

ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

I. Zmluvné strany

1. **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“)
2. **Ľubica Ondrašíková – Agentúra LUKA**
miesto podnikania: Pri Suchom mlyne 84, 811 04 Bratislava
IČO: 40 250 148
DIČ: 1024672374
bankové spojenie/č. účtu:
(ďalej len „poskytovateľ služieb“).

II. Všeobecné ustanovenia

1. 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.
2. Poskytovateľ služieb zabezpečuje činnosť a chod informačného a predajného centra jeho vlastných ale i ďalších produktov a služieb, vrátane suvenírov, tzv. Bratislava Bike Point, ktorý sa nachádza na promenáde medzi Euroveou a prístaviskom Danubius (ďalej len ako „IC“).
3. 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.
4. 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 Klobočníckej 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 2.500,- Eur bez DPH. Poskytovateľ služieb nie je platca 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 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. Ak nie je v zmluve uvedené inak, táto zmluva sa uzatvára na obdobie 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 oboch 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 26.5.2017

V Bratislave dňa 26.5.2017

**Lubica Ondrašíková –
Agentúra LUKA**

**Bratislavská organizácia
cestovného ruchu**

.....

.....
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 provizórne 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 Klobočníckej 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 telefonickej 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 žáner, 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 poplatnené 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 požiarnych 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.