

1. számú melléklet



NÉVHASZNÁLATI KÉZIKÖNYV

1. BEVEZETÉS

Az állami turizmusirányítás központi felelős szervezeteként – törvényi, kormányhatározati és kormányrendeleti döntések értelmében – a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. (a továbbiakban: „MTÜ”) látja el Magyarországon a turizmussal és vendéglátással kapcsolatos turisztikai fejlesztéspolitikai, tervezési, stratégiai, végrehajtási, koordinációs és marketingkommunikációs állami feladatokat, a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 dokumentumba foglalt célok, elvek és irányok alapján.

Az MTÜ legfontosabb célja, hogy növelje Magyarország, mint úti cél versenyképességét, és aktívan hozzájáruljon ahhoz, hogy az ország még vonzóbbá, élményekben gazdagabbá váljon a külföldi és belföldi turisták, valamint az üzleti utazók számára. Az MTÜ valamennyi turisztikai szereplővel közös küldetése: elmesélni Magyarország történetét és a turizmus fejlesztésén keresztül biztosítani hazánk gyarapodását.

A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény, illetve a 1747/2017. (X.18.) kormányhatározat felhatalmazásai alapján, az MTÜ országos és térségi szinten koordinálja a turizmusmarketinget, beleértve a magyarországi turisztikai márkarendszer kialakításával kapcsolatos feladatokat és a belföldi, illetve nemzetközi marketing- és kommunikációs tevékenységet is. A szervezet feladataihoz tartozik a turisztikai országmárka fejlesztése és annak kommunikációja, valamint nemcsak a turisztikai, de a teljes Magyarország-arcuati megjelenés kidolgozása. Elvégzi a küldő országokban folyó szakmai munka irányítását, továbbá a nemzetközi piacépítésben egy új szemléletű, innovatív értékesítésösztönzés kidolgozását. Ellátja a törvényben foglalt desztinációfejlesztési feladatokat, a turisztikai helyzetelemzéseket, a problémák és potenciálok feltárását, a prioritizálási és beavatkozási pontok meghatározását, a szakmai kutatás-elemzési és képzési feladatokat, valamint a térségi és kormányzati egyeztetéseket. A támogató jellegű szakmai koordinációs tevékenységével célja a piaci szereplők és a szakmai partnerek munkájának segítése.

A Névhasználati Kézikönyv szabályozza az MTÜ tulajdonában lévő Tourinform márkanév alatt működő turisztikai információs irodák tevékenységét. A Tourinform iroda abban különbözik más turisztikai információs irodától, hogy jogosult használni a Tourinform nevet és logót, valamint részesül az MTÜ és tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság általi szakmai támogatásából.

Az első Tourinform iroda 1981-ben alakult Budapesten, az országos hálózat kiépítése 1992-ben kezdődött el, és mára egy nemzetközileg is egyedülálló, franchise rendszerben működő, valamennyi kiemelt turisztikai térségben jelen lévő országos– közel 100 tagot számláló –turisztikai információs hálózattá fejlődött. A Tourinform hálózat irodáit az MTÜ a magyar turisztikai intézményrendszer helyi lábaként kezeli, segítségükkel ellátva az MTÜ számára szükséges helyi információ-gyűjtési, helyi végponti országmárka közvetítő szerepet, lokális és térségi szinteken biztosítva az MTÜ által meghatározott turizmus stratégiai irányok érvényesülését. Turizmusirányítási cél, hogy legyen egy világos, felismerhető, megbízható és hiteles turisztikai információs rendszer, amelynek része a Tourinform hálózat is.

Az MTÜ, az új turizmusirányítási és desztinációs logika, valamint a keresleti viszonyok, utazási szokások, a vendégek keresési és információgyűjtési szokásainak változása miatt a Tourinform hálózat működését, keretrendszerét rendszeresen felülvizsgálja és szükség esetén a Tourinform Névhasználati Kézikönyvet megújítja.

2. A TOURINFORM MÁRKA

A Tourinform márka a hozzá tartozó arculat, a név, a logó védjegyjogi védelmet élvez, tulajdonosa és korlátlan használója az MTÜ.

A Tourinform márkanév egy egységes, a márkapolitikának megfelelő turisztikai szolgáltatást nyújtó, nonprofit képviseletet ellátó, a turisztikai vállalkozók számára versenysemleges feltételeket biztosító, hálózatba szervezett információs irodarendszer azonosítója.

A Tourinform márkakommunikáció a rendszer előnyeinek hangsúlyozására koncentrál, ezért minden Tourinform irodának a saját, színvonalas működésével hozzá kell járulnia a pozitív márkaimázs kialakításához, folyamatos erősítéséhez.

Az MTÜ fogja össze a helyi kezdeményezésre létrejött információs irodákból álló országos Tourinform hálózat szakmai tevékenységét. A Tourinform Névhasználati franchise lényege, hogy a turista információs irodákat létesítők, működtetők (a továbbiakban: „**Csatlakozó**”) vállalják, hogy a névhasználati szerződés megkötésével az információs irodát a Tourinform hálózathoz csatlakoztatják és betartják az előírt franchise és szakmai szempontokat az MTÜ által biztosított háttér és szolgáltatások fejében.

Az MTÜ Névhasználati Szerződést köt a Csatlakozóval, amelyben átadja és engedélyezi az iroda működésének időtartama alatt a Tourinform név és logó, valamint az arculati elemek használatát. A Névhasználati Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi a jelen Névhasználati Kézikönyv, amely részletesen leírja a hálózat működését, szabályozza az MTÜ és a Csatlakozó jogait, illetve kötelezettségeit, meghatározza az irodákra vonatkozó szakmai és működési előírásokat, valamint a Tourinform irodáknak nyújtott szolgáltatásokat, amelyeket az MTÜ kizárólag a Tourinform nevet használó irodák részére biztosít.

Az MTÜ nem tulajdonosa a Tourinform irodáknak, az épületnek, amelyben működnek, nem munkáltatója az irodai dolgozóknak, közvetlenül nem finanszírozza az irodák működését, kizárólag szakmai felügyeletet, minőségbiztosítást, koordinációt és a franchise hálózatot támogató tevékenységet lát el. A garantáltan magas minőségű szolgáltatási színvonal biztosítása érdekében az MTÜ esetenként a hálózat tagjai részére támogatási forrásokat allokálhat infrastruktúra fejlesztéshez, marketing tevékenységhez vagy foglalkoztatáshoz, azonban a Csatlakozó támogatási forrás nélkül is köteles magas minőségi szolgáltatást nyújtani és azt fenntartani.

A Tourinform márkához nem illő magtartás, a Névhasználati Szerződés, illetve Névhasználati Kézikönyv be nem tartása a szerződés megszüntetését vonhatja maga után.

2.1. TOURINFORM ARCULAT, NÉV- ÉS LOGÓHASZNÁLAT

Az MTÜ a Névhasználati Szerződés megkötésével a következőkben meghatározott módon és területen átengedi a Tourinform védjegy használatát és feljogosítja a Csatlakozót az azzal kapcsolatos minták, betűjelzések, arculati elemek és módszerek használatára.

A védjegy átadása kizárólag a Csatlakozóra vonatkozik, így az MTÜ hozzájárulása nélkül harmadik személy részére az nem ruházható át. Az MTÜ a hozzájárulás megadását megelőzően jogosult vizsgálni a harmadik fél alkalmasságát, a jelen Kézikönyvben foglalt feltételeknek való megfelelését.

A Csatlakozó tudomásul veszi, hogy az MTÜ korlátlan használója a Tourinform védjegyeknek és ehhez kapcsolódó jó hírneve, valamint minden joga megfelelő védelem alá esik.

A Csatlakozó a védjegyet csak a jelen Névhasználati Kézikönyv feltételeivel összhangban használhatja, nem jogosult a védjegyet egészében vagy részeiben saját nevében nyilvántartásba venni.

A Csatlakozó köteles az általa üzemeltetett irodában és Tourinform-ponton az MTÜ által átadott Tourinform logót a Névhasználati Szerződés 3. számú mellékletét képező Tourinform Arculati Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően használni, mind színét, mind méretét, mind grafikai megjelenését tekintve.

A Csatlakozó köteles a Névhasználati Szerződés aláírását követően valamennyi cégtábla, betűjelzés, reklámkiadvány, szóróanyag stb. kiadása tekintetében betartani a Névhasználati Kézikönyv név- és logóhasználati kapcsolatos előírásait, illetve a Tourinform Arculati Kézikönyv iránymutatásait. A Csatlakozónak a lehetőségeihez mérten, az iroda belső vendégfogadó területének kialakításánál, átalakításánál követnie szükséges a Tourinform Arculati Kézikönyv belsőépítészeti koncepciójának javaslatait.

A Csatlakozó kötelezettséget vállal arra, hogy az adatgyűjtő területén (Névhasználati Szerződés 4. számú melléklete) nem végez olyan tevékenységet, amely az MTÜ-nek a Tourinform védjeggyel kapcsolatos jogait csorbítja, illetve korlátozza, jó hírnevét sérti.

Ha bármely fél tudomására jut a fentiek megsértése, úgy köteles haladéktalanul a másik felet értesíteni a jogosulatlan használatról.

3. A TOURINFORM IRODA

A Tourinform hálózat egyik célja, hogy irodái országszerte egységes arculattal, igényes megjelenéssel, garantált vizualizációval, minőségi szolgáltatással működjenek, meggyőző és hiteles módon kommunikálják Magyarország turisztikai országmárkáját, továbbá ehhez illeszkedve – ahol ez releváns – a desztinációs és helyi szintű márkaüzeneteket is.

A Tourinform hálózat víziójának és céljainak megvalósításához az alábbi elvárások teljesülése szükséges az irodák részéről:

- Az irodák személyzetének segítőkészsége, kedvessége, felkészültsége valamennyi irodában garancia arra, hogy a vendég megtapasztalja a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030-ban (a továbbiakban: „**NTS**”) megfogalmazott „visszahívó vendégszeretetet”, illetve Tourinformra jellemző emberközpontúságot és az elvárásokat meghaladó élményígéretet.
- Az irodákba betérő látogatók (legyenek turisták vagy helyiek) egy olyan kellemes, barátságos, akadálymentes vendégváró térbe érkeznek, amely biztos pontként szolgál számukra, ha utazásuk, városi kirándulásuk, esetleg ügyeik intézése közben elakadtak, vagy információra van szükségük.
- Függetlenül az iroda infrastrukturális adottságaitól, a fizikai környezet és a munkatársak attitűdje is azt sugallja, hogy *„itt szívesen látnak, itt tényleg törődnek velem!”*.

A Tourinform iroda egy turisztikai bemutatóterem, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, kirakata, ahol a vendég a helyi, térségi és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal találkozhat. Ilyen módon a Tourinform irodák az MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs

rendszerének végpontjai, ahol teljes körű, naprakész és átfogó információ szolgáltatás, orientálás, értékesítés, vendégigény felmérés, márkaközvetítés zajlik, a választás szabadságát is megadva az utazók számára az információs források terén.

Az iroda – az adatgyűjtő területére vonatkozóan – a helyi személyes információszolgáltatásban, a kiadványok befogadásakor, a telefonos és elektronikus információszolgáltatásban, valamint a Nemzeti Turisztikai Adatbázis (NETA) frissítésekor az adatgyűjtő területének turisztikai szolgáltatóiról versenysemlegesen szolgáltat információt (3.1. pont szerint).

A Tourinform hálózatban 2 típusú irodát különböztetünk meg (ügyfélfogadási időtartam szerint):

- Egész évben nyitva tartó Tourinform iroda (évente jogosult a vendégforgalmat nem érintő időszakban két hétre bezárni, amelyhez köteles írásban MTÜ előzetes jóváhagyását kérni.)
- Szezonálisan nyitva tartó Tourinform iroda (minimum június 01 - augusztus 31. közötti időszakban üzemeltetett iroda) (Az ügyfélfogadás szerint szezonálisan nyitva tartó irodák is egész évben ellátják az 3.1. pontban részletezett feladatokat, de vendégforgalomra irodájukat csak szezonálisan nyitják meg.)

A Tourinform iroda kialakíthat, létrehozhat további információs pontot, azaz Tourinform-pontot:

- A látogatófolyam optimalizálása, a látogatószám növelése, a főszezoni szolgáltatások maximalizálása, az időszakos nyitva tartás, valamint kiegészítő szolgáltatások nyújtása céljából a Tourinform iroda a településén Tourinform-pontot hozhat létre, alakíthat ki az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság általi előzetes engedélyezése mellett.
- Bármely Tourinform iroda működtethet az iroda településén, éves vagy szezonális jelleggel Tourinform-pontot, minimum 90 napos üzemeltetési időszakkal, a 2.1. és 4.2. pontban meghatározott feltételek és a versenysemlegesség érvényesülése mellett, Tourinformos arculattal és eszközökkel, a Tourinform irodától számított minimum 300 méternél nagyobb távolságra.
- A Tourinform-pont jól beazonosítható, belső infrastruktúráját tekintve minimum 8 m² alapterületű, pulttal, munkaállomással, kiadványtartóval, arculatos eszközökkel felszerelt információs terület.
- A Tourinform-pont külső és belső kialakításakor az izlésesség, tisztaság és áttekinthetőség a fő rendező elv, valamint a Tourinform Arculati Kézikönyv vonatkozó iránymutatásai, azzal a kiegészítéssel, hogy a Tourinform-pont esetében a kültéri világítótábla és az üvegfelületekre az arculatos fríz felhelyezése felmenő rendszerben nem / megengedett.
- A Tourinform-pont esetében a vendégnek számára nem szükséges a leülési lehetőség megteremtése.
- Az iroda adatgyűjtő területéhez tartozó egyéb településen szakmai indoklással, az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság egyedi elbírálása mellett, valamint az érintett település hozzájárulásával hozható létre Tourinform-pont. Ennek neve: „Tourinform (iroda települése) szezonális információs pontja”
- attrakció, vagy turisztikai szolgáltató területén abban az esetben lehet Tourinform-pontot működtetni, amennyiben az attrakció, vagy szolgáltató a NETA-ban és/vagy NTAK-ban rögzítve, regisztrálva van.
- A Tourinform iroda és a Tourinform-pont párhuzamos működtetése szükséges, a Tourinform-pont nem válthatja ki, nem helyettesítheti a Tourinform irodát.

A Tourinform iroda részt vehet kitelepüléseken:

- Tourinform kitelepülés (bármely Tourinform iroda az adatgyűjtő területéhez tartozó településen lebonyolított turisztikailag releváns rendezvényen, eseményen történő ideiglenes működése

pavilonnal, pulttal, kiadványokkal stb., a 2.1. pontban meghatározott feltételek érvényesülése mellett)

A Tourinform irodák, Tourinform-pontok működését az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság rendszeresen ellenőrzi (7. pont), az irodákat a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) eredményei alapján kategorizálja. A kategorizálást az MTÜ kizárólag a franchise rendszerbe tartozó irodák besorolására használja, a vendégek felé a kategóriákat nem jelöli, nem nevesíti. A Tourinform Minőségbiztosítási Rendszert és szempontjait a Névhasználati Szerződés 2. számú melléklete részletezi.

A TMR minősítés alapján az irodák kategóriái:

- Tourinform iroda
- Kiválóan teljesítő Tourinform iroda

3.1. A TOURINFORM IRODÁK KÖTELEZETTSÉGEI

A Csatlakozó a Tourinform iroda munkáját a helyi/megyei önkormányzat, a helyi/térségi turisztikai szervezetek, a turisztikai egyesületek, a turisztikai desztinációs menedzsment (a továbbiakban: „TDM”) szervezetek koncepciója, turisztikai fejlesztési programja, valamint az NTS irányelveit (fenntartható gazdasági növekedés, minőségi élménykínálat, innovatív megoldások, erős turisztikai országmárka, vonzó karrier, elérhetőség és széleskörű hozzáférés, a hazaszeretet táplálása, közösségeink erősödése és értékeink védelme, horizontális célok, ...), az MTÜ Névhasználati Szerződésben és Névhasználati Kézikönyvben foglalt szakmai elvárásait figyelembe véve önállóan irányítja. A Tourinform iroda feladata tehát a Csatlakozó által meghatározott önálló turisztikai feladatok ellátása a releváns stratégiákkal összhangban. A Tourinform irodák az adott desztináció turizmusának javát szolgáló egyéb feladatokat (3.1.8. pont) is elláthatnak a Csatlakozó szándéka szerint.

A Tourinform irodák munkájuk során rendszeres szakmai kapcsolatban állnak egymással, a térség turisztikai szolgáltatóival, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel és az MTÜ szakmai kapcsolattartóival, valamint az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társasággal.

A Tourinform irodák elsődleges feladata a turisták versenysemleges tájékoztatása a helyi, térségi és országos turisztikai kínálatról. A versenysemlegességet a turisták felé kell biztosítani, azaz a turistáknak meg kell adni minden rendelkezésre álló információt. Ellentmond a versenysemlegességnek egy, vagy csak néhány szolgáltató kizárólagos ajánlása, amennyiben az érdeklődő turista kérésének több is megfelel.

A vendég versenysemleges tájékoztatása minimálisan az alábbiak nyújtásával valósul meg:

- NETA adatbázis töltése (az adatgyűjtő területhez tartozó minden szolgáltató adatainak rögzítése és az adatbázis frissítése).
- Írásban minden esetben szerepelteti a www.tourinform.hu honlapot, amelyen keresztül elérhető valamennyi NETA-ba feltöltött turisztikai objektum.
- Lehetőséget biztosít az adatgyűjtő területén található valamennyi turisztikai szolgáltató számára, hogy kiadványait, ajánlatait elhelyezze az irodában (3.1.4. pont).

3.1.1. Információátadás

A Tourinform iroda alapvető feladata a belföldi és külföldi turisták, valamint a helyi lakosság

versenysemleges, naprakész és átfogó tájékoztatása a települési, térségi és országos turisztikai kínálatról (láttnivalókról, turisztikai szolgáltatókról, programgazdákról, szolgáltatásokról, programokról), a működési terület megismertetése, jó hírnevének erősítése.

3.1.2. A turisztikai kereslet és kínálat közvetítése

A Tourinform iroda napi munkája során folyamatos szakmai kapcsolatot tart az adatgyűjtő területén található turisztikai szolgáltatókkal, vállalkozókkal, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel. Közvetlenül értesül a turisták minőségi elvárásairól, a keresett, esetleg hiányolt szolgáltatásokról (előre egyeztetett módszertan alapján részt vesz a keresletfelmérésben). Információt ad a turisztikai stratégiák kidolgozásához helyi és térségi szintű ismeretekkel az MTÜ-nek, a Csatlakozónak és partnereinek.

3.1.3. Adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés (NETA)

Az információadás mellett a Tourinform irodák legfontosabb feladata az MTÜ vagy tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által meghatározott határidőre és módon az adatgyűjtő területét érintő turisztikai adatok gyűjtése, adatszolgáltatása, adatfrissítése (Névhasználati Szerződés 4. és 5. melléklet) az MTÜ NETA adatbázisában. A Tourinform iroda az adatgyűjtő területén minden turisztikai szolgáltatónak, turisztikai objektumnak lehetőséget kell biztosítson a NETA-ba való megjelenésére, azok kérésére adatbejelentő kérdőívet ad át és annak ellenőrzését követően beviszi az adatokat a NETA rendszerbe. Az adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés során az iroda köteles a mindenkori GDPR adatkezelési irányelveket és előírásokat betartani és azt kötelező jelleggel alkalmazni. A NETA adatbázis az alapja a www.tourinform.hu oldalnak és részben az MTÜ és tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által működtetett, nagyközönségi turisztikai honlapjainak, valamint a NETA támogatja a fejlesztési, kutatási feladatokat is.

3.1.4. Kiadvány- és kreatív anyag terjesztés

A Tourinform irodák feladata az MTÜ, illetve tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságai **kreatív anyagainak (videók, fotók)**, nemzeti (országos), térségi és tematikus kiadványainak, az iroda saját kiadványainak, valamint az iroda adatgyűjtő területén kiadott kiadványok **terjesztése**, bemutatása és átadása az érdeklődőknek, hogy minél szélesebb képet kaphassanak az adott desztináció kínálatáról.

A Tourinform irodák feladata a kreatív anyagok vonatkozásában különösen a rendelkezésükre álló digitális kijelzők vagy egyéb kivetésre alkalmas technikai eszközeik révén a kreatív anyagok közzététele, lejátszása az irodákban. A kreatív anyagok kijelzőkön történő közzététele, lejátszására és az anyagok ilyen módon történő terjesztésére az MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságai a felhasználási jogot a kreatív anyagok megküldésével adja át a Tourinform iroda részére az adott desztináció turizmusának javát szolgáló feladata teljesítése érdekében, annak keretein belül történő felhasználásra. A felhasználási jog konkrét tartalmáról az MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságai az adott kreatív anyagok megküldésével egyidőben tájékoztatja a Tourinform irodát.

A Tourinform iroda kiadvány- és kreatív anyagkínálatában a következőknek kell szerepelnie:

- Az MTÜ és tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságai országos hatókörű kiadványai

- Az MTÜ és tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társasági desztinációs kiadványai (ezek közül az iroda adatgyűjtő területének térségi kiadványa és további 1 releváns desztinációs kiadvány bemutatása kötelező)
- **Az MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társasági tulajdonában lévő, Tourinform irodák részére rendelkezésre bocsátott kreatív anyagok (videók vagy fotók)**
- A Tourinform iroda saját kiadványai
- A Tourinform hálózat irodáinak saját kiadványai, különös tekintettel a keresztpromóciós feladatokra. Keresztpromóció alatt értjük a megjelenő kereslet további ajánlatokkal történő ellátását. A Tourinform irodában bemutatásra kell kerülnie nemcsak az adott település kínálatának, hanem kettő-három, az adatgyűjtő területen kívül lévő, turisztikailag releváns, vonzó úti célnak, városnak, desztinációnak is. A keresztpromóció célja a potenciális kereslet további utazási döntéseinek támogatása, a hazai turizmus élénkítése, a belföldi turisták költségének növelése.
- Az iroda adatgyűjtési területén működő turisztikai szolgáltatók/programgazdák/attrakciók kiadványai (amennyiben átadják és igénylik azok terjesztését)
- A Csatlakozó és az iroda által turisztikai információ szempontjából relevánsnak tekintett kiadványok
- MTÜ vagy tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által átadott kiadványok.

Az adatgyűjtő területen tevékenykedő turisztikai szolgáltatók, vállalkozók, programgazdák a Tourinform irodákban versenysemleges módon helyezhetik el ajánlataikat. Valamennyi kiadványnak az iroda vendégterében, a betérő turista, érdeklődő számára elérhető helyen kell lenniük.

A Tourinform iroda kiadványkínálatának megjelenítésénél, kihelyezésénél az alábbi irányelvek érvényesek:

- Az MTÜ kiadványait, az MTÜ által átadott kiadványokat, a Tourinform iroda saját kiadványait kiemelt helyen szükséges megjeleníteni (lehetőség szerint a Tourinform Arculati Kézikönyvben javasolt helyen és módon).
- A Csatlakozó és az iroda partnereinek/tulajdonosainak kiadványai, valamint az adatgyűjtő terület TOP attrakcióinak kiadványai kiemelt megjelenítést kaphatnak (pl. önkormányzat, TDM szervezet és TDM tagok kiadványai).
- Az iroda a turisztikai szolgáltatóktól megjelenítésre kapott kiadványok átvételét megtagadhatja abban az esetben, ha azok minősége, mérete (pl.: fénymásolt lapok, tépett szórólapok, névjegykártyák stb.) az iroda és a kiadványkínálat minőségét, látványát és összképét jelentősen rontaná, illetve, ha a kiadvány nem aktuális és valós információkat, adatokat tartalmaz.
- Az iroda által forgalmazott, valamint a bizományosi értékesítésre, vagy értékesítésre átvett kiadványokat nem kiemelt helyen és az ingyenes kiadványoktól elkülönítetten lehet megjeleníteni.
- Az idegen nyelvű kiadványokat nyelvek szerint csoportosítva, elkülönítve szükséges megjeleníteni.
- A fenti irányelvek mellett, üres megjelenítési felület hiányában az irodának mérlegelési joga van a polcokon, állványokon, tárolókon elhelyezett kiadványok kiválasztására és a többi kiadvány tárolására vonatkozóan olyan módon, hogy érdeklődés esetén minden releváns kiadvány a vendégek részére átadásra kerülhessen (pl.: pultból, fiókból, raktárból stb.), a versenysemlegesség megtartásával.

Tourinform-pontokra vonatkozóan megengedett a fentiekhez képest a szűkített kiadványkínálattal (pl.: csak térségi és helyi kiadványok, csak magyar nyelvi mutáció, ...) történő működés.

3.1.5. Az irodai adatszolgáltatási kötelezettségei

A Tourinform irodák tevékenységükkel, működésükkel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettségei az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság felé:

- Havi irodalátogatottsági és Tourinform-pont látogatottsági statisztikai készítése és megküldése (az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által megadott egységes módszertan és formátum alapján, a tárgyhót követő 10. napi határidővel)
- Az iroda előző évi működéséről szóló szakmai tájékoztató megküldése (az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által megadott egységes módszertan és formátum alapján, január 31-i határidővel)
- Az iroda tárgyévi marketingtervének/feladattervének megküldése (az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által megadott egységes módszertan és formátum alapján, április 15-i határidővel)
- Az irodát érintő bármilyen változásról (munkatársakat érintő változások, elérhetőségek módosulása, nyitva tartás változása stb.) az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság azonnali írásbeli értesítése.
- A szezonálisan nyitva tartó irodáknak az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság felé a tárgyévi nyitva tartást legkésőbb április 30-ig jelezniük kell és a nyitás napján be kell jelentkezniük a Tourinform koordinációnál.
- A Tourinform-pontok pontos helyszínét és a tárgyévi nyitva tartását legkésőbb április 30-ig az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság felé írásban kell jelezni.

Az irodák által megküldött marketingtervben/feladattervben és szakmai tájékoztatóban az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság részre megküldött adatok, információk csak tájékoztató jellegűek, azokat az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság harmadik félnek nem adja ki. Az adatokból kimutatások készülnek annak alátámasztására, hogy a teljes Tourinform hálózatba fektetett fenntartói költségek mekkora látogatottságot eredményeznek, hány érdeklődőt, turistát (hány millió főt) szolgálnak ki évente.

3.1.6. A Csatlakozó adatszolgáltatási kötelezettségei

- Költözés és/vagy Tourinform-pont létrehozása esetén a Csatlakozó köteles legalább 60 nappal korábban írásban értesíteni az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságát, az új iroda és/vagy Tourinform-pont alaprajzának, valamint az iroda helyét jelző települési vázlatrajznak (a szomszédságban, illetve a környéken – 100 m-es körzetben – fekvő épületek funkciójának feltüntetésével) a megküldésével. Az irodának a költözést szakmailag indokolnia kell.
- A Csatlakozó adataiban történő változásokat legalább 60 nappal korábban írásban kell bejelenteni az MTÜ felé.

3.1.7. Egyéb feladatok

Az irodák a következő egyéb feladatokat is végzik a Tourinform hálózat tagjaként:

- Az irodavezető – igazolt akadályoztatása esetén, az általa írásban kijelölt munkatársa – kötelezően részt vesz az MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által szervezett Tourinform média- és kommunikációs tréningeken és/vagy workshopokon, Országos Tourinform Találkozókon.

- Ellátja a turisták helyi érdekképviseletét, segíti a bajba jutott turistákat.
- Az adott desztinációban felmerülő szakmai problémák esetén az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságot tájékoztatja.
- Helyi szinten biztosítja az MTÜ által meghatározott stratégiai irányok érvényesülését.
- Szerepet vállal a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) működéssel, regisztrációval, tájékoztatással kapcsolatos feladataiban.
- Részt vesz az éves tevékenységtervben meghatározott MTÜ akciók végrehajtásában.
- Az MTÜ vagy tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság felkérésére garantált programokat, térségi ajánlókat készít.
- Gondoskodik az adatgyűjtő területéhez tartozó táblák és információs pontok működésének felügyeletéről, esetleges kiadványokkal való újratöltéséről.
- A nemzeti (országos) és térségi kiadványokhoz (prospektusok, útikönyvek, újságcikkek stb.) igény esetén beszerzi a kért adatokat, azokat szakmailag ellenőrzi, jóváhagyja, határidőre megküldi.
- Az MTÜ vagy tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság felkérésére képviseli a turisztikai térséget hazai és külföldi turisztikai kiállításokon.
- Közreműködik hazai és külföldi turisztikai szakemberek, médiumok képviselői számára szervezett tanulmányutak előkészítésében és lebonyolításában.
- Részt vesz az MTÜ kutatásaiban, azokhoz adatot szolgáltat, kérdőívezik, vagy biztosítja annak lehetőségét.
- Kapcsolatot tart a Tourinform hálózat többi irodájával, a jó gyakorlatokat és tapasztalatokat megosztja kollégáival.
- Mentori feladatot vállal, hálózati szinten támogatja az új kollégák betanulását.
- Kapcsolatot tart a turisztikai szolgáltatókkal, évente legalább egyszer meglátogatja és felméri azokat, tájékozódik a szolgáltatásokról.
- Részt vesz a lakossági szemléletformálásban.
- Szolgáltatásokat biztosít a helyi lakosok számára (pl.: városkártyák, belépőjegyek árusítása stb.)
- Elvégez minden olyan feladatot, ami a turista tájékoztatását jelenti, legyen szó akár praktikus információ átadásáról, akár tárgyi tudás (pl. attrakció története) átadásáról.

3.1.8. Egyéb feladatok a Csatlakozó igényeinek megfelelően:

- Turisztikai marketing feladatokat lát el (kiadványok készítése, részvétel hazai és külföldi turisztikai kiállításokon, jelentősebb rendezvényeken, eseményeken, az adatgyűjtő terület turisztikai vállalkozóinak képviselete, online felületeken az információk naprakészen tartása stb.)
- A Tourinform iroda elláthatja a helyi és Térségi TDM-ek munkaszervezeti és turistainformációs feladatait.
- Figyeli a pályázati lehetőségeket, előkészíti és szervezi a pályázatokon való részvételt.
- Közreműködik az adott térség turisztikai fejlesztésének koordinálásában, turisztikai értékeinek feltárásában, számbavételében.
- Támogatja a helyi/térségi turisztikai vállalkozókat megfelelő minőségű, jól értékesíthető turisztikai termékek létrehozásában.
- Kapcsolatot tart a helyi és országos médiával.
- Közreműködik a szakmai delegációk, médiumok képviselőinek fogadásában, programjaik megszervezésében, lebonyolításában.
- Közreműködik a térség hazai- és külföldi kapcsolatainak létrehozásában, kiterjesztésében és ezek hasznosításában a helyi turizmus fejlesztése érdekében.
- Kezdeményező, koordináló szerepet vállal helyi rendezvények, események létrejöttében, szervezésében.
- Aktívan közreműködik a desztinációban lévő szolgáltatások keresztpromóciójában.

- Az adott desztináció turizmusának javát szolgáló egyéb feladatokat lát el a Csatlakozó szándéka szerint.
- Ellát minden olyan funkciót, ami az iroda fenntartásához jövedelmet generál (pl.: helyi termékek, ajándéktárgyak értékesítése, kölcsönzés, jegyértékesítés, túrák szervezése és értékesítése stb.).

3.1.9. Szezonálisan nyitva tartó Tourinform irodák feladatai:

Az ügyfélfogadás szerint szezonálisan nyitva tartó irodáknak is egész évben el kell látniuk a fenti pontokban részletezett feladatokat. A látogatóforgalommal kapcsolatos feladatok (pl.: személyes tájékoztatás, kiadványterjesztés stb.) ellátása értelemszerűen csak nyitvatartási időszakra vonatkozik, azonban a további feladatok – kiemelten a NETA, az adatszolgáltatás, az egyéb feladatok – végrehajtása éves szinten elvárt.

A Csatlakozó köteles a feladatok ellátásához szükséges feltételeket a szezonálisan nyitva tartó irodák esetében is biztosítani.

3.2. További feladatok meghatározása

MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a jelen Névhasználati Kézikönyv előírásain felül a Csatlakozó és a Tourinform iroda számára további feladatot csak a névhasználati szerződésben írhat elő.

4. TOURINFORM IRODA LÉTESÍTÉSE

A Tourinform iroda egy speciális turisztikai szolgáltató iroda, amelynek működését a mindenkor hatályos jogszabályok mellett jelen Tourinform Névhasználati Kézikönyv előírásai is szabályozzák.

A Csatlakozó által fenntartott, illetve alapítandó turisztikai információs iroda bekapcsolható a Tourinform hálózatba, amennyiben a Csatlakozó vállalja, hogy a Tourinform irodát minimum 5 évig üzemelteti a Névhasználati Szerződésnek és a Névhasználati Kézikönyvnek megfelelően. Tourinform iroda csak olyan településen lehet, ahol a település a turisztikai objektumainak (a továbbiakban: „TOB”) számától függetlenül turisztikai vonzerőt jelent.

Az MTÜ vagy a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság az iroda adatgyűjtő területét a Tourinform hálózat tagjainak területi elhelyezkedése és az irodák adatgyűjtő területeinek összehangolása szerint határozza meg, azt – előzetes jelzést követően – a későbbiekben egyoldalúan módosíthatja.

A Tourinform iroda létesítéseinek lépései:

- Az írásba foglalt irodanyitási szándéknyilatkozatot 90 nappal a tervezett nyitás előtt kell a Csatlakozónak elküldenie az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság részére. A szándéknyilatkozatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - iroda nyitásának szakmai indoklása
 - a legnagyobb attrakciók és rendezvények látogatószámainak megadása (lehetőség szerint 5 évre visszamenőleges adatokkal)
 - a tervezett adatgyűjtő terület turisztikai objektumainak (TOB) felsorolása
 - egész évben vagy szezonálisan nyitva tartó iroda
 - tervezett adatgyűjtő-területe (települések TOB számmal)

- az iroda tervezett helye a településen belül (térképvázlattal, az ismert látogatói útvonalak bejelölésével)
- a Csatlakozó alapító dokumentumai
- az iroda tárgyevi marketingtervének/feladattervének megküldése (az MTÜ által megadott egységes módszertan és formátum alapján)
- Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság minden esetben kikéri a környező Tourinform irodák szakmai véleményét az irodanyitással kapcsolatban, vizsgálja az NTS-nek való megfelelést és elbírálja, hogy indokolt-e az adott településen a Tourinform iroda nyitása.
- Pozitív elbírálást követően a Csatlakozónak adatlapot kell kitöltenie minden szükséges melléklettel együtt és azokat az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság számára megküldeni. Adatlap tartalmi elemei:
 - a Csatlakozó adatai, név, elérhetőség, cégjegyzékszám vagy nyilvántartási szám, KSH törzsszám, adó és TB törzsszám stb., alapító okirat másolata
 - az információs iroda adatai, elérhetőség, nyitva tartás, alaprajz, települési vázlatrajz
 - a csatlakozó nyilatkozatai
 - az iroda létrehozásának, kialakításának ütemterve, nyitás tervezett időpontja
 - az irodavezető végzettségére vonatkozó dokumentumai
- Névhasználati szerződés megkötése
- A Tourinform arculati elemek és eszközök átvétele az MTÜ budapesti Logisztikai Bázisán

4.1. A LÉTESÍTŐK KÖRE

A Tourinform hálózat önkéntes, alulról építkező rendszer. Tourinform irodát – minden esetben az MTÜ-vel és tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságával megkötött Névhasználati Szerződés alapján – a következő szervezetek (Csatlakozók) létesíthetnek és működtethetnek:

- Önkormányzat
 - saját irodaként (önálló költségvetés nélküli iroda)
 - önkormányzati intézmény (önálló költségvetés nélküli, vagy saját költségvetéssel rendelkező intézményi iroda)
 - önkormányzati társulás
- Állami vagy önkormányzati költségvetési szerv
- Köztulajdonban álló gazdasági társaság (saját költségvetésű iroda)
- Többségi önkormányzati részesedéssel, tagsággal rendelkező, turisztikai profilú gazdasági társaságok, szervezetek (pl.: egyesület, alapítvány, TDM szervezet)

A Csatlakozó feladatait a 4.1. pontban foglalt turisztikai profilú szervezet részére MTÜ előzetes hozzájárulásával, és a névhasználati szerződés módosításával átadhatja. Csatlakozónak a névhasználati szerződés módosításában nyilatkozik arról, hogy:

„Az átadó kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a másik fél bármely okból kifolyólag a szerződés aláírásától számított 5 évig nem működteti a Tourinform irodát, úgy a továbbiakban, legalább ezen időpontig az átadó ismét vállalja annak fenntartását, üzemeltetését

4.2. A TOURINFORM IRODA MUNKATÁRSAIRA VONATKOZÓ SZAKMAI ELŐÍRÁSOK

Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a Tourinform irodavezetőre és munkatársakra vonatkozóan szakmai előírásokat határoz meg, amelynek célja, hogy a hálózat munkájának minőségét biztosítsa. A Csatlakozó ennél magasabb igényeket is támaszthat.

Az irodavezető kinevezéséhez az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság egyetértő szakmai véleménye szükséges. Minden esetben meg kell küldeni az irodavezető szakmai önéletrajzát és a szakmai végzettségét igazoló dokumentumok másolatát az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság részére bemutatásra, melyet az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság betekintést követően megsemmisít. Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság 10 munkanapon belül megküldi Csatlakozónak az irodavezető kinevezésével összefüggő szakmai véleményét.

Az irodavezető desztinációs ismertének elsajátítását a Csatlakozónak kötelessége biztosítani.

4.2.1. Az irodavezető végzettségére vonatkozó előírások

Az irodavezető végzettségére vonatkozó előírások minden irodatípus esetén:

- felsőfokú szakirányú végzettség
- felsőfokú végzettség és legalább 5 éves turisztikai szakmai gyakorlat
- középfokú szakirányú végzettség és legalább 3 éves turisztikai szakmai gyakorlat
- legalább egy idegen nyelv (angol vagy az adott térség TOP 3 küldő országának nyelve) középfokú ismerete (nyelvvizsgálóval igazolt)
- számítógépes alapismeret (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- az adatgyűjtő terület kiváló ismerete

2021. január elsejétől kinevezett irodavezetők esetén további követelmények:

- főiskolai vagy egyetemi szakirányú végzettség (gazdasági);
- vagy nem szakirányú főiskolai vagy egyetemi végzettség ÉS 5 év turisztikai szakmai tapasztalat;
- vagy középfokú szakirányú végzettség / felsőfokú OKJ-s, turisztikai szakirányú végzettség ÉS 5 év turisztikai szakmai tapasztalat; valamint
- legalább egy idegen nyelv (angol vagy az adott térség TOP 3 küldő országának nyelve) középfokú ismerete (nyelvvizsgálóval igazolt),
- számítógépes alapismeret (Word, Excel, PowerPoint, Internet); és
- az adatgyűjtő terület kiváló ismerete, amelynek ellenőrzésére az MTÜ által összeállított teszt alapján, a belépést követő harmadik hónapban kerül sor.

Amennyiben a Csatlakozó által kinevezésre javasolt irodavezető végzettsége nem illeszkedik a fent meghatározott, szakmailag elfogadható végzettségek körébe, az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság az irodavezető kinevezését csak ideiglenesen (maximum 3 hónapig) tudja támogatni.

Minőségbiztosítási célokból a 2019. szeptember 1. után kinevezett irodavezetőknek a belépést követő második hónapban, az MTÜ által összeállított kérdőíves online szakmai tudáspróbát (amely kiterjed pl.: a Névhasználati Szerződésben foglaltak elsajátítására, az adatgyűjtő terület ismeretére, a NETA használatára) a szükséges tenniük.

4.2.2. Az iroda munkatársainak végzettségére vonatkozó előírások

Az iroda munkatársainak végzettségére vonatkozó előírások minden irodatípus esetén:

- középfokú, lehetőleg szakirányú végzettség
- legalább egy idegen nyelv (angol vagy az adott térség TOP 3 küldő országának nyelve) középfokú ismerete
- számítógépes alapismeret (Word, Excel, Internet)
- jó helyismeret

- a végzettségek ellenőrzése a Csatlakozó és az irodavezető feladata és felelőssége

A munkatársak helyismeretének elsajátításához szükséges felkészülést a Csatlakozónak kell biztosítania.

A Tourinform pontokon a munkatársak végzettségére vonatkozóan kötelező előírást nem alkalmaz az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság, javasolt az turizmus szakmai szakirányú, minimum középfokú végzettség, idegennyelv tudás. A Tourinform pont munkatársaiért minden esetben a Tourinform iroda irodavezetője tartozik szakmai felelősséggel.

4.2.3. A Tourinform irodában dolgozók létszáma

A Tourinform irodában dolgozók létszámát elsősorban a helyi igényeknek megfelelően kell meghatározni úgy, hogy a turisták kiszolgálása és a Névhasználati Kézikönyvben előírt feladatok ellátása folyamatosan biztosított legyen. A munkáltató minden esetben a Csatlakozó.

Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság csak a minimális létszámot írja elő, amelytől pozitív irányban el lehet térni, amennyiben az iroda feladatköre ezt megköveteli.

- Egész évben nyitva tartó iroda esetében éves szinten a minimális létszám 2 fő (irodavezető és munkatárs)
- Szezonálisan nyitva tartó iroda esetében éves szinten a minimális létszám 1 fő (irodavezető), amely a szezon alatt (a szezon a 3. pontban ismertetett módon értelmezendő) ki kell egészüljön még 1 fő minimum 4 órában foglalkoztatott munkatárssal. Az iroda forgalmának függvényében munkatárs lehet gyakorlatos diák, közfoglalkoztatott stb. is, amennyiben az irodavezető biztosítja, hogy teljes körű munkát tud végezni és az iroda szolgáltatásaiban és kapcsolattartásában ez nem okoz problémát.

4.2.4. Egyéb előírások

- Törekedni szükséges arra, hogy az iroda munkatársai angol és német nyelven, illetve egy – az adott térség TOP 3 – küldő ország nyelvén is tudnak felvilágosítást adni.
- A NETA megbízható ismerete és használata (az oktatásról az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság gondoskodik) egy vagy több kolléga által, amellyel biztosítható az adatbázis folyamatos kezelése.
- A Tourinform Intranet (Faliújság) és a Tourinformos e-mail fiók hozzáféréseinek ismerete, használata és rendszeres látogatása, amellyel biztosítható a folyamatos kapcsolattartás az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságával.
- Az iroda és a Tourinform-pont munkatársai öltözékére vonatkozóan elvárt a visszafogott, ízléses, az irodai és informátori munkának megfelelő munkaruha viselése, kötelező a vállakat fedő felső és legalább térdig érő ruházat használata. Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság öltözékre vonatkozó előírásai: az arculati színek szerinti felsőruházat (egyszínű felső, póló, ruha, ing stb.), valamint arculatos kendő vagy nyakpánt, melyet az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a munkavállaló belépésekor korlátozott mennyiségben biztosít. A fenti előírásoknak megfelelő munkaruhát Csatlakozó is előállíthatja, MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság előzetes hozzájárulásával, mely a logóhasználat egyeztetésére irányul.
- A Tourinform iroda és a Tourinform-pont működéséért, az azokban folyó szakmai és információszolgáltatási munkáért a Tourinform irodavezető felelős.

4.3. A TOURINFORM IRODAHELYISÉGRE VONATKOZÓ SZAKMAI ELŐÍRÁSOK

A Névhasználati Szerződés alapján az irodahelyiséget minden esetben a Csatlakozó biztosítja a lenti kritériumok szerint. Az iroda külső és belső kialakításakor az ízlésesség, tisztaság és áttekinthetőség a fő rendező elv, valamint a Tourinform Arculati Kézikönyv vonatkozó iránymutatásai és az NTS horizontális célkitűzései.

4.3.1. Az irodahelyiség kialakítása, elhelyezkedése, jellemzői

- Az irodahelyiséget a turisztikai szempontból legforgalmasabb, gyalogosok és autósok számára egyaránt jól megközelíthető helyen kell kialakítani.
- Az iroda kialakításánál törekedni kell arra, hogy megközelíthető legyen kerekesszékekkel, babakocsival is, belső kialakítása igazodjon a hallás és látássérült turisták igényeihez.
 - Az irodáknak saját utcai bejárattal, saját raktárral kell rendelkeznie, egész évben nyitva tartó iroda esetében külön kirakattal is. Az irodai portál, előtér, kirakat, ablak, ajtó minden esetben kívülről jól láthatóan jelezze a vendég számára a következőket, Tourinform logó
 - Tourinform világító portáltábla
 - Tourinform strandzászló
 - Tourinform megállítótábla
 - Tourinform nyitvatartási idő tábla

A felsorolt arculati elemeket az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társulás biztosítja.

- Az irodahelyiség mérete tegye lehetővé az irodában dolgozó(k) kényelmes munkavégzését, a kiadványtárolók elhelyezését, az információs és az értékesítési munka elvégzését, a turisták magas színvonalú kiszolgálását.
- Minden esetben biztosítani kell a kihelyezett kiadványok áttekinthetőségét, különös tekintettel az iroda kiadványterjesztési feladatának előírásaira (3.1.4. pont).
- Az irodában egyértelműen el kell különíteni az ingyenes, illetve a pénzért árusított termékeket, szolgáltatásokat.
- Az irodában a térségi kínálat bemutatását színesítő (a térség kultúráját, népművészetét, termékeit bemutató) vitrinek elhelyezhetők.
- Műemléki helyszínek esetén az adott építési szabályzat miatt a kültéri arculati elemektől való eltérést az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságánál írásban engedélyeztetni kell.
- Kivételes esetben a Tourinform iroda azonos helyiségben lehet a Csatlakozó, turizmussal kapcsolatos, de egyéb tevékenységet végző szervezetével, amennyiben a versenysemlegesség garantálható, a Tourinform iroda területe jól elhatárolható, valamint a Tourinform arculat az iroda egységét tekintve nem sérül. Ehhez az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság előzetes jóváhagyása szükséges.
- A TDM szervezet/település/térség arculata, és a Tourinform arculat és logó együttes használata lehetséges. Ehhez az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság előzetes jóváhagyása szükséges.
- Az iroda ügyfélterének, kiszolgálóterének, a munkatársak komfortérzetét és az iroda komfortfokozatát módosító átalakításáról az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságát 30 nappal az átalakítási munkálatok megkezdése előtt írásban értesíteni kell.
- Az iroda kialakításánál, berendezésénél, átalakításánál a javasolt Tourinform Arculati Kézikönyv belsőépítészeti koncepciójának alkalmazása.

4.3.2. A Tourinform iroda és a Tourinform-pont berendezése

A Tourinform iroda és a Tourinform-pont berendezését és felszerelését az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság előírásainak megfelelően a Csatlakozónak kell biztosítania. Az iroda berendezésénél elsődlegesen a várható igényeket kell figyelembe venni. Az irodában a vendég számára ülőhelyet szükséges biztosítani, a Tourinform-pont esetében a vendégnek számára nem szükséges a leülési lehetőség megteremtése.

A Tourinform irodának rendelkeznie kell a következő iroda- és számítástechnikai eszközökkel:

- telefon
- fénymásoló (fekete-fehér, csak egész évben nyitva tartó irodák esetében)
- számítógép legális szoftverekkel
- nyomtató
- szélessávú internet-hozzáférés (legalább egy e-mail címmel)

A Tourinform-pontnak rendelkeznie kell a következő iroda- és számítástechnikai eszközökkel:

- telefon
- számítógép legális szoftverekkel
- szélessávú internet-hozzáférés (legalább egy e-mail címmel)

4.3.3. Az iroda elnevezése

Az iroda megnevezése egységesen: TOURINFORM 'TELEPÜLÉS' (vagy térség/tájegység).

A Tourinform-pontok megnevezése megegyezik az iroda megnevezésével, azzal a plusz kitétel, hogy a Tourinform-pont bejárati ajtaján arculatos formátumban kötelezően fel kell tüntetni „TOURINFORM 'TELEPÜLÉS' szezonális Tourinform-pontja” kiírást, valamint a Fenntartó nevét és az iroda elérhetőségi adatait.

Az egységes arculat és megjelenés biztosításának érdekében egyéb elnevezések, fantázianevek alkalmazása nem megengedett.

4.3.4. Nyitva tartás

Az iroda nyitva tartását a tényleges turistaigényeknek megfelelően, rugalmasan kell kialakítani. A következőkben meghatározott, illetve az irodák által bejelentett nyitvatartási időben a folyamatos ügyfélszolgálatot biztosítani kell.

A nyitva tartással kapcsolatos legfontosabb előírás, hogy minden iroda és Tourinform-pont jól látható helyen (kirakati üveg, bejárati ajtó) a turisták számára egyértelműen jelezze az iroda nyitvatartási rendjét a – Tourinform arculati kézikönyv alapján a Csatlakozó által készített – nyitvatartási idő táblán.

Az irodák zárva tartása esetén is törekedni kell arra, hogy a turisták a lehető legbővebb tájékoztatást megkapják az éppen aktuális programokról, a látnivalókról, a szállás és étkezési lehetőségekről, amely megoldásáról a Csatlakozónak szükséges gondoskodnia (pl.: touch info, plakáttartó, mobilalkalmazás stb.).

A Tourinform irodák számára meghatározott, kötelező minimális nyitva tartási idő, amelynél az iroda csak hosszabb nyitvatartási időt határozhat meg:

- Szezonban legalább heti 6 nap, összesen legalább 45 óra (minden irodatípus esetén)
- Szezonon kívül legalább heti 5 nap, összesen legalább 40 óra (egész évben nyitva tartó irodáknál)

Az egész éves nyitva tartású iroda évente jogosult a vendégforgalmat nem érintő időszakban két hétre bezárni, amelyhez köteles írásban MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság előzetes jóváhagyását kérni.

A szezon a Névhasználati Kézikönyv 3. pontjánál ismertetett módon értelmezendő. A nyitva tartási időt minden irodának úgy kell meghatározni, hogy az igazodjon a turistaforgalomhoz.

A Tourinform-pontokra vonatkozó nyitva tartási elvárás: minimum 90 napos üzemeltetési időszak, heti minimum 2 nap, amelyből legalább 1 hétvégi nap, minimum 6 órás napi nyitva tartással.

Az iroda köteles az aktuális nyitva tartását, a Tourinform-pont nyitva tartását a NETA adatbázisban napra készen tartani, valamint annak esetleges módosításait folyamatosan frissíteni, a változásokat az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság részére megküldeni. Elvárt a Tourinform iroda, Tourinform-pont saját google businesscard-jának karbantartása.

Az MTÜ a Tourinform irodák szolgáltatásainak időbeli elérését (nyitva tartást) növelendő céllal a Csatlakozót az 5.2.4. pontban jelzett pályázati lehetőséggel segítheti.

5. A TOURINFORM IRODA FENNTARTÁSA

A Tourinform iroda fenntartása a Névhasználati Szerződés alapján – legalább 5 éves időtartamra – a Csatlakozó feladata.

A Csatlakozó vállalja, hogy működési formájának megfelelően mindenkor betartja a rá irányadó jogi, adózási és számviteli szabályokat.

A Csatlakozó által biztosított költségvetést kiegészíthetik az iroda működésére vonatkozó fejezetben leírt üzleti tevékenységből származó bevételek.

5.1. A CSATLAKOZÓT TERHELŐ MŰKÖDÉSI/ÜZEMELTETÉSI KÖLTSÉGEK

- A Tourinform iroda, Tourinform-pont üzemeltetési költségei: bérleti díj, fűtés, közüzemi díjak, posta, internet, telefon, irodaszerek, karbantartás stb.
- A munkabér és egyéb bérjellegű költségek.
- Az információs, illetve a marketingfeladatok ellátásából adódó költségek.

5.2. AZ MTÜ KÖTELEZETTSÉGEI

Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév és franchise jog tulajdonosa, a Tourinform iroda fenntartásához a Névhasználati Szerződés tartama alatt önállóan, illetve a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság útján az alábbiakat biztosítja:

5.2.1 A Tourinform márka és franchise

- Tourinform név, arculat- és márkaelemek használatának biztosítása az iroda részére.
- NETA adatbázis működtetése és folyamatos fejlesztése, ahhoz adatgyűjtő terület szintű hozzáférés biztosítása az iroda részére.
- Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer működtetése.
- Az MTÜ a Tourinform franchise feladatokat a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság útján látja el. A kapcsolattartásra a tourinform@mtu.gov.hu e-mail cím használható.

5.2.2 A Tourinform iroda munkatársai részére nyújtott szolgáltatások

- Az MTÜ az iroda munkatársai, illetve a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság részére NETA hozzáférést biztosít, továbbá online NETA oktatást biztosít.

- Az irodavezető – vagy az általuk kijelölt munkatársuk – évente 1 két alkalommal országos Tourinform Találkozó keretében tájékoztatást kap a turizmuspolitika aktuális kérdéseiről, az MTÜ rövid és hosszú távú terveiről, az iroda munkáját érintő fejlesztésekről, az elvégzendő feladatokról, tanulmányút keretében megismerkednek a találkozóknak helyt adó desztináció turisztikai kínálatával. A találkozón minden iroda részvétele kötelező. Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság az irodavezető/munkatárs részvételi költségeit (az oda- és hazautazás költségein kívül) vállalja.
- Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság évente legalább egy média- és kommunikációs tréninget és/vagy workshopot szervez az iroda munkatársai részére az ország több pontján, a Tourinform hálózat irodái által javasolt témakörök figyelembevételével.
- Az új Tourinform nyitása esetén az irodavezető az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság koordinálása mellett két napos szakmai gyakorlaton vehet részt az adott turisztikai térségben kijelölt másik Tourinform irodában.
- Az MTÜ az iroda munkatársaival szakmai kutatási anyagokat, publikációkat oszt meg, amely a Tourinform Faliújságon érhető el. A kutatások az MTÜ tulajdonát képezik, harmadik félnek nem adhatók ki, csupán a következtetések, eredmények használhatóak fel megfelelő hivatkozás mellett, saját marketing munka során.
- Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a Tourinform munkatársak részére – irodánként – egy szakmai folyóirat előfizetését vállalja, a kiválasztott szakmai folyóiratot rendszeresen megküldi az iroda számára.
- Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság évente egy alkalommal a Kiválóan teljesítő irodák munkatársainak – irodánként 2 kolléga részére – két napos tanulmányutat szervez.
Az MTÜ évente átadja Az Év Tourinform Irodája díjat,

5.2.3 A Tourinform irodának nyújtott szolgáltatások

- A Tourinform hálózat egységes arculata, az irodák könnyebb elérhetősége érdekében az MTÜ egységes és az iroda által kötelezően használandó kizárólagos e-mail címet ('település'@tourinform.hu) biztosít. A cím megváltoztatására kizárólag az MTÜ jogosult. Az MTÜ elkészíti és átadja az iroda e-mail fejlécét, amely tartalmazza az iroda minden elérhetőségét, a www.tourinform.hu honlapcímet és igény esetén az iroda, település saját honlapcímét. Az elektronikus levelek feladója minden esetben Tourinform iroda neve. A település@tourinform.hu címre érkező e-mailekre küldött válaszban, valamint a Tourinform irodaként írt kimenő levelekben minden esetben a fenti e-mail fejléc és feladó beállításokat kell használni. A Tourinform-pont részére önálló e-mail címet az MTÜ nem biztosít, annak kommunikációját az iroda e-mail címének használatával szükséges megoldani.
- Az MTÜ a Tourinform iroda e-mail-es kommunikációjához levélküldő szolgáltatást, egy maximum 2 GB-os postafiókot biztosít. A szolgáltatás igénybevételéhez, beállításához tájékoztatást az MTÜ IT területe küld az irodának. A levélküldő szolgáltatásra az MTÜ külső szolgáltatója által meghatározott rendelkezésre állás biztosított. Hibabejelentésre, valamint igénybejelentésekre (csatlakozási problémák, postafiók hozzáférés, jogosultság kezelés) és informatikai támogatás kérésre az irodának – az MTÜ munkarendjének megfelelően – az alábbi elérhetőségeken van lehetősége:
 - Hibabejelentések: A bejelentett problémák, hibák elhárításáról az MTÜ IT ServiceDesk intézkedik.
 - Hibák lezárása: A hiba lezárásáról a felhasználó automatikus értesítést kap, amely tartalmaz egy rövid leírás arról, hogy mi történt a megoldás érdekében. Hibajegyekkel kapcsolatos felhasználói tájékoztató, információkérés esetén az aktuális eset beazonosításának

feltétele, hogy a felhasználó megadja a hibajegyének számát (minden esetben emailben kiküldésre kerül).

- Az MTÜ IT ServiceDesk elérhetőségei:
e-mail: servicedesk@mtu.gov.hu (heti 7 napon 24 órában), tel.: +36 1 488 8708 (heti 5 napon 8 órában)
- Az MTÜ a Tourinform hálózattal történő kapcsolattartáshoz, belső kommunikációs-információs platformként Tourinform intranetet üzemeltet, amelyhez az iroda munkatársainak hozzáférést biztosít. A Tourinform intranet elérhetősége nem nyilvános, a hozzáférés illetéktelenek történő kiadása tilos. Az MTÜ a Tourinform intraneten keresztül biztosítja a Faliújság funkciót, amelyen az iroda részére a Tourinform hálózatot érintő fontos és hasznos információk, események, feladatok, szakmai és kutatási anyagok stb. naprakészen elérhetőek.
- Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság biztosítja az irodának az MTÜ által készített Tourinform arculati elemeket, eszközöket, valamint évente Tourinform arculatos szóróajándékokat. Az iroda részére biztosított Tourinform arculatos eszközök, szóróajándékok és azok mennyisége függ az iroda vendégforgalmától, minőségétől. Az arculati elemek, szóróajándékok irodába szállításáról a Csatlakozónak kell gondoskodnia.
- A Tourinform irodát és a létrehozott Tourinform-pontot egyértelműen jelezni kell a településre érkező vendég számára. A közúti jelzésrendszer egységes, az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság által biztosított, és az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság tulajdonában lévő és maradó információs táblák (barna tábla, kiegészítő tábla) segítségével történik. A táblák igénylése, elhelyezése, karbantartása a Csatlakozó feladata.
- Az MTÜ évente belföldi keresletélénkítő, szemléletformáló és/vagy imázs kampányt indít, amelynek része lehet a Tourinform hálózat megismertetése is.
- Az MTÜ lehetőséget biztosít a Kiválóan teljesítő irodáknak, hogy azok kiemelt programajánlata a www.tourinform.hu oldalon megjelenjen, valamint az MTÜ nagyközönségi közösségi oldalán – ütemezések, kampány és egyéb megjelenések függvényében – megosztásra kerüljön.
- Az MTÜ nagyközönségi internetes oldalán, illetve a Tourinform honlapon (www.tourinform.hu) megjelenteti az irodát, és közvetlen kapcsolatot biztosít az iroda (Csatlakozó, térség, város) saját honlapjával.
- Az MTÜ, illetve az tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság az általa készített kiadványokban biztosítja a Tourinform hálózat elérési lehetőségeinek a megjelentetését, egyes kiadványokban a Tourinform iroda elérhetőségét is megjelenteti. A kiadványokban megjelenített irodák listája függ a kiadvány tematikájától, disztribúciójától, nyelvi mutációitól, az irodák minőségétől és a kiadvány terjedelmétől.
- Az MTÜ, illetve az tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a belföldön releváns desztinációs és termékalapú kiadványokból a Tourinform irodák számára terjesztés céljából bizonyos példányszámot biztosít. Az iroda részére biztosított kiadványok mennyisége függ a rendelkezésre álló példányszámtól, az iroda vendégforgalmától és minőségétől. A kiadványokat postai úton a Logisztikai Bázis juttatja el az irodába.
- Az MTÜ, illetve az tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a kiadványainak nyomdakész elektronikus példányát (pdf) utánnyomás céljára – felhasználási nyilatkozat és feltételek mellett (6. melléklet) – az irodák számára a Tourinform intranet rendszerben hozzáférhetővé teszi.
- A Tourinform iroda saját nonprofit kiadványait eljuttathatja valamennyi Tourinform hálózati irodába. Az iroda előre egyeztetett időpontban és módon beszállíthatja az MTÜ Logisztikai Bázisára a szétosztásra szánt kiadványmennyiséget, amely szétosztását az MTÜ vállalja és finanszírozza a logisztikai szerződése keretében. A kiadványokhoz tartozó terjesztési listát az adott irodának kell a kiadványokhoz mellékelnie. Az MTÜ csak aktuális adatokat tartalmazó

kiadványok terjesztését vállalja.

- A Tourinform iroda kérésére a saját nonprofit kiadványainak nyomdakész elektronikus példányát (pdf) az MTÜ a Tourinform intranet rendszerben a Tourinform hálózat irodái számára hozzáférhetővé teszi. Az MTÜ csak aktuális információkat, adatokat tartalmazó kiadványok megosztását vállalja.

5.3. A CSATLAKOZÓ TÁJÉKOZTATÁSA

Az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság a Csatlakozó részére az előző fejezetekben felsoroltakon felül évente egy alkalommal írásos tájékoztatást ad, amelynek keretében ismerteti a Tourinform-rendszerrel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat, változásokat, újdonságokat, értékeli az adott Tourinform iroda tevékenységét, a Névhasználati Kézikönyvben foglaltak betartását. A Névhasználati Kézikönyv be nem tartása, kirívóan alacsony látogatottság esetén az MTÜ kezdeményezheti a Csatlakozóval való konzultációt az iroda jövőjével kapcsolatban, avagy jogosult a Névhasználati Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni. A Tourinform iroda ellenőrzése során tapasztaltak, az iroda tevékenysége, munkája, aktivitása alapján az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság minden évben kezdeményezheti a Tourinform iroda minősítését, vagy annak visszavonását is.

6. A TOURINFORM-IRODA ÜZLETI TEVÉKENYSÉGE

A 3. fejezetben felsorolt feladatok ellátása mellett a Tourinform iroda üzleti tevékenységet is elláthat, amennyiben ez nem ütközik a Névhasználati Kézikönyv előírásaiba. Az erre vonatkozó működési engedély beszerzése a Csatlakozó feladata.

A Tourinform iroda nonprofit, versenysemleges tevékenységet folytat. Működésének eredménye a terület turisztikai vállalkozásainak bevétel-növekedésében jelentkezik. Kiegészítő tevékenységként az iroda alaptevékenységhez kapcsolódó, kizárólag a turizmussal szorosan összefüggő, a turisták komfortját szolgáló üzleti tevékenységgel foglalkozhat és az abból származó eredményt minden esetben vissza kell forgatni az alaptevékenység (információs szolgáltatás, marketing tevékenység, termékfejlesztés) finanszírozásába.

A Csatlakozó esetleges egyéb kereskedelmi- és üzleti tevékenysége nem akadályozhatja az információnyújtást, mint alapvető feladatot.

A Tourinform iroda a belföldi kínálat bemutatását szolgálja, külföldi utazási ajánlatok elhelyezése nem megengedett. Kivételt jelent, ha egy adott ország/térség/város (pl. testvérváros) eseti, rövid időszakban a Tourinform irodában mutatja be turisztikai kínálatát. Határmenti Tourinform iroda kölcsönösségi alapon a szomszédos külföldi térség turisztikai információit is terjesztheti, a határon túli, magyar érintettségű vonzerők bemutatása ajánlott és javasolt.

Turisztikai vállalkozások ajánlatait az iroda csak akkor helyezheti el, ha ezt a lehetőséget bizonyíthatóan minden, az iroda tevékenységi területén működő vállalkozásnak azonos feltételekkel lehetővé teszi. Nem lehetséges egy-egy profitérdekelt cég ajánlatainak kizárólagos megjelenítése vagy szóbeli ajánlata.

A Tourinform iroda kizárólag belföldi utazásközvetítőként közvetíthet utazási csomagot, azonban ezen tevékenység gyakorlása esetén meg kell felelnie az utazásszervező és utazásközvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet, valamint a szálláshely-szolgáltatási

tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet előírásainak.

6.1. A TOURINFORM-IRODA BEVÉTELSZERZÉSI LEHETŐSÉGEI

A jogi szabályozás és a Névhasználati Kézikönyv előírásai alapján a Tourinform irodában a következő bevételszerző tevékenységeket lehet folytatni:

- MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság promóciós termékeinek bizományosi értékesítése, valamint az MTÜ mint a Tourinform márkanév és logó védjegyjogosultja által kötött bizományosi szerződés értelmében kiadványok, ajándéktárgyak és egyéb turizmushoz kapcsolódó termékeknek értékesítése.
- Saját árualap, szolgáltatás értékesítése:
 - Helyi idegenvezetés az iroda saját szervezésében
 - Fordítói és tolmácsolási feladatok ellátása
 - A Csatlakozó, a Tourinform iroda által készített kiadványok, ajándéktárgyak értékesítése
 - Fénymásolás, nyomtatás
 - Városnézés
 - Egynapos (szállást nem tartalmazó) belföldi turisztikai programok közvetítése az ország teljes területére
 - Belföldi utazásközvetítés
 - Idegenvezetés közvetítése
 - Szállásközvetítés
 - Pénzváltás
 - Internet-használat
- Bizományosi-, közvetített értékesítés az alábbi termékekre és szolgáltatásokra:
 - Turisztikai témájú multimédiás kiadványok
 - Turisztikai könyvek, kiadványok, útikönyvek
 - Térképek
 - Menetrendek
 - Közlekedési jegyek, magyar autópálya-matrica
 - Rendezvény-jegyek
 - Turisztikai kártyák
 - Ajándéktárgyak (hungarikumok, minősített helyi népművészeti tárgyak stb.)
 - Képeslapok, bélyegek
 - Magyar nyelvű és külföldi újságok, magazinok
 - Horgászengedély
 - Telefonkártya

Értékesítési tevékenységet folytató irodákban kötelező 48/2013. (XI. 15.) NGM rendeletben foglalt előírásoknak megfelelő pénztárgép és egyéb szükséges okiratok megléte, valamint az MTÜ tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság jóváhagyása.

6.1.1. Egyéb bevételszerzési lehetőségek

- Hirdetés- és szponzorszervezés helyi reklámanyagok készítésével kapcsolatosan.
- A turizmusban érdekelt helyi vállalkozók és szervezetek önkéntes, eseti vagy éves támogatásai, tagdíjai.
- A településhez csatlakozó más önkormányzatok szerződéses hozzájárulásai.
- Helyi programszervezés (amennyiben nem minősül utazási csomagnak).
- Nonprofit jellegű rendezvények, konferenciák szervezésében való szakmai közreműködés.

- Pályázati források.
- A Csatlakozó által végzett – a Névhasználati Kézikönyv előírásaiba nem ütköző – bevételszerzési, üzleti tevékenységek.

7. ELLENŐRZÉS

A Tourinform iroda munkájának ellenőrzése elsősorban a Csatlakozó, mint fenntartó és munkaadó feladata. Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév tulajdonosa és átadója, az ezzel kapcsolatos, a Névhasználati Szerződésben, illetve annak mellékleteiben foglaltak ellenőrzésére az MTÜ saját munkatársai, illetve megbízottjai, valamint tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaság útján teljes körűen jogosult.

A Tourinform irodák ellenőrzései a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) részét képezik. A TMR teljes szempontrendszerét, az ellenőrzések elemeit és az irodák minősítés szerinti kategorizálását a Névhasználati Szerződés 2. számú melléklete részletezi.

