikai szolgáltatások összefogott, közös népszerűsítése,
- az ezirányú szolgáltatások megjelenésének, minőségének közvetett fejlesztése,
- szemléletformálás, helyi identitástudat erősítése a helyi szálláshely, vendéglátás és kereskedelmi szolgáltatások vásárlói közönségének bővítése, a kereslet növelése érdekében,
- a helyi ezirányú szolgáltatások kínálatának, sokféleségének, minőségének növelése.

Jelen szakma specifikus szabályzat alapja az „Éltető Balaton-felvidék” védjegy általános szabályzata, amely az összes szakma specifikus szabályzatot átfogó alapokat fekteti le.

Mindezen szabályok azért kerültek felállítására, hogy a vendég, vásárló érezzen egy "különleges bánásmódot", hozzáállást, ami a területen a vidék minőségét szimbolizálja. A védjeggyel rendelkező szolgáltató, vállalkozó ezáltal garantálja a szolgáltatása minőségét és a társadalmi felelősségvállalás melletti elköteleződését.

Jelen dokumentum nem tartalmazza a vonatkozó jogszabályok, rendeletek általi előírásokat, mivel azok teljesítése alapkövetelmény az adott turisztikai szolgáltató tevékenység végzéséhez, és amelyek teljesítése alapkövetelmény. Erre vonatkozóan a védjegy igénylőjének nyilatkoznia kell, és a minősítési folyamat során betartásukat szemrevételezzük.



## **II. Jelen szakma specifikus szabályzat alapján a minősítésbe bevont szolgáltatók, vállalkozók**

- szálláshelyek
- éttermek, falusi vendégasztalok, pincék, pincészetek, borászatok
- kereskedelmi egységek, piacüzemeltetők, üzemeltetésben részt vevők
- egyéb turisztikai jellegű szolgáltató helyek pl. rendezvényhelyszín, tájékoztató, szervező iroda, egyéb animációs tevékenységgel foglalkozó vállalkozás.

## **III. A szakma specifikus szabályzat alapvető feltételei, elvárásai**

- III.1. A vidéki térségek minőségét szimbolizáló védjegyet azok az egyéb turisztikai szolgáltatások szakma specifikus szabályzatát illetően azok a magánszemélyek, vállalkozások, intézmények és szervezetek használhatják, amelyek székhelye, telephelye az Általános Működési szabályzat „Területi hatókör” fejezetében megtalálható települések területén található.
- III.2. A védjegyet igénylő csak akkor kaphatja meg, illetve használhatja a védjegyet, ha rendes vagy pártoló tagjai az Éltető Balaton-felvidékért Egyesületnek, illetve ezek hiányában éves rendszerességgel védjegy használati díjat fizet.
- III.3. A vidéki térség minőségét szimbolizáló védjegyet használó magánszemély, vállalkozás, intézmény vagy szervezet működése megfelel a hatályos jogszabályoknak, előírásoknak és a Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjegy Általános működési szabályzatában foglaltaknak.

## **IV. A szakma területre vonatkozó minőséget meghatározó kritériumok**

A védjegyet használó

- IV.1. kínálatában szerepel „Éltető Balaton-felvidék” védjeggyel rendelkező élelmiszeripari vagy kézműves terméket, illetve turisztikai szolgáltatást nyújtó termelő, szolgáltató, vállalkozó, szervezet.
- IV.2. a tevékenységét olyan minőségi környezetben végzi, ahol a vendég nincs kitéve zavaró zaj- és vizuális ártalmaknak.
- IV.3. a vendégek számára kulturált körülmények között megközelíthető és a megközelítést egységes információs és tájékoztató táblák segítik.
- IV.4. lehetőség szerint a helyi építészeti, belső építészeti elemek, őshonos növények használatát helyezi előtérbe.
- IV.5. nagy hangsúlyt helyez a környezet védelmére, van nála valamilyen szelektív hulladékgyűjtési lehetőség (komposztáló, papírgyűjtés, ételmaradék, stb.).
- IV.6. a vendégek számára könnyen hozzáférhetően és hitelesen biztosítja a legfontosabb alapinformációkat, tudnivalókat a turisztikai létesítményről és az igénybe vehető szolgáltatásokról.



- IV.7. a vendégek/vásárlók számára lehetővé teszi a Balaton-felvidéki, de különösen a környező települések turisztikai attrakcióinak, szórakozási lehetőségeinek, valamint a minősített védjeggyel rendelkező szolgáltatók, helyi terméket előállítók kínálatának megismerését.
- IV.8. a vendégek/vásárlók számára biztosítja a legfontosabb alapellátások igénybevételének megismerését (közlekedési információk, orvosi/egészségügyi ellátás, bankok, bank automaták, posták, stb.)
- IV.9. lehetőséget biztosít arra, hogy a szolgáltatást igénybevevők valamilyen formában jelezhessék a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos esetleges észrevételeiket, elégedettségüket, kifogásaikat, javaslataikat.
- IV.10. vállalja, hogy minden az ügyfélvisszajelzést a lehető legrövidebb időn belül megválaszolja.
- IV.11. lehetőséget ad előfoglalás biztosítására, ami történhet interneten, telefonon és írásban egyaránt. A turisztikai szolgáltatóknak minden foglalást a lehető legrövidebb időn belül vissza kell igazolnia.
- IV.12. vállalja, hogy vendégei számára hozzáférhetővé, elérhetővé teszi és bemutatja az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület által kiadott vidék minősége védjeggyel rendelkező szolgáltatók, helyi terméket előállítók kínálatát, segíti azok piacra jutását.
- IV.13. kínálatában megjeleníti a Balaton-felvidéken előállított helyi termékeket, kiemelt figyelmet fordítva az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület Térségi Védjeggyel rendelkező termékekre.
- IV.14. a vendégek részére világos, átlátható díjszabást alakít ki, ami megbízható, hiteles és kiszámítható tájékoztatást nyújt a szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások igénybevételének díjáról.  
A szolgáltatások árainak kialakításánál kiemelt figyelmet fordít a helyes ár-érték arányra.
- IV.15. saját maga, alkalmazottai részére biztosít olyan képzést, képzésen, fórumon való részvételt, ahol elsődleges cél a Balaton-felvidéki térségi védjegyesek, attrakciók, turisztikai értékek és kínálat, illetve a védjegy követelményrendszerének, alapelveinek megismerése.
- IV.16. saját maga, valamint alkalmazottai részére biztosít olyan képzést, képzésen való részvételt, ahol a turisztikai szolgáltatás végzéséhez elengedhetetlen idegen nyelvi ismeretek elsajátítása, fejlesztése lehetővé válik, amennyiben releváns, azaz valamely munkatárs által nem biztosított az idegen nyelvi kommunikáció.



## **V. A szolgáltatáscsoportokra vonatkozó minőségét felmérő és meghatározó kritériumok, mutatók**

### **Szálláshelyek, releváns esetben egyéb turisztikai szolgáltatók**

1. minimálisan rendelkezik internet elérhetőséggel, valamint wifi használati lehetőséggel.
2. berendezése nem lehet leamortizálódott minőségű.
3. a szálláshely összességében meleg, barátságos légkört tükröz.
4. a szálláshely bútorzatában, berendezéseiben, dekorációjában lehetőség szerint tükröződik a hagyományos, tájba illő anyagok használata. Ugyanakkor nem kizárt az egyedi kreatív ötleteken alapuló stílus kialakítása.

### **Éttermek, falusi vendégasztalok, releváns esetben egyéb turisztikai szolgáltatók**

1. Étkezés biztosítása esetén a kínálatban meg kell jelennie a helyi alapanyagok, termékek felhasználásának. Kiemelt kínálatban kell szerepelnie a helyi ízek, helyi receptek alapján készült ételeknek.
2. A felhasznált alapanyagok tekintetében kiemelt figyelmet fordít a Balaton-felvidéken beszerezhető helyi alapanyagokra, elsődlegesen ezek felhasználását preferálja.

### **Kereskedelmi egységek, releváns esetben egyéb turisztikai szolgáltatók**

1. A kereskedelmi egység, egyéb turisztikai szolgáltató arculatában és marketingjében szerepelteti A Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjegy arculati elemeit.
2. Frekventált helyet biztosít A Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjeggyel rendelkező termékek számára.
3. Személyes bemutatkozási, kóstoltatási lehetőséget biztosít a Védjegyes beszállítók számára
4. A kereskedelmi egység üzemeltetője A Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjeggyel rendelkező termelőket, kézműveseket előnyben részesíti.

### **Piacok, releváns esetben egyéb turisztikai szolgáltatók**

1. A piacon, egyéb turisztikai szolgáltatónál legalább 60%-ban termelők, kézművesek árusítanak.
2. A piac üzemeltetője, az egyéb turisztikai szolgáltató A Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjeggyel rendelkező termelőket, kézműveseket előnyben részesíti.
3. Minimum 2, A Vidék Minősége – Éltető Balaton-felvidék védjeggyel rendelkező termelő jelen van a piacon.



4. A környezetterhelés csökkentése érdekében azon termékek esetében, amelyeknél a termelő megfelelő minőségben és mennyiségben el tudja látni a vevőket, lehetőség szerint kereskedő nem kap helyet a piacon.
5. A piac üzemeltetőjétől az árusok folyamatos tájékoztatást kapnak az aktuális jogi követelményekről.
6. A piac, egyéb turisztikai szolgáltató részt vesz a tagok, partnerek közösségi marketing tevékenységében.

### **VIII. Változtatások**

A jelen kereskedelmi és turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó szakma specifikus szabályzatot az Éltető Balaton-felvidékért Egyesület taggyűlése felhatalmazása alapján az Egyesület elnöksége módosíthatja, a Térségi Védjegy Tanács és a Térségi Védjegy Tanács Szakma Specifikus Bizottságai támogató javaslatára. A szavazás minden esetben egyszerű többség elve mentén érvényes.

A minősítést kérő a szakma specifikus bizottság döntése alapján, megfelelően alátámasztott indoklással felmentést kaphat egy-egy elvárt kritérium teljesítése alól.

Sümege, 2017. 07. 11.