

Turističko vijeće Turističke zajednice Zadarske županije, na svojoj 8. sjednici od 30. listopada 2015. godine, na prijedlog Povjerenstva za dodjelu Oznake kvalitete u obiteljskom smještaju, donosi

## **PRAVILNIK označavanja kvalitete (labelling) u obiteljskom smještaju**

### **Članak I.**

#### **Opis projekta**

Projekt Označavanja kvalitete (labelling) u obiteljskom smještaju (dalje u tekstu Projekt) pod komercijalnim imenom „WELCOME“ pokrenula je 2015.g. Turistička zajednica Zadarske županije (dalje u tekstu TZŽ) u suradnji sa sustavom lokalnih turističkih zajednica. Riječ je o skupini standarda i mjerila kojima se želi stvoriti nova osnova za povezivanje nositelja obiteljskog smještaja. Radi se o nadopuni postojećeg sustava kategorizacije s ciljem povećanja konkurentnosti i razine kvalitete apartmana, soba i kuća koje se privatno iznajmljuju.

### **Članak II.**

#### **Ciljevi Projekta**

- povećanje kvalitete turističke ponude obiteljskog smještaja,
- jačanje vidljivost segmenta te time i prepoznatljivost,
- poticanje specijalizacije prema različitim ciljnim skupinama;
- stvaranje značajne strateške prednosti;
- stvaranje preduvjeta za produženje sezone.

### **Članak III.**

#### **Aktivnosti**

U sklopu Projekta povodi se više razina aktivnosti usmjerenih na sljedeće segmente: edukacija; standardizacija, marketinško oblikovanje, certificiranje te dodjela oznaka. Po navedenim fazama provodi se promidžba putem: službenih internetskih stranica; turističkih sajмова ili prezentacija; tiskanih materijala.

### **Članak IV.**

#### **Tijela**

Dvije su razine Povjerenstava za dodjelu Oznake kvalitete u obiteljskom smještaju:

1. prvostupanjsko/temeljno Povjerenstvo na lokalnoj razini,
  - sastoji se od 3 člana od kojih je jedan obavezno direktor/ica lokalne Turističke zajednice, a ostala dva iz redova članova;
2. drugostupanjsko Povjerenstvo na županijskoj razini - Povjerenstvo za provedbu ovog projekta koje čine predstavnici TZŽ i TV TZŽ, Županije te Zajednice obiteljskog smještaja pri ŽGK.

## Članak IV.

### Certificiranje

Certificiranje se provodi prema sljedećim uvjetima:

1. TZŽ objavljuje dva puta godišnje Javni poziv na vlastitim web stranicama i stranicama lokalnih turističkih zajednica (dalje u tekstu LTZ);
2. Javni poziv uključuje Pozivno pismo, Pravilnik s kriterijima te Obrazac za prijavu;
3. Rok za prijavu je 10 dana od Poziva, a dokumentaciju privatni iznajmljivač dostavlja LTZ;
4. Dokumentacija obuhvaća:
  - Obrazac za prijavu;
  - fotokopiju rješenja – dozvole za pružanje ugostiteljskih usluga smještaja u domaćinstvu
  - deset (10) fotografija objekta u digitalnom formatu koje će se koristiti za promidžbu objekta.
5. Po primitku prijava, LTZ obrađuje kandidature, te zatim Povjerenstvo LTZ izlazi na teren na ocjenjivanje onih kandidata koji prema obrascu i saznanjima zadovoljavaju, vrši detaljno ocjenjivanje, te sastavlja bodovanje i Zapisnik;
6. Županijsko Povjerenstvo potvrđuje pozitivno ili negativno mišljenje temeljem Zapisnika i prijedloga LTZ povjerenstva;
7. Županijsko Povjerenstvo razmatra ulazak specifičnih kandidatura u podbrendove: City/Rural/Family;
8. Nakon donošenja pozitivnog mišljenja, iznajmljivač pristupa potpisivanju Ugovora o dodjeli oznake kvalitete s LTZ;
9. Iznajmljivač prema odrednicama TZŽ nabavlja i ističe standardiziranu ploču oznake kvalitete „Welcome“ na vidljivom mjestu na objektu koji se iznajmljuje;
10. Nakon dodjele oznake kvalitete, iznajmljivač je dužan dopustiti LTZ Povjerenstvu obavljanje provjere objekta o poštivanju propisanih kriterija.
11. Ukoliko Povjerenstvo utvrdi da iznajmljivač ne poštuje zadane kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dana za ispravak nepravilnosti. U slučaju da nepravilnosti ne budu otklonjene u zadanom roku, smatrat će se da iznajmljivač ne poštuje ugovorene kriterije, te će se raskinuti ugovor i ukloniti oznaka kvalitete.

## Članak IV.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se iznajmljivačima s područja Zadarske županije koji su iskazali zanimanje za dobivanjem te oznake, i to za sljedeće registrirane objekte domaćinstvu: soba u domaćinstvu, apartman u domaćinstvu, studio apartman u domaćinstvu, kuća za odmor u domaćinstvu.

## Članak V.

### Uvjeti za članstvo

Da bi privatni iznajmljivač postao dijelom sustava "Welcome", mora ispunjavati sljedeće kriterije:

<b>1. OSNOVNA KATEGORIZACIJA KAPACITETA I TRADICIJA</b> (svi kriteriji su obavezni)
Važeće rješenje o kategorizaciji s najmanje 3 zvjezdice*
Nepostojanje dugova prema sustavu TZ i prema državnom proračunu
Nepostojanje mjere zabrane obavljanja djelatnosti od strane nadležnih tijela
Tradicija poslovanja od najmanje 2 godine
Najmanje jedna preporuka gostiju u 2 godine

<b>2. UREĐEN OKOLIŠ</b> (treba zadovoljiti minimalno pet kriterija)
Uređena fasada i okoliš*
Ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta odgovara podneblju, lokalnoj arhitekturi i nasljeđu*
Terasa ili slična površina (balkon min. 2 m <sup>2</sup> po gostu ili 4 m <sup>2</sup> po jedinici (osim u gradskoj jezgri)
Roštilj u vrtu ili na terasi
Vanjski tuš
Sadržaj za zabavu i igru djece
Garnitura za sjedenje u vrtu ili terasi (kod gradskih objekata – javni sadržaji u blizini)
Uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava, itd.
Vrtni priključak za pranje opreme
Sunčalište
Mogućnost čuvanja opreme, bicikla i sl.

\*obavezni kriterij za sve, te jedini u ovoj kategoriji koji se odnosi na smještaj u starogradskim jezgrama

<b>3. INTERIJER</b> (treba zadovoljiti minimalno pet kriterija)
Klima-uređaj ili drugi oblik regulacije temperature objekta
Zaštita od insekata
Mogućnost korištenja perilice za rublje
Sušilo za kosu
Perilica za posuđe
Uređenost interijera primjerena podneblju
Namještaj ujednačene kvalitete
Podne obloge lako perive i nealergijske
Bežični besplatni internet priključak, slični sustavi e-tehnologije
TV
Sef za vrijednosti
Dječji kutak

<b>4. OSIGURANO PARKIRNO MJESTO</b>
Vlastiti parking u dvorištu kuće ili organizirano parkiralište u bližem okruženju te pomoć gostima pri parkiranju

#### 5. PREPOZNATLJIVOST

Osobni doček gosta (ili osiguran doček)

Piće dobrodošlice ili slični ugođaj domaćinske atmosfere

Domaćin živi u objektu ili u neposrednoj blizini\*

Gostoljubivost; razgovor s gostom prilikom dolaska i odlaska

Promidžbeni materijali u objektu

Informiranost, a posebno o lokalnoj ponudi

Knjiga utisaka (ili Instagram ili Facebook stranica s mogućnošću pisanja utisaka)

Vizitkarte, razglednice, letci, vlastita web stranica

Najmanje 10 profesionalnih fotografija eksterijera i interijera objekta

\*iznimku čini smještaj u starogradskoj jezgri pod uvjetom da se ispunjava kriterij 1. i 4. iste kategorije

#### 6. ODLAZAK NA EDUKACIJE

Obveza odlaska na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne TZ-a (tečajevi stranih jezika, informatike, edukacija na temu web dizajna, novim promidžbenim alatima i mogućnostima internetske prodaje i promidžbe, tehnike uređenja objekata, uređenje hortikulturnih površina i sl.)

#### 7. PODBRANDOVI

Specifične kandidature razmatrat će se na drugostupanjskom povjerenstvu kao dodatak labellingu u vidu podbrendova:

City – smještaj u starim gradskim jezgrama, visoke kvalitete, dizajna i razine usluge

Rural – kuće za odmor (s/bez bazena) specifične za zaleđe

Family – smještaj izrazito prilagođen obiteljima s malom djecom

#### 8. OPĆI DOJAM POVJERENSTVA

Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja"

### Članak VI.

Oznaka kvalitete dodjeljuje se na 2 (dvije) godine, nakon čega iznajmljivač ponovno podnosi kandidaturu prema tada važećim uvjetima te putem Javnog poziva.

Zadar, listopad 2015.

Stipe Zrilić, s.r  
Župan i predsjednik TZ Zadarske županije