

ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

- Bratislavská organizácia cestovného ruchu**
sídlo: Primaciálne námestie 1, 814 99 Bratislava, SR
IČO: 42 259 088
zapísaný: Register OO CR MDV SR pod č. 28351/2011/SCR a
č. 16789/2012/SCR
v mene ktorej konajú: Ing. Mgr. Tomáš Koniar, PhD., výkonný riaditeľ
(ďalej len „BTB“)
- FLORA TOUR, spol. s r.o.**
sídlo: Kúpeľná 6, 811 02 Bratislava
IČO: 17 317 363
v mene ktorej koná: Izabella Kubíková
bankové spojenie/č. účtu:
(ďalej len „poskytovateľ služieb“)

II. Všeobecné ustanovenia

- BTB je právnickou osobou založenou podľa § 13 a nasl. zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu v znení neskorších predpisov na podporu a vytváranie podmienok na rozvoj cestovného ruchu s cieľom vybudovať z Bratislavy významnú a medzinárodne renomovanú destináciu cestovného ruchu. Jednou z úloh BTB je podporovať budovať informačnú infraštruktúru cestovného ruchu a informovanosť turistov o Bratislave ako turistickej destinácii a o produktoch svojich členov.
- Poskytovateľ služieb zabezpečuje činnosť a chod informačného a predajného centra jeho vlastných ale i ďalších produktov a služieb, vrátane suvenírov, ktoré sa nachádza v Twin City Gate na pontóne HUMA 6 a ktoré je svojou ponukou zamerané na návštevníkov Bratislavy (ďalej len ako „IC“).
- Účelom tejto zmluvy je rozvoj turistickej informačnej infraštruktúry, propagácia produktov cestovného ruchu v destinácii ako aj propagácia samotnej destinácie. Finančné prostriedky, ktorými sa BTB bude podieľať na plnení tejto zmluvy sú z dotácie Ministerstva dopravy a výstavby SR (ďalej aj „MINDOP“) na podporu rozvoja cestovného ruchu v destinácii v rámci rozširovania informačnej infraštruktúry. Obe zmluvné strany sa zaväzujú používať logo MINDOP a odkaz na financovanie zo strany MINDOP v zmysle usmernení vydaných MINDOP pre organizácie cestovného ruchu pri propagovaní projektu.
- Poskytovateľ služieb oslovuje svojou ponukou množstvo turistov s existujúcim alebo potenciálnym záujmom o Bratislavu. BTB má za preukázané, že poskytovateľ služieb je svojou ponukou na trhu jedinečný, t.j. na proces uzatvárania tejto zmluvy sa vzťahuje výnimka jedinečnosti podľa smernice č. 5 o verejnom obstarávaní BTB a proces verejného

obstarávania v tomto prípade nespadá pod § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

III. Povinnosti poskytovateľa služieb

1. Poskytovateľ služieb je povinný na základe tejto zmluvy poskytovať turistické informačné služby.
2. Poskytovateľ služieb je povinný poskytovať návštevníkom IC bezplatne informácie o destinácii, o BTB, jej členoch a ich ponuke. Poskytovateľ služieb je povinný vystaviť a poskytnúť k odberu návštevníkom IC letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky BTB a jej členov, tieto musia byť v IC umiestnené tak, aby boli návštevníkom IC jasne viditeľné.
3. Poskytovateľ služieb je povinný komunikovať s vedúcim zamestnancom TIC na Klobočnickej ulici v Bratislave, minimálne raz za 3 mesiace, a akceptovať jeho usmernenia.
4. Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť štatistický prehľad návštevnosti IC, ktorý je povinný mesačne zasielať zodpovednému zamestnancovi BTB. Prehľad musí obsahovať minimálne tieto údaje: minimálne počet návštevníkov, národnosť a „predmet záujmu“. Poskytovateľ služieb je povinný štatistický prehľad doručovať elektronicky mesačne na adresu referenta marketingu BTB – hanulikova@visitbratislava.com.
5. Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť dodržiavanie Obchodných podmienok partnerskej spolupráce na zabezpečenie turistických informačných služieb v komerčných informačných centrách, prijatých BTB, ktoré tvoria prílohu č. 1 tejto zmluvy, počas celého obdobia trvania tejto zmluvy, t.j.
 - a) Poskytovateľ služieb zabezpečí v informačnom centre zamestnanca, ktorý dokáže poskytovať fundované informácie o Bratislave a jej produktoch cestovného ruchu, vrátane sprievodcovských služieb;
 - b) Poskytovateľ služieb v IC splní základný minimálny štandard pre činnosť turistických informačných centier – členov AICES /<http://www.aices.sk/minimalny-standard-pre-tic.phtml?id3=66452>, s výnimkou umiestnenia smerovníkov a počtu informačných zamestnancov (príloha č. 2);
 - c) Poskytovateľ služieb zabezpečí zamestnanca ovládajúceho minimálne anglický jazyk, na komunikačnej úrovni. Na rozdiel od minimálneho štandardu AICES – stačí jeden zamestnanec. Zamestnanec musí byť označený menovkou;
 - d) IC bude viditeľne označené „I.čkom“ a prípadne aj logom BTB, podľa dohody s BTB;
 - e) IC bude ležať na prístupovom bode do Bratislavy alebo v Bratislave na dôležitom koridore turistov;
 - f) V IC bude viditeľne zverejnený zoznam poskytovaných informácií a služieb v mieste samotnej prevádzky informačného centra ako aj na webovom sídle poskytovateľa služieb;
 - g) IC bude mať primeranú veľkosť klientskej zóny, aby pri zachovaní komfortu IC vystavilo a poskytlo k odberu letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky organizácie BTB a jej členov;
 - h) IC bude mať prístup na internet, tlačiareň a je vybavené počítačom/tabletom.
6. Poskytovateľ služieb je povinný najneskôr do 5.11.2017 doručiť BTB správu o plnení tejto

zmluvy. Poskytovateľ služieb je povinný do 15.1.2018 poslať podrobnú správu o plnení tejto zmluvy za celý predchádzajúci rok, súčasťou správy musí byť presná špecifikácia poskytnutých a návštevníkmi Bratislavy požadovaných služieb.

IV.

Odmena za poskytnuté služby

1. Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytnutie služieb v zmysle tejto zmluvy má poskytovateľ služieb právo na odmenu v sume 3.000,- Eur s DPH, t.j. 2.500,- Eur bez DPH. V prípade, ak dôjde k zániku tejto zmluvy pred 31.10.2017, má poskytovateľ služieb nárok len na pomernú časť odmeny.
2. BTB uhradí poskytovateľovi služieb na základe faktúry poskytovateľa služieb v termíne najneskôr do 31.12.2017. Prílohou faktúry bude vyhodnotenie činnosti IC v zmysle tejto zmluvy a potvrdenie BTB o dodaní služieb.
3. Odmenu uhradí BTB bezhotovostne na bankový účet poskytovateľa služieb uvedený v čl. I. tejto zmluvy. Faktúra Dodávateľa musí spĺňať všetky náležitosti daňového a účtovného dokladu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.

V.

Sankcie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že BTB má právo kontrolovať plnenie podmienok prevádzky IC v zmysle tejto zmluvy a uskutočniť mystery shopping.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinností zo strany poskytovateľa služieb, môže BTB požadovať od poskytovateľa služieb zmluvnú pokutu v sume 50,- Eur za každé jednotlivé preukázateľné porušenie zmluvnej povinnosti. Tým nie je dotknutý nárok BTB na náhradu škody.
3. V prípade omeškania zo zaplatením odplaty v zmysle článku IV. má poskytovateľ služieb nárok na zákonom stanovený úrok z omeškania.

VI.

Doba trvania zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Táto zmluva sa uzatvára na obdobie 1.4.2017 do 31.10.2017.
3. Zmluvu možno ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou s výpovednou lehotou 1 mesiac.

VII.

Závěrečné ustanovenia

1. Túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať iba formou písomného dodatku, a to na základe súhlasu obidvoch zmluvných strán.
2. Právne vzťahy, ktoré sú neupravené v tejto Zmluve, sa riadia podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka. Zmluvné strany budú všetky prípadné spory v súvislosti so zmluvou riešiť prednostne mimosúdnu cestou, a to rokovaniami a dohodou.
3. Zmluva sa vyhotovuje v dvoch exemplároch, pre každú zmluvnú stranu po jednom. Súčasťou zmluvy je príloha č. 1 Obchodné podmienky partnerskej spolupráce na zabezpečenie turistických informačných služieb v komerčných informačných centrách a príloha č. 2 Štandard pre TIC.
4. Zmluvné strany si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a uzavreli po vzájomnom prerokovaní podľa ich práva a slobodnej vôle, určite, vážne a nie v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany potvrdzujú autentickosť tejto Zmluvy svojimi podpismi.

V Bratislave dňa 28.3.2017

V Bratislave dňa 28.3.2017

FLORA TOUR, spol. s r.o.

Bratislavská organizácia cestovného ruchu

.....
Izabella Kubíková
konateľka

.....
Ing. Mgr. Tomáš Koniar, PhD.
Výkonný riaditeľ

Návrh koncepčného riešenia zabezpečenia turistických informačných služieb zmluvnými partnermi BTB

Východisko:

Hlavné mesto Bratislava poskytovalo v minulosti cez svoje príspevkové organizácie (BIS, BKIS) turistické informačné služby v niekoľkých uzlových bodoch – v centre mesta v TIC na Klobučníckej, ďalej na hlavnej železničnej stanici, v osobnom prístave, na letisku. V súvislosti s prechodom práv a povinností z BKIS na BTB prevzal v r. 2012 BTB fungujúce TIC na Klobučníckej a provízórne fungujúce informačné miesto na letisku M.R. Štefánika, z ktorého sa neskôr stalo riadne fungujúce TIC. Neskôr BTB rôznymi spôsobmi spolupracovalo s komerčnými subjektami, ktoré poskytovali informácie turistom a nachádzali sa v prístavoch v Bratislave a vo Viedni, ako i na Viedenskej ceste /Bike point/.

Informovanosť návštevníkov mesta je dôležitá najmä v kľúčových bodoch s vysokou frekvenciou turistov: Hlavná stanica a jej okolie, železničná stanica v Petržalke, prístav, autobusová stanica, medzinárodná križovatka dôležitých cyklo trás, ako aj novo vybudované priestory nad podzemnými garážmi nad hradom.

Riešenie:

BTB zabezpečí formou spolupráce (transparentným partnerským mechanizmom) poskytovanie turistických informačných služieb. Stanovením jasných obchodných podmienok spolupráce bude BTB určovať pravidlá poskytovania turistických informačných služieb privátnymi subjektami – prevádzkovateľmi informačných centier v súvislosti s ich vlastnou podnikateľskou činnosťou zameranou na predaj služieb (a suvenírov) turistom. Do úvahy pripadajú privátne subjekty, ktoré majú svoje informačné centrum na dôležitých vstupných dopravných bodoch, resp. v lokalitách záchytných parkovísk hromadnej dopravy osôb.

Systém partnerstva a spolupráce musí byť upravený jasnými pravidlami (viď nižšie) a v súlade s Obchodným zákonníkom.

Návrh obchodných podmienok partnerskej spolupráce na zabezpečenie turistických informačných služieb v komerčných informačných centrách:

1. BTB má záujem zabezpečiť väčšiu informovanosť turistov o Bratislave ako turistickej destinácii a o produktoch svojich členov.
2. BTB disponuje obmedzenou vlastnou sieťou informačných centier a vidí potenciál v možnostiach zapojenia partnerov, ktorí majú možnosti osloviť dostatočný počet turistov s existujúcim alebo potenciálnym záujmom o Bratislavu.
3. BTB vníma takúto spoluprácu ako finančne efektívny a rýchly spôsob „promovania“ Bratislavy a jej turistických aktivít nielen na území mesta Bratislavy ale aj mimo neho.

4. Význam spolupráce spočíva najmä vo finančnej efektívnosti a hospodárnosti nakladania s verejnými financiami.

Na základe vyššie uvedeného BTB prijíma nasledovné obchodné podmienky partnerskej spolupráce:

1. Zmluvný partner BTB musí prevádzkovať priestory, ktoré slúžia **aj ako informačné centrum** a predajné centrum produktov, ktoré je svojou ponukou zamerané na návštevníkov Bratislavy. Zmluvný partner musí mať v informačnom centre zamestnanca, ktorý dokáže poskytovať fundované informácie o Bratislave a jej produktoch cestovného ruchu, vrátane sprievodcovských služieb.
2. Pre všetkých zmluvných partnerov BTB pri spolupráci v prevádzkovaní informačného centra u komerčného subjektu **je záväzný základný minimálny štandard** pre činnosť turistických informačných centier – členov AICES /<http://www.aices.sk/minimalny-standard-pre-tic.phtml?id3=66452>, s výnimkou umiestnenia smerovníkov a počtu informačných zamestnancov.
3. Zamestnanec zmluvného partnera BTB musí ovládať minimálne anglický jazyk, na komunikačnej úrovni. Na rozdiel od minimálneho štandardu AICES – stačí jeden zamestnanec. Zamestnanec musí byť označený menovkou.
4. Informačné centrá prevádzkované zmluvnými partnermi BTB musia byť viditeľne označené „I.čkom“ a prípadne aj logom BTB, podľa dohody s BTB. Minimálne raz za kvartál musia mať zmluvní partneri BTB informačné stretnutie s vedúcou TIC na Klobočnickej ulici, ktorá im poskytne aktuálne novinky.
5. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí ležať na prístupovom bode do Bratislavy alebo v Bratislave na dôležitom koridore turistov (napr. pešia zóna v Starom meste, prístav, letisko, železnica, autobusová stanica, cyklistická trasa, prístupovým bodom sa rozumie aj Letisko Viedeň a pod....).
6. V informačnom centre zmluvného partnera BTB musí byť viditeľne zverejnený zoznam poskytovaných informácií a služieb v mieste samotnej prevádzky informačného centra ako aj na webovom sídle zmluvného partnera BTB.
7. Technická základňa: Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí mať primeranú veľkosť klientskej zóny, aby vystavilo a poskytlo k odberu letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky organizácie BTB a jej členov, prospekty členov BTB musia byť jasne viditeľné.
8. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí mať prístup na internet, tlačiareň a musí byť vybavené počítačom/tabletom.
9. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí byť otvorené min. v priemere 6 dní v týždni, minimálne 40 hodín týždenne. Musí zohľadňovať sezónnosť.
10. Privátny subjekt, ktorý prevádzkuje informačné centrum a ktorý má záujem stať sa zmluvným partnerom BTB, musí preukázať a prehlásiť, že spĺňa vyššie uvedené minimálne štandardy požadované týmito obchodnými podmienkami.
11. Informačné centrum zmluvného partnera BTB musí v prípade zmluvnej dohody zabezpečiť i predaj turistickej karty Bratislava City Card.

12. Výber zmluvných partnerov BTB, objem a charakter objednaných služieb a výšku odplaty za poskytnuté služby schvaľuje každoročne predstavenstvo BTB, max. dvakrát ročne, pred letnou a zimnou turistickou sezónou.
13. Zmluvný partner BTB je povinný, okrem služieb vymedzených v Zmluve o spolupráci (t.j. najmä povinnosti návštevníkom informačného centra bezplatne poskytovať informácie o destinácii, o BTB, jej členoch a ich ponuke a povinnosti vystaviť a poskytnúť k odberu návštevníkom informačného centra letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky BTB a jej členov), povinný zabezpečiť aj štatistický prehľad návštevnosti informačného centra, ktorý mesačne zasiela zodpovednému zamestnancovi BTB. Prehľad musí obsahovať minimálne tieto údaje: minimálne počet návštevníkov, národnosť a „predmet záujmu“.
14. Najneskôr do 5. novembra daného roka musí zmluvný partner BTB zaslať BTB správu o plnení Zmluvy o spolupráci za uplynulých 10 mesiacov, za účelom vyhodnotenia hospodárnosti, efektívnosti, účinnosti a účelnosti zmluvnej spolupráce.
15. Odplata za poskytnuté služby bude zmluvným partnerom BTB vyplatená zo strany BTB do konca príslušného kalendárneho roka, a to na základe protokolu podľa predchádzajúcich bodov 1. až 14. Následne musí zmluvný partner BTB najneskôr do 15. januára nasledujúceho roka poslať správu o spolupráci za celý predchádzajúci rok, ktorej súčasťou je presná špecifikácia poskytnutých a návštevníkmi Bratislavy požadovaných služieb .
16. Sankcie za nedodržanie týchto obchodných podmienok partnerskej spolupráce a Zmluvy o spolupráci budú jasne stanovené v Zmluve o spolupráci.
17. BTB má právo uskutočniť mystery shopping na preverenie, či zmluvný partner BTB postupuje podľa týchto obchodných podmienok partnerskej spolupráce ako aj podľa Zmluvy o spolupráci.
18. Súčasťou plnenia zo strany BTB za služby poskytnuté zmluvnými partnermi BTB na základe Zmluvy o spolupráci môže byť, okrem dohodnutého finančného plnenia, aj nefinančné plnenie vo forme prezentácie informačných centier prevádzkovaných zmluvnými partnermi BTB, a to na webovej stránke BTB, v tlačенých propagačných materiáloch BTB, a v ďalšej online komunikácii BTB doma i v zahraničí.
19. BTB pripraví a zabezpečí výrobu propagačných materiálov, brožúr, letákov a máp o destinácii Bratislava a zabezpečí možnosť ich prevzatia zmluvnými partnermi BTB v zmysle Zmluvy o spolupráci.

Bratislava,

Na základe schváleného Uznesenia P-BTB č 4/07042016

Ing. Alžbeta Melicharová
Predsedníčka predstavenstva BTB

Mgr. Peter Petrovič
Podpredseda predstavenstva BTB

Asociácia informačných centier Slovenska

Námestie mieru 1, 031 01 Liptovský Mikuláš, SR



PROFESIJNÝ (TECHNICKÝ) ŠTANDARD PRE ČINNOSŤ TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH CENTIER (TIC)

TIC je účelové zariadenie, ktoré zabezpečuje zber, spracúvanie a poskytovanie informácií v oblasti cestovného ruchu (CR) osobne, telefonicky, písomne, elektronickou formou a prostredníctvom sociálnych sietí. Zabezpečuje kontinuálnu informovanosť a servis pre domácich a zahraničných návštevníkov. Jeho poslaním je mapovanie atraktivít, produktov CR a podujatí, vytváranie komplexnej a aktuálnej ponuky CR v danej destinácii.

1. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1.1. PRIJÍMANIE NÁVŠTEVNÍKOV

1.1.1. Umiestnenie a prístup

TIC musí byť lokalizované na mieste s najvyššou koncentráciou návštevníkov (napr. centrum mesta (obce), miesto s výskytom atraktivít CR, miesta dopravných uzlov). Musí byť viditeľne označené symbolom „i“ umiestneným na alebo pred budovou a plným názvom TIC. Prístup do TIC musí byť zabezpečený aj pre telesne hendikepovaných návštevníkov. V prípade, ak nie je možné, zabezpečiť do budovy bezbariérový prístup, musia byť týmto osobám nápomocní pracovníci TIC. Umiestnenie TIC musí byť uvedené na mapách a v brožúrach vydávaných TIC.

TIC musí mať vytvorený informačný navigačný systém k svojej prevádzke pre peších a motoristov, na hlavných prístupových trasách do miesta jeho pôsobnosti musia byť inštalované smerovníky a informačné tabule navádzajúce návštevníkov smerom k TIC.

1.1.2. Otváracie hodiny

TIC musí byť otvorené minimálne 5 dní v týždni a minimálne 30 hodín týždenne. Otváracie hodiny si stanovuje s ohľadom na počet návštevníkov, aktivity cestovného ruchu a sezónnosť. Prevádzkovú dobu musí mať zverejnenú vo svojom vstupnom priestore v slovenskom a anglickom jazyku, viditeľnú aj z exteriéru. Mimo otváracích hodín poskytuje informácie aj prostredníctvom webstránky destinácie, informačných kioskov, citylightov alebo mobilných aplikácií. Telefónny záznamník musí informovať volajúcich o otváracích hodinách min. v dvoch jazykoch.

1.1.3. Kontakt

TIC musí mať písomne spracovanú etiketu - pravidiel správania sa a komunikácie s klientom. Zamestnanci TIC musia pôsobiť profesionálne a poskytovať relevantné služby. Musia byť ľahko identifikovateľní svojím oblečením alebo označením menovkou, doporučuje sa aj forma identifikácie jazykov, ktoré konkrétny zamestnanec ovláda.

1.1.4. Ústna a písomná komunikácia

Kontaktné informácie na TIC musia byť šírené všetkými dostupnými komunikačnými prostriedkami. TIC musí mať spracované postupy telefonической a písomnej komunikácie s návštevníkom vrátane časových limitov na prijatie hovoru a vybavenie písomného dopytu (zdvihnutie telefónu do štvrtého zvonenia, vybavenie listovej korešpondencie do troch pracovných dní, vybavenie e-mailovej korešpondencie do 2 pracovných dní a reakcia na dopyty prostredníctvom sociálnych sietí max. do 24 hodín).

1.2. POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

1.2.1. Informácie pre návštevníkov

TIC musí poskytovať informácie len o tých podnikoch a zariadeniach cestovného ruchu, ktoré vykonávajú svoju činnosť v súlade s platnými predpismi. TIC musí poskytovať všeobecné a špecifické informácie o destinácii a atraktivitách cestovného ruchu, a tým uľahčiť rozhodovanie návštevníka. Informácie musia byť pravidelne aktualizované a TIC musí poskytnúť webstránku alebo inú elektronickú podporu na ich publikovanie. Informácie musia brať do úvahy aj záujmy a potreby hendikepovaných osôb. TIC musí vykonávať vo vlastnej réžii prieskumy zamerané na počty návštevníkov, ich národnosť a spokojnosť s poskytovanými službami.

Základná štruktúra informácie, s ktorou TIC pracuje, je: názov subjektu, adresa, telefón, fax, email, web, v prípade podujatí aj žánér, dátum, miesto konania a vstupné.

Základný rozsah informácií, ktoré TIC poskytuje bezplatne:

- Kultúrno-historický potenciál, národné kultúrne pamiatky, mestské pamiatkové rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry, sakrálne pamiatky.
- Prírodný potenciál - horstvo, vodstvo, chránené územia (národné parky, prírodné rezervácie, chránené areály, prírodné pamiatky, prírodné výtvyry)..
- Dopravná orientácia v destinácii (trasy liniek MHD, cestovné), optimálne spojenia s destináciou, osobné dopravné horské zariadenia.
- Pobytová, voľnočasová a produktová ponuka v danej destinácii CR:
 - Ubytovacie zariadenia
 - Stravovacie zariadenia
 - Prehliadky danej destinácie vykonávané certifikovanými sprievodcami
 - Služby cestovných kancelárií a agentúr
 - Kultúrno-spoločenské zariadenia: múzeá, galérie, výstavné siene, knižnice, kiná, divadlá, atď.
 - Zariadenia pre wellness a relax
 - Športové zariadenia, turistické, bežecké a cyklistické trasy
- Prehľad dôležitých inštitúcií a zariadení - inštitúcie štátnej a verejnej správy, zastupiteľské úrady SR v zahraničí a zastupiteľské úrady iných štátov v SR, zdravotnícke zariadenia, banky, zmenárne, atď.
- Prehľad o aktuálnych kultúrnych, spoločenských, športových a obchodných podujatiach v danej destinácii: kultúrne a športové akcie, kongresy, veľtrhy, výstavy, jarmoky, náboženské púte, folklórne slávnosti, mestské oslavy atď.

1.2.2. Zdroje informácií

TIC musí pravidelne komunikovať s poskytovateľmi služieb CR vo verejnom a súkromnom sektore v danej destinácii. Zozbierané informácie si triedi a archivuje a aktualizuje minimálne 2x ročne (v sezónnom TIC raz ročne). TIC má vytvorenú vlastnú informačnú databázu v elektronickej podobe – v on line verzii v rámci svojej webstránky alebo v off line verzii, ktoré preukázateľne aktualizuje. TIC si vedie kalendár podujatí konaných v danej destinácii a jej okolí. TIC má vyčleneného pracovníka na správu obsahu informácie, poprípade túto činnosť zastrešuje v rámci kumulovanej funkcie.

1.2.3. Obchodná činnosť

TIC môže vykonávať aj obchodnú činnosť ako doplnkovú v súlade s platnou legislatívou. Jedná sa o predaj produktov a služieb cestovného ruchu, či už vlastných alebo

partnerských (predaj suvenírov a publikácií, prehliadok mesta, zľavových kariet, predaj dopravných cenín, zapožičiavanie bicyklov, atď.). Pracovníci TIC sa musia vedieť orientovať v problematike vytvárania služieb a ich ponuky pre verejnosť.

1.2.4. Štatistiky a analýzy

TIC si musí vytvoriť vlastný systém, ktorý umožní poznať detailný profil návštevníkov a ich požiadavky na mesačnej báze:

- a) Počet návštevníkov
- b) Pôvod návštevníkov a príčinu ich návštevy
- c) Druh požadovanej služby
- d) Spokojnosť návštevníkov, ich pripomienky a sťažnosti

Zozbierané údaje slúžia na marketingové účely TIC a destinácie. TIC sa zaoberá manžementom sťažností návštevníkov destinácie (TIC nevybavuje sťažnosti za svojich klientov spojené s nespokojnosťou so službami destinácie priamo, ale doporučuje ich na príslušné inštitúcie na ochranu spotrebiteľa alebo príslušné nadriadené inštitúcie a profesijné zväzy.

1.2.5. Komunikácia a propagácia

TIC musí udržiavať pravidelný kontakt s poskytovateľmi služieb v destinácii a inými zainteresovanými subjektmi za účelom vytvárania stratégií a komunikačných plánov, ktoré musia byť v pôsobnosti TIC. TIC môže za účelom propagácie destinácie organizovať aj spoplatnené alebo bezplatné podujatia.

2. ĽUDSKÉ ZDROJE

TIC musí zamestnávať minimálne 2 pracovníkov, z toho 1 musí byť v trvalom pracovnom pomere, pracovníci ovládajú min. 1 svetový jazyk – jazyk anglický a ostatné jazyky s ohľadom na požiadavky návštevníkov. Pracovník TIC musí mať ukončené min. stredoškolské vzdelanie, absolvovanie odboru cestovný ruch a získané osvedčenie o sprievodcovskej činnosti sú výhodou. Pracovník TIC musí byť zorientovaný v destinácii, musí zvládať komunikačné zručnosti (vedieť efektívne komunikovať, prispôbiť svoju komunikáciu rôznym typom návštevníkov, vystupovať asertívne, predchádzať konfliktom a zvládať ich riešenie) a vedieť využívať informačné a komunikačné technológie. V prípade potreby, rovnako za účelom zvyšovania úrovne poskytovaných služieb zabezpečí TIC pre svojich pracovníkov (stálych i sezónnych) odbornú prípravu súvisiacu s vylepšením pracovných postupov, využívaním informačných a komunikačných technológií, spracovaním turistických informačných zdrojov a ich elektronickou prezentáciou, lepším spoznávaním destinácie, jej produktov a iných

poskytovateľov služieb v CR, so získaním osvedčenia o sprievodcovskej činnosti, s výukou cudzích jazykov a v neposlednom rade komunikačnými a prezentačnými zručnosťami. TIC si každoročne stanovuje kalendár odbornej prípravy a jej minimálny rozsah, v inom prípade sa doporučuje min. dvojročný interval v odbornej príprave zameraný predovšetkým na spoznávanie destinácie a zvládanie psychologických aspektov komunikácie z dôvodu psychickej náročnosti práce.

2.1. Infraštruktúra a zariadenie

TIC musí dodržiavať platnú legislatívu týkajúcu sa dostupnosti a bezpečnosti. Zariadenia TIC musia spĺňať všetky požiadavky špecifikované v platnej legislatíve týkajúcej sa núdzových systémov a požiarneho predpisov. Súčasťou priestoru TIC musí byť aj verejná toaleta pre jeho návštevníkov, v prípade, ak to nedovoľujú priestorové a technické podmienky, zabezpečiť TIC navigáciu na najbližšie verejné toalety v jeho blízkosti. TIC musí mať na vstupe viditeľne uvedené meno zodpovedného vedúceho a musí spĺňať podmienky verejnej prevádzky podľa Živnostenského zákona – Zákon 455/1991 Zb. Vybavenie a zázemie TIC musí umožňovať pracovníkom kvalitné poskytovanie a spracovávanie informácií. TIC musí byť vybavené minimálne informačným pultom / konzultačným miestom a klientskym kútikom so sedením. Návštevníkom TIC môže byť poskytnutá možnosť využitia internetu (bez odplaty alebo za úhradu). TIC musí byť vybavené informačnými panelmi a stojanmi na vyloženie prezentačných propagačných materiálov o danej destinácii a jej okolí.

2.2. Materiálno – technické vybavenie a komunikačné technológie

Základné materiálno-technické vybavenie TIC tvorí PC, kancelársky software (MS OFFICE, openoffice...), internetové pripojenie, pevná telefónna linka, mobilná telefónna linka, tlačiareň, skener, poprípade tablet, notebook, dotykové obrazovky. TIC musí mať prístup k technológiám, ktoré umožňujú vytváranie a prenos dokumentov, spravovanie autonómneho informačného systému a vytváranie obsahu kompatibilného s mobilnými aplikáciami.

Schválené Valným zhromaždením AICES dňa 25. novembra 2015 v Poprade.