

KRITÉRIÁ PRE UDEĽOVANIE A POUŽÍVANIE ZNAČKY KVALITY POLONINY NA SLUŽBY V CESTOVNOM RUCHU A ATRAKTIVITY

Značka kvality Poloniny môže byť používaná na služby, ktoré sú súčasťou rozvojového potenciálu destinácie Poloniny¹, prispievajú k tvorbe produktu v rozvoji udržateľného cestovného ruchu a k budovaniu povedomia o destinácii. Patria tu tieto skupiny služieb a atraktivity:

- **ubytovacie a stravovacie služby** poskytované v samostatných zariadeniach;
- **doplnkové služby v cestovnom ruchu** poskytované v samostatných zariadeniach, alebo vo vonkajšom prostredí (zážitkové služby);
- **prírodné a kultúrne atraktivity**².

O udelenie značky kvality môže požiadať poskytovateľ služieb resp. prevádzkovateľ alebo správca atraktivity, ktorý spĺňa minimálne požiadavky na poskytovanie služieb a jeho služby sú v súlade s cieľmi značky a strategickým smerovaním destinácie Poloniny.

1 Základné kritériá - požiadavky na poskytovateľa resp. atraktivitu

A. Poskytovateľ spĺňa všetky legislatívne požiadavky na činnosti spojené s poskytovaním služieb resp. prevádzkou alebo správou atraktivity (vrátane požiadaviek na budovu zariadenia, priestory a pod.).

Žiadateľom o značku môžu byť:

- **fyzické a právnické osoby** oprávnené na podnikanie na základe živnostenského oprávnenia (vrátane subjektov nezriadených za účelom podnikania ale disponujúcich živnostenským oprávnením);
- **organizácie, ktoré nie sú zriadené za účelom podnikania** a táto činnosť je hlavnou činnosťou organizácie (na základe stanov a pod.)³.

B. Zaručenie etických princípov, zásad podnikania a pozitívneho vzťahu k životnému prostrediu:

- žiadateľ o značku kvality 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;
- žiadateľ dodržiava všetky povinnosti voči miestnej samospráve (najmä povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných nariadení obce, napr. oznamovaciu povinnosť o začatí prevádzkovania ubytovacieho zariadenia, vedenie preukaznej evidencie na účely dane za ubytovanie a jej odvod⁴, povinnosti súvisiace s ostatnými miestnymi daňami a poplatkami a i.);
- žiadateľ dodržiava všetky zásady zodpovedného podnikania a poskytovania služieb (správa sa zodpovedne voči svojim návštevníkom a iným zákazníkom, dodávateľom, zamestnancom, miestnym obyvateľom, životnému prostrediu);

¹ Sú poskytované, prevádzkované alebo spravované v destinácii Poloniny (t.j. v okrese Snina vrátane obcí Ruský Hrabovec, Ruská Bystrá, Podhorod, Beňatina a Inovce z okresu Sobrance)

² napr. kultúrne inštitúcie - múzeá, galérie, sakrálne pamiatky, kultúrno-historické objekty a pod.

³ neplatí pre poskytovateľov ubytovacích a stravovacích služieb.

⁴ platí pre poskytovateľov ubytovacích služieb.

- žiadateľ nezavádza spotrebiteľa z hľadiska deklarovaného štandardu a rozsahu poskytovaných služieb.

2 Kritériá jedinečnosti zariadenia resp. služieb

Kritériá jedinečnosti sa zameriavajú na súlad služby resp. atraktivity s cieľom značky, príspevku k rozvoju udržateľného cestovného ruchu v destinácii Poloniny. Kritériá obsahujú povinné kritériá jedinečnosti, ktorých splnenie musí žiadateľ spĺňať v čase podania žiadosti a kritériá, ku ktorých plneniu sa zariadenie, objekt alebo atraktivita zaviazuje do stanoveného termínu od podania žiadosti o udelenie značky.

A. Aktívny prístup k rozvoju udržateľného cestovného ruchu v destinácii Poloniny	Povinnosť splnenia kritérií
<p>1. Aktívna spolupráca v destinácii (regióne)</p> <p>Poskytovateľ služieb resp. prevádzkovateľ atraktivity aktívne spolupracuje so subjektmi v regióne v oblasti regionálneho rozvoja a rozvoja cestovného ruchu, napríklad s:</p> <ul style="list-style-type: none"> • koordinátorom značky, oblastnou organizáciou cestovného ruchu, miestnou akčnou skupinou alebo iným verejno-súkromným partnerstvom vykonávajúcim aktivity na území destinácie Poloniny; • iným subjektom (napr. obcou, poskytovateľmi služieb, regionálnymi producentmi a výrobcami). <p>Spolupráca sa týka napríklad zapojenia do spoločných iniciatív (aktivít), vzájomnej prezentácie a propagácie, tvorby spoločných produktov a pod. Osobitný dôraz je kladený na spoluprácu a tvorbu produktov v prírodnom cestovnom ruchu.</p>	<p>Žiadateľ preukazuje doterajšie aktivity v čase podania žiadosti.</p>
<p>2. Podpora predaja regionálnych produktov a výrobkov</p> <p>Zariadenie resp. atraktivita, v rámci ktorého sú v ponuke na predaj:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suveníry alebo iné podobné spotrebné predmety (napr. na recepcii ubytovacieho zariadenia, v objekte kultúrnej inštitúcie, informačnom/návštevníckom centre chráneného územia) - musí mať v ponuke aspoň 1 výrobok od regionálneho výrobcu alebo producenta, alebo produkt označený značkou Poloniny; • jedlá určené na priamu konzumáciu hosťom v zariadení⁵ - musí mať v ponuke aspoň 1 regionálne jedlo (čerstvo pripravené jedlo podľa tradičnej receptúry pripravené z regionálnych surovín); • nápoje určené na priamu konzumáciu hosťom - musí mať v ponuke aspoň 1 regionálny nápoj (nápoj pripravený podľa tradičnej receptúry alebo s využitím regionálnych surovín alebo nápoj od dodávateľa, ktorý je regionálnym producentom). 	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria do 3 mesiacov od podania žiadosti o udelenie značky</p>
<ul style="list-style-type: none"> • V ubytovacích zariadeniach hotelového typu je súčasťou balíka služieb pri ubytovaní regionálny produkt vrátane informácie o jeho pôvode (napr. drobnosť pri ubytovaní ako darček pre hosťa - suvenír vyrobený regionálnym producentom a pod.). 	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria do 3 mesiacov od podania žiadosti o udelenie značky</p>

⁵ samostatné stravovacie zariadenia alebo pohostinské odbytové strediská v rámci ubytovacích zariadení

<p>3. Poskytovanie informácií návštevníkom o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • destinácii Poloniny; atraktivitách (miestnej kultúre, prírodných a technických pamiatkach, zaujímavostiach); možnostiach trávenia voľného času (napr. o požičovniach športových potrieb a cyklistických trasách, organizovaných podujatiach a pod.); • možnostiach dopravy a presunov v destinácii (informácie o verejnej doprave, parkovacích možnostiach, cestovné poriadky a pod.); • značke Poloniny, jej cieľoch a nositeľoch (systéme značky), a to prostredníctvom zamestnancov zariadenia alebo osôb, ktoré prichádzajú v atraktivite do kontaktu s návštevníkom (ústnu informáciu môžu doplniť tlačené materiály pre hostí). 	<p>Žiadateľ preukazuje schopnosť poskytovať informácie v čase podania žiadosti.</p>
<p>4. Zvyšovanie kvality služieb v destinácii</p> <p>Subjekty sa zúčastňujú vzdelávacích a informačných aktivít v oblasti zvyšovania kvality služieb v destinácii, zlepšovania infraštruktúry, tvorby produktu destinácie (vrátane produktu prírodného cestovného ruchu), ktoré organizuje koordinátor značky, alebo spolupracujúci subjekt v rozvoji cestovného ruchu.</p>	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria podľa potrieb koordinátora počas doby používania značky.</p>
<p>5. Zlepšovanie informácií o destinácii</p> <p>Subjekty spolupracujú s koordinátorom značky alebo iným spolupracujúcim subjektom v rozvoji cestovného ruchu v prípade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zberu údajov o návštevníkoch destinácie, prieskumov spokojnosti so službami a iných zisťovaniach potrebných pre analýzu trhu; • tvorby databáz zariadení/atraktív (potenciálu územia). 	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria podľa potrieb koordinátora počas doby používania značky.</p>
<p>B. Pozitívny vzťah k životnému prostrediu</p>	
<p>Základné opatrenia</p> <p>Zariadenie má prijaté opatrenia zamerané na šetrné zaobchádzanie s vodou a energiami a minimalizáciu odpadov (napr. zabraňovanie priesakom a únikom vody a energií, triedenie odpadov v prevádzke a pod.); súčasťou opatrení je vedenie zamestnancov k dodržiavaniu zásad (všetci zamestnanci sú informovaní písomnými inštrukciami, sú zaškolení a je stanovená osoba zodpovedná za kontrolu ich dodržiavania⁶).</p>	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria do 3 mesiacov od podania žiadosti o udelenie značky</p>
<p>Ubytovacie zariadenia vedú hostí k zodpovednému správaniu písomnou informáciou o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • možnosti triediť odpad (min. plasty a zmiešaný odpad), a to prostredníctvom ľahko dostupných nádob v priestoroch zariadenia minimálne na jednom mieste vo vstupných priestoroch, na chodbe alebo vo vonkajšom areáli zariadenia; • 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 a k tomu, aby personál informovali, ak zaznamenajú akékoľvek netesnosti alebo úniky vody; • výmene uterákov a posteľnej bielizne, ktorú poskytovateľ zabezpečuje v súlade s vyhláškou č. 277/2008 Z.z, prípadne menej frekventovane ak pravidelnú výmenu hosť nevyžaduje. Informácia obsahuje aj vysvetlenie (zodpovedné správanie prevádzkovateľa voči životnému prostrediu); • zodpovednom správaní v chránených územiach (napr. výberom z návštevníckeho poriadku, etického kódexu a pod.). 	<p>Žiadateľ sa zaväzuje k plneniu kritéria do 3 mesiacov od podania žiadosti o udelenie značky</p>

⁶ V prípade zavedených automatizovaných systémov šetrenia energií a v prípade malých rodinných zariadení (najmä ubytovacích) nie sú písomné inštrukcie pre zamestnancov nevyhnutné.