

## Kriterien Qualitätszeichen „Lokal und sicher buchen“

Für eine erfolgreiche Zertifizierung müssen 7 Muss-Kriterien und 2 von 3 Kann-Kriterien erfüllt sein.

Kriterien	
Zwischen der Tourismusorganisation und den Betrieben existiert ein schriftliches Vertragsverhältnis. Vom Deutschen Tourismusverband 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
Die Tourismusorganisation 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
Tourismusorganisationen: Das Unternehmen ist direkter oder indirekter Lizenznehmer für die DTV-Klassifizierung und wirbt bei den Betrieben für eine Klassifizierung. 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.	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