

TOURINFORM Névhasználati Szerződés
hatályos mellékletei

2019. december 4.

1. számú melléklet



NÉVHASZNÁLATI KÉZIKÖNYV

1. BEVEZETÉS

Az állami turizmusirányítás központi felelős szervezeteként – törvényi, kormányhatározati és kormányrendeleti döntések értelmében – a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. (a továbbiakban: MTÜ) látja el Magyarországon a turizmussal és vendéglátással kapcsolatos turisztikai fejlesztéspolitikai, tervezési, stratégiai, végrehajtási, koordinációs és marketingkommunikációs állami feladatokat, a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 dokumentumba foglalt célok, elvek és irányok alapján.

Az MTÜ legfontosabb célja, hogy növelje Magyarország, mint úti cél versenyképességét, és aktívan hozzájáruljon ahhoz, hogy az ország még vonzóbbá, élményekben gazdagabbá váljon a külföldi és belföldi turisták, valamint az üzleti utazók számára. Az MTÜ valamennyi turisztikai szereplővel közös küldetése: elmesélni Magyarország történetét és a turizmus fejlesztésén keresztül biztosítani hazánk gyarapodását.

A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény, illetve a 1747/2017. (X.18.) kormányhatározat felhatalmazásai alapján, az MTÜ országos és térségi szinten koordinálja a turizmusmarketinget, beleértve a magyarországi turisztikai márkarendszer kialakításával kapcsolatos feladatokat és a belföldi, illetve nemzetközi marketing- és kommunikációs tevékenységet is. A szervezet feladataihoz tartozik a turisztikai országmárka fejlesztése és annak kommunikációja, valamint nemcsak a turisztikai, de a teljes Magyarország-arcuati megjelenés kidolgozása. Elvégzi a küldő országokban folyó szakmai munka irányítását, továbbá a nemzetközi piacépítésben egy új szemléletű, innovatív értékesítésösztönzés kidolgozását. Ellátja a törvénybe foglalt desztinációfejlesztési feladatokat, a turisztikai helyzetelemzéseket, a problémák és potenciálok feltárását, a prioritizálási és beavatkozási pontok meghatározását, a szakmai kutatás-elemzési és képzési feladatokat, valamint a térségi és kormányzati egyeztetéseket. A támogató jellegű szakmai koordinációs tevékenységével célja a piaci szereplők és a szakmai partnerek munkájának segítése.

A Névhasználati Kézikönyv szabályozza az MTÜ tulajdonában lévő Tourinform márkanév alatt működő turisztikai információs irodák tevékenységét. A Tourinform iroda abban különbözik más turisztikai információs irodától, hogy jogosult használni a Tourinform nevet és logót, valamint részesül az MTÜ szakmai támogatásából.

Az első Tourinform iroda 1981-ben alakult Budapesten, az országos hálózat kiépítése 1992-ben kezdődött el, és mára egy nemzetközileg is egyedülálló, franchise rendszerben működő, valamennyi kiemelt turisztikai térségben jelen lévő országos– közel 120 tagot számláló –turisztikai információs hálózattá fejlődött. A Tourinform hálózat irodáit az MTÜ a magyar turisztikai intézményrendszer helyi lábaként kezeli, segítségükkel ellátva az MTÜ számára szükséges helyi információ-gyűjtési, helyi végponti országmárka közvetítő szerepet, lokális és térségi szinteken biztosítva az MTÜ által meghatározott turizmus stratégiai irányok érvényesülését. Turizmusirányítási cél, hogy legyen egy világos, felismerhető, megbízható és hiteles turisztikai információs rendszer, amelynek része a Tourinform hálózat is.

Az MTÜ, az új turizmusirányítási és desztinációs logika, valamint a keresleti viszonyok, utazási szokások, a vendégek keresési és információgyűjtési szokásainak változása miatt a Tourinform hálózat működését, keretrendszerét rendszeresen felülvizsgálja és szükség esetén a Tourinform Névhasználati Kézikönyvet megújítja.

2. A TOURINFORM MÁRKA

A Tourinform márka a hozzá tartozó arculat, a név, a logó védjegyoltalmi védeltséget élvez, tulajdonosa és korlátlan használója az MTÜ.

A Tourinform márkanév egy egységes, a márkapolitikának megfelelő turisztikai szolgáltatást nyújtó, nonprofit képviseletet ellátó, a turisztikai vállalkozók számára versenysemleges feltételeket biztosító, hálózatba szervezett információs irodarendszer azonosítója.

A Tourinform márkakommunikáció a rendszer előnyeinek hangsúlyozására koncentrál, ezért minden Tourinform irodának a saját, színvonalas működésével hozzá kell járulnia a pozitív márkaimázs kialakításához, folyamatos erősítéséhez.

Az MTÜ fogja össze a helyi kezdeményezésre létrejött információs irodákból álló országos Tourinform hálózat szakmai tevékenységét. A Tourinform Névhasználati franchise lényege, hogy a turista információs irodákat létesítők, működtetők (a továbbiakban: Csatlakozó) vállalják, hogy a névhasználati szerződés megkötésével az információs irodát a Tourinform hálózathoz csatlakoztatják és betartják az előírt franchise és szakmai szempontokat az MTÜ által biztosított háttér és szolgáltatások fejében.

Az MTÜ Névhasználati Szerződést köt a Csatlakozóval, amelyben átadja és engedélyezi az iroda működésének időtartama alatt a Tourinform név és logó, valamint az arculati elemek használatát. A Névhasználati Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi a jelen Névhasználati Kézikönyv, amely részletesen leírja a hálózat működését, szabályozza az MTÜ és a Csatlakozó jogait, illetve kötelezettségeit, meghatározza az irodákra vonatkozó szakmai és működési előírásokat, valamint a Tourinform irodáknak nyújtott szolgáltatásokat, amelyeket az MTÜ kizárólag a Tourinform nevet használó irodák részére biztosít.

Az MTÜ nem tulajdonosa a Tourinform irodáknak, az épületnek, amelyben működnek, nem munkáltatója az irodai dolgozóknak, közvetlenül nem finanszírozza az irodák működését, kizárólag szakmai felügyeletet, minőségbiztosítást, koordinációt és a franchise hálózatot támogató tevékenységet lát el. A garantáltan magas minőségű szolgáltatási színvonal biztosítása érdekében az MTÜ esetenként a hálózat tagjai részére támogatási forrásokat allokálhat infrastruktúra fejlesztéshez, marketing tevékenységhez vagy foglalkoztatáshoz, azonban a Csatlakozó támogatási forrás nélkül is köteles magas minőségi szolgáltatást nyújtani és azt fenntartani.

A Tourinform márkához nem illő magtartás, a Névhasználati Szerződés, illetve Névhasználati Kézikönyv be nem tartása a szerződés megszüntetését vonhatja maga után.

2.1. TOURINFORM ARCULAT, NÉV- ÉS LOGÓHASZNÁLAT

Az MTÜ a Névhasználati Szerződés megkötésével a következőkben meghatározott módon és területen átengedi a Tourinform védjegy használatát és feljogosítja a Csatlakozót az azzal kapcsolatos minták, betűjelzések, arculati elemek és módszerek használatára.

A védjegy átadása kizárólag a Csatlakozóra vonatkozik, így az MTÜ hozzájárulása nélkül harmadik személy részére az nem ruházható át. Az MTÜ a hozzájárulás megadását megelőzően jogosult vizsgálni a harmadik fél alkalmasságát, a jelen Kézikönyvben foglalt feltételeknek való megfelelését.

A Csatlakozó tudomásul veszi, hogy az MTÜ korlátlan használója a Tourinform védjegyeknek és ehhez kapcsolódó jó hírneve, valamint minden joga megfelelő védelem alá esik.

A Csatlakozó a védjegyet csak a jelen Névhasználati Kézikönyv feltételeivel összhangban használhatja, nem jogosult a védjegyet egészében vagy részeiben saját nevével nyilvántartásba venni.

A Csatlakozó köteles az általa üzemeltetett irodában, az MTÜ által átadott Tourinform logót a Névhasználati Szerződés 3. számú mellékletét képező Tourinform Arculati Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően használni, mind színét, mind méretét, mind grafikai megjelenését tekintve.

A Csatlakozó köteles a Névhasználati Szerződés aláírását követően valamennyi cégtábla, betűjelzés, reklámkiadvány, szóróanyag stb. kiadása tekintetében betartani a Névhasználati Kézikönyv név- és logóhasználati kapcsolatos előírásait, illetve a Tourinform Arculati Kézikönyv iránymutatásait. A Csatlakozónak a lehetőségeihez mérten, az iroda belső vendégfogadó területének kialakításánál, átalakításánál követnie szükséges a Tourinform Arculati Kézikönyv belsőépítészeti koncepciójának javaslatait.

A Csatlakozó kötelezettséget vállal arra, hogy az adatgyűjtő területén (Névhasználati Szerződés 4. számú melléklete) nem végez olyan tevékenységet, amely az MTÜ-nek a Tourinform védjeggyel kapcsolatos jogait csorbítja, illetve korlátozza, jó hírnevét sérti.

Ha bármely fél tudomására jut a fentiek megsértése, úgy köteles haladéktalanul a másik felet értesíteni a jogosulatlan használatról.

3. A TOURINFORM IRODA

A Tourinform hálózat egyik célja, hogy irodái országsszerte egységes arculattal, igényes megjelenéssel, garantált vizualizációval, minőségi szolgáltatással működjének, meggyőző és hiteles módon kommunikálják Magyarország turisztikai országmárkáját, továbbá ehhez illeszkedve – ahol ez releváns – a desztinációs és helyi szintű márkaüzeneteket is.

A Tourinform hálózat víziójának és céljainak megvalósításához az alábbi elvárások teljesülése szükséges az irodák részéről:

- Az irodák személyzetének segítőkészsége, kedvessége, felkészültsége valamennyi irodában garancia arra, hogy a vendég megtapasztalja a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030-ban (a továbbiakban: NTS) megfogalmazott „visszahívó vendégszeretetet”, illetve Tourinformra jellemző emberközpontúságot és az elvárásokat meghaladó élményigéretet.
- Az irodákba betérő látogatók (legyenek turisták vagy helyiek) egy olyan kellemes, barátságos, akadálymentes vendégváró térbe érkeznek, amely biztos pontként szolgál számukra, ha utazásuk, városi kirándulásuk, esetleg ügyeik intézése közben elakadtak, vagy információra van szükségük.
- Függetlenül az iroda infrastrukturális adottságaitól, a fizikai környezet és a munkatársak attitűdje is azt sugallja, hogy *„itt szívesen látnak, itt tényleg törődnek velem!”*.

A Tourinform iroda egy turisztikai bemutatóterem, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, kirakata, ahol a vendég a helyi, térségi és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal találkozhat. Ilyen módon a Tourinform irodák az MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai, ahol teljes körű, naprakész és átfogó információ szolgáltatás, orientálás,

értékesítés, vendégigény felmérés, márkaközvetítés zajlik, a választás szabadságát is megadva az utazók számára az információs források terén.

Az iroda – az adatgyűjtő területére vonatkozóan – a helyi személyes információszolgáltatásban, a kiadványok befogadásakor, a telefonos és elektronikus információszolgáltatásban, valamint a Nemzeti Turisztikai Adatbázis (NETA) frissítésekor az adatgyűjtő területének turisztikai szolgáltatóiról versenysemlegesen szolgáltat információt (3.1. pont szerint).

A Tourinform hálózatban 2 típusú irodát különböztetünk meg (ügyfélfogadási időtartam szerint):

- Egész évben nyitva tartó Tourinform iroda
- Szezonálisan nyitva tartó Tourinform iroda (minimum június 01 - augusztus 31. közötti időszakban üzemeltetett iroda) (Az ügyfélfogadás szerint szezonálisan nyitva tartó irodák is egész évben ellátják az 3.1. pontban részletezett feladatokat, de vendégforgalomra irodájukat csak szezonálisan nyitják meg.)

A Tourinform iroda kialakíthat, létrehozhat Tourinform-pontot:

- Tourinform-pont (bármely Tourinform iroda működtethet az adatgyűjtő területéhez tartozó településeken, éves vagy szezonális jelleggel, de minimum 30 napos üzemeltetési időszakkal, a 2.1. pontban meghatározott feltételek érvényesülése mellett)

A Tourinform iroda részt vehet kitelepüléseken:

- Tourinform kitelepülés (bármely Tourinform iroda az adatgyűjtő területéhez tartozó településen lebonyolított turisztikailag releváns rendezvényen, eseményen történő ideiglenes működése pavilonnal, pulttal, kiadványokkal stb., a 2.1. pontban meghatározott feltételek érvényesülése mellett)

A Tourinform irodák működését az MTÜ rendszeresen ellenőrzi (7. pont), a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) eredményei alapján kategorizálja. A kategorizálást az MTÜ kizárólag a franchise rendszerbe tartozó irodák besorolására használja, a vendégek felé a kategóriákat nem jelöli, nem nevesíti. A Tourinform Minőségbiztosítási Rendszert és szempontjait a Névhasználati Szerződés 2. számú melléklete részletezi.

A TMR minősítés alapján az irodák kategóriái:

- Tourinform iroda
- Kiválóan teljesítő Tourinform iroda

3.1. A TOURINFORM IRODÁK KÖTELEZETTSÉGEI

A Csatlakozó a Tourinform iroda munkáját a helyi/megyei önkormányzat, a helyi/térségi turisztikai szervezetek, a turisztikai egyesületek, a turisztikai desztinációs menedzsment (a továbbiakban: TDM) szervezetek koncepciója, turisztikai fejlesztési programja, valamint az NTS irányelveit (fenntartható gazdasági növekedés, minőségi élménykínálat, innovatív megoldások, erős turisztikai országmárka, vonzó karrier, elérhetőség és széleskörű hozzáférés, a hazaszeretet táplálása, közösségeink erősödése és értékeink védelme, horizontális célok, ...), az MTÜ Névhasználati Szerződésben és Névhasználati Kézikönyvben foglalt szakmai elvárásait figyelembe véve önállóan irányítja. A Tourinform iroda feladata tehát a Csatlakozó által meghatározott önálló turisztikai feladatok ellátása a releváns stratégiákkal összhangban. A Tourinform irodák az adott desztináció turizmusának javát szolgáló egyéb feladatokat (3.1.8. pont) is elláthatnak a Csatlakozó szándéka szerint.

A Tourinform irodák munkájuk során a Csatlakozó mellett, rendszeres szakmai kapcsolatban állnak egymással, a térség turisztikai szolgáltatóival, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel és az MTÜ szakmai kapcsolattartóival.

A Tourinform irodák elsődleges feladata a turisták versenysemleges tájékoztatása a helyi, térségi és országos turisztikai kínálatról. A versenysemlegességet a turisták felé kell biztosítani, azaz a turistáknak meg kell adni minden rendelkezésre álló információt. Ellentmond a versenysemlegességnek egy, vagy csak néhány szolgáltató kizárólagos ajánlása, amennyiben az érdeklődő turista kérésének több is megfelel.

A vendég versenysemleges tájékoztatása minimálisan az alábbiak nyújtásával valósul meg:

- NETA adatbázis töltése (az adatgyűjtő területhez tartozó minden szolgáltató adatainak rögzítése és az adatbázis frissítése).
- Írásban minden esetben szerepelteti a www.tourinform.hu honlapot, amelyen keresztül elérhető valamennyi NETA-ba feltöltött turisztikai objektum.
- Lehetőséget biztosít az adatgyűjtő területén található valamennyi turisztikai szolgáltató számára, hogy kiadványait, ajánlatait elhelyezze az irodában (3.1.4. pont).

3.1.1. Információátadás

A Tourinform iroda alapvető feladata a belföldi és külföldi turisták, valamint a helyi lakosság versenysemleges, naprakész és átfogó tájékoztatása a települési, térségi és országos turisztikai kínálatról (láttnivalókról, turisztikai szolgáltatókról, programgazdákról, szolgáltatásokról, programokról), a működési terület megismertetése, jó hírnevének erősítése.

3.1.2. A turisztikai kereslet és kínálat közvetítése

A Tourinform iroda napi munkája során folyamatos szakmai kapcsolatot tart az adatgyűjtő területén található turisztikai szolgáltatókkal, vállalkozókkal, a különböző szakmai szervezetekkel, intézményekkel. Közvetlenül értesül a turisták minőségi elvárásairól, a keresett, esetleg hiányolt szolgáltatásokról (előre egyeztetett módszertan alapján részt vesz a keresletfelmérésben). Információt ad a turisztikai stratégiák kidolgozásához helyi és térségi szintű ismeretekkel az MTÜ-nek, a Csatlakozónak és partnereinek.

3.1.3. Adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés (NETA)

Az információadás mellett a Tourinform irodák legfontosabb feladata az MTÜ által meghatározott határidőre és módon az adatgyűjtő területét érintő turisztikai adatok gyűjtése, adatszolgáltatása, adatfrissítése (Névhasználati Szerződés 4. és 5. melléklet) az MTÜ NETA adatbázisában. A Tourinform iroda az adatgyűjtő területén minden turisztikai szolgáltatónak, turisztikai objektumnak lehetőséget kell biztosítson a NETA-ba való megjelenésére, azok kérésére adatbejelentő kérdőívet ad át és annak ellenőrzését követően beviszi az adatokat a NETA rendszerbe. Az adatgyűjtés, adatszolgáltatás és adatfrissítés során az iroda köteles a mindenkorai GDPR adatkezelési irányelveket és előírásokat betartani és azt kötelező jelleggel alkalmazni. A NETA adatbázis az alapja a www.tourinform.hu oldalnak és részben az MTÜ nagyközönségi turisztikai honlapjainak, valamint a NETA támogatja a fejlesztési, kutatási feladatokat is.

3.1.4. Kiadványterjesztés

A Tourinform irodák feladata az MTÜ nemzeti (országos), térségi és tematikus kiadványainak, az iroda saját kiadványainak, valamint az iroda adatgyűjtő területén kiadott kiadványok bemutatása és átadása az érdeklődőknek, hogy minél szélesebb képet kaphassanak az adott desztináció kínálatáról.

A Tourinform iroda kiadványkínálatában a következőknek kell szerepelnie:

- Az MTÜ kiadványai és az MTÜ által átadott kiadványok
- A Tourinform iroda saját kiadványai
- A Tourinform hálózat irodáinak saját kiadványai
- Az iroda adatgyűjtési területén működő turisztikai szolgáltatók/programgazdák/attrakciók kiadványai (amennyiben átadják és igénylik azok terjesztését)
- A Csatlakozó és az iroda által turisztikai információ szempontjából relevánsnak tekintett kiadványok

Az adatgyűjtő területen tevékenykedő turisztikai szolgáltatók, vállalkozók, programgazdák a Tourinform irodákban versenysemleges módon helyezhetik el ajánlataikat. Valamennyi kiadványnak az iroda vendégterében, a betérő turista, érdeklődő számára elérhető helyen kell lenniük.

A Tourinform iroda kiadványkínálatának megjelenítésénél, kihelyezésénél az alábbiak irányelvek érvényesek:

- Az MTÜ kiadványait, az MTÜ által átadott kiadványokat, a Tourinform iroda saját kiadványait kiemelt helyen szükséges megjeleníteni (lehetőség szerint a Tourinform Arculati Kézikönyvben javasolt helyen és módon).
- A Csatlakozó és az iroda partnereinek/tulajdonosainak kiadványai, valamint az adatgyűjtő terület TOP attrakcióinak kiadványai kiemelt megjelenítést kaphatnak (pl. önkormányzat, TDM szervezet és TDM tagok kiadványai).
- Az iroda a turisztikai szolgáltatóktól megjelenítésre kapott kiadványok átvételét megtagadhatja abban az esetben, ha azok minősége, mérete (pl.: fénymásolt lapok, tépett szórólapok, névjegykártyák stb.) az iroda és a kiadványkínálat minőségét, látványát és összképét jelentősen rontaná, illetve ha a kiadvány nem aktuális és valós információkat, adatokat tartalmaz.
- Az iroda által forgalmazott, valamint a bizományosi értékesítésre, vagy értékesítésre átvett kiadványokat nem kiemelt helyen és az ingyenes kiadványoktól elkülönítetten lehet megjeleníteni.
- Az idegen nyelvű kiadványokat nyelvek szerint csoportosítva, elkülönítve szükséges megjeleníteni.
- A fenti irányelvek mellett, üres megjelenítési felület hiányában az irodának mérlegelési joga van a polcokon, állványokon, tárolókon elhelyezett kiadványok kiválasztására és a többi kiadvány tárolására vonatkozóan olyan módon, hogy érdeklődés esetén minden releváns kiadvány a vendégek részére átadásra kerülhessen (pl.: pultból, fiókból, raktárból stb.), a versenysemlegesség megtartásával.

3.1.5. Az irodai adatszolgáltatási kötelezettségei

A Tourinform irodák tevékenységükkel, működésükkel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettségei az MTÜ felé:

- Havi irodalátogatottsági statisztikai készítése és megküldése (az MTÜ által megadott egységes módszertan és formátum alapján, a tárgyhót követő 10. napi határidővel)
- Az iroda előző évi működéséről szóló szakmai tájékoztató megküldése (az MTÜ által megadott egységes módszertan és formátum alapján, január 31-i határidővel)

- Az iroda tárgyévi marketingtervének/feladattervének megküldése (az MTÜ által megadott egységes módszertan és formátum alapján, április 15-i határidővel)
- Az irodát érintő bármilyen változásról (munkatársakat érintő változások, elérhetőségek módosulása, nyitva tartás változása, stb.) az MTÜ azonnali írásbeli értesítése.
- A szezonálisan nyitva tartó irodáknak az MTÜ felé a tárgyévi nyitva tartást legkésőbb április 30-ig jelezniük kell és a nyitás napján be kell jelentkezniük a MTÜ Tourinform koordinációjánál.
- A Tourinform-pontok pontos helyszínét és a tárgyévi nyitva tartását legkésőbb április 30-ig a MTÜ felé írásban kell jelezni.

Az irodák által megküldött marketingtervben/feladattervben és szakmai tájékoztatóban az MTÜ részre megküldött adatok, információk csak tájékoztató jellegűek, azokat az MTÜ harmadik félnek nem adja ki. Az adatokból kimutatások készülnek annak alátámasztására, hogy a teljes Tourinform hálózatba fektetett fenntartói költségek mekkora látogatottságot eredményeznek, hány érdeklődőt, turistát (hány millió főt) szolgálnak ki évente.

3.1.6. A Csatlakozó adatszolgáltatási kötelezettségei

- Költözés esetén a Csatlakozó köteles legalább 60 nappal korábban írásban értesíteni az MTÜ-t, az új iroda alaprajzának, valamint az iroda helyét jelző települési vázlatrajznak (a szomszédságban illetve a környéken – 100 m-es körzetben – fekvő épületek funkciójának feltüntetésével) a megküldésével. Az irodának a költözést szakmailag indokolnia kell.
- A Csatlakozó adataiban történő változás szerződésmódosítást von maga után, ezért az ilyen jellegű változásokat legalább 60 nappal korábban írásban kell bejelenteni az MTÜ felé.

3.1.7. Egyéb feladatok

Az irodák a következő egyéb feladatokat is végzik a Tourinform hálózat tagjaként:

- Az irodavezető – igazolt akadályoztatása esetén, az általa írásban kijelölt munkatársa – kötelezően részt vesz az MTÜ által szervezett Tourinform továbbképzéseken, konzultációkon, tréningeken, Országos Tourinform Találkozókon.
- Ellátja a turisták helyi érdekképviselőt, segíti a bajba jutott turistákat.
- Az adott desztinációban felmerülő szakmai problémák esetén az MTÜ-t tájékoztatja.
- Helyi szinten biztosítja az MTÜ által meghatározott stratégiai irányok érvényesülését.
- Szerepet vállal a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) működéssel, regisztrációval, tájékoztatással kapcsolatos feladataiban.
- Részt vesz az éves tevékenységtervben meghatározott MTÜ akciók végrehajtásában.
- Az MTÜ felkérésére garantált programokat, térségi ajánlókat készít.
- Gondoskodik az adatgyűjtő területéhez tartozó táblák és információs pontok működésének felügyeletéről, esetleges kiadványokkal való újratöltéséről.
- A nemzeti (országos) és térségi kiadványokhoz (prospektusok, útikönyvek, újságcikkek stb.) igény esetén beszerzi a kért adatokat, azokat szakmailag ellenőrzi, jóváhagyja, határidőre megküldi.
- Az MTÜ felkérésére képviseli a turisztikai térséget hazai és külföldi turisztikai kiállításokon.
- Közreműködik hazai és külföldi turisztikai szakemberek, médiumok képviselői számára szervezett tanulmányutak előkészítésében és lebonyolításában.
- Részt vesz az MTÜ kutatásaiban, azokhoz adatot szolgáltat, kérdőívezik, vagy biztosítja annak lehetőségét.
- Kapcsolatot tart a Tourinform hálózat többi irodájával, a jó gyakorlatokat és tapasztalatokat

megosztja kollégáival.

- Mentori feladatot vállal, hálózati szinten támogatja az új kollégák betanulását.
- Kapcsolatot tart a turisztikai szolgáltatókkal, évente legalább egyszer meglátogatja és felméri azokat, tájékozódik a szolgáltatásokról.
- Részt vesz a lakossági szemléletformálásban.
- Szolgáltatásokat biztosít a helyi lakosok számára (pl.: városkártyák, belépőjegyek árusítása stb.)
- Elvégez minden olyan feladatot, ami a turista tájékoztatását jelenti, legyen szó akár praktikus információ átadásáról, akár tárgyi tudás (pl. attrakció története) átadásáról.

3.1.8. Egyéb feladatok a Csatlakozó igényeinek megfelelően:

- Turisztikai marketing feladatokat lát el (kiadványok készítése, részvétel hazai és külföldi turisztikai kiállításokon, jelentősebb rendezvényeken, eseményeken, az adatgyűjtő terület turisztikai vállalkozóinak képviselője, online felületeken az információk naprakészen tartása stb.)
- A Tourinform iroda elláthatja a helyi és Térségi TDM-ek munkaszervezeti és turistainformációs feladatait.
- Figyeli a pályázati lehetőségeket, előkészíti és szervezi a pályázatokon való részvételt.
- Közreműködik az adott térség turisztikai fejlesztésének koordinálásában, turisztikai értékeinek feltárásában, számbavételében.
- Támogatja a helyi/térségi turisztikai vállalkozókat megfelelő minőségű, jól értékesíthető turisztikai termékek létrehozásában.
- Kapcsolatot tart a helyi és országos médiával.
- Közreműködik a szakmai delegációk, médiumok képviselőinek fogadásában, programjaik megszervezésében, lebonyolításában.
- Közreműködik a térség hazai- és külföldi kapcsolatainak létrehozásában, kiterjesztésében és ezek hasznosításában a helyi turizmus fejlesztése érdekében.
- Kezdeményező, koordináló szerepet vállal helyi rendezvények, események létrejöttében, szervezésében.
- Aktívan közreműködik a desztinációban lévő szolgáltatások keresztpromóciójában.
- Az adott desztináció turizmusának javát szolgáló egyéb feladatokat lát el a Csatlakozó szándéka szerint.
- Ellát minden olyan funkciót, ami az iroda fenntartásához jövedelmet generál (pl.: helyi termékek, ajándéktárgyak értékesítése, kölcsönzés, jegyértékesítés, túrák szervezése és értékesítése stb.).

3.1.9. Szezonálisan nyitva tartó Tourinform irodák feladatai:

Az ügyfélfogadás szerint szezonálisan nyitva tartó irodáknak is egész évben el kell látniuk a fenti pontokban részletezett feladatokat. A látogatóforgalommal kapcsolatos feladatok (pl.: személyes tájékoztatás, kiadványterjesztés stb.) ellátása értelemszerűen csak nyitva tartási időszakra vonatkozik, azonban a további feladatok – kiemelten a NETA, az adatszolgáltatás, az egyéb feladatok – végrehajtása éves szinten elvárt.

A Csatlakozó köteles a feladatok ellátásához szükséges feltételeket a szezonálisan nyitva tartó irodák esetében is biztosítani.

3.2. További feladatok meghatározása

Az MTÜ a jelen Névhasználati Kézikönyv előírásain felül a Csatlakozó és a Tourinform iroda számára további feladatot csak a névhasználati szerződésben írhat elő.

4. TOURINFORM IRODA LÉTESÍTÉSE

A Tourinform iroda egy speciális turisztikai szolgáltató iroda, amelynek működését a mindenkor hatályos jogszabályok mellett jelen Tourinform Névhasználati Kézikönyv előírásai is szabályozzák.

A Csatlakozó által fenntartott, illetve alapítandó turisztikai információs iroda bekapcsolható a Tourinform hálózatba, amennyiben a Csatlakozó vállalja, hogy a Tourinform irodát minimum 5 évig üzemelteti a Névhasználati Szerződésnek és a Névhasználati Kézikönyvnek megfelelően. Tourinform iroda csak olyan településen lehet, ahol a település a turisztikai objektumainak (a továbbiakban: TOB) számától függetlenül turisztikai vonzerőt jelent.

Az MTÜ az iroda adatgyűjtő területét a Tourinform hálózat tagjainak területi elhelyezkedése és az irodák adatgyűjtő területeinek összehangolása szerint határozza meg, azt - előzetes jelzést követően - a későbbiekben egyoldalúan módosíthatja.

A Tourinform iroda létesítéseinek lépései:

- Az írásba foglalt irodanyitási szándéknnyilatkozatot 90 nappal a tervezett nyitás előtt kell a Csatlakozónak elküldenie az MTÜ részére. A szándéknnyilatkozatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - iroda nyitásának szakmai indoklása
 - a legnagyobb attrakciók és rendezvények látogatószámainak megadása (lehetőség szerint 5 évre visszamenőleges adatokkal)
 - a tervezett adatgyűjtő terület turisztikai objektumainak (TOB) felsorolása
 - egész évben vagy szezonálisan nyitva tartó iroda
 - tervezett adatgyűjtő-területe (települések TOB számmal)
 - az iroda tervezett helye a településen belül (térképvázlattal, az ismert látogatói útvonalak bejelölésével)
 - a Csatlakozó alapító dokumentumai
 - az iroda tárgyévi marketingtervének/feladattervének megküldése (az MTÜ által megadott egységes módszertan és formátum alapján)
- Az MTÜ minden esetben kikéri a Tourinform Szövetség, valamint a környező Tourinform irodák szakmai véleményét az irodanyitással kapcsolatban, vizsgálja az NTS-nek való megfelelést és elbírálja, hogy indokolt-e az adott településen a Tourinform iroda nyitása.
- Pozitív elbírálását követően a Csatlakozónak adatlapot kell kitöltenie minden szükséges melléklettel együtt és azokat az MTÜ számára megküldeni. Adatlap tartalmi elemei:
 - a Csatlakozó adatai, név, elérhetőség, cégjegyzékszám vagy nyilvántartási szám, KSH törzsszám, adó és TB törzsszám stb., alapító okirat másolata
 - az információs iroda adatai, elérhetőség, nyitva tartás, alaprajz, települési vázlatrajz
 - a csatlakozó nyilatkozatai
 - az iroda létrehozásának, kialakításának ütemterve, nyitás tervezett időpontja
 - az irodavezető végzettségére vonatkozó dokumentumai
- Névhasználati szerződés megkötése
- A Tourinform arculati elemek és eszközök átvétele az MTÜ budapesti Logisztikai Bázisán

4.1. A LÉTESÍTŐK KÖRE

A Tourinform hálózat önkéntes, alulról építkező rendszer. Tourinform irodát - minden esetben az MTÜ-vel megkötött Névhasználati Szerződés alapján - a következő szervezetek (Csatlakozók) létesíthetnek és működtethetnek:

- Települési önkormányzatok:
 - saját irodaként (önálló költségvetés nélküli iroda)
 - önkormányzati intézmény (önálló költségvetés nélküli, vagy saját költségvetéssel rendelkező intézményi iroda)
 - önkormányzati többségi tulajdonú gazdasági társaság és közhasznú szervezet (saját költségvetésű iroda)
- Önkormányzati tulajdonrészrel rendelkező, turisztikai profilú gazdasági társaságok, szervezetek (pl.: egyesület, alapítvány, társulás, TDM szervezet)
- Az állam, a tulajdonosi joggyakorlása alatt álló cégein és költségvetési szervein keresztül (pl.: MTÜ, Nemzeti Park)

A Csatlakozó megbízhat az iroda üzemeltetésével turisztikai profilú szervezetet. Amennyiben a Csatlakozó önkormányzat, vagy önkormányzati tulajdonrészrel rendelkező, turisztikai profilú gazdasági társaság, szervezet a Tourinform irodát valamely más gazdasági szervezet részére üzemeltetésre átadja, úgy az MTÜ felé írásbeli nyilatkozatot kell tennie:

„Az átadó kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a másik fél bármely okból kifolyólag a szerződés aláírásától számított 5 évig nem működteti a Tourinform irodát, úgy a továbbiakban, legalább ezen időpontig az átadó ismét vállalja annak fenntartását, üzemeltetését”. Az üzemeltetés átadásához az MTÜ előzetes írásbeli jóváhagyása szükséges. Az üzemeltetés átadását az üzemeltetési szerződés másolatának előzetes megküldésével kell igazolni.

4.2. A TOURINFORM IRODA MUNKATÁRSAIRA VONATKOZÓ SZAKMAI ELŐÍRÁSOK

Az MTÜ a Tourinform irodavezetőre és munkatársakra vonatkozóan szakmai előírásokat határoz meg, amelynek célja, hogy a hálózat munkájának minőségét biztosítsa. A Csatlakozó ennél magasabb igényeket is támaszthat.

Az irodavezető kinevezéséhez az MTÜ egyetértő szakmai véleménye szükséges. Minden esetben meg kell küldeni az irodavezető szakmai önéletrajzát és a szakmai végzettségét igazoló dokumentumok másolatát az MTÜ részére bemutatásra, melyet az MTÜ betekintést követően megsemmisít. Az MTÜ 10 munkanapon belül megküldi Csatlakozónak az irodavezető kinevezésével összefüggő szakmai véleményét.

Az irodavezető desztinációs ismertének elsajátítását a Csatlakozónak kötelessége biztosítani.

4.2.1. Az irodavezető végzettségére vonatkozó előírások

Az irodavezető végzettségére vonatkozó előírások minden irodatípus esetén:

- felsőfokú szakirányú végzettség
- felsőfokú végzettség és legalább 5 éves turisztikai szakmai gyakorlat
- középfokú szakirányú végzettség és legalább 3 éves turisztikai szakmai gyakorlat
- legalább egy idegen nyelv (angol vagy az adott térség TOP 3 küldő országának nyelve) középfokú ismerete (nyelvvizsgálóval igazolt)
- számítógépes alapismeret (Word, Excel, PowerPoint, Internet)
- az adatgyűjtő terület kiváló ismerete

Amennyiben a Csatlakozó által kinevezésre javasolt irodavezető végzettsége nem illeszkedik a fent meghatározott, szakmailag elfogadható végzettségek körébe, az MTÜ az irodavezető kinevezését csak ideiglenesen (maximum 3 hónapig) tudja támogatni.

Minőségbiztosítási célokból a 2019. szeptember 01. után kinevezett irodavezetőknek a belépést követő második hónapban, az MTÜ által összeállított kérdőíves online szakmai tudáspróbát (amely kiterjed pl.: a Névhasználati Szerződésben foglaltak elsajátítására, az adatgyűjtő terület ismeretére, a NETA használatára) a szükséges tenniük.

4.2.2. Az iroda munkatársainak végzettségére vonatkozó előírások

Az iroda munkatársainak végzettségére vonatkozó előírások minden irodatípus esetén:

- középfokú, lehetőleg szakirányú végzettség
- legalább egy idegen nyelv (angol vagy az adott térség TOP 3 küldő országának nyelve) középfokú ismerete
- számítógépes alapismeret (Word, Excel, Internet)
- jó helyismeret
- a végzettségek ellenőrzése a Csatlakozó és az irodavezető feladata és felelőssége

A munkatársak helyismeretének elsajátításához szükséges felkészülést a Csatlakozónak kell biztosítania.

4.2.3. A Tourinform irodában dolgozók létszáma

A Tourinform irodában dolgozók létszámát elsősorban a helyi igényeknek megfelelően kell meghatározni úgy, hogy a turisták kiszolgálása és a Névhasználati Kézikönyvben előírt feladatok ellátása folyamatosan biztosított legyen. A munkáltató minden esetben a Csatlakozó, vagy az általa (MTÜ jóváhagyással) üzemeltetéssel megbízott szervezet.

Az MTÜ csak a minimális létszámot írja elő, amelytől pozitív irányban el lehet térni, amennyiben az iroda feladatköre ezt megköveteli.

- Egész évben nyitva tartó iroda esetében éves szinten a minimális létszám 2 fő (irodavezető és munkatárs)
- Szezonálisan nyitva tartó iroda esetében éves szinten a minimális létszám 1 fő (irodavezető), amely a szezon alatt (a szezon a 3. pontban ismertetett módon értelmezendő) ki kell egészüljön még 1 fő minimum 4 órában foglalkoztatott munkatárssal. Az iroda forgalmának függvényében munkatárs lehet gyakorlatos diák, közfoglalkoztatott stb. is, amennyiben az irodavezető biztosítja, hogy teljes körű munkát tud végezni és az iroda szolgáltatásaiban és kapcsolattartásában ez nem okoz problémát.

4.2.4. Egyéb előírások

- Törekedni szükséges arra, hogy az iroda munkatársai angol és német nyelven, illetve egy - az adott térség TOP 3 - küldő ország nyelvén is tudnak felvilágosítást adni.
- A NETA megbízható ismerete és használata (az oktatásról az MTÜ gondoskodik) egy vagy több kolléga által, amellyel biztosítható az adatbázis folyamatos kezelése.
- A Tourinform Intranet (Faliújság) és a Tourinformos e-mail fiók hozzáféréseinek ismerete, használata és rendszeres látogatása, amellyel biztosítható a folyamatos kapcsolattartás az MTÜ-vel.
- Az iroda munkatársai öltözkéire vonatkozóan elvárt a visszafogott, ízléses, az irodai és informátori munkának megfelelő munkaruha viselése, javasolt a vállakat fedő felső és legalább

térdig érő ruházat használata. Az MTÜ öltözékre vonatkozó ajánlása: az arculati színek szerinti egyszínű felső, póló, ruha, ing stb., valamint arculatos kendő vagy nyakpánt.

4.3. A TOURINFORM IRODAHELYISÉGRE VONATKOZÓ SZAKMAI ELŐÍRÁSOK

A Névhasználati Szerződés alapján az irodahelyiséget minden esetben a Csatlakozó biztosítja a lenti kritériumok szerint. Az iroda külső és belső kialakításakor az ízlésesség, tisztaság és áttekinthetőség a fő rendező elv, valamint a Tourinform Arculati Kézikönyv vonatkozó iránymutatásai és az NTS horizontális célkitűzései.

4.3.1. Az irodahelyiség kialakítása, elhelyezkedése, jellemzői

- Az irodahelyiséget a turisztikai szempontból legforgalmasabb, gyalogosok és autósok számára egyaránt jól megközelíthető helyen kell kialakítani.
- Az iroda kialakításánál törekedni kell arra, hogy megközelíthető legyen kerekesszékekkel, babakocsival is, belső kialakítása igazodjon a hallás és látássérült turisták igényeihez.
- Az irodáknak saját utcai bejárattal, saját raktárral kell rendelkeznie, egész évben nyitva tartó iroda esetében külön kirakattal is. Az irodai portál, előtér, kirakat, ablak, ajtó minden esetben kívülről jól láthatóan jelezze a vendég számára a következőket:
 - Tourinform logó
 - Tourinform világító portáltábla
 - Tourinform strandzászló
 - Tourinform megállítótábla
 - Tourinform nyitvatartási idő tábla
- Az irodahelyiség mérete tegye lehetővé az irodában dolgozó(k) kényelmes munkavégzését, a kiadványtárolók elhelyezését, az információs és az értékesítési munka elvégzését, a turisták magas színvonalú kiszolgálását.
- Az irodában jól látható helyen tájékoztatót kell kitenni az iroda szolgáltatásairól.
- Minden esetben biztosítani kell a kihelyezett kiadványok áttekinthetőségét, különös tekintettel az iroda kiadványterjesztési feladatának előírásaira (3.1.4. pont).
- Az irodában egyértelműen el kell különíteni az ingyenes, illetve a pénzért árusított termékeket, szolgáltatásokat.
- Az irodában a térségi kínálat bemutatását színesítő (a térség kultúráját, népművészetét, termékeit bemutató) vitrinek elhelyezhetők.
- Műemléki helyszínek esetén az adott építési szabályzat miatt a kültéri arculati elemektől való eltérést a MTÜ-nél írásban engedélyeztetni kell.
- Kivételes esetben a Tourinform iroda azonos helyiségben lehet a Csatlakozó, turizmussal kapcsolatos, de egyéb tevékenységet végző szervezetével, amennyiben a versenysemlegesség garantálható, a Tourinform iroda területe jól elhatárolható, valamint a Tourinform arculat az iroda egységét tekintve nem sérül. Ehhez az MTÜ előzetes jóváhagyása szükséges.
- A TDM szervezet/település/térség arculata, és a Tourinform arculat és logó együttes használata lehetséges. Ehhez az MTÜ előzetes jóváhagyása szükséges.
- Az iroda ügyfélterének, kiszolgálóterének, a munkatársak komfortérzetét és az iroda komfortfokozatát módosító átalakításáról az MTÜ-t 30 nappal az átalakítási munkálatok megkezdése előtt írásban értesíteni kell.
- Az iroda kialakításánál, berendezésénél, átalakításánál a Csatlakozónak követnie kell a Tourinform Arculati Kézikönyv belsőépítészeti koncepciójának javaslatait.

4.3.2. A Tourinform iroda berendezése

A Tourinform iroda berendezését és felszerelését az MTÜ előírásainak megfelelően a Csatlakozónak kell biztosítania. Az iroda berendezésénél elsődlegesen a várható igényeket kell figyelembe venni. A Tourinform irodának rendelkeznie kell a következő iroda- és számítástechnikai eszközökkel:

- telefon
- fénymásoló (fekete-fehér, csak egész évben nyitva tartó irodák esetében)
- számítógép legális szoftverekkel
- nyomtató
- szélessávú internet-hozzáférés (legalább egy e-mail címmel)

4.3.3. Az iroda elnevezése

Az iroda megnevezése egységesen: TOURINFORM 'TELEPÜLÉS' (vagy térség/tájegység). Az egységes arculat és megjelenés biztosításának érdekében egyéb elnevezések, fantázianevek alkalmazása nem megengedett.

4.3.4. Nyitva tartás

Az iroda nyitva tartását a tényleges turistaigényeknek megfelelően, rugalmasan kell kialakítani. A következőkben meghatározott, illetve az irodák által bejelentett nyitvatartási időben a folyamatos ügyfélszolgálatot biztosítani kell.

A nyitva tartással kapcsolatos legfontosabb előírás, hogy minden iroda jól látható helyen (kirakati üveg, bejárati ajtó) a turisták számára egyértelműen jelezze az iroda nyitvatartási rendjét a - Tourinform arculati kézikönyv alapján a Csatlakozó által készített - nyitvatartási idő táblán.

Az irodák zárva tartása esetén is törekedni kell arra, hogy a turisták a lehető legbővebb tájékoztatást megkapják az éppen aktuális programokról, a látnivalókról, a szállás és étkezési lehetőségekről, amely megoldásáról a Csatlakozónak szükséges gondoskodnia (pl.: touch info, plakáttartó, mobilalkalmazás stb.).

A Tourinform irodák számára meghatározott, kötelező minimális nyitvatartási idő, amelynél az iroda csak hosszabb nyitvatartási időt határozhat meg:

- Szezonban legalább heti 6 nap, összesen legalább 45 óra (minden irodatípus esetén)
- Szezonon kívül legalább heti 5 nap, összesen legalább 40 óra (egész évben nyitva tartó irodáknál)

A szezon a Névhasználati Kézikönyv 3. pontjánál ismertetett módon értelmezendő. A nyitva tartási időt minden irodának úgy kell meghatároznia, hogy az igazodjon a turistaforgalomhoz.

Az iroda köteles az aktuális nyitva tartását a NETA adatbázisban és a Tourinform Intraneten napra készen tartani, valamint annak esetleges módosításait folyamatosan frissíteni, a változásokat az MTÜ részére megküldeni.

Az MTÜ a Tourinform irodák szolgáltatásainak időbeli elérését (nyitva tartást) növelendő céllal a Csatlakozót az 5.2.4. pontban jelzett pályázati lehetőséggel segítheti.

5. A TOURINFORM IRODA FENNTARTÁSA

A Tourinform iroda fenntartása a Névhasználati Szerződés alapján - legalább 5 éves időtartamra - a Csatlakozó feladata.

A Csatlakozó vállalja, hogy működési formájának megfelelően mindenkor betartja a rá irányadó jogi, adózási és számviteli szabályokat.

A Csatlakozó által biztosított költségvetést kiegészíthetik az iroda működésére vonatkozó

fejezetben leírt üzleti tevékenységből származó bevételek.

5.1. A CSATLAKOZÓT TERHELŐ MŰKÖDÉSI/ÜZEMELTETÉSI KÖLTSÉGEK

- A Tourinform iroda üzemeltetési költségei: bérleti díj, fűtés, közüzemi díjak, posta, internet, telefon, irodaszerek, karbantartás stb.
- A munkabér és egyéb bérjellegű költségek.
- Az információs, illetve a marketingfeladatok ellátásából adódó költségek.

5.2. AZ MTÜ KÖTELEZETTSÉGEI

Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév és franchise jog tulajdonosa, a Tourinform iroda fenntartásához a Névhasználati Szerződés tartama alatt az alábbiakat biztosítja:

5.2.1 A Tourinform márka és franchise

- Tourinform név, arculat- és márkaelemek használatának biztosítása az iroda részére.
- NETA adatbázis működtetése és folyamatos fejlesztése, ahhoz adatgyűjtő terület szintű hozzáférés biztosítása az iroda részére.
- Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer működtetése.
- Az MTÜ a Tourinform franchise feladatokat a Turizmus Szakmai Igazgatóság szervezeti egységén keresztül látja el. A kapcsolattartásra a tourinform@mtu.gov.hu e-mail cím használható.

5.2.2 A Tourinform iroda munkatársai részére nyújtott szolgáltatások

- Az MTÜ az iroda munkatársai részére NETA hozzáférést biztosít, illetve online NETA oktatást biztosít.
- Az irodavezető - vagy az általuk kijelölt munkatársuk - évente legalább egy alkalommal országos Tourinform Találkozó keretében tájékoztatást kap a turizmuspolitika aktuális kérdéseiről, az MTÜ rövid és hosszú távú terveiről, az iroda munkáját érintő fejlesztésekről, az elvégzendő feladatokról, tanulmányút keretében megismerkednek a találkozóknak helyt adó desztináció turisztikai kínálatával. A találkozón minden iroda részvétele kötelező. Az MTÜ az irodavezető/munkatárs részvételi költségeit (az oda- és hazautazás költségein kívül) vállalja.
- Az MTÜ évente legalább egy szakmai tréninget, továbbképzést szervez az iroda munkatársai részére az ország több pontján, a Tourinform hálózat irodái által javasolt témakörben.
- Az új Tourinform nyitása esetén az irodavezető az MTÜ koordinálása mellett két napos szakmai gyakorlaton vehet részt az adott turisztikai térségben kijelölt másik Tourinform irodában.
- Az MTÜ az iroda munkatársai részére szakmai kutatási anyagokat, publikációkat oszt meg, amely a Tourinform Faliújságon érhető el. A kutatások az MTÜ tulajdonát képezik, harmadik félnek nem adhatók ki, csupán a következtetések, eredmények használhatóak fel megfelelő hivatkozás mellett, saját marketing munka során.
- Az MTÜ a Tourinform munkatársak részére - irodánként - egy szakmai folyóirat előfizetését vállalja, a kiválasztott szakmai folyóiratot rendszeresen megküldi az iroda számára.
- Az MTÜ évente egy alkalommal a Kiválóan teljesítő irodák munkatársainak - irodánként 2 kolléga részére - két napos tanulmányutat szervez.
- Az MTÜ évente átadja Az Év Tourinform Irodája díjat, a Tourinform Szövetség és az MTÜ szavazatai alapján.

5.2.3 A Tourinform irodának nyújtott szolgáltatások

- A Tourinform hálózat egységes arculata, az irodák könnyebb elérhetősége érdekében az MTÜ egységes és az iroda által kötelezően használandó kizárólagos e-mail címet ('település@tourinform.hu) biztosít. A cím megváltoztatására kizárólag az MTÜ jogosult. Az MTÜ elkészíti és átadja az iroda e-mail fejlécét, amely tartalmazza az iroda minden elérhetőségét, a www.tourinform.hu honlapcímet és igény esetén az iroda, település saját honlapcímét. Az elektronikus levelek feladója minden esetben Tourinform iroda neve. A település@tourinform.hu címre érkező e-mailekre küldött válaszban, valamint a Tourinform irodaként írt kimenő levelekben minden esetben a fenti e-mail fejléc és feladó beállításokat kell használni.
- Az MTÜ a Tourinform iroda e-mail-es kommunikációjához levélküldő szolgáltatást, egy maximum 2 GB-os postafiókot biztosít. A szolgáltatás igénybevételéhez, beállításához tájékoztatást az MTÜ IT területe küld az irodának. A levélküldő szolgáltatásra az MTÜ külső szolgáltatója által meghatározott rendelkezésre állás biztosított. Hibabejelentésre, valamint igénybejelentésekre (csatlakozási problémák, postafiók hozzáférés, jogosultság kezelés) és informatikai támogatás kérésre az irodának - az MTÜ munkarendjének megfelelően - az alábbi elérhetőségeken van lehetősége:
 - Hibabejelentések: A bejelentett problémák, hibák elhárításáról az MTÜ IT ServiceDesk intézkedik.
 - Hibák lezárása: A hiba lezárásáról a felhasználó automatikus értesítést kap, amely tartalmaz egy rövid leírás arról, hogy mi történt a megoldás érdekében. Hibajegyekkel kapcsolatos felhasználói tájékozódás, információkérés esetén az aktuális eset beazonosításának feltétele, hogy a felhasználó megadja a hibajegyének számát (minden esetben emailben kiküldésre kerül).
 - Az MTÜ IT ServiceDesk elérhetőségei:
e-mail: servicedesk@mtu.gov.hu (heti 7 napon 24 órában), tel.: +36 1 488 8708 (heti 5 napon 8 órában)
- Az MTÜ a Tourinform hálózattal történő kapcsolattartáshoz, belső kommunikációs-információs platformként Tourinform intranetet üzemeltet, amelyhez az iroda munkatársainak hozzáférést biztosít. A Tourinform intranet elérhetősége nem nyilvános, a hozzáférés illetéktelenek történő kiadása tilos. Az MTÜ a Tourinform intraneten keresztül biztosítja a Faliújság funkciót, amelyen az iroda részére a Tourinform hálózatot érintő fontos és hasznos információk, események, feladatok, szakmai és kutatási anyagok stb. naprakészen elérhetőek.
- Az MTÜ biztosítja az irodának az MTÜ által készített Tourinform arculati elemeket, eszközöket, valamint évente Tourinform arculatos szóróajándékokat. Az iroda részére biztosított Tourinform arculatos eszközök, szóróajándékok és azok mennyisége függ az iroda vendégforgalmától, minőségétől. Az arculati elemek, szóróajándékok irodába szállításáról a Csatlakozónak kell gondoskodnia.
- A Tourinform irodát egyértelműen jelezni kell a településre érkező vendég számára. A közúti jelzésrendszer egységes, az MTÜ által biztosított, és az MTÜ tulajdonában lévő és maradó információs táblák (barna tábla, kiegészítő tábla) segítségével történik. A táblák igénylése, elhelyezése, karbantartása a Csatlakozó feladata.
- Az MTÜ évente belföldi keresletlénkítő, szemléletformáló és/vagy imázs kampányt indít, amelynek része lehet a Tourinform hálózat megismertetése is.
- Az MTÜ lehetőséget biztosít a Kiválóan teljesítő irodáknak, hogy azok kiemelt programajánlata a www.tourinform.hu oldalon megjelenjen, valamint az MTÜ nagyközönségi közösségi oldalán - ütemezések, kampány és egyéb megjelenések függvényében - megosztásra kerüljön.
- Az MTÜ nagyközönségi internetes oldalán, illetve a Tourinform honlapon (www.tourinform.hu)

megjelenteti az irodát, és közvetlen kapcsolatot biztosít az iroda (Csatlakozó, térség, város) saját honlapjával.

- Az MTÜ az általa készített kiadványokban biztosítja a Tourinform hálózat elérési lehetőségeinek a megjelentetését, egyes kiadványokban a Tourinform iroda elérhetőségét is megjelenteti. A kiadványokban megjelenített irodák listája függ a kiadvány tematikájától, disztribúciójától, nyelvi mutációitól, az irodák minősítésétől és a kiadvány terjedelmétől.
- Az MTÜ a belföldön releváns desztinációs és termékalapú kiadványokból a Tourinform irodák számára terjesztés céljából bizonyos példányszámot biztosít. Az iroda részére biztosított kiadványok mennyisége függ a rendelkezésre álló példányszámtól, az iroda vendégforgalmától és minősítésétől. A kiadványokat postai úton a Logisztikai Bázis juttatja el az irodába.
- Az MTÜ a kiadványainak nyomdakész elektronikus példányát (pdf) utánnomás céljára - felhasználási nyilatkozat és feltételek mellett (6. melléklet) - az irodák számára a Tourinform intranet rendszerben hozzáférhetővé teszi.
- A Tourinform iroda saját nonprofit kiadványait eljuttathatja valamennyi Tourinform hálózati irodába. Az iroda előre egyeztetett időpontban és módon beszállíthatja az MTÜ Logisztikai Bázisára a szétosztásra szánt kiadványmennyiséget, amely szétosztását az MTÜ vállalja és finanszírozza a logisztikai szerződése keretében. A kiadványokhoz tartozó terjesztési listát az adott irodának kell a kiadványokhoz mellékelnie. Az MTÜ csak aktuális adatokat tartalmazó kiadványok terjesztését vállalja.
- A Tourinform iroda kérésére a saját nonprofit kiadványainak nyomdakész elektronikus példányát (pdf) az MTÜ a Tourinform intranet rendszerben a Tourinform hálózat irodái számára hozzáférhetővé teszi. Az MTÜ csak aktuális információkat, adatokat tartalmazó kiadványok megosztását vállalja.

5.3. A CSATLAKOZÓ TÁJÉKOZTATÁSA

Az MTÜ a Csatlakozó részére az előző fejezetekben felsoroltakon felül évente egy alkalommal írásos tájékoztatást ad, amelynek keretében ismerteti a Tourinform-rendszerrel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat, változásokat, újdonságokat, értékeli az adott Tourinform iroda tevékenységét, a Névhasználati Kézikönyvben foglaltak betartását. A Névhasználati Kézikönyv be nem tartása, kirívóan alacsony látogatottság esetén az MTÜ kezdeményezheti a Csatlakozóval való konzultációt az iroda jövőjével kapcsolatban, avagy jogosult a Névhasználati Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni. A Tourinform iroda ellenőrzése során tapasztaltak, az iroda tevékenysége, munkája, aktivitása alapján az MTÜ minden évben kezdeményezheti a Tourinform iroda minősítését, vagy annak visszavonását is.

6. A TOURINFORM-IRODA ÜZLETI TEVÉKENYSÉGE

A 3. fejezetben felsorolt feladatok ellátása mellett a Tourinform iroda üzleti tevékenységet is elláthat, amennyiben ez nem ütközik a Névhasználati Kézikönyv előírásaiba. Az erre vonatkozó működési engedély beszerzése a Csatlakozó feladata.

A Tourinform iroda nonprofit, versenysemleges tevékenységet folytat. Működésének eredménye a terület turisztikai vállalkozásainak bevétel-növekedésében jelentkezik. Kiegészítő tevékenységként az iroda alaptevékenységhez kapcsolódó, kizárólag a turizmussal szorosan összefüggő, a turisták komfortját szolgáló üzleti tevékenységgel foglalkozhat és az abból származó eredményt minden esetben vissza kell forgatni az alaptevékenység (információszolgáltatás, marketing tevékenység, termékfejlesztés) finanszírozásába.

A Csatlakozó esetleges egyéb kereskedelmi- és üzleti tevékenysége nem akadályozhatja az információnyújtást, mint alapvető feladatot.

A Tourinform iroda a belföldi kínálat bemutatását szolgálja, külföldi utazási ajánlatok elhelyezése nem megengedett. Kivételt jelent, ha egy adott ország/térség/város (pl. testvérváros) eseti, rövid időszakban a Tourinform irodában mutatja be turisztikai kínálatát. Határmenti Tourinform iroda kölcsönösségi alapon a szomszédos külföldi térség turisztikai információit is terjesztheti, a határon túli, magyar érintettségű vonzerők bemutatása ajánlott és javasolt.

Turisztikai vállalkozások ajánlatait az iroda csak akkor helyezheti el, ha ezt a lehetőséget bizonyíthatóan minden, az iroda tevékenységi területén működő vállalkozásnak azonos feltételekkel lehetővé teszi. Nem lehetséges egy-egy profitérdekelt cég ajánlatainak kizárólagos megjelenítése vagy szóbeli ajánlata.

A Tourinform iroda kizárólag belföldi utazásközvetítőként közvetíthet utazási csomagot, azonban ezen tevékenység gyakorlása esetén meg kell felelnie az utazásszervező és utazásközvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet, valamint a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet előírásainak.

6.1. A TOURINFORM-IRODA BEVÉTELSZERZÉSI LEHETŐSÉGEI

A jogi szabályozás és a Névhasználati Kézikönyv előírásai alapján a Tourinform irodában a következő bevételszerző tevékenységeket lehet folytatni:

- MTÜ promóciós termékeinek bizományosi értékesítése, valamint az MTÜ mint a Tourinform márkanév és logó védjegyjogosultja által kötött bizományosi szerződés értelmében kiadványok, ajándéktárgyak és egyéb turizmushoz kapcsolódó termékeknek értékesítése.
- Saját árualap, szolgáltatás értékesítése:
 - Helyi idegenvezetés az iroda saját szervezésében
 - Fordítói és tolmácsolási feladatok ellátása
 - A Csatlakozó, a Tourinform iroda által készített kiadványok, ajándéktárgyak értékesítése
 - Fénymásolás, nyomtatás
 - Városnézés
 - Egynapos (szállást nem tartalmazó) belföldi turisztikai programok közvetítése az ország teljes területére
 - Belföldi utazásközvetítés
 - Idegenvezetés közvetítése
 - Szállásközvetítés
 - Pénzváltás
 - Internet-használat
- Bizományosi-, közvetített értékesítés az alábbi termékekre és szolgáltatásokra:
 - Turisztikai témájú multimédiás kiadványok
 - Turisztikai könyvek, kiadványok, útikönyvek
 - Térképek
 - Menetrendek
 - Közlekedési jegyek, magyar autópálya-matrica
 - Rendezvény-jegyek
 - Turisztikai kártyák
 - Ajándéktárgyak (hungarikumok, minősített helyi népművészeti tárgyak stb.)

- Képeslapok, bélyegek
- Magyar nyelvű és külföldi újságok, magazinok
- Horgászengedély
- Telefonkártya

Értékesítési tevékenységet folytató irodákban kötelező 48/2013. (XI. 15.) NGM rendeletben foglalt előírásoknak megfelelő pénztárgép és egyéb szükséges okiratok megléte, valamint az MTÜ jóváhagyása.

6.1.1. Egyéb bevételszerzési lehetőségek

- Hirdetés- és szponzorszervezés helyi reklámanyagok készítésével kapcsolatosan.
- A turizmusban érdekelt helyi vállalkozók és szervezetek önkéntes, eseti vagy éves támogatásai, tagdíjai.
- A településhez csatlakozó más önkormányzatok szerződéses hozzájárulásai.
- Helyi programszervezés (amennyiben nem minősül utazási csomagnak).
- Nonprofit jellegű rendezvények, konferenciák szervezésében való szakmai közreműködés.
- Pályázati források.
- A Csatlakozó által végzett - a Névhasználati Kézikönyv előírásaiba nem ütköző - bevételszerzési, üzleti tevékenységek.

7. ELLENŐRZÉS

A Tourinform iroda munkájának ellenőrzése elsősorban a Csatlakozó, mint fenntartó és munkaadó feladata. Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév tulajdonosa és átadója, az ezzel kapcsolatos, a Névhasználati Szerződésben, illetve annak mellékleteiben foglaltak ellenőrzésére az MTÜ saját munkatársai, illetve megbízottjai útján teljes körűen jogosult.

A Tourinform irodák ellenőrzései a Tourinform Minőségbiztosítási Rendszer (TMR) részét képezik. A TMR teljes szempontrendszerét, az ellenőrzések elemeit és az irodák minősítés szerinti kategorizálását a Névhasználati Szerződés 2. számú melléklete részletezi.

2. számú melléklet

TOURINFORM MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER

A Tourinform Minősegbiztosítási Rendszer (TMR) a hálózat irodáinak ellenőrzését, működésének felügyeletét és kategorizálását meghatározó módszertan, amit az MTÜ alakít ki és üzemeltet.

A Tourinform iroda munkájának ellenőrzése elsősorban a Csatlakozó, mint fenntartó és munkaadó feladata.

Az MTÜ, mint a Tourinform márkanév tulajdonosa és átadója, az ezzel kapcsolatos, a Névhasználati Szerződésben, illetve annak mellékleteiben foglalt ellenőrzésére az MTÜ saját munkatársai, illetve megbízottjai útján, teljes körűen jogosult.

Az MTÜ az előírásokat nem teljesítő irodákat a márka sérülése miatt szankcionálhatja. A névhasználati szerződésben, valamint mellékleteiben foglalt rendelkezések megsértése esetén az MTÜ kezdeményezheti a névhasználati szerződés megszüntetését.

Az MTÜ ellenőrzési jogköre a következőkre terjed ki:

- A Névhasználati Szerződésben foglaltak betartására
- A Névhasználati Kézikönyvben foglaltak betartására
- A Tourinform Arculati Kézikönyvben foglaltak betartása
- A NETA használatának betartására a NETA Kézikönyv szerint

A TMR ellenőrzése a következő kötelezettségek betartására terjed ki:

- Negyedévente:
 - telefonos megkeresés
 - határidős feladatok elkészítésének gyakorlata, határidők betartása
 - Névhasználati Kézikönyvben vállalt kötelezettségek betartása
 - NETA-ba való bejelentkezések száma, adatgyűjtés, adatfrissítés (NETA feladatok), az adatfrissítés mennyisége, minősége
 - Tourinform e-mail előírás szerű használata
 - Tourinform Intranet rendszeres, legalább heti 2 alkalommal történő használata
 - részvétel a Tourinformoknak szervezett képzéseken, rendezvényeken
- Évente egy alkalommal:
 - személyes ellenőrzés
- Az MTÜ évente ún. próbavásárlást (mystery shopping) is végezhet akár több alkalommal a teljes hálózatban, vagy az általa kiválasztott irodákban.

Az iroda éves munkájáról minden Csatlakozó írásban kap tájékoztatást, a tárgyévet követő január 31-ig. A Tourinform iroda ellenőrzésen elért eredménye belső információ, harmadik fél részére (pl. média) való kiadása kizárólag az MTÜ írásos engedélyével lehetséges.

Ellenőrzés tapasztalatai alapján az MTÜ szakmai indokokkal alátámasztva egyoldalúan is

módosíthatja a Tourinform iroda kategóriáját és kezdeményezheti a Névhasználati Szerződés felmondását is.

A TMR szerinti irodai kategorizálás:

A Tourinform irodákat a TMR és az ellenőrzések alapján két kategóriába soroljuk (a kategorizálás belső használatra vonatkozik, a megkülönböztetés a vendég felé semmilyen módon nem jelenik meg):

- Tourinform iroda
- Kiválóan teljesítő Tourinform iroda

Tourinform iroda:

Az alábbi minimum követelményeknek megfelelő iroda jogosult a Tourinform franchise tagjaként működni:

- állandó munkatársak létszáma a Névhasználati Kézikönyvnek megfelel
- irodavezető végzettsége, szakképzettsége a Névhasználati Kézikönyvnek megfelel
- negyedéves minőségellenőrzési rendszerben elért eredmény minimum 70%
- személyes ellenőrzésben elért eredmény minimum 70%
- mystery shopping ellenőrzésben elért eredmény minimum 70%
- NETA frissítési arány minimum 70%
- nyitva tartás a Névhasználati Kézikönyvnek megfelel
- iroda összes megkeresésének száma (személyes, telefonos, írásos) egész évben nyitva tartó iroda esetében minimum 1.000 fő, szezonálisan nyitva tartó iroda esetében minimum 500 fő

A minimum követelmények teljesítésének elmaradása, a szerződés megszüntetését vonhatja maga után.

A Tourinform irodák részére az MTÜ a Névhasználati Kézikönyv szerinti alapszolgáltatásokat biztosítja.

„Kiválóan teljesítő” Tourinform iroda:

Az a Tourinform iroda, amely a minimum követelmények felett az alábbi elvárásnak is eleget tesz:

- negyedéves minőségellenőrzési rendszerben elért eredmény minimum 90%
- személyes ellenőrzésben elért eredmény minimum 90%
- mystery shopping ellenőrzésben elért eredmény minimum 90%
- NETA frissítési arány minimum 90%
- szezonban szombaton és vasárnap is nyitva tart (minimum napi 4 óra)
- iroda összes megkeresésének száma (személyes, telefonos, írásos) egész évben nyitva tartó iroda esetében minimum 10.000 fő, szezonálisan nyitva tartó iroda esetében minimum 2.500 fő
- az iroda értékesítési tevékenységet is végez
- az alábbi feltételek közül legalább kettő teljesül:
 - van az irodának saját kiadványa (2 évnél nem régebbi)
 - üzemeltet saját vagy települési honlapot
 - üzemeltet információs pontot
 - NETA-ban gondozott TOB-ok száma egész évben nyitva tartó iroda esetében minimum 175, szezonálisan nyitva tartó iroda esetében minimum 100 darab

A Kiválóan teljesítő Tourinform iroda az alábbi kedvezményekben és kiemelt marketinglehetőségekben részesül a Névhasználati Kézikönyvben rögzített, az MTÜ által nyújtott szolgáltatásokon felül:

- az MTÜ lehetőséget biztosít a Kiválóan teljesítő irodának, hogy annak kiemelt programajánlata a www.tourinform.hu oldalon megjelenjen, valamint az MTÜ nagyközönségi oldalán (ütemezések, kampány és egyéb megjelenések függvényében) megjelenjen. Az iroda kiemelt eseményeit az MTÜ a közösségi média felületein promótálja.
- az MTÜ lehetőséget biztosít a Kiválóan teljesítő irodának, hogy annak a térséget/települést bemutató cikke, bejegyzése, városajánlója az MTÜ nagyközönségi közösségi média oldalain (ütemezések, kampány és egyéb megjelenések függvényében) megosztásra kerüljön.
- az MTÜ weboldalán a Kiválóan teljesítő irodák külön cikket kapnak „A hét Tourinform irodája” című cikksorozatban, ahol minden héten új irodát mutat be az MTÜ.
- a Kiválóan teljesítő irodákat (ütemezések, kampány és egyéb megjelenések függvényében) az MTÜ a közösségi média oldalain indított játékaiba bevonja.
- az MTÜ évente belföldi keresletélénkítő, szemléletformáló és/vagy imázs kampányt indít, amelynek része a Tourinform hálózat megismertetése is. A kampányban Kiválóan teljesítő irodák megjelenítését az MTÜ prioritással kezeli.
- a Kiválóan teljesítő irodákról, környezetükről, a településükről az MTÜ a tervezett keretek és tematikák függvényében fotósorozatot, valamint rövid videót készít.
- az MTÜ évente egy alkalommal a Kiválóan teljesítő iroda munkatársainak - 2 kolléga - két napos tanulmányutat szervez.
- az MTÜ által biztosított Tourinform arculatos szóróajándékokból a Tourinform irodákhoz képest nagyobb mennyiséget (min. 25%-kal nagyobb) bocsát a Kiválóan teljesítő irodák rendelkezésére.
- az MTÜ a központi nemzeti turisztikai kiadványokból, valamint a központi térségi és/vagy tematikus kiadványokból alap készleten felüli mennyiséget (min. 25%-kal nagyobb) biztosít az irodának.
- a Kiválóan teljesítő irodák számára a szakmai briefjük alapján az MTÜ elkészíti a várost/térséget bemutató kiadványt (közös grafikai alappal), amelyet nyomtatásban is biztosít az irodáknak (min. 500 példányban)
- A TMR szerint legjobban teljesítő iroda TOP iroda díjat kap a Turizmus Summit eseményen, ahol bemutatásra kerül az irodáról készült kisfilm is, valamint az iroda városában / az iroda környékén 1 hónapra kikerül a WOW Hungary installáció.

Az MTÜ minden év január 31-ig a Faliújságon közzéteszi és részletezi, hogy tárgyévben a kiválóan teljesítő irodáknak (előző évi értékelésük alapján) pontosan milyen a szolgáltatásokat biztosít.

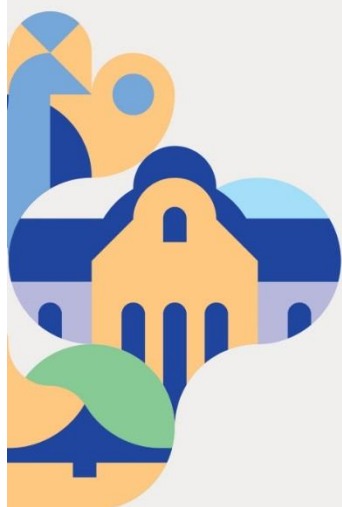
3. számú melléklet

TOURINFORM ARCULATI KÉZIKÖNYV

TOURINFORM ARCULATI KÉZIKÖNYV

Készítette:
Graphasel Design Studio

TARTALOM



BRANDING	04–11
Tourinform vízió	06
Tourinform hálózat	07
Tourinform márká alapjai	08
Tourinform márká	09
Tourinform márká célja	10
Tourinform márká vizuális szempontrendszer	11
LOGÓ	12–29
Tourinform logó eredete	14
Tourinform logó szimbóluma	15
Tourinform logó szerkesztési elve	16
Tourinform logó minimum szabadterülete	17
Használati preferencia	18
Tourinform logó minimális mérete	20
Tourinform logó használati tiltásai	21
Logó használata fekete színben	24
Logó használata fekkben	25
Logó használata képen, fehérben	26
Logó használata képen, rubinpirosban	27
Logó használata képen, tiltások	28
ARCULATI SZÍNEK	30–33
ARCULATI BETŰKÉSZLET	34–39
KISARCULAT	40–47
Névjegykártya	42
Kisarculat látványterve	44
Email aláírás városnevekkel	46
KONFERENCIA MEGJELÉSEK ÉS IRODDAI KELLÉKEK	48–63
Nyakszalag	50
Nyakszalag névkártyával	51
Belépőkártya	52
Roll-up	54
Sajtófal	56
Beach flag	58
Toll	59
Mappa	60
Post-it	61
Papírtáska	62
MERCHANDISE ANYAGOK	64–69
Vászon- és tornaszák látványterve	66
Kitűző, pendrive, bögre látványterve	68
TOURINFORM IRODDÁK EGYSÉGES MEGJELÉSE	70–91
Egységes grafikai elemek	72
Illusztrációs alsó fríz használata	74
Információs piktoqram használata	78
Információs sáv használata	80
A1 LED világító plakát keret	82
Nyitva / Zárva tábla, Tolni / Húzni matrica, Nyitvatartás sablon	84
Látványtervek	88
Megállító táblák, cégér tábla	90
TOURINFORM IRODDÁK BELSŐÉPÍTÉSZETI MEGOLDÁSAI	92–115

TOURINFORM VÍZIÓ

Magyarországon egy olyan **egységesen magas színvonalú vendégfogadási és információs szolgáltatást** nyújtó országos irodahálózat működik, amelynek tagjai - fenntartótól függetlenül - a turizmusirányítás intézményrendszerébe tagozódva a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) **helyi frontjaiként** a magyar **turizmus kirakatát** jelentik, helyi szinten biztosítva az Ügynökség által meghatározott stratégiai irányok érvényesülését.

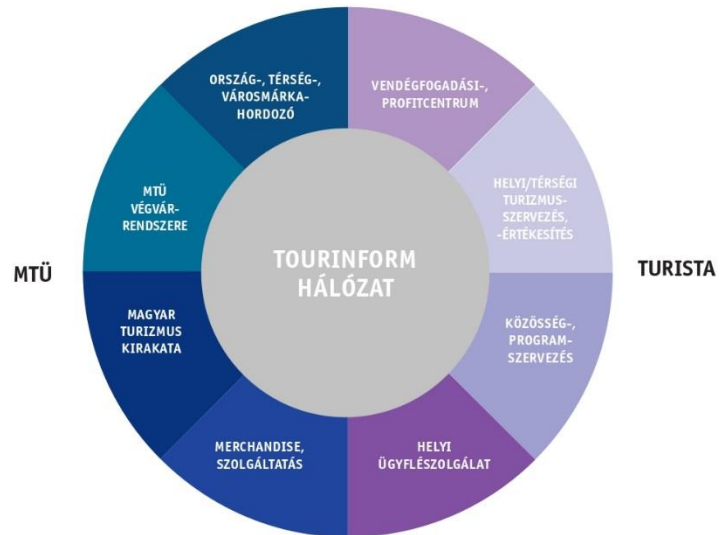
Az irodák országsszerte **egységes arculattal, igényes fizikai megjelenéssel, meggyőző és hiteles módon kommunikálják** Magyarország (turisztikai) országmárkáját. A kommunikációban érvényesülnek továbbá - ahol ez releváns - a desztinációs és helyi szintű márkaüzenetek, összhangban az **országmárkával**. Az irodák személyzetének **segítőkészsége, kedvessége, felkészültsége** valamennyi irodában **garancia** arra, hogy a vendég megtapasztalja a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégiában megfogalmazott „visszahívó vendégszeretetet”, ahol a fizikai környezet és a munkatársak attitűdje is azt sugallja, hogy **„itt szívesen látnak, itt tényleg törődnek velem”**.

Az irodákba betérő látogatók (legyenek turisták vagy helyiek) egy olyan **kellemes, barátságos, akadálymentes térbe** érkeznek, amely biztos pontként szolgál számukra akkor, ha utazásuk, városi kirándulásuk, esetleg ügyeik intézése közben elakadtak, vagy információra van szükségük.

A Tourinform iroda tehát **egyfajta bemutatóterem**, amely elsősorban a település/térség fogadószobája, ahol a vendég a helyi-, térségi- és nemzeti (országos) turisztikai kínálattal találkozik. Ilyen módon a Tourinform irodák az **MTÜ megbízható és hiteles turisztikai információs rendszerének végpontjai**, ahol információgyűjtés, vendégigény felmérés zajlik, valamint teljes körű, naprakész és átfogó információs szolgáltatás, **orientálás, értékesítés, márkaközzvetítés**, a választás szabadságát is megadva az utazók számára az információs források terén.

TOURINFORM HÁLÓZAT

A Tourinform hálózat tevékenységi köreit és funkcióit bemutató diagramm a Magyar Turisztikai Ügynökség és a turisták oldaláról.



TOURINFORM MÁRKA ALAPJAI



TOURINFORM MÁRKA



TOURINFORM MÁRKA CÉLJA

EGYSÉGES ARCULAT

Összhangban a Magyar Turisztikai Országmárkával

- logo, ikon tervezés
- tipográfia, fontok definiálása
- arculati színvilág kialakítása
- arculati kézikönyv (szabályok lefektetése)

ALAP ARCULATI ESZKÖZÖK BIZTOSÍTÁSA

- irodai eszközök
- külső láthatósági elemek

TOURINFORM MÁRKA VIZUÁLIS SZEMPONTRENDSZERE

Barátságos, empátiát,
emberközeliséget sugároz,
országmarkát kommunikál.

Homogén, modern és magas
színvonalú design.

Komplex rendszerelemek
kidolgozása.

Információ átadás vizuális
támogatása.

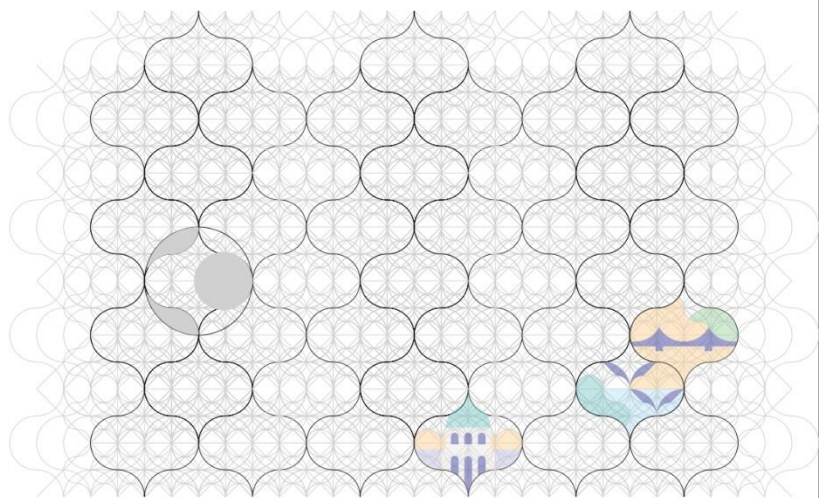
LOGÓ

Tourinform
Arculati Kézikönyv

14
LOGÓ

TOURINFORM LOGÓ EREDETE

A Tourinform embléma szinergikusan kapcsolódik a Turisztikai Országmárka logójához és vizuális megjelenéséhez. Tervezésének alapja ebben az esetben is a Galgóczi tarsolylemezén felfedezhető végteleníthető szalagfonat minta. Ez adja az egész arculat alapgeometriáját. Minden arculati és illusztrációs elem erre a rendszerre vezethető vissza.



TOURINFORM LOGÓ SZIMBÓLUMA

A Tourinform embléma a magyar népművészetből ismert nyíló virág motívum és a nemzetközileg használt információs jel házasítása.



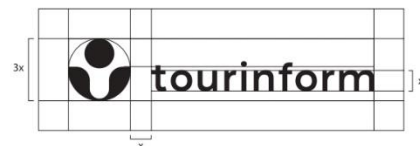
Az információs pontokat jelölő „i” betű **asszociációjának** megtartása.



A magyar **népi motívumok** világából merítő, stilizált forma.

TOURINFORM LOGÓ SZERKESZTÉSI ELVE

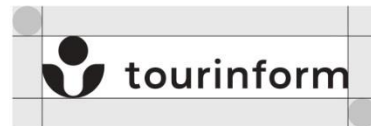
A Tourinform logó alapegysége „x”, ami a tourinform szó betűmagasságából ered. Az „x” mértéket felelve, illetve felszorozva kapjuk meg a további arányokat mind a vertikális, mind a horizontális logó esetében.



TOURINFORM LOGÓ MINIMUM SZABADTERÜLETE

A Tourinform logó minimum szabadterülete a logót közvetlen körülhatároló vonaltól a logó kör elemének méretével azonos egység eltartásával jön létre.

A szürke kereten belülre semmilyen más grafikai vagy tipográfiai elem nem kerülhet!



HASZNÁLATI PREFERENCIA ELSŐDLEGES

Amennyiben lehetséges, elsősorban a logó horizontális verzióját kell használni vagy fehér alapon pirossal vagy piros flekken fehérrel a kötelező szabadterület megtartásával.



HASZNÁLATI PREFERENCIA MÁSODLAGOS

A Tourinform logó vertikális verziója abban az esetben kerülhet használatra, ha a közép- rendezettség indokolt, vagy ha az elhelyezendő felületen nem fér el a horizontális logó minimális mérete.



TOURINFORM LOGÓ MINIMÁLIS MÉRETE

A logó minimális mérete az embléma minimum magasságának megadásával van szabályozva. A logó biztonságos olvashatóságának megővése érdekében a horizontális elrendezésű logó minimum magassága **4 mm**, a vertikális elrendezésű logó minimum magassága pedig **9 mm**.



TOURINFORM LOGÓ HASZNÁLATI TILTÁSAI

Néhány példa helytelen alkalmazásra.

Vetett árnyék és egyéb effektek használata tilos!



Tilos torzítani a logót!



Tilos a jel és a szöveg egymáshoz képesti arányán és elhelyezkedésén változtatni!



Nem arculati színek használata tilos!



Tilos a kontúr használata!



Tilos a jel és a szöveg különálló használata.



A logó elforgatása csak 90°-ban megengedett!



Tilos a logó áttetszségén állítani!



Tilos a színátmenet használata!



LOGÓ HASZNÁLATA FEKETE SZÍNBEN

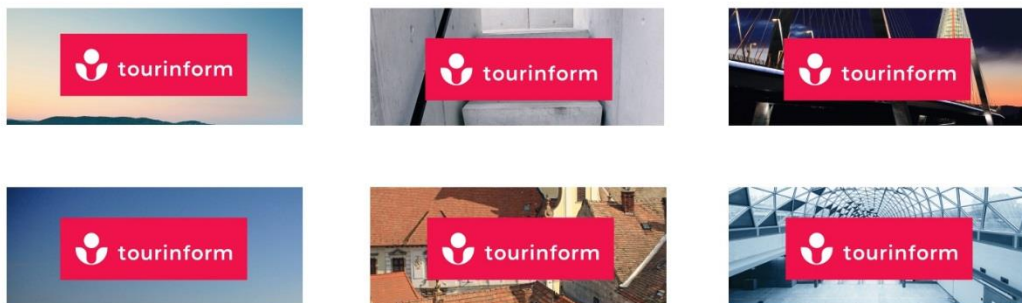
A logó használata fekete színben abban az esetben engedélyezett, ha fekete-fehér nyomtatásra kerül sor, vagy ha a logó sor összes többi logója is fekete vagy fehér.



LOGÓ HASZNÁLATA FLEKKBEN

Az olvashatóság érdekében a logó elsődleges használata fotós háttéren piros flekkben, fehérrel történik. A flekk a kézikönyvben korábban meghatározott szabályok szerinti méretben alkalmazandó.

Példa a képen való használatra rubinpiros flekkel:



LOGÓ HASZNÁLATA KÉPEN, FEHÉRBEN

A fehér logó használata képen csak abban az esetben lehetséges, ha:

sötét tónusú, nem mozgalmas, fekete-fehér háttérre kerül, ahol a kép tónusértéke eléri az 50%-ot.



színes, de monokróm hatású, sötét háttérre kerül.



egyszínű háttérre kerül.



fekete háttérre kerül és a minimális szabad területébe nem nyúlik bele semmi részlet.



LOGÓ HASZNÁLATA KÉPEN, RUBINPIROSBAN

A kézikönyvben meghatározott rubinpiros színű logó használata képen csak abban az esetben lehetséges, ha:

világos tónusú, nem mozgalmas, fekete-fehér háttérre kerül, ahol a kép tónusértéke 50% alá esik!



egyenletes fehér háttérre kerül.



LOGÓ HASZNÁLATA KÉPEN, TILTÁSOK



Tilos a logó láthatósága érdekében effektet használni!



Tilos a piros logót olyan képrészen használni, ahol a kép tónusértéke több, mint 50%!



Tilos a logó körvonalas használata!



Tilos a rubin logó közvetlen háttérének mozgalmass képrészletet választani!



Tilos a fehér logó közvetlen háttérének mozgalmass képrészletet választani!



Tilos a fekete logó használata képen!








ARCULATI SZÍNEK

ARCULATI FŐSZÍN A RUBINPIROS



PANTONE	199
CMYK	C: 00 M: 100 Y: 65 K: 00
RGB	R: 208 G: 16 B: 58
HEX	#BC0B34
ORACLE	337 CARDINAL
RAL	3018

ILLUSZTRÁCIÓK SZÍNEI

	C: 10 M: 10 Y: 10 K: 00
	C: 00 M: 25 Y: 55 K: 00
	C: 50 M: 00 Y: 54 K: 00
	C: 65 M: 00 Y: 30 K: 00
	C: 35 M: 00 Y: 00 K: 00
	C: 55 M: 85 Y: 00 K: 00
	C: 30 M: 25 Y: 00 K: 00



ARCULATI BETŰKÉSZLET

Tourinform
Arculati Kézikönyv

26
ARCULATI BETŰKÉSZLET

WESTEINDE

FONT VÁLTOZATAI

ELSŐDLEGES BETŰKÉSZLET

TERVEZŐ: KATYI ÁDÁM, TIPOGRÁFUS

SZÁLLÁSHELYEK PROGRAMOK

GYERE VELÜNK TÚRÁZNI!

Magyarország számos, nemzetközi szinten is ritkaságnak számító természeti értékkel rendelkezik: olyan élőhely-típusok, növény- és állatfajok sokasága található meg hazánkban, amelyek széles e világon sehol máshol nem lelhetők fel. Ezek mellett még számtalan országosan, vagy helyi szinten kiemelkedő és fontos természeti értékkel is találkozhatunk, ha nyitott szemmel járunk hazánkban.

Fontosabb természeti értékek és nemzeti parkok közül mutatunk be most egy párat. Tekintse meg az ország legjelentősebb természeti értékeit és nemzeti parkjait!

A védett természeti területek a jelzett turistautakon gyalogosan szabadon látogathatók. Egyes fajok élőhelyeinek megközelítését a természetvédelmi kezelő időszakosan korlátozhatja.

ARIAL

FONT VÁLTOZATAI
MÁSODLAGOS BETŰKÉSZLET



SZÁLLÁSHELYEK PROGRAMOK

GYERE VELÜNK TÚRÁZNI!

Magyarország számos, nemzetközi szinten is ritkaságnak számító természeti értékkel rendelkezik: olyan élőhely-típusok, növény- és állatfajok sokasága található meg hazánkban, amelyek széles e világon sehol máshol nem lelhetők fel. Ezek mellett még számtalan országosan, vagy helyi szinten kiemelkedő és fontos természeti értékkel is találkozhatunk, ha nyitott szemmel járunk hazánkban.

Fontosabb természeti értékek és nemzeti parkok közül mutatunk be most egy párat. Tekintse meg az ország legjelentősebb természeti értékeit és nemzeti parkjait! A védett természeti területek a jelzett turistautakon gyalogosan szabadon látogathatók. Egyes fajok élőhelyeinek megközelítését a természetvédelmi kezelő időszakosan korlátozhatja.

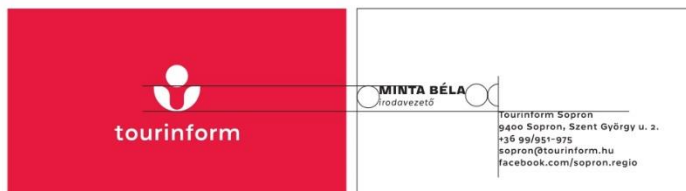
TOURINFORM KISARCULAT

Tourinform
Arculati Kézikönyv

42
KISARCULAT

NÉVJEGYKÁRTYA

Név: 9 pt, Westeinde Caption, heavy
Beosztás: 7 pt, Westeinde Caption, light italic
Cím/telefon/email/web: 7 pt, Westeinde Caption, regular





KISARCULAT LÁTVÁNYTERVE



EMAIL ALÁÍRÁS VÁROSNEVEKKEL

	tourinform RÖVIDVÁROSNEV	Irányítószám, város, utca, házszám
		Tel.: +36 00 000 000
		E-mail:@tourinform.hu
		Web:hu

	tourinform HOSSZÚVÁROSNEV	Irányítószám, város, utca, házszám
		Tel.: +36 00 000 000
		E-mail:@tourinform.hu
		Web:hu



tourinform
BADACSONYTOMAJ

8261 Badacsony, Park utca 14.
Tel.: +36 87 531 013
E-mail: badacsonytomaj@tourinform.hu
Web: badacsony.com



tourinform
MISKOLC

3530 Miskolc, Széchenyi utca 16.
Tel.: +36 46 350 425
E-mail: miskolc@tourinform.hu
Web: hellomiskolc.hu



tourinform
GYŐR

9021 Győr, Baross Gábor út 21.
Tel.: +36 96 311 771, +36 96 336 817
E-mail: gyor@tourinform.hu
Web: latogatokozpontgyor.hu

KONFERENCIA MEGJELENÉSEK ÉS IRODAI KELLÉKEK

Tourinform
Arculati Kézikönyv

50
KONFERENCIA MEGJELENÉSEK

NYAKSZALAG



Specifikáció:

- szatén nyakpánt
- csepp-karabíner
- színes szublimációs technológia
- 2 oldalon nyomva
- méret: 20 mm szélesség, hossza 90 cm

 tourinform

 tourinform

 tourinform

 tourinform

NYAKSZALAG NÉVKÁRTYÁVAL



Kártya:

- 5 x 9cm
- Betű: Westeinde Caption, 16 pt, heavy



BELÉPŐKÁRTYA



Specifikáció:

- 300 g-os papír
- mindkét oldalon matt fóliázva
- középen lyukasztva (4 mm átmérőjű furat)
- méret: 95 x 135 mm



Betű: Westeinde Caption,
16 pt, heavy és regular

ROLL-UP



További Roll-up grafikák

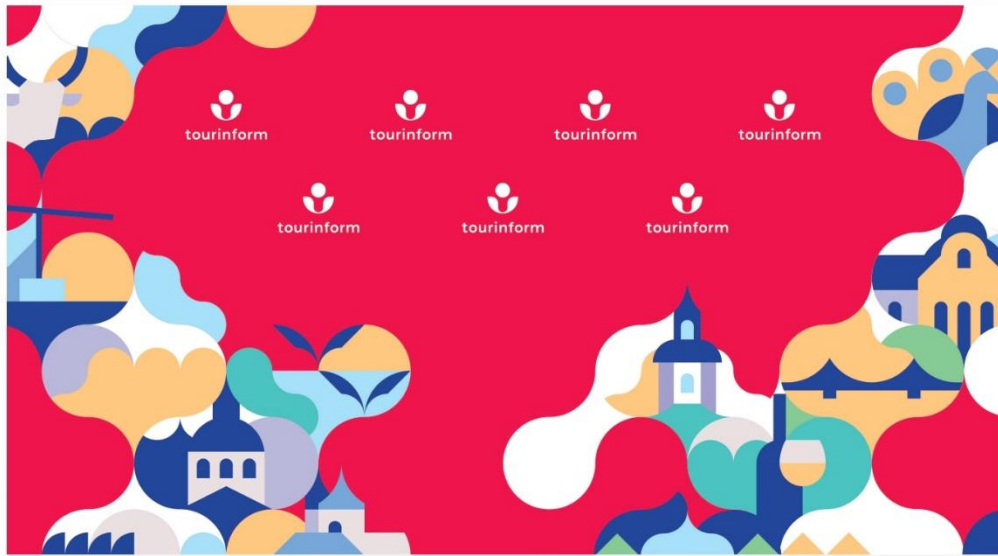


SAJTÓFAL

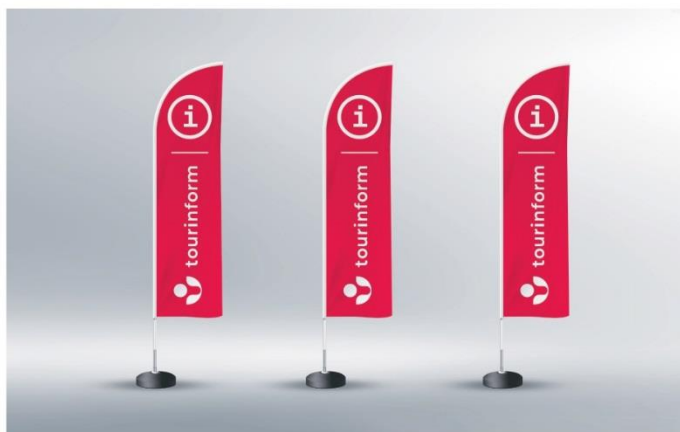
Specifikáció:

- íves, 4x3-as szerkezet nyomtatott panelekkel
- méret: 4038 x 2225 mm





BEACH FLAG



TOLL

Specifikáció:

- Z2762 típusú toll piros színben
- fehér tamponnyomással

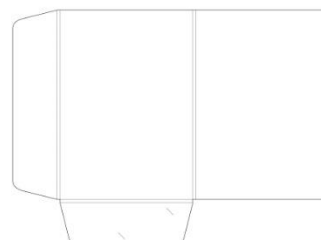


MAPPA



Specifikáció:

- Méret: A4
- egyoldalán matt folia
- 5+0 szín
- 300 gr-os GC1-es karton



POST-IT

Specifikáció:

- 75x75mm
- 100 lapos
- laponként 4+0 nyomással
- fehér, 80 gr-os alapanyagra

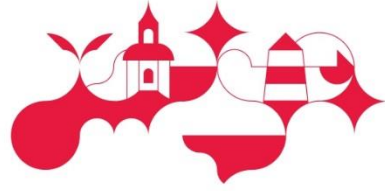


PAPÍRTÁSKA

Specifikáció:

- méret: A4
- szitanyomatás, Pantone 199C
- anyag: 26x35x12 cm fehér szalagfüles papírtáska
- kivitel: 1 oldalon felülnyomás





 **tourinform**



⋮ MERCHANDISE ANYAGOK

⋮ Tourinform
Arculati Kézikönyv

⋮ 66
MERCHANDISE ANYAGOK

**VÁSZON- ÉS TORNAZSÁK
LÁTVÁNYTERVE**





**KITÚZÓ, PENDRIVE, BÖGRE
LÁTVÁNYTERVE**





: TOURINFORM IRODÁK : EGYSÉGES MEGJELENÉSE

EGYSÉGES GRAFIKAI ELEMEEK

A Tourinform irodák homlokzata országsszerte egységes arculati elemekből álló és azonos szabályok szerinti dekorációja segíti, hogy a hálózat könnyen felismerhető legyen a célcsoport számára.

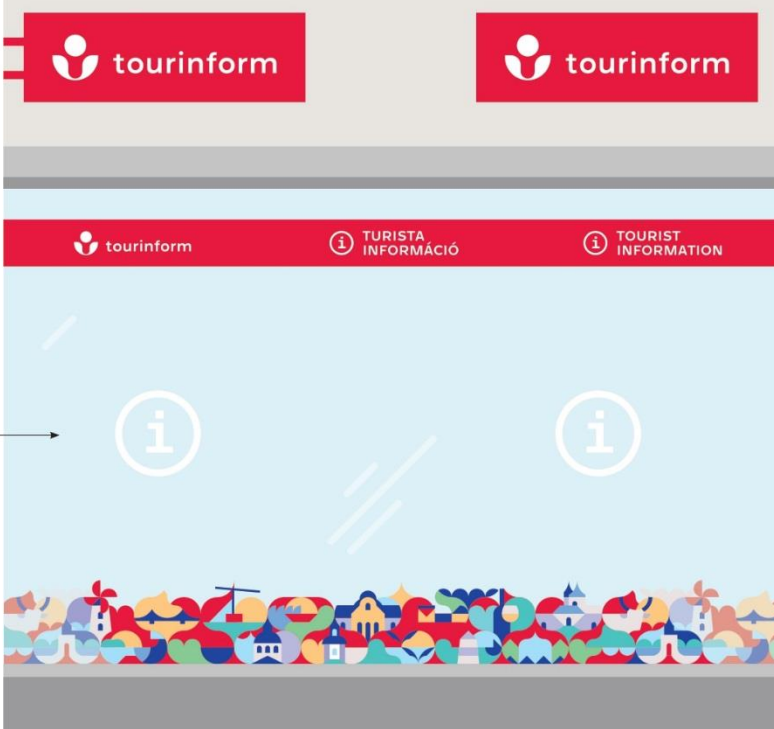
A négy alapvető elem lehetőség szerint egyszerre van jelen egy-egy irodánál:

- **cégér vagy tábla**
- **ablaküvegen végigfutó felső információs sáv benne a logóval, illetve a „turista információ” kétnyelvű verziójával**
- **az információ ’i’ piktogramja**
- **futó illusztrációs alsó fríz.**



Az irodák üvegfelületeire, kirakataira esztétikai és arculati okokból - a homogén megjelenés érdekében - plakátok kiragasztása nem megengedett. A plakátok megjelenítésére az irodák számára biztosított megállító táblák használhatóak, valamint a kirakatok mögé belógatott plakáttartó, digitális kijelző javasolt. Az iroda üvegfelületeinek, kirakatainak tourinformos arculati elemei növényekkel, ünnepi- és egyéb dekorációval nem takarthatók el.

4. TÁBLA



3. FELSŐ
INFORMÁCIÓS
SÁV

2. INFORMÁCIÓ
PIKTOGRAM

1. ILLUSZTRÁCIÓS
ALSÓ FRÍZ

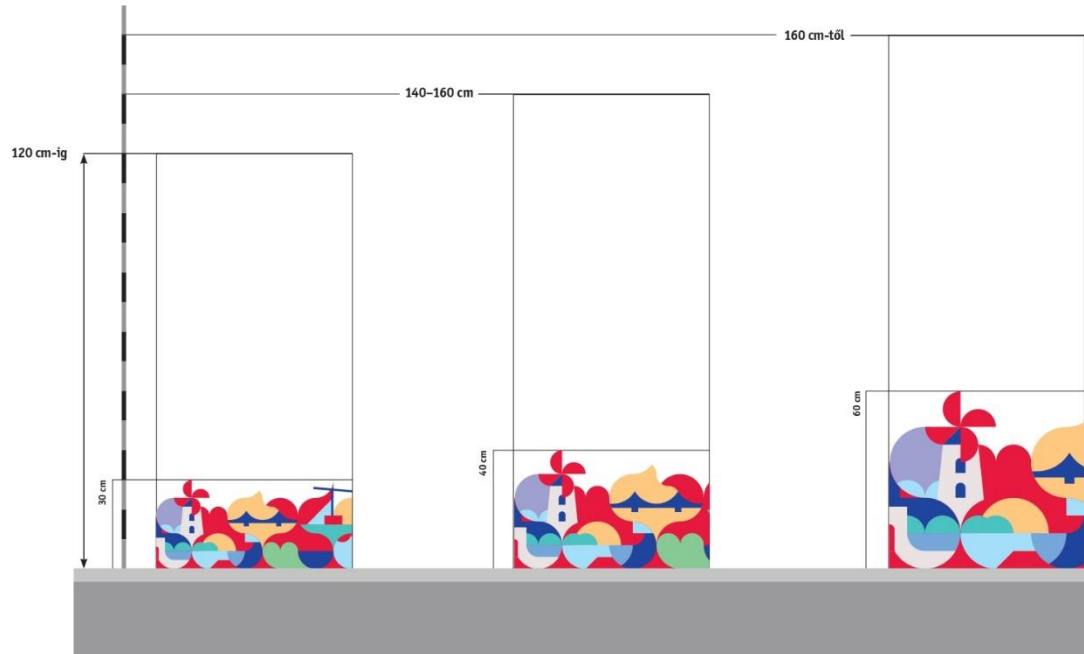
ILLUSZTRÁCIÓS ALSÓ FRÍZ HASZNÁLATA

Az alsó fríz magasságát az ablak magassága határozza meg:

Amennyiben az ablakmagasság a **120 cm**-t nem haladja meg, a **30 cm** magas alsó frízt kell használni.

Amennyiben az ablakmagasság a **140-160 cm** között van, a **40 cm** magas alsó frízt kell használni.

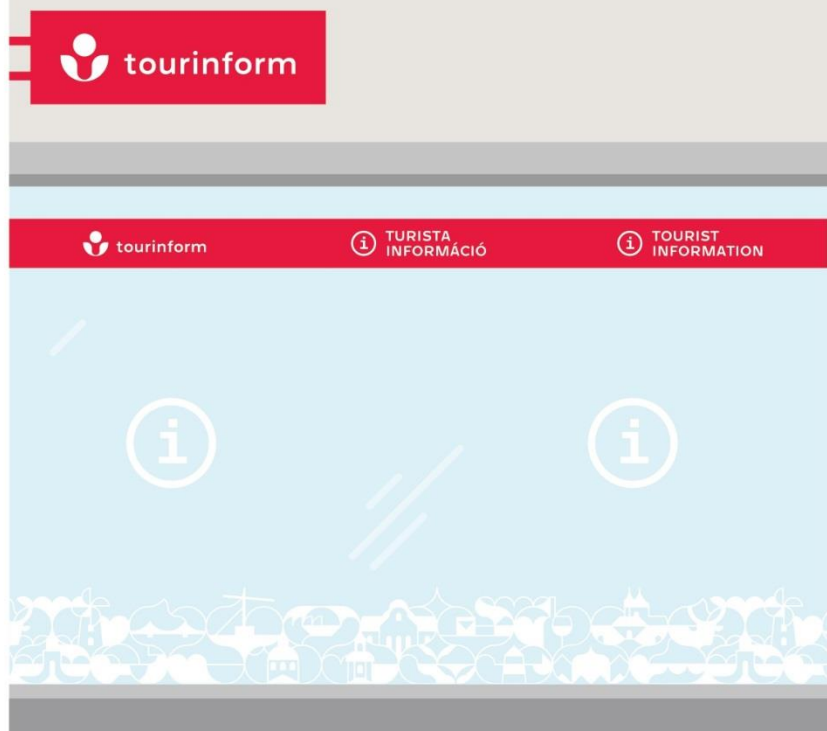
Amennyiben az ablakmagasság a **160 cm**-nél nagyobb, a **60 cm** magas alsó frízt kell használni.



FEHÉR ILLUSZTRÁCIÓS FRÍZ HASZNÁLATA – MEGJELENÉS MŰEMLÉKEN

Amennyiben alul fehér frízt kell használni
– műemlékek esetében – a **felső információs
sáv** akkor is **csak rubinpiros** lehet fehér
logóval és szöveggel kombinálva.



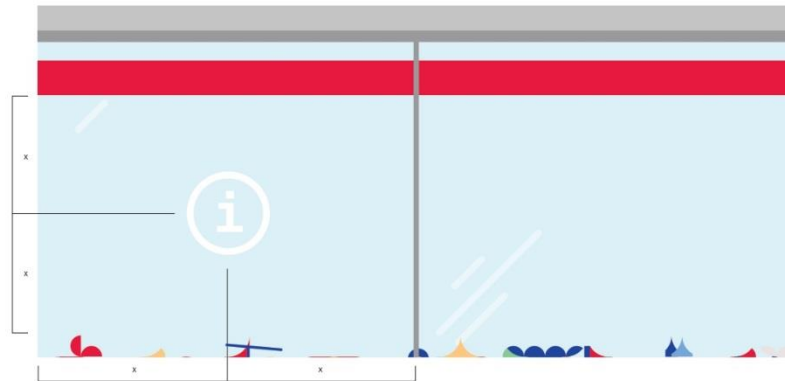
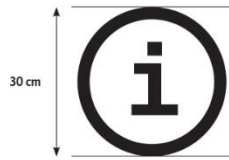


INFORMÁCIÓS PIKTOGRAM HASZNÁLATA

A 30x30 cm méretű információs piktogram a szabad üvegfelület optikai közepén helyezendő el.

A piktogram használata nem kötelező, de javasolt amennyiben rendelkezésre áll elegendő szabad üvegfelület.





FELSŐ INFORMÁCIÓS SÁV HASZNÁLATA

A rubinpiros sáv 10 cm eltartással az ablak tok felső szélétől helyezendő el. Tokmagasságtól függetlenül egy magasságban kell végigfusson a rubin sáv az összes üvegfelületen egy adott iroda esetében. A logó illetve a „Turista információ” mindig középre igazítva kerül felragasztásra.

Amennyiben az iroda homlokzatára valamilyen okból kifolyólag nem kerül kihelyezésre cégér, kötelező a rubinpiros sávban elhelyezni a logót.

Amennyiben az iroda homlokzatára cégér vagy 1 oldalas világító tábla kihelyezhető, a rubinpiros sávban nem kötelező a logót

elhelyezni. Ebben az esetben, ha az ablakszélesség engedi, a „turista információ”-t kell kihelyezni magyarul és/vagy angolul.





A Tourinform logó csak a rubinpiros sávra és **minimum 61 cm széles** ablaküvegre ragasztható. 5-5 cm eltartás a két szélén kötelező.



A „Turista információ” csak a rubinpiros sávra és **minimum 65 cm széles** ablaküvegre ragasztható. 5-5 cm eltartás a két szélén kötelező.



A „Tourist information” csak a rubinpiros sávra és **minimum 70 cm széles** ablaküvegre ragasztható. 5-5 cm eltartás a két szélén kötelező.

A1 LED VILÁGÍTÓ PLAKÁT KERET

Méret: 594 x 841 mm

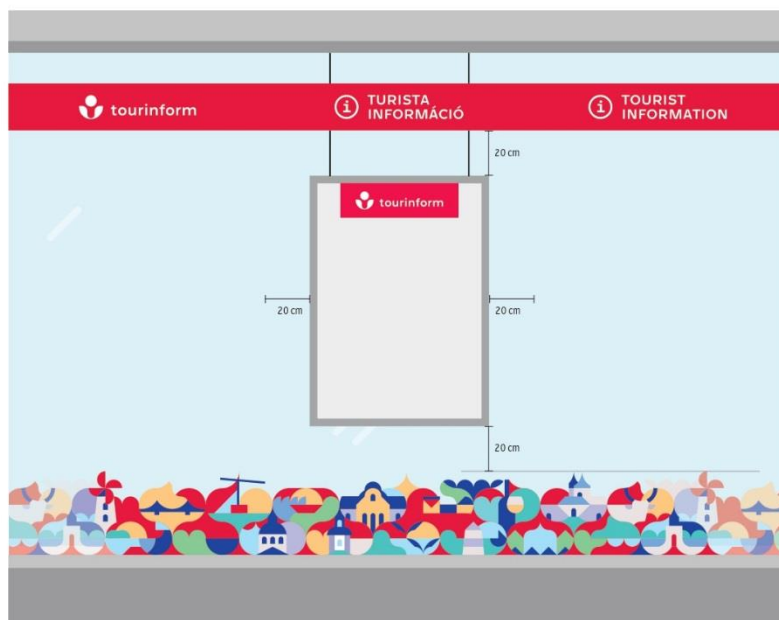
LED világító plakát kihelyezhető kirakatba, amennyiben az adott iroda rendelkezik elegendő szabad üvegfelülettel*.

A plakát körül **min. 20 cm szabad területnek** kell maradnia az alsó illusztrációs fríz és a felső információs sáv között.

*Elegendő szabad üvegfelület:

A bejárati ajtón kívül minimum két kirakattal rendelkezik, amiből az egyikbe kihelyezhető a plakát a minimum szabadterület megtartásával.





NYITVA / ZÁRVA

Az ajtókra az alábbi Nyitva/Zárva táblák helyezhetők el.

Méret: A5
Betű: Westeinde Caption

NYITVA
—
OPEN

ZÁRVA
—
CLOSED

TOLNI / HÚZNI

Az ajtókra az alábbi Tolni/Húzni matricák helyezhetők el.

Méret: 21x7 cm
Betű: Westeinde Caption

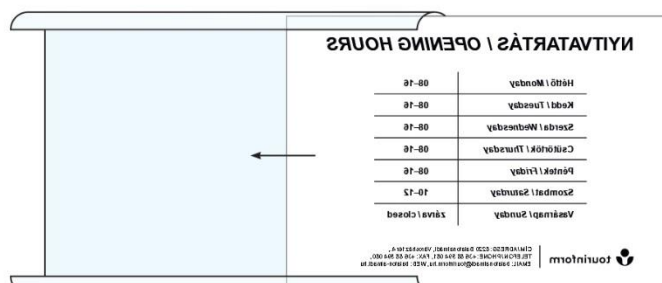
TOLNI | PUSH

HÚZNI | PULL

NYITVATARTÁSI SABLON

Méret: A5
Betű: Arial

Anyaga PET. Hajlékony, antireflex anyag.
Két oldalon zárt laptartó, hátoldalon kétoldalas ragasztóval.
Beszerezhető: mkipleri.hu/?termekek/laptarto
Cikkszám Fekvő, 105-17-3-2



bold, 28 pt / bold italic 28 pt

bold, 14 pt / bold italic 14 pt

NYITVATARTÁS / OPENING HOURS

Hétfő / Monday	08–16
Kedd / Tuesday	08–16
Szerda / Wednesday	08–16
Csütörtök / Thursday	08–16
Péntek / Friday	08–16
Szombat / Saturday	10–12
Vasárnap / Sunday	zárva / closed



CÍM/ADDRESS: 8220 Balatonalmádi, Városház tér 4.,
TELEFON/PHONE: +36 88 594 081, FAX: +36 88 594 080,
EMAIL: balatonalmadi@tourinform.hu, WEB: balaton-almadi.hu

regular, 9 pt

PÉLDÁK





MEGÁLLÍTÓ TÁBLÁK

A homlokzati elemek mellett az irodáknál használatban levő megállító táblákat is logóval kell ellátni a mellékelt látványterv szerint és az alul feltüntetett méretben. A táblák mérete: A1.



CÉGÉR ÉS EGYOLDALAS VILÁGÍTÓ TÁBLA

A cégértábla használata kötelező minden olyan Tourinform iroda esetében, ahol kihelyezését nem akadályozza műemléki vagy egyéb ok.

Egyedi táblák használatára van lehetőség, amennyiben az arculati kézikönyvben meghatározott szabályok betartására kerülnek. Ilyen például a logó minimális szabadterülete vagy az arculati szín. A cégér vagy az 1 oldalas világító tábla az arculati rubinpiros színt kapja és csak a horizontális logó kerülhet rá.



: TOURINFORM IRODÁK : BELSŐÉPÍTÉSZETI MEGOLDÁSAI

BELSŐÉPÍTÉSZET

Az új Tourinform irodák belsőépítészeti tervezésekor egy modern, barátságos és jól variálható enteriőrt alakítottunk ki.

A világos, tiszta színek, a letisztult és jól átlátható elrendezés komfortos és egyben funkcionális.

Az enteriőr részeként nagy LCD kijelzők és érintőképernyők szolgálják az interaktív digitális kommunikációt és a naprakész információ átadást.

A bútorok moduláris kialakításának köszönhetően az egyes boltok arculata mind az üzletek különböző méretéhez, mind az eltérő alaprajzi adottságokhoz jól igazítható. Ezáltal elérhetővé válik az egységes belső megjelenés, mely jól beazonosítható a turisták számára minden helyszínen.

ELEMEK

A BERENDEZÉS AZ ALÁBBI MODULOKBÓL ÉPÜL FEL:

1. Információs pult

Ez különböző méretekben készülhet. Egy fehér corian borítás a fehér terített asztalra emlékeztetve hívogatóan hat a látogatókra.

2. Legyező alakú brossúra állvány

A moduláris kialakítás és legyező alakú elrendezés lehetővé teszi, hogy ez a polcrendszer térelválasztóként, mobil térelemként is működjön. Sorolhatósága miatt minden méretű üzlethez szabadon alakítható.

3. Szuvenír, bemutató polcrendszer,

Szabadon rendezhető polcokkal, a legkülönbözőbb méretű ajándéktárgyak kihelyezésére is alkalmas, sorolhatósága miatt különböző méretvariációkban készülhet.

4. Ülőkék

Mind méretében, mind színeiben variálható ülő alkalmatlóságok a vendégek kényelméért.

5. Touchscreen

Innovatív megoldás az interaktív információ közlés szolgálatában.

6. LED Screen

Folyamatos kommunikációs eszköz, mely központilag programozható, illetve a helyszíni kommunikációba is bekapcsolható.

7. Gyerek játszó sarok

A szülők nyugodt információszerzését biztosítja.

KONTÉNER



KONTÉNER





KONTÉNER



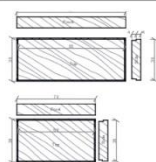
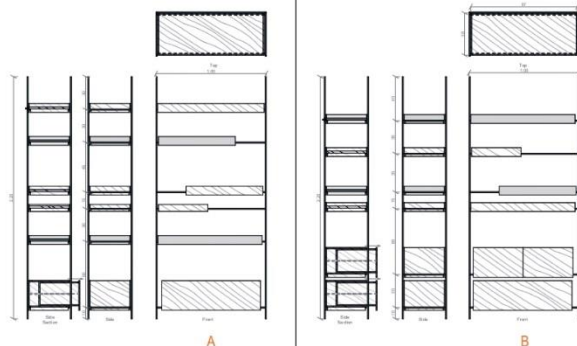


EGYEDI GYÁRTÁSÚ BÚTOROK SZUVENÍR TARTÓ POLC



INSPIRÁCIÓS KÉP

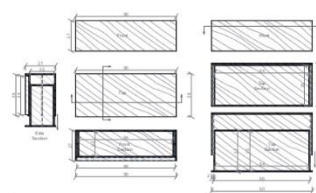




POLC 95X38CM



FIÓK 45X38CM



FIÓK 90X38CM

EGYEDI GYÁRTÁSÚ BÚTOROK RECEPCIÓS PULT



INSPIRATION PICTURE



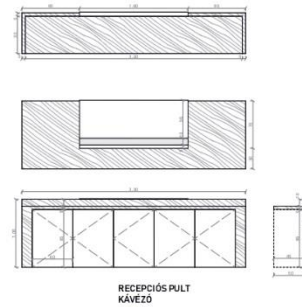
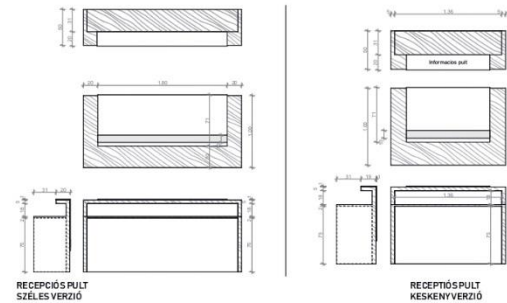
VILÁGOSTÖLGY



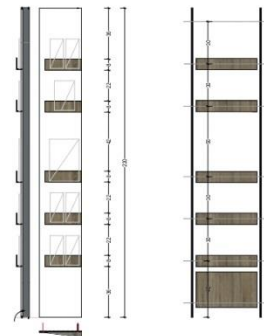
VIRÁGMINTA



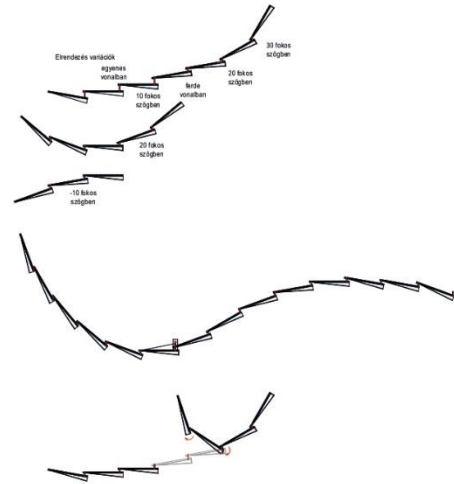
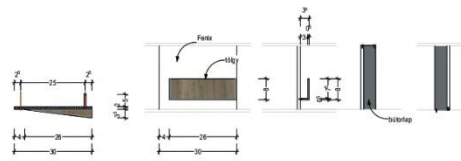
FEHÉR FENIX



EGYEDI GYÁRTÁSÚ BÚTOROK BROSSÚRA TARTÓ ÁLLVÁNY



- VILÁGOSÍTÓLY
- FEHÉR FENIX

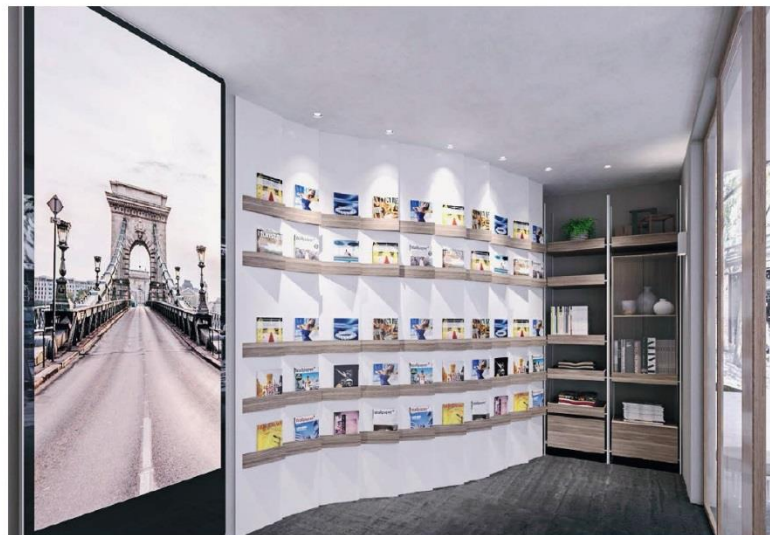


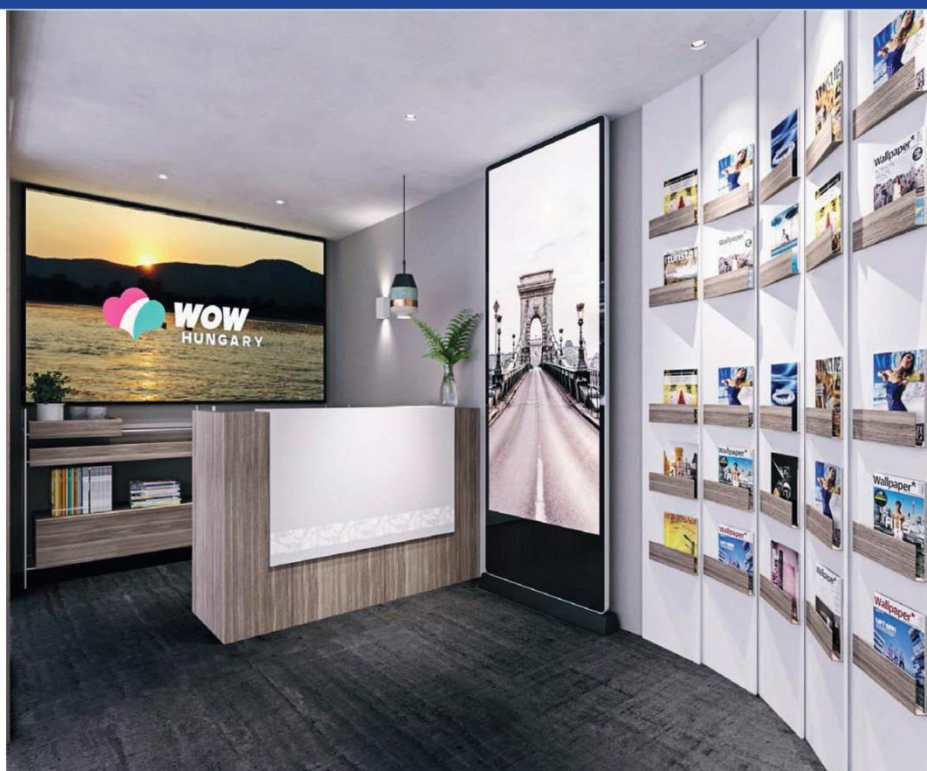
3D RENDER





3D RENDER





3D RENDER





3D RENDER





2019

4. számú melléklet

A TOURINFORM IRODA ADATGYŰJTŐ TERÜLETE, ADATGYŰJTÉS, ADATSZOLGÁLTATÁS, ADATFRISSÍTÉS

A Tourinform iroda adatgyűjtő területét képző települések listája:

1. Alsópetény
2. Bánk
3. Berkenye
4. Bernecebaráti
5. Borsosberény
6. Csesztve
7. Csomád
8. Csörög
9. Csóvár
10. Debercsény
11. Dejtár
12. Diósjenő
13. Drégelypalánk
14. Dunakeszi
15. Érsekvadkert
16. Felsőpetény
17. Göd
18. Hont
19. Horpács
20. Ipolydamásd
21. Ipolyszög
22. Ipolytölgyes
23. Ipolyvece
24. Kemence
25. Keszeg
26. Kétdobony
27. Kiseccset
28. Kismaros
29. Kisnémedi
30. Kosd
31. Kóspallag
32. Legénd
33. Letkés
34. Márianosztra
35. Nagybörzsöny
36. Nagymaros
37. Nagyoroszi
38. Nézsa
39. Nógrád

40. Nőtincs
41. Órbottyán
42. Ósagárd
43. Patak
44. Penc
45. Perőcsény
46. Pusztaberki
47. Püspökszilágy
48. Rád
49. Rétság
50. Romhány
51. Szátok
52. Szécsénke
53. Szendehely
54. Sente
55. Szob
56. Szokolya
57. Sződ
58. Szódliget
59. Tereske
60. Tésa
61. Tolmács
62. Vác
63. Vácduka
64. Váchartyán
65. Váckisújfalu
66. Vácrátót
67. Vámosmikola
68. Verőce
69. Zebegény

5. számú melléklet

NETA KÉZIKÖNYV

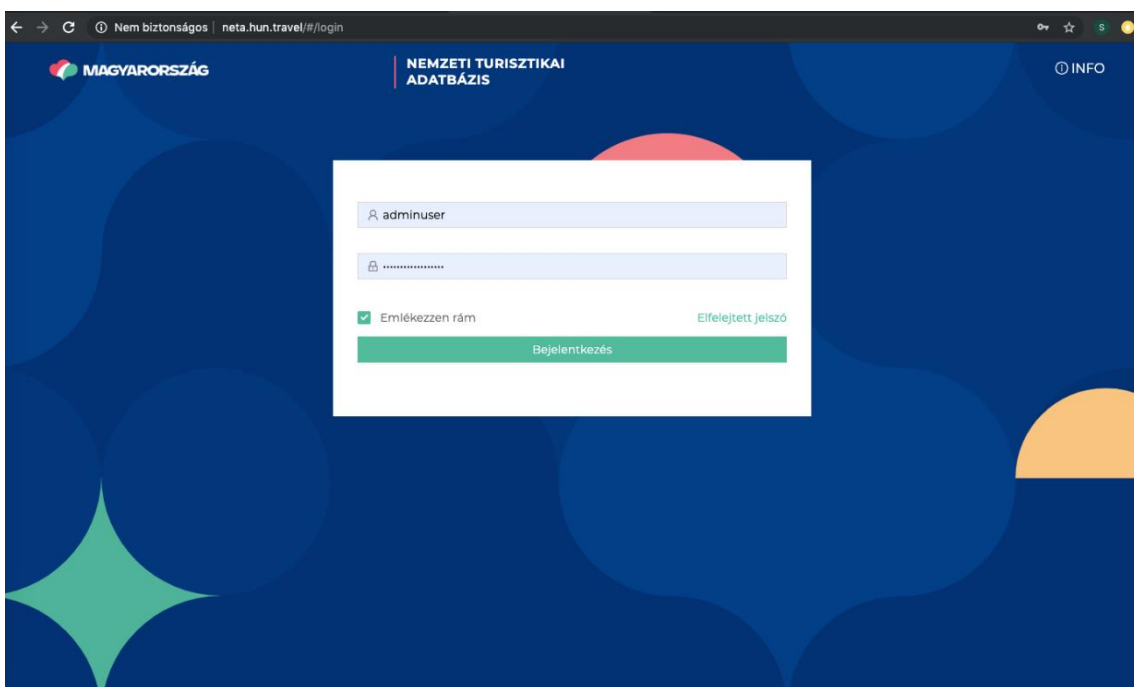
FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV

NETA 3.0
NEMZETI TURISZTIKAI ADATBÁZIS

A NETA kézikönyv a NETA 3.0 verzió 2019. november 27-i állapotát tükrözi. A NETA keretrendszer további fejlesztéseiről, a frissítések bemutatásáról a Tourinform irodák írásos tájékoztatást kapnak az MTÜ-től.

1) Bejelentkezés és felhasználók kezelése

A NETA rendszer bejelentkezési felülete a <http://neta.hun.travel> címen érhető el. Bejelentkezni csak regisztrált felhasználónévvel és jelszóval lehetséges. Minden felhasználó saját azonosítóval rendelkezik, aminek részletes adatait nem oszthatja meg harmadik féllel.



Felhasználók regisztrációja a jelenlegi verzióban csak központi adatbázisba történő rögzítéssel lehetséges. A különálló jogosultsági szintek definiálása folyamatban van.

A végleges verzióban megfelelő jogosultsági szinttel hozhatók létre felhasználók. A felhasználó regisztrációjához szükséges adatok:

- Felhasználó személyes neve
- Felhasználó egyedi azonosítója
- Felhasználó induló jelszava
- Felhasználó szervezeti egysége
- Felhasználó jogosultsági köre (jogosultsági szintje)

2) Alapadatok ellenőrzése, Főmenü

A felhasználók sikeres bejelentkezést követően a jobb felső menü gombra kattintva tudják előhívni a főmenüt, ahol csak azok a menüpontok jelennek meg, amikhez jogosultsággal rendelkeznek.

Itt jelenik meg a:

- Vonzerő felvétele menüpont
- Lista menüpont a vonzerők kilistázásához
- Kilépés menüpont
- Valamint a belépett felhasználó legfontosabb adatai.

Alapadatok, amik megjelenítésre kerülnek:

- Belépéshez használt felhasználónév
 - E-mail azonosító
 - Iroda neve
 - Iroda címe
 - Iroda telefonszáma
- (azok az irodai alapadatok, amikhez a felhasználó jogosultsági hierarchiában tartozik)

A fenti adatok újabb verzió kiadásáig csak központi igény alapján módosíthatók, közvetlenül az adatbázisban.

A módosítási igényeket a neta@mtu.gov.hu címen kell jelezni, ahol a kollégák jegyet vesznek fel az igényről és visszajeleznek a módosítást követően. Új hozzáférési igények, valamint régi hozzáférések deaktiválása is ezen az email címen jelezve lehetséges.



3) Vonzerők kilistázása

A NETA adatbázisba lépve, illetve a megfelelő menüpontot választva megjelennek a felhasználó irodájához rendelt vonzerők. Tourinform irodák esetében az adott városok élménypontjai, illetve egyéb jogosultsági szinttel rendelkezők esetében másfajta szűrés alapján kerülnek megjelenítésre.

Vonzerők listázásakor a következő alapadatok jelennek meg:

- Vonzerő neve
 - o Szabadon szerkeszthető az adatlapon
- Városa
 - o Kiválasztás alapján kapja az adatlaptól
- Kategóriája
 - o A vonzerő típusa, ami turisztikai stratégiai szempontok alapján különböző lehet (lásd: Múzeum/Kiállítóhely, Aktivitás, Műemlék, stb.)
- Státusza
 - o Jóváhagyott vagy ellenőrzésre vár
 - o Évenként javasolt az adatok frissességének a felülvizsgálata (vagy az MTÜ döntése alapján sűrűbben)
- Műveletek gomb
 - o Lehetőség az adott vonzerő szerkesztésére

Paraméterek törlése

1 2 3 4 5 ... 413 > 10 / oldal

Név	Város	Kategória	Státusz	Műveletek
Festetics Kastély és Vadászkiállítási Zúem	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Balaton Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Baba Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Cadillac Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Georgikon Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Kínzó Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Csigaparlament	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	
Rádió és Televízió Múzeum	Keszthely	Múzeum	Ellenőrzésre vár	

Hosszabb listák lapozhatók, valamint kiválasztható, hogy egy adott oldalon hány darab élménypont jelenhet meg.

Részletesebb kereséshez lehetőség van:

- Szabad szavas szövegek beírására a Név kereső mezőben
- Település/Települések kiválasztására a Városok kereső mezőben
- Szűrés a kategóriákra
- Szűrés a vonzerő státuszára

4) Új vonzerő felvitele

A Menüben kiválasztva új vonzerő felvételekor a minimálisan kötelező információk megadása szükséges, egy munkafolyamat keretében. Ezek az alábbi adatok:

- Alapadatok
 - o Vonzerő neve (ez kerül megjelenítésre nyilvános weboldalakon is)
 - o Település neve (listából kiválasztva lehetséges a BM adatbázis alapján rendelkezésre álló településekből)

Új Vonzerő felvétele

1 Alapadatok — 2 Kategóriák — 3 Véglegesítés — 4 Kész

Kötelező adatok megadása a vonzerőhöz.

* Vonzerő neve

Ez az adott vonzerő/étesítmény neve (étterem, szálloda, kastély, múzeum, golfpálya, fürdő, tó, szoros ...stb)

Település neve

Budapest

Tovább >

- Kategória kiválasztása
 - Csak a jogosultság alapján lehetséges kategória adható hozzá
 - Ilyen induló kategóriák:
 - Aktivitás
 - Fürdő/Egészség
 - Műemlék
 - Múzeum/Kiállítóhely
 - Természeti érték

Ezt követően lehetőség van az élmény rögzítésének véglegesítésére. Ez a „Tovább” gombbal, valamint az adatok ellenőrzése után Mentést követően rögzíthető a rendszerbe.

5) Meglévő vonzerők szerkesztése

Meglévő vonzerőket kilistázva, a Szerkesztés művelet gombbal lehet belépni az adott vonzerő szerkesztésébe.

A szerkesztés során lehetőség van megadni:

- Általános vonzerő adatokat
- Vonzerő kategória specifikus adatok

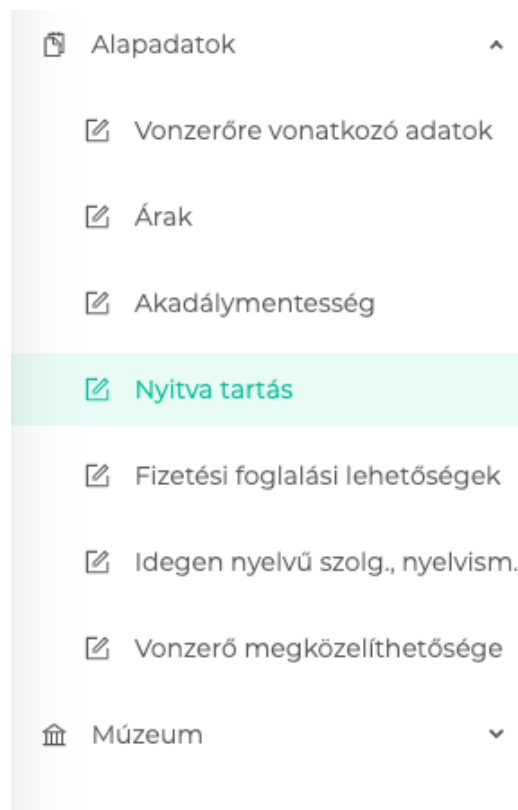
Általános adatok, amiket tölteni kell:

- Vonzerőre vonatkozó adatok
- Árakkal kapcsolatos adatok
- Akadálymentesség
- Nyitva tartás
- Fizetési foglalási lehetőségek
- Idegen nyelvű szolgáltatások
- Vonzerő megközelíthetősége

Számos mezőben lehetőség van előre megadott adatok kiválasztására (jellemzően IGEN/NEM vagy checkbox).

Kiemelt információnak számít a nyitva tartás, ahol az egységes keresés miatt napra pontosan és óra/percet kiválasztva lehet megadni a nyitvatartási információkat.

Szabad szavas mezőben lehetőség van speciális nyitvatartási információk megadására is.



6) Meglévő vonzerők ellenőrzése

A kiemelten kötelező adatok külön az első fülbe is feltüntetésre kerültek. Ez az ellenőrzés fül, ahol valamennyi adat kitöltése kötelező.

Az alábbiakat tartjuk nyilván:

- Inaktív e az adott turisztikai egység?
- Vonzeró neve
- Vonzeró kategóriája
- Vonzeró rövid bemutatása
- Vonzeró elhelyezkedése (cím adatok)
- Vonzerót üzemeltető email címe
- Vonzerót üzemeltető telefonszáma

Valamennyi adat megadását követően kötelezően be kell pipálni az „Ellenőrizve” értéket. Ezt követően van lehetőség a frissített vagy ellenőrzött információk mentésére.

NEMZETI TURISZTIKAI ADATBÁZIS TOURINFORM KÖRMEND Menü

Alapadatok

Ellenőrzés

Inaktív?
Nem

VONZERÓ NEVE

* Ez az adott vonzeró/létesítmény neve (étterem, szálloda, kastély, múzeum, golfpálya, fürdő, tó, szoros ...stb)

Rádió és Televízió Múzeum

Ellenőrizve

Kategória Kiválasztása

* Kategória

Föld/Egészség Aktivitás Természeti érték Múzeum/Kiállítóhely Műemlék

MICE Bor/Gasztronómia Fesztivál/Rendezvény Szálláshely

Ellenőrizve

VONZERÓ RÖVID BEMUTATÁSA

* A vonzeró/létesítmény általános bemutatása, rövid leírása, kiemelendő értékei, története, fontosabb célcsoportjai stb.

elenorzom

6. számú melléklet

MTÜ KIADVÁNYOK FELHASZNÁLÁSI NYILATKOZATA ÉS FELTÉTELEI

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

mely létrejött egyrészről a

cégnév: **Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.**
székhely: 1027 Budapest, Kacsu u. 15-23.
adószám: 10356113-4-41
cégjegyzékszám: 01-10-041364
bankszámlaszám: 10300002-20392752-00003285
képviseli: [...]
kapcsolattartó: [...]
telefon: [...]
e-mail: [...]

továbbiakban: **MTÜ**,

másrészről

cégnév: [...]
székhely: [...]
adószám: [...]
bankszámlaszám: [...]
képviseli: [...]
kapcsolattartó: [...]
telefon: [...]
e-mail: [...]

a továbbiakban: **Partner** között;

a továbbiakban együttesen **Szerződő Felek** között, az alulírott helyen és napon, az alábbi feltételek mellett:

Preambulum

MTÜ feladata és fő célja, hogy Magyarországot, a magyarországi természeti kincseket, tájakat, a magyar gasztronómiát és a magyarországi turizmust mind belföldön, mind külföldön népszerűsítse. Fő célkitűzései közé tartozik továbbá Magyarország turisztikai értékeinek, turisztikai eseményeinek a határokon belül és túl történő megismertetése és népszerűsítése, mellyel összefüggésben a Magyar Turisztikai Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság turizmussal és vendéglátással kapcsolatos egyes feladatainak meghatározásáról szóló 61/2017. (III. 20.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdés 8. pontja kifejezetten rögzíti, hogy az MTÜ az alapfeladataihoz kapcsolódóan teljes körű hazai és nemzetközi marketing- és kommunikációs tevékenységet végez, szoros kapcsolatot tartva a szakmai és kormányzati, nem kormányzati szervezetekkel.

A fentiekben rögzített céljai elérése érdekében MTÜ partnerei részére felhasználási jogot kíván biztosítani a kizárólagos tulajdonában, vagy korlátozásmentes használatában álló, szerzői jogi védelem alá eső kiadványok, valamint ezekben szereplő védjegyoltalomban részesített logók és szlogenek tekintetében. Szerződő Felek a jelen Megállapodást a fentiekre tekintettel kötik meg az alábbi rendelkezésekkel.

I./ A Megállapodás tárgya

1. Felek rögzítik, hogy az MTÜ a jelen megállapodás az alábbiakban meghatározott kiadványok, valamint azokban szereplő logók, fényképek és szlogenek (továbbiakban együttesen: kiadványok) kizárólagos vagyoni jogaival rendelkezik, jogosult továbbá a kiadványok felhasználására harmadik személyeknek engedélyt adni. **Az MTÜ jelen Megállapodással engedélyt ad a Partnernek a kiadványok jelen Megállapodásban foglaltak szerinti felhasználására.**

Kiadvány címe: [...]

- Kiadvány mérete: [...]
- Kiadvány papír típusa, súlya: [...]
- Belív: [...]
- Borító: [...]
- Kiadvány oldalszáma: [...]
- Kiadvány kötészete: [...]
- Kiadvány nyelve: [...]

II./ A felhasználási jog terjedelme, felek jogai és kötelezettségei

2. Partner a jelen Megállapodás értelmében a kiadványok vonatkozásában **időben korlátozott** (jelen együttműködés aláírásától – [...] napjáig terjedő), **térben korlátlan, nem kizárólagos, harmadik személyre át nem ruházható** felhasználási jogot szerez.
3. Szerződő Felek rögzítik, hogy a kiadványokat a Partner jogosult promóciós céllal felhasználni az alábbiak szerint.
 - 3.1. Partner az 1. sz. mellékletben meghatározott kiadványokat **kizárólag a rendelkezésére bocsátott formában jogosult felhasználni**, a kiadványok átdolgozására vagy átalakítására nem jogosult, a kiadványokat nem csonkíthatja meg, azok egyes elemeit önállóan nem használhatja fel.
 - 3.2. Felek rögzítik, hogy az MTÜ kizárólag a kiadványok nyomdai előállításra alkalmas terveit (továbbiakban: Nyomdai anyag), bocsátja a Partner rendelkezésére az V. pontban foglaltak szerint. **A kiadványok előállításáról és sokszorosításáról a Partner köteles gondoskodni.**
 - 3.3. Amennyiben a Partner igényt tart erre, úgy az **MTÜ az átadásra kerülő kiadványon az általa meghatározott helyen elhelyezi a Partner ábrás vagy szöveges logóját**. Ehhez a Partner köteles az MTÜ grafikusai rendelkezésére bocsátani a logóját az MTÜ által meghatározott vektoros formátumban.
 - 3.4. A kiadványok pontos nyomdai specifikációját az I./1. pont, valamint az átadásra kerülő Nyomdai anyag tartalmazza. **A Partner kizárólag e specifikációnak megfelelően jogosult előállítani, illetve előállítani és sokszorosítani a kiadványokat**. Jelen szerződés időbeli hatálya alatt a kiadványok tartalma frissülhet, ilyen esetben az MTÜ megküldi a Partner részére az új, frissített Nyomdai anyagot. Partner ezt követően az új Nyomdai anyag alapján köteles előállítani, illetve előállíttatni a kiadványokat. A korábban előállított kiadványokat jelen szerződés időbeli hatálya alatt továbbra is felhasználhatók.
4. Szerződő Felek rögzítik, hogy a kiadványok felhasználására az MTÜ továbbra is – időbeli és térbeli – korlátozás nélkül jogosult, továbbá jogosult a kiadványok felhasználási jogának harmadik személyre történő átruházására is.

5. MTÜ a jelen Megállapodás aláírásával kijelenti és szavatol azért, hogy a kiadványok felett kizárólagos és korlátlan felhasználási joggal rendelkezik, továbbá, hogy a jelen Megállapodás tárgyát képező kiadványok tekintetében teljes körű rendelkezési jog illeti meg, és annak Partner általi felhasználása nem ütközik semmilyen akadályba, harmadik személy szerzői-, felhasználási-, kiadói-, személyiségi jogát nem sértik.
6. MTÜ az 5. pontban rögzítettekért a jelen Megállapodás aláírásával teljes körű felelősséget vállal, és helytáll bármilyen utóbb felmerült jogdíjigényért vagy egyéb követelésért.
7. Partner a jelen Megállapodás aláírásával kijelenti és szavatol azért, hogy a 3.3. pont szerint az MTÜ részére átadásra kerülő logó tekintetében teljes körű rendelkezési jog illeti meg, és annak MTÜ részére történő rendelkezésére bocsátása, illetve az MTÜ által tervezett kiadványokban történő szerepeltetése és a kiadványban történő felhasználása nem ütközik semmilyen akadályba, harmadik személy szerzői-, felhasználási-, kiadói-, személyiségi jogát nem sérti.
8. Partner a 7. pontban rögzítettekért a jelen Megállapodás aláírásával teljes körű felelősséget vállal, és helytáll bármilyen utóbb felmerült jogdíjigényért vagy egyéb követelésért.
9. Amennyiben a Partner a 3.1 foglaltakat megszegi vagy olyan kiadványokat használ fel, amelyek felhasználását az MTÜ a 12. pontban foglaltakra tekintettel megtiltott, úgy 500.000 Ft összegű kötbért köteles fizetni az MTÜ részére. MTÜ jogosult továbbá a kötbér összegén felül a kiadványok jelen megállapodással ellentétes felhasználásából eredő kárának megtérítésére irányuló igényét érvényesíteni.

III./ A kiadványok rendelkezésre bocsátása, felhasználása

10. MTÜ a kiadványokat a Nyomdai anyag átadásával bocsátja a Partner rendelkezésére.
11. Partner köteles az általa előállított vagy előállítatott **kiadványok kettő darab támpéldányát az előállítást követően az MTÜ-nek haladéktalanul átadni**. Partner köteles előzetesen tájékoztatni az MTÜ-t, hogy az általa előállított vagy előállítatott kiadványokat mikor és milyen helyszíneken kívánja terjeszteni. Az MTÜ a támpéldányok alapján ellenőrzi, hogy az előállított kiadványok megfelelnek a Partner részére átadott Nyomdai anyagnak, valamint az I./1. pontban előírtaknak. **A Partner a támpéldányok átadásáig nem kezdheti meg az előállított kiadványok terjesztését.**
12. Az MTÜ jogosult a Partner részére átadott Nyomdai anyagnak vagy az I./1. pontnak nem megfelelően előállított kiadványok felhasználását, illetőleg az MTÜ által kifogásolt helyszíneken történő terjesztést megtiltani. Ilyen esetben a Partner semmilyen kártérítési, kártalanítási vagy egyéb megtérítési igénnyel nem léphet fel az MTÜ-vel szemben.

IV./ A Megállapodás hatálya

13. Szerződő Felek a jelen Megállapodást **jelen szerződés aláírásától kezdődő hatállyal [...] napjáig terjedő határozott időtartamra kötik**.
14. Szerződő Felek a jelen Megállapodást csak írásban, közös megegyezéssel módosíthatják.
15. Szerződő Felek a jelen Megállapodást írásban, közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
16. MTÜ jogosult azonnali hatállyal felmondani a jelen Megállapodást a Partner súlyos szerződésszegése esetén. Ilyen szerződésszegésnek minősül különösen a 3.1, illetve 12. pontban foglalt kötelezettségek megsértése.
17. Bármelyik Fél jogosult jelen Megállapodást indoklás nélkül 90 napos felmondási idő figyelembe vételével a másik fél részére ajánlott postai küldemény útján megküldött rendes felmondással megszüntetni.

18. Felek rögzítik, hogy a szerződés megszűnését követően a Partner a kiadványok felhasználására nem jogosult, a Partner felhasználási joga a megszűnés napján megszűnik. Partner e napot követő felhasználása jogosulatlan felhasználásnak minősül és ilyen esetben a 9. pontban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

V./ Elszámolás

19. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen megállapodásban rögzített kötelezettségeiket ingyenesen teljesítik. Egymással szemben elszámolási kötelezettségük nem keletkezik.

VI./ Értesítések

20. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen Megállapodással összefüggő jognyilatkozatokat egymással mindenkor írásos formában közlik. Felek jelen megállapodás vonatkozásában – az alábbi pontban foglalt kivétellel - írásos formában megtettnek tekintik az e-mail útján küldött és a másik fél által az átvételt visszaigazolt nyilatkozatokat is.

21. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen Megállapodás megszűnésével, illetve megszüntetésével kapcsolatos nyilatkozatokat ajánlott, tértivevényes levélben kell a másik féllel közölni.

22. Partner a nyilatkozatai a jelen szerződés fejlécében meghatározott kapcsolattartó részére köteles megküldeni. A kapcsolattartó személyében bekövetkezett változásról felek haladéktalanul kötelesek tájékoztatni egymást.

VII./ Titoktartás

23. A jelen Megállapodás valamennyi részlete az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben rögzített közérdekű adatok körén túlmenően bizalmasnak tekintendő és egyik fél sem jogosult a jelen Megállapodás semmilyen részletét nyilvánosságra hozni a másik fél előzetes írásos jóváhagyása nélkül

24. Szerződő Felek felelősséggel tartoznak minden olyan kárért vagy veszteségért, amely abból származik, hogy a jelen Megállapodásban meghatározott titoktartási kötelezettségüket megszegik.

25. A titoktartási kötelezettség a jelen Megállapodás teljesítését, illetve megszűnését követően is határidő nélkül terheli a Szerződő Feleket.

VIII./ Záró rendelkezések

26. Szerződő Felek kötelesek a polgári jog általános szabályainak megfelelően, jóhiszeműen és kölcsönösen együttműködve, a jelen Megállapodás céljának megvalósulása érdekében eljárni; továbbá kötelesek minden ésszerű, tőlük elvárható erőfeszítést megtenni a szerződésszerű teljesítés érdekében.

27. MTÜ kijelenti, hogy Magyarországon bejegyzett, üzleti képességgel rendelkező jogi személyiségű gazdasági társaság.

28. Partner kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül.

29. Szerződő Felek kijelentik, hogy jelen Megállapodást aláíró képviselőik a jogszabályok által meghatározott cégjegyzési, aláírási joggal rendelkeznek és a jelen Megállapodás aláírását és teljesítését semmilyen

jogszabályi, szerződésen alapuló vagy más, a Szerződő Felek bármelyikére kötelező érvényű előírás nem korlátozza, zárja ki vagy érvényteleníti.

30. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen Megállapodás bármely pontjának érvénytelensége nem befolyásolja a jelen Megállapodás egyéb rendelkezéseinek érvényességét. Amennyiben a jelen Megállapodás valamely rendelkezése érvénytelennek minősülne, abban az esetben Szerződő Felek egymással jóhiszemű tárgyalásokat folytatnak annak érdekében, hogy az érvénytelen rendelkezést egy annak tartalmával érdemben megegyező érvényes rendelkezéssel váltsák fel, és a jelen Megállapodást annak megfelelően módosítsák.
31. Partner kifejezetten lemond – a törvény által lehetővé tett körben – arról, hogy MTÜ vezető tisztségviselőjével szemben a jelen Megállapodással összefüggésben bármilyen kártérítési vagy egyéb igényt érvényesítsen. MTÜ vezető tisztségviselői erre a felelősségkorlátozásra közvetlenül hivatkozhatnak.
32. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Megállapodásban nem szabályozott kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény és a védjegyek és földrajzi árujelzők oltalmáról szóló 1997. évi XI. törvény rendelkezései az irányadók.

Jelen Megállapodást Szerződő Felek kölcsönös áttanulmányozás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt 4 megegyező példányban jóváhagyólag aláírják.

Kelt: Budapest, 20.....

[.....], 20... ..

.....
Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.
képv.: [...]

.....
Partner
képv.: [...]

7. számú melléklet

CSATLAKOZÓ ÁLTAL MŰKÖDTETETT TOURINFORM IRODA PONTOS CÍME, ELÉRHETŐSÉGI ADATAI

A Csatlakozó által működtetett Tourinform iroda adatai:

Tourinform iroda neve: [...]
Tourinform iroda pontos címe: [...]
Tourinform iroda GPS koordinátája: [...]
Tourinform iroda telefonszáma: [...]
Tourinform iroda e-mail címe: [...]
Irodavezető neve: [...]
Tourinform iroda típusa (éves/szezonális): [...]

A Csatlakozó által működtetett Tourinform-pont (Infópont) adatai:

Tourinform-pont neve: [...]
Tourinform-pont pontos címe: [...]
Tourinform-pont GPS koordinátája: [...]
Tourinform-pont telefonszáma: [...]
Tourinform-pont típusa (éves/szezonális): [...]

A későbbiekben történő esetleges költözés esetén a Csatlakozó köteles legalább 60 nappal korábban írásban értesíteni az MTÜ-t, az új iroda alaprajzának, valamint az iroda helyét jelző települési vázlatrajznak (a szomszédságban illetve a környéken – 100 m-es körzetben – fekvő épületek funkciójának feltüntetésével) a megküldésével. A költözést szakmailag meg kell indokolnia az irodának.

8. számú melléklet

ADATFELDOLGOZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ FELTÉTELEK

1. Az adatfeldolgozás tárgya és időtartama:

(1) Az Adatfeldolgozás tárgya

A Szerződés tárgyában meghatározott szolgáltatásokkal összefüggő adatfeldolgozás, mely során Adatfeldolgozó adatfeldolgozásnak minősülő műveleteket hajt végre Adatkezelő által kezelt személyes adatokra vonatkozóan.

(2) Az Adatfeldolgozás időtartama

Jelen mellékletben meghatározott adatfeldolgozás hatálya megegyezik a Szerződés hatályával.

(3) Felek

Átengedő, a továbbiakban Adatkezelő

Csatlakozó, a továbbiakban Adatfeldolgozó

2. Az adatfeldolgozás tartalma:

(1) Felek kijelentik, hogy az adatkezelési és adatfeldolgozói tevékenységük során az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (a továbbiakban: Infotv.) és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR) adatvédelmi szabályainak megfelelően járnak el, valamint a vonatkozó jogszabályok előírásait betartják.

(2) Az adatfeldolgozás jellegének és céljának meghatározása

Az adatfeldolgozás célja, az Adatkezelő által üzemeltetett Nemzeti Turisztikai Adatbázisban található (továbbiakban, NETA) turisztikai attrakciókkal és szálláshely-szolgáltatásokkal kapcsolatos információk naprakészen tartása Adatfeldolgozó által.

Adatfeldolgozói műveleteket Adatfeldolgozó csak az Adatkezelő dokumentált utasítása alapján hajthat végre. Érdemi döntés meghozatalára az adatkezeléssel kapcsolatban Adatfeldolgozó nem jogosult.

Adatfeldolgozó köteles nem EGT tagállam helyszínen végrehajtott rendezvények esetén az adatokat kizárólag saját, védett informatikai környezetében tárolni és feldolgozni, nem EGT tagállam vállalata számára az adatokat nem adhatja át.

(3) A NETA adatbázissal kapcsolatos személyes adatok feldolgozása jellemzően az alábbi adattípusokat/ adatkategóriákat érinti:

Turisztikai attrakciókkal és szálláshely-szolgáltatásokkal kapcsolatos név, cím, telefonszám, e-mail cím, adószám\adóazonosító.

(4) Az adatfeldolgozás helye:

Az adatfeldolgozás kizárólag az Európai Unió (EU) vagy az Európai Gazdasági Térség (EGT) tagállamai területén folytatható, nem EGT tagállam helyszínen szervezett esemény során az Adatfeldolgozó garanciát vállal arra, hogy az adatok nem kerülnek nem EGT tagállam vállalatokhoz.

Nem EU vagy nem EGT tagállamba való adattovábbítást Adatkezelő kifejezetten nem engedélyezte.

3. Technikai és szervezési intézkedések

(1) Felek kijelentik, hogy ügyelnek az adatbiztonsági garanciák biztosítására, garantálják, hogy a személyes adatok tárolása védett, korlátozott hozzáférésű kiszolgálókon történik, emellett a minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesznek az adatok elvesztése, más célra való felhasználása, illetéktelen személy általi megismerése, nyilvánosságra hozatala, megváltoztatása vagy törlése ellen.

(2) Adatfeldolgozó köteles az adatkezelés biztonságát megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel biztosítani akként, hogy az intézkedések garantálják a kockázatoknak megfelelő adatbiztonságot, így különösen a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét.

(3) Kérésre az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt írásban, teljes körűen és részletesen tájékoztatni ténylegesen megtett intézkedéseiről.

(4) Az Adatfeldolgozó nyilvántartást vezet az Adatkezelő nevében végzett adatfeldolgozási tevékenységek minden kategóriájáról.

(5) Az Adatfeldolgozó intézkedésekkel biztosítja:

- a. a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását,
- b. az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását,
- c. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják,
- d. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe,
- e. a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f. azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

(6) Az Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

- (7) Az Adatfeldolgozó az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett GDPR-ban foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében.
- (8) Az Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt az GDPR-ban foglalt kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az Adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.
- (9) Az Adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az Adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti az GDPR-t vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.
- (10) Az adatfeldolgozási szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az Adatkezelőnek és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő.
- (11) Az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is. Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó dönt abban, hogy ki viseli az audit költségeit.
- (12) Az Adatfeldolgozó – szükség esetén és kérésre – segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesüljenek az adatvédelmi hatásvizsgálatok elvégzéséből és a felügyeleti hatósággal folytatott előzetes konzultációból eredő kötelezettségek.
- (13) Az Adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az Adatkezelőnek.
- (14) Adatfeldolgozó köteles az általa Érintettnek okozott kár miatt kártérítést, személyiségi jogsértés esetén sérelemdíjat az Adatkezelő felé megtérítenie.

4. Adatok helyesbítése, korlátozása vagy törlése

- (1) Adatfeldolgozó saját döntése alapján nem helyesbítheti, korlátozhatja vagy törölheti az Adatkezelő megbízásából kezelt adatokat.
- (2) Amennyiben az Érintett a feldolgozás helyesbítésével, korlátozásával vagy törlésével kapcsolatban Adatfeldolgozót közvetlenül megkeresi, Adatfeldolgozó köteles az Érintett kérését késedelem nélkül továbbítani Adatkezelő felé.
- (3) Amennyiben Adatkezelő úgy rendelkezik, az Adatfeldolgozó köteles biztosítani az Érintett törléshez, valamint a felejtéshez, a korlátozáshoz, helyesbítéshez, adathordozhatósághoz és adathozzáféréshez való jogának érvényesülését, illetve az Adatkezelő utasításai alapján az Érintett kérelmét megválaszolni és a vonatkozó intézkedéseket megtenni.
- (4) Adatfeldolgozó vállalja, hogy a Szerződésben meghatározott tevékenységén túlmenően semmilyen egyéb tevékenységéhez nem használja fel a részére átadott személyes adatokat. Így arról másolatot semmilyen formában nem készít - kivéve a biztonsági másolatot - és azt harmadik személynek nem adja ki.

5. Adatfeldolgozó egyéb kötelezettségei

Adatfeldolgozó szerződéses kötelezettségei mellett köteles a GDPR 28–33. cikkelyeiben előírt követelmények betartásával eljárni. Ennek megfelelően Adatfeldolgozó köteles biztosítani különösen az alábbi követelményeknek való megfelelést:

- a) Adatkezelő utasítási jogának érvényre juttatása a GDPR 28. cikkelyének (3) bekezdése a) pontjának megfelelően, valamint a GDPR 29. cikkelye és a 32. cikkely (4) bekezdésében meghatározottak szerint. Ha jogszabály másképpen nem rendel, Adatfeldolgozó és minden, Adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező személy, az adatokat kizárólag az Adatkezelő utasítása alapján, a Szerződésben meghatározott kereteken belül kezelheti.
- b) Titoktartási kötelezettség biztosítása a GDPR 28. cikkelyének (3) bekezdése b) pontjának megfelelően. Adatfeldolgozó kizárólag olyan alkalmazottat von be az adatfeldolgozási műveletekbe, aki titoktartási kötelezettség hatálya alatt áll, és akit korábban tájékoztattak a munkájával kapcsolatos adatvédelmi előírásokról.
- c) A Szerződés teljesítéséhez szükséges minden technikai és szervezési intézkedést a GDPR 32. cikkelyével összhangban kell meghozni.
- d) Adatkezelő és Adatfeldolgozó feladatai végrehajtása során a felügyeleti hatósággal – annak megkeresése alapján – együttműködik.
- e) Adatfeldolgozó késlekedés nélkül tájékoztatja Adatkezelőt a felügyeleti hatóság által folytatott vizsgálatokról, illetve az általa hozott intézkedésekről, amennyiben azok érintik a Szerződés szerinti szolgáltatást. Adatfeldolgozó tájékoztatási kötelezettsége akkor is fennáll, ha az illetékes szerv által folytatott eljárás Adatfeldolgozó ellen folyik vagy az eljárásban egyébként Adatfeldolgozó részt vesz, mely eljárás a Szerződés szerinti adatfeldolgozással kapcsolatos polgárjogi, büntetőjogi vagy közigazgatási, vagy más eljárásjogi rendelkezés megsértése miatt indul.
- f) Adatfeldolgozó köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni Adatkezelő támogatására, amennyiben Adatkezelő ellen a felügyeleti hatóság vizsgálatot indít, ellene közigazgatási, szabálysértési vagy büntető eljárás indul, vagy vele szemben az érintett vagy harmadik fél, vagy bármely más személy követelést támaszt a Szerződés keretében végzett adatfeldolgozással kapcsolatban.
- g) Adatfeldolgozó köteles rendszeresen ellenőrizni a belső folyamatait, technikai és szervezési intézkedéseit annak biztosítása érdekében, hogy saját felelősségi körében az adatfeldolgozás összhangban legyen az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokkal és az érintettek jogainak védelmével.
- h) Adatfeldolgozó köteles biztosítani Adatkezelő ellenőrzési jogát az Adatfeldolgozó által hozott intézkedéseket illetően jelen melléklet 7. pontjában szabályozott ellenőrzési jogának megfelelően.

i) Adatfeldolgozó a GDPR 30. cikkének (2) bekezdése szerinti nyilvántartást vezet az adatkezelési tevékenységéről.

6. További Adatfeldolgozó, alvállalkozó igénybevétele

(1) Jelen melléklet alkalmazásában alvállalkozó igénybevétele olyan szolgáltatást jelent, amely azaz az adatfeldolgozói tevékenységet közvetlenül érinti. Adatfeldolgozó azonban köteles megfelelő, szerződést kötni és megfelelő ellenőrző intézkedéseket hozni az Adatkezelő megbízásából kezelt adatainak védelme és biztonsága érdekében még a kapcsolódó szolgáltatások kiszervezése esetén is.

(2) Adatfeldolgozó csak azt követően vehet igénybe alvállalkozót (további Adatfeldolgozót), ha ehhez Adatkezelő kifejezett írásbeli, vagy más módon dokumentált hozzájárulását beszerezte.

(3) További Adatfeldolgozó igénybevétele vagy a meglévő további Adatfeldolgozó lecserélése akkor megengedett, ha:

a) Adatfeldolgozó – írásban vagy más dokumentált formában – előzetesen, kellő időben tájékoztatja Adatkezelőt, és

b) Adatkezelő az adatok – további adatfeldolgozó részére történő – átadásának időpontjáig nem emel kifogást írásban vagy más dokumentált formában a tervezett kiszervezés ellen, és

c) a további adatfeldolgozó tevékenysége a GDPR 28. cikkely 2-4 bekezdéseinek megfelelő megállapodáson alapul.

(4) Adatfeldolgozó csak azt követően adhatja át a személyes adatokat a további adatfeldolgozónak, illetve az csak azt követően kezdheti meg az adatok feldolgozását, ha az összes előírt követelmény teljesült.

(5) További adatfeldolgozó általi további kiszervezés előfeltétele az Adatkezelő kifejezett hozzájárulása (dokumentált formában).

(6) Adatfeldolgozó köteles minden egyes további alvállalkozóra, illetve további adatfeldolgozóra e melléklet szerinti adatvédelmi kötelezettségeket előírni.

(7) Adatfeldolgozó sajátjaként felel az igénybe vett további adatfeldolgozó tevékenységéért, illetve az adatvédelmi követelményeknek való megfeleléséért.

7. Adatkezelő ellenőrzési joga

(1) Adatkezelő – az Adatfeldolgozóval való konzultációt követően – jogosult arra, hogy Adatfeldolgozó tevékenységét ellenőrizze vagy az általa megbízott auditorral ellenőriztesse, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is. A helyszíni ellenőrzésekről Adatfeldolgozót előzetesen, kellő időben tájékoztatni kell.

(2) Adatfeldolgozó köteles segítséget nyújtani Adatkezelőnek abban, hogy az ellenőrizhesse a GDPR 28. cikkelyében előírt kötelezettségek Adatfeldolgozó részéről történő teljesítését. Adatfeldolgozó vállalja, hogy kérésre átadja Adatkezelő számára azokat a szükséges információkat, amelyek igazolják, hogy a technikai és szervezési intézkedések megtörténtek.

8. Adatfeldolgozó adatbiztonsággal kapcsolatos további kötelezettségei

(1) Adatfeldolgozó köteles Adatkezelőnek segítséget nyújtani a GDPR 32.–36. cikkelyeiben hivatkozott, a személyes adatok biztonságával, adatvédelmi incidensek jelentésével, adatvédelmi hatásvizsgálattal és előzetes konzultációval kapcsolatos követelmények teljesítéséhez. Ide tartoznak az alábbiak:

- a) Megfelelő szintű védelem biztosítása a technikai és szervezési intézkedések révén figyelembe véve az adatfeldolgozás körülményeit és célját, valamint a biztonsági sérülékenység miatt bekövetkező esetleges jogsértés valószínűségét és súlyosságát, és amely intézkedések lehetővé teszik a jogsértések azonnali észlelését.
- b) Az adatvédelmi incidens indokolatlan késedelem nélküli jelentése Adatkezelő felé.
- c) Adatkezelő támogatása abban, hogy Adatkezelő teljesíteni tudja tájékoztatási kötelezettségét az érintett felé, és ezzel kapcsolatban minden vonatkozó információ átadása Adatkezelő részére indokolatlan késedelem nélkül.
- d) Adatkezelő támogatása az adatvédelmi hatásvizsgálatokkal kapcsolatban
- e) Adatkezelő támogatása a felügyeleti hatósággal való előzetes konzultációt illetően

9. Adatkezelő utasítási jogköre

(1) Adatkezelő köteles a szóban adott utasításokat indokolatlan késedelem nélkül írásban is megerősíteni.

(2) Adatfeldolgozó köteles Adatkezelőt haladéktalanul tájékoztatni arról, ha véleménye szerint valamely utasítás sérti az adatvédelmi előírásokat, ugyanakkor az utasítás pusztá elfogadása nem jelenti azt, vagy utal arra, hogy az utasítás megfelel az adatvédelmi előírásoknak. Adatfeldolgozó a kérdéses utasítások végrehajtását mindaddig felfüggesztheti, amíg Adatkezelő meg nem erősíti vagy nem módosítja azokat.

10. Személyes adatok törlése és visszaszolgáltatása

(1) Az adatokról másolat vagy másodpéldány Adatkezelő tudta nélkül nem készíthető. Kivételt képeznek a biztonsági másolatok, amennyiben azok az adatok szerződésszerű feldolgozásához szükségesek, valamint, amelyek a jogszabályban előírt megőrzésre vonatkozó előírásoknak való megfelelést szolgálják.

(2) A Szerződés teljesítését követően, vagy Adatkezelő kérésére azt megelőzően is, de legkésőbb a Szerződés megszűnésekor Adatfeldolgozó köteles Adatkezelőnek átadni – vagy előzetes jóváhagyás esetén megsemmisíteni minden Adatfeldolgozó birtokába került dokumentumot, valamint a feldolgozás és felhasználás eredményeit és a Szerződéssel kapcsolatos adatkészleteket is az adatvédelmi rendelkezéseknek megfelelő módon. Ugyanez vonatkozik minden kapcsolódó tesztre, felesleges és kiselejtezett anyagra. Erre irányuló kérés esetén Adatfeldolgozó köteles a megsemmisítési vagy törlési naplót Adatkezelőnek bemutatni.

(3) Az adatfeldolgozás megfelelőségét és szerződésszerűségét igazoló dokumentációt Adatfeldolgozó a Szerződés megszűnését követően is köteles megőrizni a vonatkozó adatmegőrzési előírásoknak megfelelően. Adatfeldolgozó ezt a dokumentációt átadhatja Adatkezelőnek a szerződés lejáratakor. Ez esetben Adatfeldolgozó mentesül a jelen pontban írt kötelezettség alól.

11. Egyéb rendelkezések

- (1) Felek kijelentik, hogy jelen melléklet alapján ellátott feladatok teljesítéséért Adatkezelőt fizetési kötelezettség nem terheli. Adatfeldolgozó feladatok alapján díjra, költségre nem tarthat igényt.
- (2) A jelen melléklet alkalmazása szempontjából írásban közölt, illetve dokumentált tájékoztatásnak kell tekinteni a fél képviselőjének vagy kapcsolattartójának küldött e-maileket is.
- (3) A jelen mellékletben használt szavakat és kifejezéseket elsősorban a GDPR alapján kell értelmezni.