



Übersicht Qualitätszeichen „Lokal und sicher buchen“

Träger

Tourismusverband Schleswig-Holstein e.V.

Art der Qualitätsinitiative

Zertifizierung

Reichweite

Schleswig-Holstein, mit der Option einer regionalen Ausweitung

Teilnehmerkreis

- Tourismusorganisationen
- Private Unterkunftsvermittlungen, wenn die Zustimmung der Gemeinde vorliegt

Zielsetzung

- Positionierung der Tourismusorganisation gegenüber den konkurrierenden Online-Buchungsportalen, Alleinstellungsmerkmal
- Schaffung von Identifikationspotentialen des Gastes mit der Tourismusorganisation
- Stärkung des Vertrauens des Gastes in die Tourismusorganisation
- Stärkung des Vertriebs der Tourismusorganisationen
- Verbesserung der Qualität

Anforderungen an die Betriebe

Grundvoraussetzung ist das Erreichen der 7 Muss-Kriterien und 2 der 3 Kann-Kriterien.

Kriterienüberprüfung

Die Tourismusorganisationen müssen anhand des Kriterienbogens eine rechtlich verbindliche Selbstauskunft geben und werden stichprobenartig überprüft.

Darstellung

Zertifizierte Tourismusorganisationen erhalten eine Urkunde und die Rechte zur Benutzung des Logos. Ein Schild mit dem Logo (zum Preis von 84,- € netto + Versandkosten für Mitglieder, zum Preis von 98,-€ + Versandkosten für Nicht-Mitglieder) inklusive Aufkleberplakette zur Dauer der Gültigkeit kann über den Tourismusverband Schleswig-Holstein bestellt werden.

Gültigkeitsdauer

Das Qualitätszeichen ist auf einen Zeitraum von drei Jahren begrenzt. Nach Ablauf des Gültigkeitszeitraumes muss die Tourismusorganisation die Kriterien erneut erfüllen, um das Qualitätszeichen weiterhin nutzen zu dürfen.

Kosten

Die Kosten für das Zertifizierungsverfahren staffeln sich nach Mitgliedsstatus im TVSH.

200,- € zzgl. MwSt. / Jahr (Mitglieder TVSH)

300,- € zzgl. MwSt. /Jahr (Gemeindliche Nichtmitglieder)

400,- € zzgl. MwSt. /Jahr (Private Nichtmitglieder)

Die Preise beinhalten die Zusendung des Kriterienbogens, eine Urkunde sowie das Nutzungsrecht am Qualitätszeichen. Zusätzlich werden die Teilnehmer auf der Website des TVSH benannt.

Kriterien

Aufteilung in Kann- und Muss-Kriterien

Kriterien	
Zwischen der Tourismusorganisation und den Betrieben existiert ein schriftliches Vertragsverhältnis. Vom Deutschen Tourismusverband e.V. klassifizierte Objekte werden alle drei Jahre begutachtet. Darüber hinaus finden stichprobenartige Überprüfungen statt. Bei Auffälligkeiten oder Beschwerden findet eine Vor-Ort-Überprüfung des Objektes statt.	Muss
Qualifizierte Mitarbeiter sind während der Öffnungszeiten persönlich oder per Telefon erreichbar. E-Mails müssen innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. Die Tourismusorganisation muss regelmäßige Öffnungszeiten gewährleisten in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr und am Samstag zwischen 10.00 bis 14.00 Uhr	Muss
Bei einer Buchung wird direkt der zu zahlende Betrag, ohne versteckte Zusatzkosten, angegeben.	Muss
Die Anzahlung beträgt i.d. R. bei Buchung max. 20% des Gesamtpreises. Der Gesamtpreis wird frühestens 14 Tage vor Reiseantritt fällig. Zum Zeitpunkt der Buchung muss nie der komplette Betrag im Voraus gezahlt werden, es sei denn das Anreisedatum liegt in einem Zeitraum von 14 oder weniger Tagen nach der Buchung.	Muss
Das Unternehmen verfügt über einen Leitfaden für das Beschwerdemanagement.	Muss
Der Gast hat die Möglichkeit zu seiner Buchung kostenloses Informationsmaterial über den Ort und die Region zu erhalten.	Muss
<p>Tourismusorganisationen: Das Unternehmen ist direkter oder indirekter Lizenznehmer für die DTV-Klassifizierung und wirbt bei den Betrieben für eine Klassifizierung.</p> <p>Private Unterkunftsvermittlungen: Die Gemeinde bzw. die dazu gehörige Tourist-Information ist direkter oder indirekter Lizenznehmer für die DTV-Klassifizierung und wirbt bei den Betrieben für eine Klassifizierung.</p>	Muss
Die Tourismusorganisation ist mit der i-Marke oder mit ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet.	Kann
Die Tourismusorganisation verfügt über ein eigenes Buchungssystem.	Kann
Die Tourismusorganisation bietet dem Gast bei der Buchung das Abschließen einer Reiserücktrittsversicherung an.	Kann