

POSTOPKOVNIK

o ocenjevanju in izboru edinstvenih doživetij Slovenije, pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke Slovenia Unique Experiences ter načina izbora in podeljevanja naziva Sejalec

PREGLED VSEBINE

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

I. SPLOŠNA DOLOČILA

1. člen

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

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

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

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 SUE ter kriteriji za izbor Sejalca/Sejalca finalista,
3. poziv in rok za prijavo doživetij,
4. prijava doživetja,
5. postopek ocenjevanja doživetij,
6. način dela komisije za ocenjevanje doživetij,
7. način podeljevanja pravice do uporabe znamke SUE,
8. način preverjanja kakovosti in odvzem pravice do uporabe znamke SUE,
9. označevanje izbranih doživetij z znamko SUE in z nazivom Sejalec/Sejalec finalist,
10. pritožbe in postopek reševanja pritožb pri podeljevanju pravice do uporabe znamke SUE.

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).

(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; užitek v kulinariki in razvajanju; 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 sprostitve 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)

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

Da doživetja kandidirajo za vključitev v zbirko Slovenia Unique Experiences 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.

To je **15 obveznih vhodnih pogojev**, ki jih mora prijavitelj v celoti izpolnjevati oziroma zagotoviti:

1. Prijavitelj prevzema in jamči 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, ki prijavlja doživetje, 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.
5. Doživetje je VODENO ali SAMO-VODENO.
6. Prijavitelj zagotavlja INFORMACIJE, ORGANIZACIJO in IZVEDBO v slovenskem in vsaj še v angleškem jeziku.
7. Prijavitelj mora zagotoviti izvedbo doživetja za NAJMANJ 2 OSEBI.
8. Doživetje je podprto z najmanj 5 KAKOVOSTNIMI FOTOGRAFIJAMI, LOGOTIPOM ter VIDEO POSNETKOM.
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 in ČISTOČE.
 - vi. Prijavitelj mora zagotavljati tudi standarde, ki jih predstavlja znak GREEN & SAFE.

5. člen

SKLOP 2. vključuje vsebinski OPIS DOŽIVETJA IN OBVEZNE PRILOGE.

1. VSEBINSKI OPIS DOŽIVETJA

- a. MARKETINŠKI NAZIV doživetja
- b. Kratek MARKETINŠKI OPIS doživetja
- c. LOKACIJA/DESTINACIJA, kjer se doživetje izvaja, in MAKRO

- DESTINACIJA (MD, kamor spada ponudnik/lokacija izvajanja).
- d. ZBIRNO MESTO – navedba natančnega ZBIRNEGA MESTA – kje se doživetje začne.
 - e. Navedba natančne LOKACIJE, kjer se doživetje ZAKLJUČI.
 - f. Navedba, če prijavitelj zagotavlja TRANSPORT od bližnjega »huba« do zbirnega mesta - ne, da – opis.
 - a. VRSTA DOŽIVETJA in TRAJANJE doživetja (izbor med dvema tipoma doživetij – opredelitev natančnega števila ur in/ali dni/nočitev).
 - b. Opredelitev NAJMANJŠEGA (MINIMUM) in NAJVEČJEGA (MAXIMUM) števila oseb, za katerega lahko zagotovi izvedbo doživetja.
 - c. 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.
 - d. SEGMENTNA SKUPINA, katero nagovarja doživetje.
 - e. PRODUKT, v katerega se uvršča doživetje (do največ 2 produktni 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. Kultura (SLOVENIA CULTURE)
 - 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 (nišni produkti, ki nagovarjajo posamezne nišne skupine)
 - f. Opredelitev, ali je doživetje v celoti VODENO – kdo je vodnik in kaj vodi.
 - g. Po alinejah navedba vseh storitev oziroma ELEMENTOV PONUDBE, ki sestavljajo doživetje (za vsakega ponudnika, ki jo izvaja – dobavitelja, ter natančna mikro lokacijo, kjer storitev poteka).
 - h. PODROBEN OPIS DOŽIVETJA (ter jasna navedba, kaj vključuje doživetje) in izpostavitve ene TOP zanimivosti o doživetju.
 - i. 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).
 - j. MARKETINŠKI MATERIALI, ki jih ima prijavitelj že na voljo za to doživetje (V primeru, da je kaj v pripravi, to je potrebno to navesti in dodati informacijo, kdaj bo zaključeno.)
 - k. TEHNIČNE ZNAČILNOSTI IZVEDBE DOŽIVETJA
 - Opredelitev SEZONE, ko se doživetje izvaja.
 - Opredelitev, kako pogosto se izvaja doživetje v okviru opredeljenih sezon. Navedba, če/kako je doživetje odvisno od VREMENA. Kaj se zgodi v primeru slabega vremena?

- Navedba, ali je za izvajanje doživetja potrebna POSEBNA OPREMA. Če DA – ali jo prijavitelj zagotavlja?
- Opredelitev morebitne specifične ODPIRALNIH ČASOV, ki so vezani na izvajanje doživetja.
- Navedba JEZIKOV, v katerih se izvaja doživetje.
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).
Navedba, v katerem dodatnem jeziku se lahko zagotovi izvedbo v primeru napovedane skupine.
- Navedba vseh morebitnih OMEJITEV GLEDE MOBILNOSTI, DOSTOPNOSTI (skupine s posebnimi potrebami, dostop avtobusa glede na velikost).
- Navedba, ali obstajajo OMEJITVE GLEDE STAROSTI.
- Opredelitev, če doživetje z vsebino ali načinom izvajanja NAGOVARJA SKUPINE S POSEBNIMI POTREBAMI.
- Navedba, ali doživetje zahteva posebno stopnjo TELESNE PRIPRAVLJENOSTI.
- Navedba, kje je mogoče v bližini prespati – kateri so najbližji nastanitveni objekti (in razdalja) oziroma v primeru infrastrukturno manj organiziranih območij, koliko je do NAJBLIŽJE NASTANITVE.
- Navedba, kaj je še mogoče v relativni bližini VIDETI, DOŽIVETI, OBISKATI – potrebno je izhajati iz tega, da se turist pred doživetjem ali po doživetju odloči še za ogled oziroma obisk nekaj točk. Izbere se največ 5 točk ter doda informacijo, koliko je točka oddaljena v m/km ter ali je dostopna peš.
- Navedba, ali je na lokaciji izvajanja na voljo GOSTINSKA PONUDBA – in kakšna. *Navedba do 5 gostinskih ponudnikov v bližini.*
- Navedba, kje lahko gostje kaj PRIGNIZEJO in se OSVEŽIJO. *Navedba kavarne, bistroje in trgovine.*
- Navedba, ali je v neposredni bližini izvajanja doživetja mogoče kupiti SPOMINKE.
- Navedba, ali je v neposredni bližini izvajanja doživetja mogoče PARKIRATI: avtomobil, avtobus.

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

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

POJASNILO: Fotografije morajo biti visoko resolucijske in konceptualno kakovostne, saj so namenjene predstavitvi doživetja v različnih orodjih. Oddane morajo biti v jpeg formatu v visoko resolucijski velikosti 2500 slikovnih točk po daljši stranici pri ločljivosti 300 dpi. Posamezna datoteka ne sme preseči velikosti 2 MB.

2. Do največ 3-minutni **VIDEO posnetek doživetja ali aktivni link do videa**, ki zelo

nazorno in jasno ponazori izvajanje doživetja. Video se v primeru, da se doživetje uvrsti v zbirko, objavi na spletni strani predstavitve doživetja na www.slovenia.info.

3. **LOGOTIP:** Prijavitelj ob prijavi pošlje logotip v .svg ali .pdf formatu.

6. člen

SKLOP 3. vključuje IZJAVA.

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 občutijo pokrajinsko in biotsko raznolikost Slovenije, zato 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 »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 vprašanjih 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 »Slovenia Unique Experiences«, na predpisan način (predstavitve doživetja mora vključevati predpisane elemente, fotografije in biti poleg slovenskega na voljo vsaj še v angleškem jeziku).

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 »Slovenia Unique Experiences«, odstranil znak z vseh svojih trženjskih kanalov.
19. In izjavlja, da je seznanjen s POSTOPKOVNikom o ocenjevanju in izboru edinstvenih doživetij Slovenije, pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke Slovenia Unique Experiences ter načina izbora in podeljevanja naziva Sejalec (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. Dodatno so opredeljeni kriteriji za doživetja, ki vključujejo gastronomijo ter mobilnost.

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

1. Doživetje temelji na LOKALNI IDENTITETI ponudnika oziroma destinacije (narava, kultura – kulturna dediščina ali sodobni načini življenja, kreativne industrije, ljudje – t.i. DNK destinacije), kjer se izvaja, jo jasno odraža in s tem promovira.
2. Doživetje VALORIZIRA LOKALNO in uporablja LOKALNE RESURSE. Udeleženec ima skozi doživetje priložnost, da stopi v pristno interakcijo z lokalnim prebivalstvom oziroma ljudmi, ki tam živijo in delajo (lokalni vodnik, kmet, gostinec, kuhar, športnik, umetnik, zeliščarica ...).
3. SPOMINKI, ki so del doživetja (možnost nakupa ali vključeni v izvedbo doživetja), odsevajo lokalno identiteto, so proizvedeni v Sloveniji in upoštevajo načelo minimalne embalaže (in brez plastike za enkratno uporabo).

2. AVTENTIČNO: Doživetje nudi pristno, originalno izkušnjo ter ne kopira in prevzema doživetij od drugod.

4. Doživetje izkazuje visoko stopnjo AVTENTIČNOSTI: 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«).
5. Doživetje je zastavljeno in izvedeno 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.

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

6. Doživetje temelji na vsaj eni posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI OBMOČJA, kjer se izvaja (USP na ravni destinacije).
7. Doživetje temelji na posebnosti oziroma EDINSTVENOSTI SLOVENIJE (USP na ravni Slovenije).
8. V odnosu do primerljivih doživetij v svetu ali Sloveniji ima to doživetje jasno izražene ELEMENTE RAZLIKOVANJA.
9. Doživetje se izvaja na IZJEMNI, POSEBNI, EDINSTVENI LOKACIJI (narava, kultura,

nastanitev ...) – delno ali v celoti.

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

10. Doživetje UDELEŽENCA VKLJUČUJE – udeleženec sodeluje in ne zgolj spremlja, obišče, si nekaj ogleda (delavnice, degustacije, sodelovanje, aktivnosti ...).
11. Skozi doživetje se obiskovalec NAUČI NEKAJ novega – o naravi, kulturi, ljudeh, o sebi (nova znanja in spoznanja).
12. Doživetje vključuje vsaj eno PRESENEČENJE (poskrbljeno je, da gost prejme/da se zgodi vsaj ena malenkost/pozornost, ki ni nikjer navedena – lahko gre za predmet ali storitev).
13. Močno je izražen vidik EMOCIONALNOSTI. Doživetje nagovarja vsa čutila oziroma več čutil.
14. Doživetje vključuje ZGODBO (ki jo pripovedujejo sodelujoči pri izvajanju doživetja oziroma vodnik), ki je relevantna za obiskovalca, ki ustreza tipu doživetja in ki posebnosti, edinstvenosti doživetja/destinacije/ponudnika pretvarja v zapomnljiva doživetja. Zgodba ima izobraževalni in zeleni značaj.

5. ZELENO: Zagotavlja vse temeljne elemente trajnostnega delovanja.

15. Doživetje izraža IZRAZIT TRAJNOSTNI VIDIK (t.i. krovni zeleni USP) – po nekem trajnostnem vidiku je razlikovalno, boljše, presežno (trajnostna mobilnost, naravni park, lokalna gastronomija, kulturna identiteta, najbolj reprezentativno trajnostno doživetje destinacije ...).
16. Vodnik med izvajanjem doživetja obiskovalce seznanja z ZELENI MI ZNAČILNOSTMI Slovenije in območja, kjer se doživetje izvaja, in poudari trajnostna načela naše 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 mehke način IZOBRAŽUJE o pomenu odgovornega, trajnostnega delovanja.
17. 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. Prijatelj naloži OKOLJSKE, TRAJNOSTNE in druge CERTIFIKATE/ZNAKE KAKOVOSTI/NAGRADE, s katerimi razpolaga prijavitelj (turistična agencija, park, ponudnik nastanitve, atrakcije, restavracije, plaže) in destinacija, kjer se doživetje izvaja (Slovenia Green destination).

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

6. BUTIČNO: Obiskovalcu nudi občutek individualnosti in butičnosti.

18. Doživetje se izvaja za MANJŠE SKUPINE, ki omogočajo občutek intimnosti in butičnosti in obiskovalcu omogoči, da se poveže z vodnikom in drugimi udeleženci.
19. Udeleženec doživetja ni del gneče – v primeru obiska atrakcije se zagotovi TEKOČ VSTOP, LOČENO in BREZ ČAKANJA V VRSTI.
20. 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 ...).

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

21. Doživetje ima izdelano SHEMO 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), zagotavlja se stalna kakovost (neodvisno od časa, vodnika).

22. Vsi, ki so del izvajanja doživetja, so deležni POSEBNEGA IZOBRAŽEVANJA s strani izvajalca.
23. Vodniki so VISOKO USPOSOBLJENI in v primeru posebnih produktnih poudarkov z USTREZNO LICENCO.
24. KONCEPT 5-ZVEDZIČNOSTI je pomemben del temeljnega delovanja ponudnika/destinacije in je vključen v ključna izobraževanja, ki jih ponudnik/destinacija izvaja za razvoj svoje ponudbe.

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.

25. Doživetje je motivacijsko in prinaša VREDNOST GOSTA.
26. Ima KRITIČNO MASO ponudbe, zanimivosti, aktivnosti, ki motivirajo k nakupu.
27. Finančni učinki doživetja ostajajo v lokalni skupnosti. Izvajalci v okviru doživetja so del lokalne skupnosti – lokalni izvajalci, LOKALNA DOBAVNA VERIGA.
28. Doživetje ima DOBRO RAZMERJE med ceno in kakovostjo. Prinaša dodano vrednost tako za prijavitelja (izvajalca doživetja) kot obiskovalca.

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

29. 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.

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).

30. 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 in možnost spletne rezervacije.

Predstavitve doživetja 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).
- ▶ Prijavitelj pri opisu in trženju doživetja podaja informacije o javnem prometu, o naravi in kulturi destinacije ter tako ozavešča obiskovalca že pred prihodom.

31. 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.

32. Akcijski načrt digitalizacije

- ▶ Prijavitelj navede in opiše načrtovane aktivnosti digitalnega trženja, digitalizacije doživetja in prodajnih poti za obdobje 1 leta (od dneva prijave doživetja – jih terminsko opredli in finančno ovrednoti. Ocenjevalci ocenjujejo tudi realnost in izvedljivost ter dodano vrednost aktivnosti digitalizacije.

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

33. Gastronomska ponudba je **LOKALNA** (lokalnega izvora) – tako hrana kot pijača.
34. Gastronomska ponudba je **SEZONSKA** – tako hrana kot pijača.
35. 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.

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

36. V primeru, da doživetje vključuje nočitve, je izbrana nastanitev, ki izražen vidik **TRAJNOSTNEGA POSLOVANJA** – vedno, ko za to obstaja možnost izbire.

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

37. 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**).

IV. POZIV IN ROK ZA PRIJAVO DOŽIVETIJ

8. člen

Upravljalca 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 SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES IN NAZIVA SEJALEC

10. člen

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

- TEMELJNI OBVEZNI POGOJI,
- OPIS DOŽIVETJA in OBVEZNE PRILOGE – najmanj 5 fotografij, logotip in video
- podpisano skenirano IZJAVO in
- detajlno opiše vseh 10 sklopov VSEBINSKIH KRITERIJEV.

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

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 kriterijih, opredeljenih v 7. členu tega Postopkovnika).
- 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 upravljalec pripravi zbirno tabelo vseh ocen in jih pošlje članom komisije ter skliče srečanje komisije.

Ponudniki doživetij, katera so prejela povprečno **skupno spletno oceno med 8,0 in 9,0 so povabljeni na sedež STO, kjer komisiji s kratkimi »pitchi« predstavijo doživetje (od 5 do največ 10 minut)**. Po opravljenih predstavitvah člani komisije izmed le-teh izberejo doživetja, ki se nadalje uvrstijo ali ne-uvrstijo v terensko ocenjevanje.

Avtomatsko se v **terensko ocenjevanje uvrstijo doživetja**, ki so prejela skupno oceno **najmanj 9,0**.

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

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 izbranih edinstvenih doživetij Slovenije.**

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

Povprečna spletna in terenska ocena predstavljata skupno končno oceno doživetja.

Upravitelj ponovno skliče srečanje komisije, kjer komisija na osnovi skupne povprečne 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.

13. člen

Upravitelj vse prijavitelje pisno obvesti o uvrstitvi ali ne-uvrstitvi doživetja v zbirko SUE ter jim pošlje tudi pisno utemeljitev in oceno.

A: Doživetje se uvrsti v zbirko SUE

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

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 nadgradnjo doživetja in povabilo za ponovno prijavo. Pri oblikovanju novih doživetij ali nadgradnji obstoječih doživetij je v pomoč Priročnik, ki je objavljen na spletni strani <https://www.slovenia.info/edinstvena-dozivetja-slovenije>.

14. člen

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

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

a. TRAJNOST (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 (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 za zahtevnega obiskovalca privlačen in motivacijski, ne-umeten način.
- c. EDINSTVENOST (OD 0 DO 2)
Doživetje je edinstveno, enkratno, **unikatno**, kot nasprotje generičnemu, ponovljivemu, ne-razlikovalnemu. Vključuje edinstvene oziroma unikatne, navdihujoče točke, atrakcije, lokacije oziroma elemente, ki jih doživimo zgolj v Sloveniji oz. v regiji.
- d. INOVATIVNOST (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 (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 denarna sredstva, ki so namenjena izvajanju trženjskih aktivnosti ter aktivnosti na področju digitalizacije (vezano na letni akcijski načrt digitalizacije, ki ga prijavitelj odda pri prijavi).

VII. STROKOVNA KOMISIJA ZA OCENJEVANJE EDINSTVENIH DOŽIVETIJ SLOVENIJE TER OCENJEVANJE IN PODELJEVANJE NAZIVA SEJALEC

15. člen

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

izboru edinstvenih doživetij Slovenije, pogojih podeljevanja pravice uporabe znamke Slovenia Unique Experience ter načina in izbora podeljevanja naziva Sejalac.

16. 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).

17. člen

Člani komisije in upravljalec 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 SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

18. 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.

19. 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 upravitelj prijavitelju posredujejo tudi priporočila in ukrepe za izboljšanje.

20. člen

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

1. 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). Upravitelj ne predpisuje obrazca/poročila, ampak sistem prepušča izvajalcu.
2. Po prejemu priporočil s strani upravljalca bo prijavitelj v danem časovnem okviru upošteval priporočila in ukrepe za izboljšanje.
3. 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 SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

21. 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 - 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.

22. 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 SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

23. 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 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. OZNAČEVANJE IZBRANIH DOŽIVETIJ Z ZNAMKO SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES IN ZNAKOM SEJALEC

24. 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.

XII. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

25. člen

S pričetkom veljave tega postopkovnika preneha veljati Postopkovnik o ocenjevanju 5-zvezdičnih doživetij Slovenije v zbirko Slovenia Unique Experiences in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences ter glede načina izbora in podeljevanja naziva Sejalca 2022, z dne 21.2.2021.

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

Datum: 13. februar 2023

Objavljeno dne 13. februar 2023



Slovenska turistična organizacija
mag. Maja Pak, direktorica

PO POOBLASTILU

2 13 -02- 2023