

POSTOPKOVNIK

o ocenjevanju in izboru
Edinstvenih doživetij Slovenije,
pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke
Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
ter načina izbora in podeljevanja naziva
Sejalec/Sejalec finalist

PREGLED VSEBINE

- I. Splošna določila
- II. Opredelitev doživetij in segmentne skupine
- III. Pogoji in kriteriji, ki jih morajo izpolnjevati doživetja za pridobitev znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences), ter kriteriji za izbor Sejalec/Sejalca finalista
- IV. Poziv in rok za prijavo doživetij
- V. Prijava doživetja
- VI. Postopek ocenjevanja doživetij za pridobitev znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in naziva Sejalec/Sejalec finalist
- VII. Strokovna komisija za ocenjevanje Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) ter ocenjevanje in podeljevanje naziva Sejalec/Sejalec finalist
- VIII. Način preverjanja kakovosti in odvzem pravice do uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
- IX. Stroški izvedbe doživetij in aktivnosti pod znamko Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
- X. Trajanje pravice do uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
- XI. Re-certificiranje Edinstvenih doživetij Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
- XII. Označevanje izbranih doživetij z znamko Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in znakom Sejalec/Sejalec finalist
- XIII. Prehodne in končne določbe

I. SPLOŠNA DOLOČILA

1. člen

Izhodišča, pogoji, kriteriji, proces ocenjevanja doživetij, izbor doživetij, pogoji podeljevanja pravice uporabe **znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) (skrajšano SUE)** ter izbora in podeljevanje naziva **Sejalec/Sejalec finalist** so zapisani v nadaljevanju.

Po določitih tega *Postopkovnika o ocenjevanju in izboru Edinstvenih doživetij Slovenije, pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) ter načina izbora in podeljevanja naziva Sejalec* (v nadaljevanju Postopkovnik), s strokovno podporo **komisije za ocenjevanje Edinstvenih doživetij Slovenije** (v nadaljevanju komisije) se izvaja ocenjevanje doživetij ter izbor in podeljevanje naziva Sejalec/Sejalec finalist.

Upravljelec znamke SUE je Slovenska turistična organizacija (v nadaljevanju upravljelec ali STO).

Spletna platforma za zbiranje prijav in ocenjevanje edinstvenih doživetij gostuje na domeni <https://unique.slovenia.info/login>. Poziv je objavljen na poslovnih straneh STO z navedenim rokom za oddajo prijave, ki jo prijavitelji v celoti izpolnijo in oddajo na spletni platformi (v nadaljevanju: spletna platforma).

Prijavitelji so lahko turistične agencije, organizatorji potovanj, podjetja, samostojni podjetniki, kmetije z dopolnilno dejavnostjo turizma na kmetijah, zavodi, lokalne turistične organizacije/destinacijske organizacije, zadruga, gospodarska interesna združenja, turistična društva in zveze ter preostala, s turizmom povezana društva in njihove zveze, ter regionalne in druge razvojne agencije (v nadaljevanju: prijavitelj).

2. člen

S tem Postopkovnikom se določa:

1. **Opredelitev doživetij in segmentne skupine**
2. **Pogoji in kriteriji**, ki jih morajo izpolnjevati doživetja za pridobitev znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences), ter kriteriji za izbor Sejalca/Sejalca finalista, ki so razporejeni v 4 sklope:
 - a. SKLOP 1: OBVEZNI POGOJI
 - b. SKLOP 2: VSEBINSKI OPIS DOŽIVETJA IN OBVEZNE PRILOGE
 - c. SKLOP 3: IZJAVA
 - d. SKLOP 4: VSEBINSKI KRITERIJI
3. **Poziv in rok** za prijavo doživetij
4. **Prijava** doživetja
5. **Postopek ocenjevanja** doživetij za pridobitev znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in naziva Sejalec/Sejalec finalist
6. Strokovna komisija za ocenjevanje Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) ter ocenjevanje in podeljevanje naziva Sejalec/Sejalec finalist

7. **Način preverjanja kakovosti** in odvzem pravice do uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
8. **Stroški izvedbe doživetij in aktivnosti** pod znamko Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
9. **Trajanje pravice do uporabe znamke** Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
10. **Re-certificiranje** Edinstvenih doživetij Slovenije (Slovenia Unique Experiences)
11. **Označevanje izbranih doživetij z znamko** Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in znakom Sejaliec

II. OPREDELITEV DOŽIVETIJ IN SEGMENTNE SKUPINE

3. člen

(1) Doživetje je lahko:

- a) nekajurno/poldnevno/celodnevno doživetje ali
- b) večdnevno (paket oziroma tura, ki vključuje vsaj eno nočitev).

Večdnevna doživetja so v zbirko SUE lahko vključena zgolj, če izpolnjujejo enega od dveh pogojev:

- a) da je nočitev sama po sebi tako posebna, edinstvena, drugačna, da je nočitev oziroma spanje že doživetje samo po sebi ali
- b) da je nočitev nujna, ker za zagotovitev edinstvenosti doživetja potrebujemo več kot en dan. V tem primeru je nočitev zgolj sredstvo za izvedbo doživetja. Doživetje pa mora imeti jasno temo, zgodbo in edinstven karakter.

(2) Doživetje jasno nagovarja določeno segmentno skupino (ponudnik se mora odločiti za 1 segmentno skupino):

- a) Activity segment (segmentna skupina aktivnih posameznikov = RAZISKOVALCI; iščejo doživetja – raziskovanja aktivnega posameznika: doživetja kulture, zgodovine, narave; tudi užitek v kulinariki; športne aktivnosti; rekreacija; adrenalinska doživetja)
- b) Lifestyle segment (segmentna skupina druženja z družbo ali družino = DRUŽABNIKI; v ospredju druženje z družbo ali družino: zabava in dogajanje, užitek in sprostitev v družbi; družinski mir in povezanost, aktivno preživljanje skupnega časa)
- c) Well-being segment (segmentna skupina, ki skrbi zase v paru ali individualno = MUZE: wellness; umik in pobeg; spoznavanje sebe – selfness, mindfulness - čuječnost, detox)

(3) Doživetje se mora uvrstiti v jasno krovno/nosilno produktno kategorijo (ponudnik se mora odločiti za največ 2 produktne kategoriji):

- a) Aktivna doživetja na prostem (SLOVENIA OUTDOOR)
- b) Zdravje in dobro počutje (SLOVENIA SPAS)
- c) Poslovna srečanja (SLOVENIA MEETINGS)
- d) Gastronomija (TASTE SLOVENIA)
- e) Umetnost in kultura (SLOVENIA ARTS & CULTURE), ki predstavlja produkt, ki je v aktualni strategiji slovenskega turizma poimenovan kot Kultura in zgodovinska mesta
- f) Doživetja narave (SLOVENIA NATURE)
- g) Krožne ture po Sloveniji (SLOVENIA TOURS)

- h) Turizem na podeželju (SLOVENIA COUNTRYSIDE)
- i) Športni turizem (SLOVENIA SPORT),
- j) Ponudba za družine (SLOVENIA FAMILY)
- k) POSEBNI INTERESI oziroma NIŠNI PRODUKTI, ki nagovarjajo posamezne nišne skupine) – ponudnik jasno opredeli, kateri nišni segment nagovarja (v skladu z matriko produktov slovenskega turizma, kot je opredeljena v Strategiji slovenskega turizma 2022-2028 (MGTŠ, 2022)

III. POGOJI IN KRITERIJI, KI JIH MORAJO IZPOLNJEVATI DOŽIVETJA ZA PRIDOBITEV ZNAMKE SUE, TER KRITERIJI ZA IZBOR SEJALCA/SEJALCA FINALISTA

Da doživetja kandidirajo za vključitev v zbirko SUE, morajo zadostiti 4 različnim sklopom pogojev oziroma kriterijev, ki so določeni v 4., 5., 6. in 7. členu.

4. člen

SKLOP 1 vključuje **OBVEZNE VHODNE POGOJE** (v spletni platformi za prijavo so pod KORAKOM 2).

To je **14 obveznih pogojev**, ki jih mora prijavitelj v celoti izpolnjevati oziroma zagotoviti:

1. **Prijavitelj prevzema in jamči za ORGANIZACIJO oziroma celotno IZVEDBO DOŽIVETJA.**
2. **Prijavitelj ob prijavi posluje že VSAJ ENO LETO**, za večdnevno doživetje pa mora imeti LICENCO ZA TURISTIČNO AGENCIJO.
3. Prijavitelj mora doživetje v obliki, kot ga prijavlja, **IZVAJATI že najmanj 12 mesecev (šteto od dneva prijave).**
4. Doživetje je oblikovano **kot PRODAJNO DOŽIVETJE**, na voljo je možnost on-line rezervacije in je na spletni strani prijavitelja predstavljeno vsaj v SLOVENSKEM in ANGLEŠKEM jeziku, na ločeni podstrani (povezava mora voditi direktno do predstavitve doživetja)
5. **Doživetje je VODENO.**
6. **Prijavitelj zagotavlja INFORMACIJE, ORGANIZACIJO in IZVEDBO v slovenskem in vsaj še v angleškem jeziku**, priporočeno pa tudi v več jezikih.
7. Prijavitelj mora zagotoviti izvedbo doživetja za **NAJMANJ 2 OSEBI**.
8. Doživetje je podprto s **5 do 10 KAKOVOSTNIMI FOTOGRAFIJAMI in LOGOTIPOM**; za potrebe prijave pa je potrebno posredovati še (1) ali promocijski VIDEO POSNETEK za objavo ali pa VIDEO POSNETEK, ki za potrebe komisije predstavi doživetje; ter v primeru, da doživetje vključuje gostinsko ponudbo, tudi (2) fotografijo gastronomske ponudbe, ki nazorno in verodostojno prikaže jedi in način postrežbe, in (3) fotografijo spominka/darila, če je le-ta vključen v doživetje.
9. Prijavitelj mora kot podjetje/ponudnik/destinacijska organizacija delovati in svojo ponudbo tržiti **tudi NA TUJIH TRGIH.**
10. **Prijavitelj zagotavlja naslednje MINIMALNE STANDARDE:**
 - i. Obiskovalec ima v času izvajanja doživetja (ali neposredno pred in po njem) **MOŽNOST PITNE VODE** iz pipe (ko je ta varna).
 - ii. V okviru izvajanja doživetja **NI nobenega izdelka** (hrana, pijača, spominek ...) v

- PLASTIČNI EMBALAŽI za enkratno uporabo.
- iii. V primeru izvajanja doživetja izven urejenega okolja se zagotavlja, da se vse v času izvajanja doživetja proizvedene SMETI SPROTI ODNAŠAJO V URBANO OKOLJE, kjer se tudi LOČUJEJO.
 - iv. Ponudnik spoštuje pravice delavcev in skrbi ZA SOCIALNO VARNOST ter DOSTOJNO PLAČILO vseh, ki so vključeni v izvajanje doživetja.
 - v. Poskrbljeno mora biti za VISOKE STANDARDE UREJENOSTI, VARNOSTI in ČISTOČE.

5. člen

SKLOP 2 vključuje vsebinski OPIS DOŽIVETJA IN OBVEZNE PRILOGE (v spletni platformi za prijavo so v KORAKU 1).

VSEBINSKI OPIS DOŽIVETJA

Ključne vsebinske značilnosti:

- a) MARKETINŠKI NAZIV doživetja, ki mora biti nujno podan v slovenskem jeziku; hkrati pa ponudnik opredeli tudi angleški (kot tudi za druge jezike) naziv doživetja (če je le-ta že uveljavljen).
- b) Kratek MARKETINŠKI OPIS doživetja, ki jasno predstavi vsebino doživetja in jasno komunicira, katero ciljno skupino nagovarja.
- c) PODROBEN OPIS DOŽIVETJA (ter jasna navedba, kaj vključuje doživetje) in izpostavitve ene TOP zanimivosti o doživetju.
- d) VRSTA DOŽIVETJA in TRAJANJE doživetja (izbor med dvema tipoma doživetij – opredelitev natančnega števila ur in/ali dni/nočitev).
- e) PRODAJNA CENA doživetja (na osebo, v primeru skupine 2 in 6 oseb), pri čemer mora ponudnik zagotoviti izvedbo že za najmanj 2 osebi – ter imeti narejene kalkulacije – za najmanjše in največje število oseb – s katerim še lahko zagotovi kakovost tega doživetja, po principih 5-zvezdičnosti.
- f) Naziv ORGANIZATORJA/IZVAJALCA.
- g) LOKACIJA/DESTINACIJA, kjer se doživetje izvaja, in MAKRO DESTINACIJA, kamor spada ponudnik/lokacija izvajanja.
- h) SEGMENTNA SKUPINA, katero nagovarja doživetje.
- i) PRODUKT, v katerega se uvršča doživetje (do največ 2 produktni kategoriji).

Podporne značilnosti:

- a) Po alinejah navedba vseh storitev oziroma ELEMENTOV PONUDBE, ki sestavljajo doživetje (za vsakega ponudnika, ki jo izvaja – dobavitelja, ter natančna mikro lokacija, kjer storitev poteka).
- b) ZBIRNO MESTO – navedba natančnega ZBIRNEGA MESTA (kje se doživetje začne).
- c) Navedba natančne LOKACIJE, kjer se doživetje ZAKLJUČI.
- d) Navedba, če prijavitelj zagotavlja TRANSPORT od bližnjega »huba« do zbirnega mesta (ne, da – in opis).
- e) Opredelitev NAJMANJŠEGA (MINIMUM) in NAJVEČJEGA (MAXIMUM) števila oseb, za katerega lahko zagotovi izvedbo doživetja.
- f) Opredelitev VODNIKA/VODNIKOV.

- g) MARKETINŠKI MATERIALI, ki jih ima prijavitelj že na voljo za to doživetje (v primeru, da je kaj v pripravi, je to potrebno navesti in dodati informacijo, kdaj bo zaključeno).
- h) KONTAKTNI PODATKI, kjer individualni obiskovalec/kupec lahko rezervira/kupi doživetje in dobi več informacij:
 - ▶ SPLETNA STRAN prijavitelja (vse jezikovne različice) in direktna povezava do doživetja (ločeno za slovensko, angleško in druge jezikovne različice).
 - ▶ E-MAIL in TELEFON (v primeru, da je za organizirane skupine drugi kontakt, prijavitelj navede tudi te podatke).

TEHNIČNE ZNAČILNOSTI IZVEDBE DOŽIVETJA:

- a) Opredelitev SEZONE, ko se doživetje izvaja.
- b) Opredelitev, kako pogosto se izvaja doživetje v okviru opredeljenih sezon.
- c) Navedba, če/kako je doživetje odvisno od VREMENA. Kaj se zgodi v primeru slabega vremena?
- d) Navedba, ali je za izvajanje doživetja potrebna POSEBNA OPREMA. Če DA – ali jo prijavitelj zagotavlja?
- e) Opredelitev morebitne specifične ODPIRALNIH ČASOV, ki so vezani na izvajanje doživetja.
- f) Navedba JEZIKOV, v katerih se izvaja doživetje.
- g) Navedba, v katerem jeziku se lahko zagotovi izvedba rednega doživetja - zgolj tiste jezike, v katerih lahko zagotovi celotno izvedbo (vodnika oziroma vodnike in sodelujoče ponudnike).
- h) Navedba, v katerem dodatnem jeziku se lahko zagotovi izvedbo v primeru napovedane skupine.
- i) Navedba vseh morebitnih OMEJITEV GLEDE MOBILNOSTI, DOSTOPNOSTI (skupine s posebnimi potrebami, dostop avtobusa glede na velikost).
- j) Navedba, ali obstajajo OMEJITVE GLEDE STAROSTI.
- k) Opredelitev, če doživetje z vsebino ali načinom izvajanja NAGOVARJA SKUPINE S POSEBNIMI POTREBAMI.
- l) Navedba, ali doživetje zahteva posebno stopnjo TELESNE PRIPRAVLJENOSTI.
- m) Navedba, ali je v neposredni bližini izvajanja doživetja mogoče PARKIRATI: avtomobil, avtobus (oziroma kje).

6

Vse zgoraj navedene vsebinske in tehnične značilnosti so v logičnem in preglednem vrstnem redu vključene v spletno platformo, preko katere oddaja ponudnik svojo prijavo. Vzročni primer način predstavitve doživetja, kot ga upravitelj vključi v svoje promocijske kanale, je na voljo na <https://www.slovenia.info/sl/dozivetja/edinstvena-dozivetja-slovenije>.

Za popolnost prijave mora prijavitelj k opisu doživetja priložiti tudi **OBVEZNE PRILOGE**:

1. **FOTOGRAFIJE (skupaj 5 do 10) – ki vsebinsko sledijo predpisanemu formatu in vsebini:**
 - i. 1 do 2 IMIDŽ fotografiji, ki najbolj privlačno ponazorita doživetje (in se uporabljata kot nosilni fotografiji za trženje doživetja)
 - ii. 1 do 2 fotografiji z LJUDMI, ki so primarna CILJNA SKUPINA doživetja
 - iii. 1 do 2 fotografiji, iz katerih je razvidna MIKRO LOKACIJA izvajanja doživetja
 - iv. 1 do 2 fotografiji, ki ponazorita DETAJL DOŽIVETJA (AKTIVNOST)
 - v. 1 fotografija, iz katere je razvidna MAKRO LOKACIJA

vi. 1 fotografija, ki v primeru, da doživetje vključuje gostinsko ponudbo, prikaže GASTRONOMSKI DEL doživetja (glej tudi točko 3 v nadaljevanju).

POJASNILO: Te fotografije so namenjene za objavo oziroma promocijo doživetja. Fotografije morajo biti verodostojne (biti v skladu z dejansko realizacijo doživetja), visoko resolucijske in konceptualno kakovostne, saj so namenjene predstavitvi doživetja v različnih orodjih. Oddane morajo biti v jpeg formatu v velikosti najmanj 3000 slikovnih točk po daljši stranici pri ločljivosti 300dp oz. v mp4 ali mov formatu HD resolucije.

Posamezna datoteka ne sme preseči velikosti 2 MB. Priporočamo, da si ponudnik pogleda navodila za kakovostne doživljajske fotografije v Komunikacijskem priročniku MY WAY (strani 38-50), ki je na voljo na <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/komunikacijska-platforma-my-way>

2. Zaželen in za promocijske namene je izjemno dobrodošel (ni pa pogoj ob sami prijavi) je kratek, **od 1 do največ 3-minutni VIDEO POSNETEK doživetja** ali aktivni link do videa (npr. You Tube). V primeru, da ponudnik z njim ne razpolaga ob prijavi, a ga pa pripravi kasneje, se ta (v primeru, da se doživetje uvrsti v zbirko SUE) uvrsti v predstavitev doživetja na www.slovenia.info naknadno.
3. **Nujni sestavni del prijave so naslednja 3 (tri) orodja, ki zelo nazorno in jasno ponazorijo izvajanje doživetja** (POZOR: ta orodja niso namenjena za promocijo in objavo – ampak za potrebe ocenjevanja, zato so lahko posneta z mobilnim telefonom):
 - ▶ Če prijavitelj nima promocijskega videa (navedenega tem članu pod točko 2), mora predložiti **video posnetek, ki predstavi in poda boljši vpogled v izvajanje doživetja za potrebe komisije** (namen posnetka je, da ponazori vse ključne elemente izvajanja doživetja in dodatno pomaga pri ocenjevanju, pred samim terenskim ogledom);
 - ▶ **Fotografija gastronomije**, če je le-ta sestavi del doživetja, ki natančno, nazorno in verodostojno ponazori postreženo hrano in točen način postrežbe hrane (pri tem je pomembna reprezentacija jedi ter pribor, krožnik ipd.);
 - ▶ **Fotografija spominka oziroma darila** (v primeru, da je vključeno v doživetje), ki nazorno in verodostojno prikaže, kaj vse prejme obiskovalec na doživetju.
4. **LOGOTIP:** Prijavitelj ob prijavi pošlje logotip v .svg ali .pdf formatu (svojega podjetja in v primeru, da ima doživetje svojo znamko, tudi le-tega).

Prijavitelj zagotavlja, da je imetnik vseh materialnih avtorskih pravic na avdiovizualnih delih, ki so del prijave, ki mu omogočajo uporabo le-teh za namen, kot ga določa ta Postopkovnik in vsakokratni javni poziv za edinstvena doživetja Slovenije. Prijavitelj prevzema vso odgovornost, če se izkaže, da ni imetnik vseh potrebnih materialnih avtorskih pravic.

V kolikor so na avdiovizualnih delih, ki so del prijave, upodobljeni posamezniki, prijavitelj zagotavlja, da ima pridobljene privolitve teh posameznikov, k uporabi in objavam tega gradiva za namen, kot ga določa ta Postopkovnik in vsakokratni javni poziv za edinstvena doživetja Slovenije.

Prijavitelj odgovarja za vso škodo, ki bi STO nastala iz naslova kršenja materialnih avtorskih pravic ali manjkajočih privolitev posameznikov.

6. člen

SKLOP 3 vključuje IZJAVO.

Obvezna priloga je tudi podpisana **IZJAVA**. Prijavitelj si izjavo naloži s spletne platforme, jo izpolni in jo odpisano ter skenirano (pdf), naloži nazaj v platformo. S podpisom izjave zagotavlja, da bo v primeru, če bo njegovo doživetje sprejeto v zbirko SUE, brez izjeme zagotavljal vseh 20 aktivnosti/zavez iz spodnjega odstavka.

Prijavitelj s podpisom izjave zagotavlja:

1. Da bo profesionalno, odgovorno in po visokih etičnih standardih doživetje izvajal na način, kot ga je opredelil v prijavi.
2. Da bo deloval odgovorno, profesionalno in sledil visokim standardom kakovosti, ki so ena temeljnih značilnosti Edinstvenih doživetij Slovenije (Slovenia Unique Experiences).
3. Da si bo v procesu izvajanja doživetja prizadeval za minimiziranje negativnih vplivov na naravno in družbeno okolje.
4. Da se zaveda, da ima turizem velik vpliv na lokalne skupnosti ter družbeno in ekonomsko podobo destinacije, zato skozi doživetje aktivno vključuje lokalno skupnost in razvija turizem, ki prinaša pozitivne rezultate za vse.
5. Da si prizadeva za sezonsko in regijsko porazdelitev turističnega obiska Slovenije in spoštuje nosilne sposobnosti prostora – k temu prispeva tudi doživetje.
6. Da si prizadeva, da obiskovalci spoznajo pokrajinsko in biotsko raznolikost Slovenije ter da si prizadeva, da pri poslovanju, razvoju ponudbe in komuniciranju izpostavlja tisto, kar je v okolju najbolj posebno, avtentično, z lokalnim značajem.
7. Da bo morebitne spremembe, razvoj ali nadgradnje doživetja pravočasno (v roku 7 dni) in ustrezno pisno pojasnil in obvestil STO (in v primeru spremembe za nadaljnje trženje pod znamko Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) dobil pisno dovoljenje STO).
8. Da bo spremljal temeljne značilnosti koriščenja doživetja (obseg/število prodanih doživetij, struktura obiskovalcev po trgih oziroma vse opredeljene kazalnike), na obrazcu, ki ga bo posredoval upravljalec (STO) in ta obrazec enkrat letno predložil upravljalcu.
9. Da bo po prejemu priporočil STO v danem časovnem okviru upošteval priporočila in ukrepe za izboljšanje.
10. Da bo redno spremljal ocene za doživetje na TripAdvisorju in/ali drugih platformah ter sproti skrbel za odzive ter izboljševanje kakovosti – odgovarjal na mnenja uporabnikov na vseh spletnih platformah in družbenih omrežjih.
11. Da bo odziven pri rezervacijah in vprašanih in da bo sledil naslednjim standardom:
 - ob prejemu pisnega povpraševanja se odgovor posreduje v roku 24 ur (v primeru, da gre za tuj jezik, je zaželen odgovor v istem jeziku, najmanj pa v angleškem jeziku) in rezervacijo potrdi v najkrajšem možnem času - telefonska odzivnost v okviru rednega delovnega časa – sicer zagotovljen avtomatski odzivnik.
12. Da je doživetje pripravljen izvesti že za najmanj 2 osebi.
13. Da je za potrebe organiziranih skupin pripravljen doživetje prilagajati (trajanje, medkulturne posebnosti, izhodiščno mesto itd.).
14. Da bo doživetje promoviral preko svojih kanalov z znamko kakovosti Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences), na predpisan način (predstavitvev doživetja mora vključevati predpisane elemente, fotografije in biti poleg slovenskega na voljo vsaj še v

- angleškem jeziku). Ob tem zagotavlja, da znamke SUE ne bo uporabljal za druge vsebine/doživetja.
15. Da bo skrbel za delovanje in ažuriranje svoje spletne strani, kjer je doživetje predstavljeno.
 16. Da bo skrbel za posodobitev vsebin in slikovnega gradiva, ki predstavljajo doživetje (in prevzemal s tem povezane stroške).
 17. Da bo pri trženju doživetja sodeloval s STO in si prizadeval za sinergije.
 18. Da bo v primeru, če se mu zaradi neizpolnjevanja kriterijev in kakovosti odvzame znak Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences), v podanem roku odstranil znak z vseh svojih trženjskih kanalov.
 19. In izjavlja, da je seznanjen s POSTOPKOVNIKOM o ocenjevanju in izboru Edinstvenih doživetij Slovenije (Slovenia Unique Experiences), pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) ter načina izbora in podeljevanja naziva Sejalec/ Sejalec finalist (v nadaljevanju: POSTOPKOVNIK)
 20. S podpisom jamči, da izpolnjuje vse OBVEZNE VHODNE POGOJE (tudi tiste, za katere ni potrebno posredovati dokazil).

7. člen

SKLOP 4 vključuje VSEBINSKE KRITERIJE, na osnovi katerih komisija izvede ocenjevanje.

Vsebinski kriteriji so razporejeni v 10 vsebinskih sklopov in se ocenjujejo z ocenami 1 do 10 (1 – najnižja ocena, 10 – najvišja ocena). Dodatno so opredeljeni kriteriji za doživetja, ki vključujejo gastronomijo, mobilnost ali so večdnevna (in vključujejo nastanitev).

Komisija podaja ocene po vsebinskih sklopih (torej eno oceno za posamezen sklop kot celoto), medtem ko so pod-kriteriji v spletni platformi, preko katere podaja obrazložitve prijavitelj, namenjeni temu, da bolje razume elemente 5-zvezdičnosti in da natančneje – v skladu s podanimi pojasnili – pojasni posamezne značilnosti. Ti posamezni pod-kriteriji se ne ocenjujejo ločeno, so pa ključnega pomena za skupno oceno vsebinskega sklopa.

Ponudnik naj bo še posebej pozoren na navodila, ki so spodaj pri pod-kriterijih podana v ležečem tekstu. Opis se s strani ponudnikov podaja v okviru posameznih pod-kriterijev in ne na ravni splošnega opisa vsebinskega sklopa. Spoštovanje oziroma nespoštovanje navodil (kratka, konkretna pojasnila) vpliva na oceno.

1. LOKALNO: Doživetje temelji na lokalni identiteti, je zvesto naravi, kulturi in ljudem območja ter skozi zgodbo podpira znamko in identiteto destinacije.

- 1.1 Doživetje temelji na LOKALNI IDENTITETI ponudnika oziroma destinacije (narava, kultura oziroma kulturna dediščina ali sodobni načini življenja, kreativne industrije, ljudje – t.i. DNK destinacije), kjer se izvaja, jo jasno odraža in s tem tudi promovira. *Ponudnik na kratko pojasni, kakšna oziroma kaj je ta lokalna identiteta in kako jo doživetje odseva.*
- 1.2 SPOMINEK oziroma DARILCE, ki je del doživetja (možnost nakupa ali vključeno v izvedbo doživetja), odseva lokalno identiteto, je proizveden v Sloveniji in upošteva načelo minimalne embalaže (in je v celoti brez plastike za enkratno uporabo); pozor: pri darilih sledimo principu »manj je več«. *Ponudnik na kratko pojasni, kaj je vključeno v doživetje in ob prijavi (pri obveznih pogojih) tudi predloži fotografijo, ki je zgolj za potrebe ocenjevanja.*

2. AVTENTIČNO: Doživetje nudi pristno, originalno izkušnjo ter ne kopira in prevzema doživetij od drugod. Gost se počuti prijetno, sproščeno, nepotvorjeno in nima občutka, da je »turist«.

2.1 Doživetje izkazuje visoko stopnjo AVTENTIČNOSTI. Zastavljeno in izvedeno je na način, da ni inovativno zaradi inovativnosti, temveč je v osnovi ZVESTO naravi, kulturi in ljudem območja, kjer se izvaja. Lokalno identiteto vključuje na za zahtevnega obiskovalca privlačen in motivacijski način. Izvaja se na avtentičen način (kot da bi »stopili v zaodrje in spoznali pravo naravo/kulturo/ljudi«) in ne ostaja na ravni uprizorjene avtentičnosti (»zgolj spremljanje, kaj se dogaja na odru«). *Ponudnik na kratko pojasni, na kakšen način zagotavlja to avtentičnost in kako želi oziroma si prizadeva, da se obiskovalec počuti – in sicer tako, da izpostavi 3 (ne več!) ključne vidike avtentičnosti doživetja.*

3. EDINSTVENO: Doživetje ima močno izražen element edinstvenosti in valorizira najbolj edinstvene prodajne priložnosti ponudnika oziroma destinacije.

3.1 Doživetje temelji na vsaj eni posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI OBMOČJA (ali na IZJEMNI, POSEBNI, EDINSTVENI LOKACIJI (narava, kultura, nastanitev ...), kjer se izvaja. *Ponudnik na kratko pojasni, katera je ta edinstvenost.*

3.2 Doživetje temelji na posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI SLOVENIJE (edinstvenost na ravni Slovenije – ki ni pogoj, zaradi koncepta zbirke pa prispeva k višji oceni tega sklopa). *Ponudnik na kratko pojasni in kritično presodi, katera je ta edinstvenost doživetja na ravni Slovenije. Če je ne prepozna, naj to zapiše.*

3.3 V odnosu do primerljivih doživetij v svetu ali Sloveniji ima to doživetje jasno izražene ELEMENTE RAZLIKOVANJA. *Ponudnik na kratko pojasni (izpostavi 3 točke), v čem konkretno je doživetje razlikovalno, drugačno.*

4. IZKUSTVENO: Doživetja ima močno izraženo doživljajsko noto, obiskovalca nagovarja tudi na čustveni in izkustveni ravni.

4.1 Doživetje UDELEŽENCA VKLJUČUJE – udeleženec sodeluje in ne zgolj spremlja, obišče, si nekaj ogleda (delavnice, degustacije, sodelovanje, aktivnosti ...). *Ponudnik na kratko in konkretno pojasni, kako doživetje vključuje udeleženca.*

4.2 Skozi doživetje se obiskovalec NAUČI NEKAJ novega – o naravi, kulturi, ljudeh, o sebi (nova znanja in spoznanja). *Ponudnik na kratko izpostavi 3 (in ne več!) ključne vidike.*

4.3 Doživetje vključuje vsaj eno PRESENEČENJE (poskrbljeno je, da se zgodi vsaj ena malenkost/presežni trenutek, ki ni nikjer naveden – POZOR, na tem mestu gre za pozornost, za presežni trenutek, izjemni razgled ... in ne za spominek/darilo, ki je že v točki 1.3). *Ponudnik na kratko pojasni, kaj je ta element presenečenja (kaj se zgodi).*

4.4 Doživetje vključuje ZGODBO (ki jo pripovedujejo sodelujoči pri izvajanju doživetja oziroma vodnik) oziroma je ZASNOVANO KOT ZGODBA (doživetje se odvije kot serija domišljenih in povezanih trenutkov, ki sledijo toku zgodbe), ki posebnosti, edinstvenosti doživetja/destinacije/ponudnika pretvarja v zapomnljiva doživetja. Zgodba naj bo relevantna za obiskovalca in naj ustreza tipu doživetja. *Ponudnik na kratko predstavi ključne elemente zgodbe.*

5. ZELENKO: Doživetje zagotavlja vse temeljne elemente trajnostnega delovanja.

- 5.1 Doživetje izraža IZRAZIT TRAJNOSTNI VIDIK doživetja (t.i. najpomembnejši krovni zeleni vidik) – po nekem trajnostnem vidiku je razlikovalno, boljše, presežno (trajnostna mobilnost, naravni park, lokalna gastronomija, kulturna identiteta, najbolj reprezentativno trajnostno doživetje destinacije ...). *Ponudnik na kratko in konkretno izpostavi 1 (ne več!) izstopajoč trajnostni vidik doživetja.*
- 5.2 Vodnik med izvajanjem doživetja obiskovalce seznanja z ZELENI MI ZNAČILNOSTMI Slovenije in območja, kjer se doživetje izvaja, in poudari trajnostna načela slovenske zelene zaveze, kot npr: sezonske lokalne jedi, kratke nabavne verige, pitje vode iz pipe, zmanjševanje odpadkov, brez plastike za enkratno uporabo, odgovornost do okolja, vključenost lokalnih prebivalcev), in na mehek način IZOBRAŽUJE o pomenu odgovornega, trajnostnega delovanja. *Ponudnik na kratko in konkretno opredeli 3 (ne več!) zelena dejstva, ki jih doživetja izpostavi, omeni, vključuje.*
- 5.3 Ob tem komunicira in izpostavlja okoljsko certificiranost (SLOVENIA GREEN, ISO STANDARDI) in druge za obiskovalca relevantne znamke kakovosti, s katerimi razpolaga prijavitelj ali destinacija, kjer se doživetje izvaja. *Ponudnik na kratko in konkretno pojasni, katere certifikate/nagrade/znake kakovosti ima kot ponudnik, in/oziroma destinacija, kjer se doživetje izvaja (in navede povezavo, iz katere je to razvidno).*

Več o Zeleni shemi slovenskega turizma: <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/zelena-shema-slovenskega-turizma>.

POZOR: Ponudnik mora že v okviru obveznih pogojev zagotavljati minimalne standarde, ki spadajo v sklop zeleno.

11

6. BUTIČNO: Doživetje obiskovalcu nudi občutek individualnosti in butičnosti.

- 6.1 Doživetje se izvaja za MANJŠE SKUPINE, ki omogočajo občutek intimnosti in butičnosti, in obiskovalcu omogoči, da se poveže z vodnikom in drugimi udeleženci. *Ponudnik natančno poda informacijo, kakšna je najmanjša in največja skupina, za katero izvaja prijavljeno doživetje.*
- 6.2 Udeleženec doživetja ni del gneče – v primeru obiska atrakcije se zagotovi TEKOČ VSTOP, LOČENO in BREZ ČAKANJA V VRSTI. *Ponudnik na kratko razloži logistiko vstopa in dodatno pojasni, kako se »obravnava« skupina na SUE doživetju, če se kateri del doživetja izvaja kot del večje množice.*
- 6.3 Ponudnik ima razdelan sistem, kako vzpostaviti in zagotoviti INDIVIDUALNI PRISTOP (osebno naslavljanje, ustrezno naslavljanje in komunikacija do gostov s posebnimi potrebami, pozornost, individualnost in personalizacija ...). *Ponudnik na kratko in konkretno v 5 (ne več!) točkah pojasni, kako zagotavlja ta individualni pristop.*

7. PREMIUM: Zagotavlja premium kakovost – jamči visoko kakovostno izvedbo v celotni nakupni poti.

- 7.1 Doživetje ima izdelano SHEMA KAKOVOSTI – vsak element stika z gostom (A-pred prihodom, B-v času izvajanja doživetja, C-po doživetju) je natančno identificiran in razdelan (kaj storimo, da je storitev res premium kakovosti, kako se prilagodimo v primeru krizne oziroma nepričakovane situacije itd.), zagotavlja se stalna kakovost (neodvisno od časa oziroma vodnika) in vzpostavljeni so mehanizmi spremljanja zadovoljstva. *Ponudnik shemo*

v ločenem dokumentu naloži v platformo.

7.2 Vsi, ki so del izvajanja doživetja, so deležni POSEBNEGA IZOBRAŽEVANJA s strani izvajalca. *Ponudnik konkretno poda informacijo, kakšno je to izobraževanje, kdo ga izvaja, kaj je tema, kako pogosto in v kakšnem obsegu.*

7.3 Vodniki so VISOKO USPOSOBLJENI in v primeru posebnih produktivnih poudarkov z USTREZNO LICENCO. *Ponudnik pri oddaji prijave že v prvem koraku opredeli vodnike in njihove licence, zato na tem mestu na kratko pojasni svoj pogled na pomen odličnih vodnikov v okviru doživetja – kako to zagotavlja, razvija in neguje.*

8. DODANA VREDNOST: Zaradi močne izkustvene note in močnega angažiranja ljudi doživetje ustvarja višjo dodano vrednost in nagovarja zahtevnega obiskovalca, ki je za posebno doživetje pripravljen plačati tudi nekaj več.

8.1 Doživetje ima DOBRO RAZMERJE med ceno in kakovostjo. Prinaša dodano vrednost tako za prijavitelja (izvajalca doživetja) kot obiskovalca. Doživetje ima KRITIČNO MASO ponudbe, zanimivosti, aktivnosti, ki motivirajo k nakupu, in je tako motivacijsko ter prinaša VREDNOST GOSTA. *Ponudnik na kratko izpostavi 5 (ne več!) ključnih elementov doživetja, ki po njegovem predstavljajo dodano vrednost za obiskovalca.*

8.2 Finančni učinki doživetja ostajajo v lokalni skupnosti. Doživetje valorizira lokalno in uporablja lokalne resurse. Izvajalci v okviru doživetja so del lokalne skupnosti – lokalni izvajalci. *Ponudnik na kratko pojasni, kateri lokalni resursi so vključeni (npr. hrana, spominki) ter kdo so ljudje, ki izvajajo doživetje (od kod prihajajo).*

9. DESEZONALIZACIJA: Prizadevamo si, da doživetja z dobrimi vsebinami motivirajo k obisku izven poletja.

9.1 Doživetje se izvaja tudi IZVEN 3 poletnih mesecev. Zaželeno pa je tudi, da izven najbolj obremenjenih točk – oziroma da prispeva k krepitvi privlačnosti sicer manj obiskanih točk. *Ponudnik na kratko razloži in utemelji časovnico in prostor (lokacijo) izvajanja doživetja.*

10. DOBRA DIGITALNA IZKUŠNJA: Zagotovljena je kakovostna digitalna predstavitev doživetja na prijaviteljevi spletni strani, ki je informativna, privlačna in sodobna ter omogoča preprost in tekoč postopek rezervacije. Prijavitelj ima pripravljen akcijski načrt digitalizacije (digitalnega trženja in digitalizacije doživetja ter prodajnih poti).

10.1 Spletna stran doživetja

Na spletni strani prijavitelja je doživetje predstavljeno vsaj v slovenskem in angleškem jeziku. Prijavitelj navede URL naslov - direktno povezavo do doživetja na lastni spletni strani (ločeno za slovensko in angleško ter druge jezikovne različice), kjer je doživetje tudi možno rezervirati. Predstavitev doživetja na spletni podstrani doživetja naj vključuje vsaj naslednje parametre:

- ▶ Vsebino, čas trajanja in ceno ter kaj ta vključuje.
- ▶ Prevladujočo temo in nagovarja izbrano ciljno skupino.
- ▶ Izvajalca (kdo izvaja doživetje in kdo & kje nudi več informacij).
- ▶ Rezervacijski kanal prijavitelja (kjer je mogoče doživetje preprosto rezervirati oziroma kupiti).

10.2 Prodajno-trženjski kanal (prijavitelj jamči svoje promocijske in prodajne kanale):

- ▶ Doživetje je predstavljeno na družbenih omrežjih (FB, IG ...)
- ▶ Doživetje je predstavljeno na najmanj eni od spletnih platform npr. TRIPADVISOR (od prijave v 6 mesecih dosega oceno najmanj 4,5).
- ▶ Prijavitelj pri trženju doživetja **PODAJA INFORMACIJE** o javnem prometu, o naravi in kulturi destinacije ter tako ozavešča obiskovalca že pred prihodom.

10.3 Akcijski načrt digitalizacije

- ▶ Prijavitelj navede in opiše načrtovane aktivnosti digitalnega trženja, digitalizacije doživetja in prodajnih poti za obdobje 1 ali dveh let (od dneva prijave doživetja oziroma še za naslednje leto) in jih terminsko opredeli in finančno ovrednoti. Ocenjevalci ocenjujejo tudi realnost in izvedljivost ter dodano vrednost aktivnosti digitalizacije.

DODATNI KRITERIJI, KI SE UPOŠTEVAJO TAKRAT, KO SO RELEVANTNI:

GASTRONOMIJA (Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo gastronomijo.)

- ▶ Gastronomska ponudba je **LOKALNA** (lokalnega izvora) – tako hrana kot pijača. Veliko pozornost posveča kakovostni prezentaciji hrane (ki ne sme vključevati plastičnih pripomočkov kot tudi ne krožnikov ali pribora za enkratno uporabo). *Ponudnik navede, kaj vključuje gastronomska ponudba – predstavi seznam vseh jedi, ne potrebuje pa podajati opisov jedi (v prvem koraku med prilogami predloži tudi fotografijo hrane).*
- ▶ Gastronomska ponudba je **SEZONSKA** – tako hrana kot pijača. *Ponudnik natančno konkretizira, kako se spreminja sezonskost ponudbe.*
- ▶ Gastronomska ponudba je **AVTENTIČNA** (najbolj značilna za območje, kjer se doživetje izvaja) – tako hrana kot pijača. Upošteva se gastronomsko piramido območja, kjer se doživetje izvaja. *Ponudnik natančno in konkretno obrazloži navezavo na gastronomsko piramido območja. V primeru, da le-ta ni opredeljena, mora ponuditi strokovno obrazložitev izbora gastronomije.*

13

VEČDNEVNA DOŽIVETJA (Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki trajajo VEČ DNI.)

V primeru, da doživetje vključuje nočitve, je izbrana nastanitev, ki izražen vidik TRAJNOSTNEGA POSLOVANJA – vedno, ko za to obstaja možnost izbire. *Ponudnik na kratko utemelji izbor nastanitve.*

MOBILNOST (Ocena se upošteva samo pri doživetjih, ki vključujejo TRANSPORT in ko je na voljo okolju prijaznejša mobilnost.)

Za izvajanje doživetja se v vseh primerih, ko je to mogoče, zamenja uporabo vozil s pogonom na naftne derivate z okolju prijaznejšimi (KOLESA, ELEKTRIČNI AVTOMOBILI ali DRUGE OBLIKE MEHKE MOBILNOSTI). *Ponudnik obrazloži element transporta – kaj je vključeno oziroma pojasni izbor. Nakaže tudi morebitne spremembe, ki jih načrtuje v prihodnosti.*

IV. POZIV IN ROK ZA PRIJAVO DOŽIVETIJ

8. člen

Upravitelj 1- krat letno na **poslovnih straneh** <https://www.slovenia.info> objavi poziv za

edinstvena doživetja Slovenije, katerega napove z objavo in v **TTA novicah**.

V. PRIJAVA DOŽIVETJA

9. člen

Prijavitelj, ki želi oddati prijavo doživetja, se prijavi oziroma, če še ni prijavljen, se registrira v spletno platformo za zbiranje prijav in ocenjevanje edinstvenih doživetij Slovenije, preko naslednje povezave: <https://unique.slovenia.info/login>

Po opravljeni registraciji se vpiše z uporabniškim imenom in geslom ter izpolni OSNOVNE PODATKE PRIJAVITELJA:

- a) NAZIV prijavitelja (uradni)
- b) NASLOV prijavitelja
- c) DEJAVNOST prijavitelja
- d) Kontaktna OSEBA (ime in priimek & funkcija osebe, ki je odgovorna za prijavo doživetja in dodatne informacije STO-ju), s kontaktnimi podatki
- e) Spletna stran prijavitelja

VI. POSTOPEK OCENJEVANJA DOŽIVETIJ ZA PRIDOBITEV ZNAMKE EDINSTVENA DOŽIVETJA SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES) IN NAZIVA SEJALEC/SEJALEC FINALIST

14

10. člen

Prijava je popolna, ko prijavitelj v spletni platformi izpolni vse sklope in priloži vse obvezne priloge:

- OBVEZNI POGOJI,
- VSEBINSKI OPIS DOŽIVETJA in OBVEZNE PRILOGE – 5 do 10 fotografij, logotip, podporno fotografijo gastronomije in spominka/darila (če doživetja to vključuje) in podporno video predstavitev doživetja
- podpisano IZJAVO in
- na kratko (v skladu z navodili) opiše vseh 10 oziroma 13 sklopov VSEBINSKIH KRITERIJEV (10 osnovnih in 3 dodatne, če jih vključuje doživetje).

11. člen

Vsa doživetja, ki bodo oddana do roka in na predpisan način, bo najkasneje v roku 30 dni po roku za oddajo prijav pregledal in preveril upravljalec. Doživetja, ki so ustrezno oddana in izpolnjujejo pogoje iz 4., 5., 6. in 7. člena, upravljalec odobri za spletno ocenjevanje.

V primeru pomanjkljivosti, nejasnosti ali potrebnih dodatnih pojasnil je prijavitelj pisno pozvan k dodatnim pojasnilom, dopolnitvam in dokazilom. V primeru, da prijavitelj v določenem roku tega ne stori, prijavljeno doživetje ne gre v ocenjevanje. Prijavitelj ima možnost ponovne prijave na naslednji poziv.

12. člen

Spletno ocenjevanje

Komisija vsa prijavljena doživetja najprej oceni **spletno**, in sicer na osnovi:

- Pregleda in analize temeljnih obveznih pogojev, opisa doživetja, videa in priloženih fotografij, podpisane izjave in vsebinskih kriterijev, opredeljenih v 7. členu tega Postopkovnika).
- Pregleda predstavitev in ocene doživetja na platformi TripAdvisor oziroma drugih spletnih platformah, kjer je doživetje predstavljeno.
- Po potrebi dodatnih pridobljenih informacijah, ki jih bo pridobil upravljalec in jih posredoval članom komisije (ko je to mogoče ali če je potrebno).

Po zaključenem spletnem ocenjevanju upravljalec pripravi zbirno tabelo vseh ocen in jih pošlje članom komisije ter skliče srečanje komisije.

13. člen

Terensko ocenjevanje

Avtomatsko se v **terensko ocenjevanje uvrstijo doživetja**, ki so prejela skupno oceno **najmanj 9,0**. Doživetja, ki so prejela oceno med 8,00 in 8,99, so deležna dodatne obravnave komisije – pregledajo se odstopanja v ocenah v posameznih vsebinskih sklopih in po dodatnem posvetu komisije se presodi, ali (A) gre doživetje v terensko ocenjevanje, ali (B) so potrebna dodatna pojasnila s strani prijavitelja ali pa se doživetje (C) ne uvrsti v nadaljnje terensko ocenjevanje.

Na **terenskem ocenjevanju** komisija presoja, **ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju ter reprezentativno prispeva k skupni zbirki Edinstvenih doživetij Slovenije.**

Upravljalec skupaj s člani komisije pripravi **terminski načrt terenskega ocenjevanja doživetij**, ki pa ga dokončno potrdi po uskladitvi s ponudniki.

V dogovorjenih terminih komisija doživetje oceni na terenskem ogledu. Po opravljenem terenskem ogledu člani komisije v spletno platformo vpišejo terensko oceno in pojasnilo ocene.

V primeru, da doživetje izpolnjuje vse pogoje za terenski ogled in je terenska ter končna ocena pozitivna (najmanj 9,0) – vendar pa je komisija prepoznala določene manjše prostore za izboljšave – ima komisija pristojnost, da ponudnika neposredno pozove k določenim dopolnitvam, izboljšavam oziroma manjšim spremembam (kot pogoj za dokončno vključitev v zbirko SUE) do predpisanega roka za te dopolnitve. Če ponudnik v tem roku ne odpravi pomanjkljivosti oziroma ne zagotovi potrebne manjše dopolnitve, se doživetje ne vključi v zbirko SUE (ponudnik mora nato – če se želi uvrstiti v zbirko SUE – ponoviti prijavo, v okviru naslednjega poziva SUE). V primeru, da ponudnik v tem roku odpravi pomanjkljivosti oziroma zagotovi potrebne manjše dopolnitve – in so le-te v skladu s smernicami komisije, se doživetje vključi v zbirko SUE.

14. člen

Povprečna spletna in terenska ocena predstavljata skupno končno oceno doživetja.

Upravitelj ponovno skliče srečanje komisije, kjer komisija na osnovi skupne ocene dokončno odloči in potrdi, katera doživetja se uvrstijo v zbirko Edinstvenih doživetij Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in katera ne. Da je doživetje uvrščeno v zbirko SUE, mora prejeti skupno oceno najmanj 9,0.

15. člen

Upravitelj vse prijavitelje pisno obvesti o uvrstitvi ali ne-uvrstitvi doživetja v zbirko SUE ter jim pošlje tudi kratko pisno utemeljitev in oceno. **Ocena, ki jo oblikuje komisija, je končna in dokončna. Na podano oceno se prijavitelj (ponudnik) ne more pritožiti.**

A: Doživetje se uvrsti v zbirko SUE

V primeru, da se doživetje uvrsti v zbirko SUE, se doživetju podeli znamka SUE, to je v slovenščini **Edinstvena doživetja Slovenije – Priporočila Slovenska turistična organizacija** oziroma v angleščini **Slovenia Unique Experiences – Recommended by Slovenian Tourist Board**.

Prijavitelj prejme znamko SUE v ustreznih formatih (v slovenskem in angleškem jeziku) in se vključi v komunikacijske in promocijske kanale STO.

B: Doživetje se ne uvrsti v zbirko SUE

V primeru ne-uvrstitve doživetja v zbirko SUE, se prijavitelju poleg ocene poda tudi utemeljitev in kratka priporočila za nadgradnjo doživetja in v primeru, da ima doživetje ob nadgradnji dejanski potencial za vključitev v zbirko, tudi povabilo oziroma spodbudo za ponovno prijavo. Pri oblikovanju novih doživetij ali nadgradnji obstoječih doživetij je v pomoč Priročnik SUE, ki je objavljen na spletni strani <https://www.slovenia.info/edinstvena-doživetja-slovenije>.

16. člen

Doživetja, ki se uvrstijo v zbirko SUE, kandidirajo za naziv Sejalec/Sejalec finalist.

Za podelitev **naziva Sejalec/ Sejalec finalist** komisija dodatno **presoja izbrana SUE doživetja, skozi naslednje elemente**: trajnostni vidik (vpliv doživetja na destinacijo), avtentičnost, edinstvenost, inovativnost ter tržni potencial.

a. TRAJNOST (OCENA OD 0 DO 2)

Doživetje v praksi odraža **odgovoren odnos** do narave in lokalne skupnosti ter gosta spodbuja k trajnostnemu delovanju. Temelji na jasnih standardih in pokrivanju vseh stebrov trajnosti: okoljske, družbeno-kulturne in ekonomske.

b. AVTENTIČNOST (OCENA OD 0 DO 2)

Doživetje nudi **pristno**, izvirno, originalno izkušnjo ter ne kopira in prevzema doživetij od drugod. Je zvesto naravi, kulturi in ljudem območja, kjer se izvaja. Lokalno identiteto vključuje na zahtevnega obiskovalca privlačen in motivacijski, ne-umeten način.

c. EDINSTVENOST (OCENA OD 0 DO 2)

Doživetje je edinovrstno, enkratno, **unikatno**, kot nasprotje generičnemu, ponovljivemu, nerazlikovalnemu. Vključuje edinstvene oziroma unikatne, navdihujoče točke, atrakcije, lokacije oziroma elemente, ki jih doživimo zgolj v Sloveniji oz. v regiji.

d. INOVATIVNOST (OCENA OD 0 DO 2)

Doživetje predstavlja **inovacijo** v turizmu, ki jo razumemo kot kakovostno načrtovano in uspešno uvedeno novost ali izboljšavo na področju novih proizvodov, procesov in/ali trženjskih pristopov, ki vsebuje elemente izvirnosti.

e. TRŽNI POTENCIAL (OCENA OD 0 DO 2)

Doživetje je zasnovano v skladu s potrebami sodobnega zahtevnega gosta, ki je za doživetje **pripravljen plačati dano ceno**. Osredotoča se na jasno zastavljeno ciljno skupino in uresničuje svojo obljubo. Ponudnik izvaja strateško zastavljeni trženjski splet, ki omogoča učinkovito predstavitev in prodajo na globalnem turističnem trgu.

Ocenjevalec pri vsakem elementu podeli oceno od 0 do 2; pri čemer 0 pomeni: da doživetje ne zagotavlja navedenega elementa v zadostni meri, 1: da doživetje povprečno zagotavlja dani element in 2: da ga zagotavlja nadpovprečno. Seštevek ocene posameznega elementa tvori skupno oceno, ki jo doživetje prejme v tem sklopu. Najvišja možna skupna ocena je 10.

Naziv Sejalec prejme doživetje z najvišjim povprečjem vseh treh ocen (spletna, terenska in ocena Sejalec), doživetji z drugo in tretjo najvišjo skupno oceno prejmeta naziv Sejalec finalist. Predvidoma se izbere enega Sejalca ter dva finalista Sejalca.

V primeru, da ima več doživetij enako oceno, se komisija še dodatno posvetuje in primerja doživetja ter se dokončno odloči, komu podeli naziv Sejalec/Sejalec finalist.

V primeru, da na posameznem pozivu ni doživetij, ki izpolnjujejo pogoje za naziv Sejalec in Sejalec finalist, se le-tega/le-teh ne izbere in se finančna sredstva ne razdelijo.

Če komisija ugotovi, da je kateri od prijaviteljev navedel neresnične podatke, bo njegova prijava izločena, naziv pa bo prejelo naslednje po seštevku najvišje uvrščeno doživetje.

Sejalec in največ dva Sejalca finalista prejmejo finančna sredstva, ki so namenjena izvajanju trženjskih aktivnosti ter aktivnosti na področju digitalizacije (vezano na letni akcijski načrt digitalizacije, ki ga prijavitelj odda pri prijavi).

Doživetja, ki se re-certificirajo (po 3 letih), ne morejo kandidirati za naziv Sejalec/Sejalec finalist, saj sta naziva (in finančna podpora) namenjena promocijski podpori in tako lažji uveljavitvi doživetja na trgu.

**VII. STROKOVNA KOMISIJA ZA OCENJEVANJE EDINSTVENIH DOŽIVETIJ SLOVENIJE
(SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES) TER OCENJEVANJE IN PODELJEVANJE
NAZIVA SEJALEC/SEJALEC FINALIST**

17. člen

Člani komisije za ocenjevanje Edinstvenih doživetij Slovenije ter ocenjevanje in podeljevanje naziva Sejalec/ Sejalec finalist so strokovnjaki s področij turizma in s turizmom povezanih dejavnosti oziroma specialisti za določen produkt. Komisija ocenjuje skladno s tem Postopkovnikom.

18. člen

Komisija je sestavljena iz najmanj 5 članov, in sicer:

- najmanj 1 predstavnik STO,
- najmanj 4 strokovnjaki (strokovnjaki s področij turizma in s turizmom povezanih dejavnosti oziroma specialisti za določen produkt).

19. člen

Člani komisije in upravljalca znamke SUE so dolžni ohraniti anonimnost rezultatov ocenjevanja do pisnega obvestila prijaviteljem glede uvrstitve ali ne-uvrstitve doživetja v zbirko SUE in objave Sejalca in finalistov s strani STO.

**VIII. NAČIN PREVERJANJA KAKOVOSTI IN ODVZEM PRAVICE DO UPORABE ZNAMKE
EDINSTVENA DOŽIVETJA SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES)**

20. člen

Prijavitelj, ki ima pravico do uporabe znamke SUE, je dolžan doživetje predstavljati in izvajati v roku in na način, ki je določen v Pozivu za Edinstvena doživetja Slovenije in v tem Postopkovniku.

21. člen

Med najpomembnejšimi značilnostmi SUE je odlična izkušnja oziroma premium kakovost doživetja (vezano na vsebinski sklop kriterijev).

Za zagotavljanje zgornjega in spremljanje kakovosti doživetja v obdobju, ko bo tržen pod znamko SUE, se nadzor kakovosti s strani upravljalca izvaja na naslednji način:

1. Letno, najkasneje do konca februarja, prijavitelj upravljalcu znamke SUE posreduje poročilo za predhodno leto, na obrazcu, ki mu ga posreduje upravitelj.
2. V primeru neskladnosti glede na opis doživetja iz prijave ali predpisano kakovost upravljalca prijavitelju posredujejo tudi priporočila in ukrepe za izboljšanje.

22. člen

V temeljih pa se kakovost doživetja zagotavlja in upravlja na strani prijavitelja, na naslednji način:

- Doživetje mora biti skladno s SHEMO KAKOVOSTI – vsak element stika z gostom (A-pred prihodom, B-v času izvajanja doživetja, C-po doživetju) mora biti natančno identificiran in razdelan (kaj storimo, da je storitev res premium kakovosti), zagotavlja se stalna kakovost (neodvisno od časa, vodnika), učinkovito se upravljajo krizne oziroma nepričakovane situacije. Upravljalca ne predpisuje obrazca/poročila, ampak sistem prepušča izvajalcu.
- Po prejemu priporočil s strani upravljalca bo prijavitelj v danem časovnem okviru upošteval priporočila in ukrepe za izboljšanje
- Redno spremljanje ocen za doživetje na TripAdvisorju (v primeru, da je doživetje tam predstavljeno oz. drugih spletnih platformah in sprotna skrb za odzive ter izboljševanje kakovosti.

IX. STROŠKI IZVEDBE DOŽIVETIJ IN AKTIVNOSTI POD ZNAMKO EDINSTVENA DOŽIVETJA SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES)

23. člen

Stroški izvedbe doživetij bremenijo prijavitelja. V to kategorijo so vključeni tudi stroški priprave predstavitvenega video filma in fotografij (v podporo trženju).

Po uvrstitvi v zbirko SUE prijavitelj pripravi marketinški tekst oziroma predstavitev doživetja za STO kanale na osnovi jasno opredeljenega vzorčnega primera opisa doživetja. S ponudniki se podpiše dogovor o prenosu materialnih avtorskih pravic za izbrane fotografije.

24. člen

Upravljalca prevzame finalizacijo predstavitvenih tekstov z vidika poenotenja vseh predstavitev, in prevode v 7 tujih jezikov ter stroške, ki se na to nanašajo. Upravljalca v okviru svojega rednega programa dela vključuje doživetja v svoje komunikacijske in promocijsko-distribucijske kanale.

X. TRAJANJE PRAVICE DO UPORABE ZNAMKE EDINSTVENA DOŽIVETJA SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES)

25. člen

Vsa doživetja, ki so pridobila pravico do uporabe znamke SUE, imajo pravico uporabljati znamko SUE. **Podeljena pravica do uporabe znamke SUE velja tri leta.**

Po pretečenih 3 letih, od dneva, ko je prijavitelj za doživetje prejel znak SUE, če želi le-tega zadržati, se mora ponovno prijaviti na poziv za edinstvena doživetja Slovenije (se re-certificirati) in gre ponovno skozi postopek ocenjevanja.

Prijavitelj lahko uporablja znamko SUE do prejema obvestila upravitelja, s katerim je obveščen o podaljšanju ali ne podaljšanju pravice do uporabe znamke SUE.

SUE doživetja, ki so pridobila naziv Sejalec ali finalist Sejalec, imajo pravico do uporabe naziva Sejalec/finalist Sejalec.

XI. RECERTIFICIRANJE EDINSTVENIH DOŽIVETIJ SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES)

26. člen

Podeljena pravica do uporabe znamke SUE velja tri leta. **Po treh letih se mora doživetje, ki želi ostati v zbirki SUE** (in ki v temeljih ostaja enako, nespremenjeno), **ponovno oceniti**. Ponovno ocenjevanje oziroma re-certificiranje ima namen po določenem časovnem obdobju preveriti kakovost in ustreznost doživetja. V primeru, da gre za večje načrtovane spremembe, ki spreminjajo koncept doživetja, mora prijavitelj v novo prijavo (kot da prvič prijavlja doživetje), kot to opredeljuje V. sklop tega Postopkovnika.

Postopek re-certificiranja se razlikuje od prve prijave na način, da je poudarek na analizi preteklega izvajanja, načrtovanju morebitnih novosti oziroma izboljšav v prihodnje (ki ne spreminjajo narave doživetja, temveč predvsem uvajajo nadgradnje v smislu kakovosti), vpogledu v strukturo gostov, podajanju povratnih informacij s strani gostov na doživetju itd.

Prijavitelj mora še vedno zagotavljati vse obvezne vhodne pogoje (kot so opredeljeni v 4. členu tega Postopkovnika – vendar jih ob prijavi ne rabi dokazovati) in **podpisati izjavo** (kot je opredeljena v 6. členu tega Postopkovnika).

Pri re-certificiranju ponudnik v prilagojeno spletno platformo vnaša naslednje podatke:

- a) Osnovni podatki o prijavitelju in doživetju
- b) Predložitev osveženih fotografij (vsaj 3 nove fotografije kot nujni pogoj za re-certificiranje)
- c) Cena na osebo v primeru 2 in 6 oseb
- d) Število prodanih doživetij (za pretekla 3 leta, po letih; koliko je individualnih obiskovalcev in koliko skupin)
- e) Struktura gostov na doživetju (kdo so gostje: osnovne demografske in psihografske značilnosti – v kateri segment se uvrščajo in/oziroma kateri ciljni personi slovenskega turizma ustrezajo)
- f) Pogostnost izvajanja doživetja po mesecih oziroma letnih časih (in ali se je v obdobju kaj spreminjalo)
- g) Opredelitev manjših modifikacij, ki so bile morebiti izvedene (in pojasnila razlogov)
- h) Promocijski kanali v podporo doživetju, ki so se izkazala kot najučinkovitejši
- i) Analiza zadovoljstva (pojasnilo, kako se je izvajala in kakšni so bili rezultati)
- j) Načrti v prihodnje (pojasnilo, ali prijavitelj v prihodnjem obdobju načrtuje še kakšne nadgradnje)

27. člen

V primeru pomanjkljivosti, nejasnosti ali potrebnih dodatnih pojasnil je prijavitelj pisno pozvan k dodatnim pojasnilom, dopolnitvam in dokazilom. V primeru, da prijavitelj v določenem roku tega ne stori, prijavljeno doživetje ne gre v re-certificiranje. Prijavitelj ima možnost ponovne prijave na naslednji poziv.

Komisija vsa prijavljena doživetja za re-certifikacijo najprej oceni spletno in sicer na osnovi:

- Pregleda prijave.
- Pregleda predstavitve in ocene doživetja na platformi TripAdvisor oziroma drugih spletnih platformah, kjer je doživetje predstavljeno.
- Po potrebi dodatnih pridobljenih informacijah, ki jih bo pridobil upravljalec in jih posredoval članom komisije (ko je to mogoče ali če je potrebno).

Po zaključenem spletnem ocenjevanju komisija SUE presodi, ali je potreben terenski obisk. Komisija ima pristojnost, da doživetje neposredno potrdi oziroma ga podaljša, ali pa glede na njene napotke upravljavec s prijaviteljem uskladi terenski obisk. V tem primeru veljajo vsa določila iz V. sklopa tega Postopkovnika. Kot opredeljuje 14. člen, doživetja, ki se re-certificirajo (po 3 letih), ne morajo kandidirati za naziv Sejalec/Sejalec finalist, saj je naziv (in finančna podpora) namenjena promocijski podpori in tako lažji uveljavitvi doživetja na trgu.

XII. OZNAČEVANJE IZBRANIH DOŽIVETIJ Z ZNAMKO EDINSTVENA DOŽIVETJA SLOVENIJE (SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES) IN ZNAKOM SEJALEC

28. člen

Načini označevanja doživetij z znamko SUE in znakom Sejalec so določeni s **Priročnikom celostne grafične uporabe SUE & Sejalec**.

V promocijskih in prodajnih orodjih prijavitelja se lahko znamka SUE uporablja samo za tista doživetja, ki so pridobila pravico do uporabe znamke.

Uporabniki morajo pravila za označevanje z znamko SUE dosledno spoštovati in uporabljati. V nasprotnem primeru lahko pride do izločitve doživetja iz zbirke in s tem odvzemom pravice do uporabe znamke SUE.

XIV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

29. člen

S pričetkom veljave tega Postopkovnika preneha veljati Postopkovnik o ocenjevanju 5-zvezdičnih doživetij Slovenije v zbirko Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Edinstvena doživetja Slovenije (Slovenia Unique Experiences) ter glede načina izbora in podeljevanja naziva Sejalec 2023, z dne 13. 02. 2023.

Ta postopkovnik prične veljati naslednji dan po objavi na www.slovenia.info.

Datum: 9. januar 2024

Objavljeno dne 10. januarja 2024

Slovenska turistična organizacija
mag. Maja Pak Olaj, direktorica