

POSTOPKOVNIK

o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences

PREGLED VSEBINE

- I. Splošna določila
- II. Opredelitev in vrste doživetij Slovenia Unique Experiences
- III. Pogoji in kriteriji, ki jih morajo izpolnjevati Slovenia Unique Experiences
- IV. Pozivi, roki odpiranja in prijava 5-zvečičnega doživetja
- V. Postopek ocenjevanja doživetij za pridobitev znamke Slovenia Unique Experiences
- VI. Strokovna komisija za ocenjevanje Slovenia Unique Experiences
- VII. Način preverjanja kakovosti in odvzem pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences
- VIII. Stroški izvedbe doživetij in aktivnosti pod znamko Slovenia Unique Experiences
- IX. Način podeljevanje pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences
- X. Označevanje izbranih doživetij z znamko Slovenia Unique Experiences
- XI. Pritožbe in postopek reševanja pritožb pri podeljevanju pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences

I. SPLOŠNA DOLOČILA

1. člen

Izhodišča, pogoji, kriteriji, proces ocenjevanja doživetij ter pogoji podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences so zapisani v nadaljevanju.

Po določilih tega Postopkovnika (s strokovno podporo posebne Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences) se izvaja ocenjevanje doživetij za podelitev pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences.

2. člen

S tem postopkovnikom se določa:

1. opredelitev in vrste doživetij,
2. pogoji in kriteriji, ki jih morajo izpolnjevati Slovenia Unique Experiences,
3. pozivi in roki odpiranja in prijava doživetja,
4. postopek ocenjevanja doživetij,
5. način dela Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences,
6. način objavljajanja rezultatov Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences,
7. način podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences,
8. pritožbe in postopek reševanja pritožb pri podeljevanju pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences,
9. označevanje izbranih doživetij z znamko Slovenia Unique Experiences,
10. način preverjanja kakovosti in odvzem pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences.

II. OPREDELITEV IN VRSTE DOŽIVETIJ SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

3. člen

(1) Med doživetja prištevamo različice oblikovanih in trženih doživetij (ponudnik se mora odločiti za eno kategorijo):

- (a) vodenih ali samo-vodenih* turističnih doživetij (nekajurno/poldnevno/dnevno doživetje) in
- (b) paket oziroma tura (ki vključuje vsaj eno nočitev), voden ali samo-voden*.

(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 družjenja z družbo ali družino = DRUŽABNIKI; v ospredju družjenje 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, detox)

* Trenutno se ocenjujejo le vodena doživetja, v letu 2021 pa se načrtuje zbirka Slovenia Unique Experiences razširiti tudi na samo-vodena doživetja z delno prilagoditvijo kriterijev.

Doživetje ima jasno izraženo produktno kategorijo (ponudnik se lahko odloči za največ 2 produktne kategoriji):

1. Outdoor aktivnosti (SLOVENIA OUTDOOR)
2. Well-being, wellness, dobro počutje, medical wellness, selfness, zdraviliška ponudba, zdravje, aqua fun (SLOVENIA SPAS)
3. Team-building, incentive (SLOVENIA MEETINGS)
4. Gastronomija (TASTE SLOVENIA)
5. Kultura (SLOVENIA CULTURE)
6. Doživetje narave (SLOVENIA NATURE)
7. Krožne ture po Sloveniji (SLOVENIA TOURS)
8. Turizem na podeželju (SLOVENIA COUNTRYSIDE)
9. Ponudba za družine (SLOVENIA FAMILY)
10. POSEBNI INTERESI, navedeni v Strategiji trajnostne rasti slovenskega turizma 2017 - 2021

III. POGOJI IN KRITERIJI, KI JIH MORAJO IZPOLNJEVATI SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

Doživetja, ki pridobijo pravico do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences, morajo zadostiti 3 različne sklope pogojev oziroma kriterijev, ki so določeni v 4., 5. in 6. členu.

4. člen

SKLOP I, ki vključuje TEMELJNE VHODNE OBVEZNE POGOJE.

To je 14 obveznih 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 POL LETA, za večdnevno doživetje pa mora imeti LICENCO ZA TURISTIČNO AGENCIJO.
3. Doživetje se v obliki, kot je prijavljeno, IZVAJA že najmanj 6 mesecev. Podatek, kdaj je ponudnik doživetje v obliki, kot ga prijavlja, PRVIČ IZVEDEL je obvezen.
4. Doživetje je oblikovano kot PRODAJNO DOŽIVETJE in je na spletni strani prijavitelja predstavljeno vsaj v SLOVENSKEM in ANGLEŠKEM jeziku.
5. Doživetje je VODENO ali SAMO-VODENO.
6. Prijavitelj jamči INFORMACIJE, ORGANIZACIJO in IZVEDBO (poleg slovenskega) vsaj še v angleškem jeziku.
7. Doživetje je podprto z najmanj 5 KAKOVOSTNIMI FOTOGRAFIJAMI (smernice oziroma teme fotografij so podane v dokumentu P05 – OPIS DOŽIVETJA in PRILOGE), LOGOTIPOM ter VIDEO POSNETKOM.
8. Prijavitelj mora kot podjetje/ponudnik/destinacijska organizacija delovati in svojo ponudbo tržiti NA TUJIH TRGIH.
9. Obiskovalec ima v času izvajanja doživetja (ali neposredno pred in po njem) MOŽNOST PITNE VODE iz pipe (ko je ta varna).
10. V okviru izvajanja doživetja NI nobenega izdelka (hrana, pijača, spominek ...) v PLASTIČNI EMBALAŽI.

11. Ponudnik spoštuje pravice delavcev in skrbi ZA SOCIALNO VARNOST TER DOSTOJNO PLAČILO vseh, ki so vključeni v izvajanje doživetja.
12. V primeru izvajanja doživetja izven urejenega okolja se zagotavlja, da se vse v času izvajanja doživetja proizvedene SMETI SPROTI ODNAŠAJO V URBANO OKOLJE oziroma se LOČUJEJO.
13. Poskrbljeno mora biti za VISOKE STANDARDE REDA IN ČISTOČE.
14. Prijavitelj mora zagotoviti izvedbo doživetja že za NAJMANJ 2 OSEBI.

5. člen

SKLOP II, ki vključuje vsebinski OPIS DOŽIVETJA IN OBVEZNE PRILOGE.

1. VSEBINSKI OPIS DOŽIVETJA

- a. TRŽENJSKI NAZIV doživetja
- b. Kratek MARKETINŠKI OPIS doživetja (obseg je med 350 in 400 znaki)
- c. SPLETNA STRAN doživetja
- d. LOKACIJA/DESTINACIJA, kjer se doživetje izvaja, in MAKRO DESTINACIJA (MD, kamor spada ponudnik/lokacija izvajanja).
- e. ZBIRNO MESTO - navedba natančnega ZBIRNEGA MESTA - kje se doživetje začne.
- f. Navedba natančne LOKACIJE, kjer se doživetje ZAKLJUČI.
- g. 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 NAJMANJŠE (MINIMUM) in NAJVEČJE (MAXIMUM) števila oseb, za katero se 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 zagotovite kakovost tega doživetja, po principih 5-zvezdičnosti.
- d. SEGMENTNA SKUPINA, katero nagovarja doživetje.
- e. PRODUKT, v katerega se uvršča doživetje (do največ 2 produktne kategoriji).
- f. Opredelitev, ali je doživetje v celoti VODENO – kdo je vodnik, kaj vodi in kraj, od kod prihaja.
- g. Navedba OKOLJSKIH IN TRAJNOSTNIH CERTIFIKATOV/ZNAKOV KAKOVOSTI, s katerimi razpolaga prijavitelj (turistična agencija, park, ponudnik nastanitve, atrakcije ali drugih storitev) in destinacija, kjer se doživetje izvaja (npr. Slovenia Green).
- h. 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).
- i. PODROBEN OPIS DOŽIVETJA (ter jasna navedba, kaj vključuje doživetje) in izpostavitev ene TOP zanimivosti o doživetju.

2. REZERVACIJA in KONTAKTNA OSEBA

- a. 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).
- b. 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.)

3. 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 specifikke ODPIRALNIH ČASOV, ki so vezani na izvajanje doživetja.
- f. 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.
- g. Navedba vseh morebitnih OMEJITEV GLEDE MOBILNOSTI, DOSTOPNOSTI (skupine s posebnimi potrebami, dostop avtobusa glede na velikost).
- h. Navedba, ali obstajajo OMEJITVE GLEDE STAROSTI.
- i. Opredelitev, če doživetje z vsebino ali načinom izvajanja NAGOVARJA SKUPINE S POSEBNIMI POTREBAMI.
- j. Navedba, ali doživetje zahteva posebno stopnjo TELESNE PRIPRAVLJENOSTI.
- k. 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.
- l. 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.
- m. Navedba, ali je na lokaciji izvajanja na voljo GOSTINSKA PONUDBA – in kakšna. *Navedba do 5 gostinskih ponudnikov v bližini.*
- n. Navedba, kje se lahko gostje okrepčajo.
Navedba kavarne, bistroje in trgovine.
- o. Navedba, ali je v neposredni bližini izvajanja doživetja mogoče kupiti SPOMINKE.
- p. 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 **3-minutni VIDEO posnetek doživetja ali aktivni link do videa**, ki zelo nazorno in jasno ponazori izvajanje doživetja. Video je pripravljen zgolj za potrebe ocenjevanja s strani komisije in ni namenjen trženju doživetja, zato je dovolj kakovost, ki jo zagotavljajo kakovostni pametni telefoni.
3. **LOGOTIP:** Prijavitelj ob prijavi pošlje logotip v .svg ali .pdf formatu.
4. Podpisano in skenirano **IZJAVO** (pdf), s katero zagotavlja, da bo v primeru, če bo njegovo doživetje sprejeto v zbirko Slovenia Unique Experiences brez izjeme zagotavljal vseh 20 aktivnosti/zavez iz spodnjega odstavka

Prijavitelj s podpisom izjave zagotavlja:

01. da bo profesionalno, odgovorno in po visokih etičnih standardih doživetje izvajal na način, kot ga je opredelil v prijavi.
02. da bo deloval odgovorno, profesionalno in sledil visokim standardom kakovosti, ki so ena temeljnih značilnosti doživetij Slovenia Unique Experiences.
03. da si bo v procesu izvajanja doživetja prizadeval za minimiziranje negativnih vplivov na naravno in družbeno okolje.
04. 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.
05. da si prizadeva za sezonsko in regijsko porazdelitev turističnega obiska Slovenije in spoštuje nosilne sposobnosti prostora – k temu prispeva tudi doživetje.
06. in želi, 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.
07. 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).
08. 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 1-krat letno predložil upravljavcu.
09. in se s prijavo na poziv za 5* doživetja zaveže, da bo za potrebe izvajanja preverjanja kakovosti doživetja 1-krat na 2 leti zagotovil brezplačno udeležbo na doživetju za 1 osebo (po metodi skritega gosta, ki jo bo izvajal STO),
10. da bo po prejemu ocene s strani skritega gosta odgovorno in zavezano poskušal v

- danem časovnem okviru odpraviti šibke točke.
11. da bo redno spremljal ocene za doživetje na TripAdvisorju in drugih platformah ter sproti skrbel za odzive ter izboljševanje kakovosti – odgovarjal na mnenja uporabnikov na vseh spletnih platformah in družbenih omrežjih.
 12. da bo odziven pri rezervacijah in vprašanjih in da bo sledil naslednjim standardom:
 - a. 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.
 - b. telefonska odzivnost v okviru rednega delovnega časa – sicer zagotovljen avtomatski odzivnik.
 13. da je doživetje pripravljen izvesti že za najmanj 2 osebi.
 14. da je za potrebe organiziranih skupin pripravljen doživetje prilagajati (trajanje, medkulturne posebnosti, izhodiščno mesto itd.).
 15. da preko svojih kanalov promovira svoje doživetje, z znamko Slovenia Unique Experiences, na predpisan način (predstavitev doživetja mora vključevati predpisane elemente, fotografije in biti poleg slovenskega na voljo vsaj še v angleškem jeziku).
 16. da bo skrbel za delovanje in ažuriranje svoje spletne strani, kjer je doživetje predstavljeno.
 17. da bo pri trženju doživetja sodeloval z STO.
 18. da bo skrbel za posodobitev vsebin in vizualov, ki predstavljajo doživetje (in prevzema s tem povezane stroške).
 19. da bo v primeru, če se mu zaradi neizpolnjevanja kriterijev in kakovosti odvzame znak Slovenia Unique Experiences, odstranil znak iz vseh svojih trženjskih kanalov.
 20. da je seznanjen s tem POSTOPKOVNIKOM o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences.

6. člen

SKLOP III, ki vključuje VSEBINSKE KRITERIJE, po katerih bo ocenjevanje izvedla strokovna komisija.

Vsebinski kriteriji so razporejeni v 10 vsebinskih sklopov in se ocenjujejo z ocenami 0 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 itd., ljudje – t.i. DNA destinacije), kjer se izvaja, jo jasno odraža in s tem promovira.
2. Udeleženec ima skozi doživetje priložnost, da stopi v pristno interakcijo z LOKALNIM PREBIVALSTVOM oziroma ljudmi, ki tam živijo (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.

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/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 ZELENİ VIDIK (t.i. krovni zeleni USP) – po nekem zelenem vidiku je razlikovalno, boljše, presežno (trajnostna mobilnost, naravni park, lokalna gastronomija, kulturna identiteta, najbolj reprezentativno zeleno doživetje destinacije ...).
16. Vodnik med izvajanjem doživetja obiskovalce seznanja z ZELENIMI ZNAČILNOSTMI Slovenije in območja, kjer se doživetje izvaja, z našo zeleno zavezo in na mehek 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.

Znak Slovenia Green je trenutno na voljo za destinacije, nastanitve, parke, turistične agencije in atrakcije, kmalu pa za plaže in kulinariko. 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 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), 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 produktivnih 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. Doživetje 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 Slovenia Unique Experiences z dobrimi vsebinami motivirajo k obisku izven poletja.

29. Doživetje se izvaja tudi IZVEN 3 poletnih mesecev.

10. DIGITALNA PREDSTAVITEV

30. Doživetje je predstavljeno na spletni strani vsaj v slovenščini in angleščini.

Vključuje vsaj naslednje parametre:

- ▶ Vsebinsko, 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).

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.

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

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

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

35. 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**).

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.

POJASNILA GLEDE VSEBINSKIH KRITERIJEV

Prijavitelj mora podati dodatna pojasnila, ki so pomembna za razumevanje vsebinskih kriterijev:

- a. Pojasni, na kakšen način doživetje podpira, odraža in promovira **LOKALNO IDENTITETO**
- b. Opredeli, na kakšen način zagotavlja **AVTENTIČNOST** doživetja
- c. Opredeli, kaj je v doživetju **EDINSTVENEGA**
- d. Opredeli, na kakšen način zagotavlja **IZKUSTVENI** vidik doživetja
- e. Opredeli, na kakšen način zagotavlja **BUTIČNI** in **INDIVIDUALNI** vidik doživetja
- f. Opredeli, na kakšen način doživetje prinaša **DODANO VREDNOST** za vas kot prijavitelja, za obiskovalca in za lokalno skupnost

Prijavitelj mora zagotoviti 80-odstotno izpolnjevanje točk (doživetje mora pridobiti povprečno oceno najmanj 8,0), da se uvrsti v terensko ocenjevanje. Po spletnem ocenjevanju sledi srečanje strokovne komisije za ocenjevanje Slovenia Unique Experiences, temu pa terenski ogled in ocenjevanje tistih doživetij, katerih povprečna ocena znaša najmanj oceno 8,0.

Komisija po terenskem ogledu (neodvisno od pridobljene povprečne skupne ocene vseh ocenjevalcev presoja) še **5-ZVEZDIČNOST DOŽIVETJA** - ali prijavljeno doživetje prispeva k uresničevanju obljube Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja): »**Ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju in reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije?**« in tako sprejme končno odločitev ali doživetje uvrsti v zbirko Slovenia Unique Experiences.

IV. POZIV IN ROKI ODPIRANJA SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

7. člen

Slovenska turistična organizacija (organizator podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences oziroma upravljalec) načrtuje najmanj 2 roka letno za prijavo na poziv za 5-zvezdična doživetja Slovenia Unique Experiences.

Slovenska turistična organizacija vsaj 2 meseca vnaprej roke napove in jih objavi na:

- ▶ Poslovnih straneh <https://www.slovenia.info/5-zvezdicna-doizivetja>
- ▶ Preko TTA (prijava: <https://www.slovenia.info/sl/novinarsko-sredisce/prijava-na-e-novice-tta>).

V. PRIJAVA 5-ZVEZDIČNEGA DOŽIVETJA

8. člen

Prijavitelj, ki želi oddati prijavo 5-zvezdičnega doživetja, se registrira v spletno platformo za zbiranje prijav in ocenjevanje 5-zvezdičnih doživetij, katerega povezava bo na: <https://www.slovenia.info/5-zvezdicna-doizivetja>.

Po opravljeni registraciji se vpiše z uporabniškim imenom in geslom in 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

Prijava pa je popolna, ko prijavitelj v spletni platformi – izpolni vse obrazce:

- TEMELJNI VHODNI OBVEZNI POGOJI,
- OPIS DOŽIVETJA TER OBVEZNE PRILOGE – najmanj 5 fotografij, logotip in video ter podpisano in skenirano IZJAVO te
- VSEBINSKI KRITERIJI – obrazec za pregled in analizo izpolnjevanja obveznih in vsebnih kriterijev.

VI. POSTOPEK OCENJEVANJA DOŽIVETIJ ZA PRIDOBITEV ZNAMKE SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

9. člen

Vsa doživetja, ki bodo oddana do roka in na predpisan način, bo v roku 30 dni po roku za oddajo prijav upravljalec pregledal in preveril ali je prijava popolna v skladu z 8. členom in ali prijavljeno doživetje izpolnjuje pogoje iz 4., 5. in 6. člena. V primeru, da je prijava popolna in doživetje izpolnjuje vse pogoje, bo prijavitelj obveščen, da bo doživetje ocenila Strokovna komisija za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences.

V primeru pomanjkljivosti, nejasnosti ali potrebnih dodatnih pojasnil bo prijavitelj pisno pozvan k dodatnim pojasnilom, dopolnitvam in dokazilom. V primeru, da prijavitelj v določenem roku tega ne stori, strokovna komisija za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences teh doživetij

ne bo ocenjevala. Prijavitelj bo imel možnost ponovne prijave ter obravnave na naslednjem roku odpiranja.

10. člen

Za vsa doživetja, ki so ustrezno oddana in izpolnjujejo pogoje, bo sledilo ocenjevanje s strani Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences.

Strokovna komisija za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences bo ocenjevanje izvedla na osnovi:

1. Pregleda in analize v spletnih obrazcih opredeljenih vsebin (opis doživetja in dodatne obrazložitve po vsebinskih kriterijih).
2. Pregleda 3-minutnega videa in fotografij.
3. Pregleda predstavitve in ocene doživetja na platformi TripAdvisor oziroma drugih platform (v primeru, ko je doživetje tam predstavljeno).
4. Pridobljenih informacijah na osnovi razpoložljivih virov.
5. Poleg spletnega ocenjevanja po vseh vsebinskih kriterijih Strokovna komisija na terenskem ocenjevanju doživetje presoja skozi kriterij 5-zvezdičnosti in tako sprejme končno odločitev z vidika: **ali doživetje prinaša dodano vrednost na ravneh ekonomskih, družbenih in kulturnih vrednot ter prispeva k podobi zelene butične Slovenije in trajnostnemu razvoju in reprezentativno prispeva k skupni zbirki izbranih 5-zvezdičnih doživetij Slovenije.** To pomeni, da tudi v primeru, če doživetje zadostuje vhodnim pogojem in dobi ustrezno število točk, ne izpolnjuje pa v pričakovani meri v tem odstavku navedenih opredelitev, lahko komisija sprejme odločitev, da doživetje ne vključi v izbor Slovenia Unique Experiences.

Strokovna komisija izvede ocenjevanje v 2 sklopih:

- 1) spletno ocenjevanje in
- 2) terensko ocenjevanje (terensko ocenjevanje se izvede samo za doživetja, ki so dosegla povprečno oceno spletnega ocenjevanja najmanj 8,0).

11. člen

Komisija za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences po izvedenem ocenjevanju najkasneje v roku 60 dni od razpisanega roka prijavitelju poda oceno in odločitev ter utemeljitev ocene oziroma odločitve.

V primeru, da doživetje ni pozitivno ocenjeno (da ne izbere dovolj točk za pridobitev znamke Slovenia Unique Experiences), pa se prijavitelju poleg ocene in utemeljite podajo tudi kratka priporočila za nadgradnjo doživetja.

12. člen

V primeru povprečne ocene najmanj 8,0 s strani Strokovne komisije (tehnična ustreznost z vsemi podpornimi gradivi, izpolnjevanje vhodnih pogojev) ter pozitivne terenske ocene komisije (komisija ocenjuje še skozi kriterij 5-zvezdičnosti) se doživetju podeli znamka (Slovenia Unique Experiences – Recommended by STB).

Prijavitelj prejme znak SUE v ustreznih formatih in se vključi v komunikacijske in promocijske kanale STO.

Doživetje bo za zagotavljanje kakovosti v tekočem letu od potrditve preverjeno po metodi skritega gosta, v skladu s 5. členom.

VII. STROKOVNA KOMISIJA ZA OCENJEVANJE SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

13. člen

Člani Strokovne komisije za ocenjevanje Slovenia Unique Experiences so strokovnjaki s področij turizma in s turizmom povezanih dejavnosti oziroma specialisti za določen produkt. Strokovna komisija ocenjuje skladno s Postopkovnikom o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experience.

Strokovna komisija ocenjuje posamezna doživetja na osnovi kriterijev, ki so opredeljeni v 6. členu – VSEBINSKI KRITERIJI Slovenia Unique Experiences.

Sklep o podelitvi ali ne podelitvi pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences je oblikovan na osnovi ocene strokovne komisije, skladno z 12. členom.

14. člen

Strokovna komisija je sestavljena iz najmanj 5 članov, in sicer:

- najmanj 1 predstavnik STO,
- najmanj 4 strokovnjaki (strokovnjaki po posameznih produktnih področjih in predstavniki turističnih agencij).

15. člen

Člani Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij in upravljevec Slovenia Unique Experiences (Slovenska turistična organizacija) so dolžni ohraniti anonimnost rezultatov ocenjevanja do pisnega obvestila prijaviteljem glede izbire ali ne-izbire doživetja v zbirko Slovenia Unique Experiences. V primeru nezadostnega števila točk za potrditev doživetja prijavitelj dobi tudi skupno oceno (povprečna ocena vseh članov komisije) in pisno utemeljitev s priporočili za izboljšave.

VIII. NAČIN PREVERJANJA KAKOVOSTI IN ODVZEM PRAVICE DO UPORABE ZNAMKE SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

16. člen

Prijavitelj je dolžan doživetje predstaviti in izvajati v času vključitve pod znamko Slovenia Unique Experiences v roku in na način, ki je določen v Pozivu za 5-zvezdična doživetja Slovenia Unique Experiences in kot je opredeljeno v Postopkovniku o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experience.

17. člen

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

Za zagotavljanje tega in spremljanje kakovosti doživetja v njegovem obdobju, ko bo tržen pod znamko Slovenia Unique Experiences, se nadzor kakovosti s strani upravljavca (Slovenska turistična organizacija) izvaja na naslednji način:

1. Doživetje bo za zagotavljanje kakovosti v tekočem letu od potrditve oziroma vključitve med doživetja Slovenia Unique Experiences preverjeno po metodi skritega gosta. Za zagotovitev tega se prijavitelj s prijavo na poziv za 5* doživetja zaveže, da bo za potrebe izvajanja preverjanja kakovosti doživetja 1-krat na 2 leti zagotovil brezplačno udeležbo na doživetju za 1 osebo.
2. Letno upravljavca Slovenia Unique Experiences (Slovenska turistična organizacija) zbere vse podatke in naredi analizo vključenih doživetij ter preverja doživetje v okviru objav na TripAdvisor in drugih dostopnih virov informacij. Analiza je zaupne narave in namenjena upravljanju kakovosti 5-zvezdičnih doživetij (ki imajo znamko Slovenia Unique Experiences), kot tudi drugim aktivnostim Slovenske turistične organizacije na področju uresničevanja vizije Slovenije kot zelene butične destinacije za 5-zvezdična doživetja. Ugotovitve za posamezno doživetje so posredovane prijavitelju.
3. V primeru neskladnosti glede na opis doživetja ali predpisano kakovost se prijavitelju posredujejo tudi priporočila in ukrepi za izboljšanje.

19. člen

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

1. Doživetje mora imeti izdelano SHEMA 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). Upravljalec ne predpisuje obrazca/poročila, ampak sistem prepušča izvajalcu. Po presoji bo Upravljavca pozval prijavitelja, da ga predloži.
2. Vsak prijavitelj se ob prijavi zaveže, da bo po prejemu ocene s strani skritega gosta odgovorno in zavezano poskušal v danem časovnem okviru odpraviti šibke točke.
3. Zavezuje se, da bo redno spremljal ocene za doživetje na TripAdvisorju (v primeru, da je doživetje tam predstavljeno) in sprti skrbel za odzive ter izboljševanje kakovosti.

20. člen

Pri odstopanjih od kakovosti ali posameznih sestavin, ki so bile ugotovljene ob ocenjevanju ali kasneje, Strokovna komisija za ocenjevanje doživetij SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES najprej opozori Nosilca pravice do uporabe SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES. V kolikor predlogi in pripombe niso upoštevani v času, ki ga določi Strokovna komisija za ocenjevanje, se kršitelju odvzame pravica do uporabe znamke SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES.

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 (v podporo ocenjevanju), fotografij (v podporo trženju) in priprave tekstov za predstavitev doživetja na kanalih Slovenske turistične organizacije.

Po potrditvi doživetja prijavitelj pripravi pisno (marketinško) predstavitev doživetja na osnovi jasno opredeljenega vzorčnega primera opisa doživetja.

22. člen

Upravljaec (Slovenska turistična organizacija) prevzame finalizacijo predstavitvenih tekstov z vidika poenotenja vseh predstavitev, in prevode. Upravljaec v okviru svojega rednega programa dela vključuje doživetja v svoje komunikacijske in promocijsko-distribucijske kanale.

X. NAČIN PODELJEVANJA PRAVICE DO UPORABE ZNAMKE SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

23. člen

Na osnovi pozitivnega mnenja Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences prijavitelj pridobi pravico do uporabe znamke oziroma znamke Slovenia Unique Experiences.

Podeljena pravica do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences velja za doživetje za dve leti. Po pretečenem času morajo biti doživetja ponovno ocenjena s strani strokovne komisije v skladu s 16. in 17. členom.

Po pretečenem dvoletnem obdobju od ponovne ocene doživetja lahko ponudniki uporabljajo znamko Slovenia Unique Experiences, v kolikor je iz letnega obrazca razvidno, ki ga posreduje STO, razvidno, da doživetje še vedno izpolnjuje vse pogoje in pravice za uporabo znamke.

24. člen

Upravljaec Slovenia Unique Experiences vodi in upravlja arhiv dokumentov in fotografij ocenjenih vodenih doživetij.

XI. OZNAČEVANJE IZBRANIH DOŽIVETIJ Z ZNAMKO SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

25. člen

Vsa doživetja, ki so pridobila pravico do uporabe znamke kakovosti SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES, imajo pravico uporabljati znamko SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES.

26. člen

Načini označevanja so določeni s **Priročnikom o CGP** (celostni grafični podobi) Slovenia Unique Experiences za vključitev v zbirko doživetij Slovenia Unique Experiences.

V promocijskih in prodajnih orodjih prijavitelja se lahko znamka Slovenia Unique Experiences uporablja samo za tista doživetja, ki so v postopku ocenjevanja pridobila pravico do uporabe te znamke.

Uporabniki Slovenia Unique Experiences morajo pravila za označevanje z znakom dosledno spoštovati in uporabljati. V nasprotnem primeru lahko pride do izločitve doživetja iz zbirke in s tem odvzemom pravice do uporabe Slovenia Unique Experiences znaka.

XII. PRITOŽBE IN POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB PRI PODELJEVANJU PRAVICE DO UPORABE SLOVENIA UNIQUE EXPERIENCES

27. člen

Prijavitelji se lahko na postopek ocenjevanja Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences pritožijo.

Rok za oddajo pritožbe je 15 dni po prejemu ocene in utemeljitve doživetij Slovenia Unique Experiences. Pisna pritožba mora vsebovati argumentirane in dokumentirane razloge, na osnovi katerih se ugovarja postopku ocenjevanja Strokovne komisije za ocenjevanje doživetij Slovenia Unique Experiences. Neargumentirane pritožbe, brez ustreznih pojasnil in dokazil, se zavržejo kot neutemeljene.

Pritožbo rešuje upravljalec (Slovenska turistična organizacija) in jo mora rešiti najkasneje v 30 dneh od prejema pisne ocene in utemeljitve.

28. Člen

Z uveljavitvijo tega postopkovnika preneha veljati pravilnik o ocenjevanju doživetij Slovenia Unique Experiences in pogojih podeljevanja pravice do uporabe znamke Slovenia Unique Experiences, z dne 18.1.2019.

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

Datum: 18. februar 2020

Slovenska turistična organizacija