

Meglévő turisztikai védjegyek megújítása – Minősítési kézikönyv

Magyarország kincsei – Gyógyhely védjegy

A GINOP-7.1.8-18-2018-00001 azonosítószámú „*Turisztikai attrakciók minősítési feltételrendszerének kialakítása*” projekt 7. alprojektjének rész-eredményterméke



MAGYAR
TURISZTIKAI ÜGYNÖKSÉG

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Magyarország kincsei - Gyógyhely védjegy

Minősítési Kézikönyv



GYÓGYHELY

Köszöntő

A Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. küldetése a minőségi turisztikai élménykínálat bővítése révén a teljes hazai turisztikai szektor fejlődésének elősegítése. Ennek egy eszköze a szolgáltatási színvonalat objektív szempontok mentén mérő védjegy. A védjegy nem csupán a látogatók számára jelent garanciát a minőségi élménykínálatra, hanem szempontrendszere révén egyúttal iránytűként is szolgál a turisztikai attrakciók üzemeltetői számára.

Egy turisztikai attrakció üzemeltetőjeként Ön is napi szinten találkozik a látogatók elvárásaival, örömeivel vagy - esetenként - éppen a csalódásával, és munkatársaival együtt nap mint nap azon fáradoznak, hogy élményt szerezzenek vendégeiknek. A magyar turizmus és a turisztikai szereplők, szolgáltatók csak együtt lehetnek eredményesek és sikeresek a magasabb elvárású látogatók megnyerésében. A „Magyarország kincsei” ernyővédjegy kritériumrendszere abban segíti az Önök munkáját, hogy nemzetközi példák alapján, különböző országok védjegyrendszereinek legjobb gyakorlataira és széleskörű hazai fogyasztói kutatásra építve kiegészíti az Önök tapasztalatait a turisták minőséggel kapcsolatos igényei, elvárásai kapcsán.

Jelen Minősítési Kézikönyvben megtalál minden információt arról, hogy miért érdemes csatlakozni a Magyarország kincsei védjeggyel ellátott attrakciók körébe, hogyan zajlik a jelentkezés és a minősítés folyamata, milyen kritériumoknak szükséges megfelelni és milyen további védjegyek megszerzésével bizonyítható a célközönség számára: az Önök attrakcióját látogatva garantáltan a kínálat javához méltó élményben lesz részük!

A Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. turizmussal és vendéglátással kapcsolatos egyes feladatainak meghatározásáról szóló 61/2017. (III. 20.) Korm. rendelet 5. § (1) értelmében a turisztikai ügynökség működteti a turisztikai és vendéglátóipari szolgáltatások minősítésére vonatkozó nemzeti tanúsító védjegyek rendszerét, valamint a turisztikai attrakciók minősítési feltételrendszeren alapuló védjegyrendszereit. Ezen feladatát a Kormány rendeletében szálláshely-minősítési tevékenység ellátására kijelölt gazdasági társaság által látja el. Ennek megfelelően a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. a Magyar Turisztikai Minőség Tanúsító Testület NKft. útján végzi a turisztikai attrakciók önkéntes jelentkezés alapján történő minősítését.

Magyarország turizmusa újjáépítésének záloga a garantáltan biztonságos, magas minőségű élmény nyújtása. Ennek érdekében mind intenzív marketingkommunikációs támogatásban, mind pedig fejlesztési források biztosításával fogjuk támogatni a Magyarország kincsei védjeggyel ellátott szolgáltatókat. Bízunk benne, hogy Önöket is hamarosan e nagy presztízsű körben köszönhetjük!

Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt.

1. Bevezető

1.1. Minőség és látogatói elvárások

Az elmúlt években, évtizedekben jelentősen átalakultak az utazási szokások, ennek következtében pedig a turisták elvárásai is számottevően megváltoztak. Az utazók által támasztott elvárások gazdagodásával a turisztikai szolgáltatások minőségének megítélése is összetettebbé vált. A látogatók az emlékezetes, autentikus élményeket keresik, legyen szó bármelyik turisztikai területről. Felértékelődött a szolgáltatások gördülékeny igénybevételének fontossága, ezáltal a kényelmi, kiegészítő szolgáltatások kínálatának az elvárása is.

A látogatók által elvárt minőségi élményszerzéshez elsősorban az alábbiak járulhatnak hozzá:

- **aktív online jelenlét**, hiszen a látogatók legtöbbször az online felületeken tájékozódnak a programlehetőségekről, szolgáltatásokról;
- **megbízható, hiteles kommunikáció**, hogy valóban abban a színvonalú kiszolgálásban részesülnek, mint amit ígér számukra az attrakció;
- **jól szervezett programkínálat**, hogy zökkenőmentes legyen a látogatók élménye;
- **modern, innovatív megoldások alkalmazása**, hiszen már szinte minden generáció számára alapvetés a digitális eszközök használata;
- **attrakció környezetének rendezettsége**, mivel az utazók döntését a választott program környékén elérhető lehetőségek is befolyásolhatják;
- **barátságos, magas minőségű kiszolgálás**, ahol amellet, hogy kedvesen bánnak a látogatóval, szakmailag is felkészült személyzet válaszolja meg az esetleges kérdéseiket.

A Magyarország kincsei ernyővédjegy kritériumrendszere (lásd 3. fejezet) a fenti elvek mentén került összeállításra, tükrözve a magas színvonalú szolgáltatásnyújtást és a változó utazói elvárásoknak való megfelelést egyaránt. A minősítési rendszer a hazai turisztikai kínálat "javát" emeli ki, a látogatók az ország bármely pontjára is utaznak, a védjegynek köszönhetően könnyen azonosítani tudják a garantáltan magas szolgáltatási színvonalat biztosító attrakciókat.

1.2. A Magyarország kincsei védjegyről

A Magyarország kincsei ernyővédjegy

A Magyarország kincsei minősítési rendszer egy ún. ernyővédjegy: egységes márkajelzése mögött azonos minősítési folyamat és azonos elvek mentén felépülő, de a különböző turisztikai területek jellegzetességeit is figyelembe vevő objektív minőségi kritériumrendszer áll. A Magyarország kincsei ernyővédjegy alá tartozó védjegyek első körben az alábbi turisztikai területek szolgáltatói számára szerezhetőek meg:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ❖ Magyarország kincsei - Gyógyfürdő; | ❖ Magyarország kincsei - Gyógyhely; |
| ❖ Magyarország kincsei - Élményfürdő; | ❖ Magyarország kincsei - Vár; |
| ❖ Magyarország kincsei - Wellnessfürdő; | ❖ Magyarország kincsei - Kastély; |
| ❖ Magyarország kincsei - Vízparti strand; | ❖ Magyarország kincsei - Múzeum; |

Ezt követően további turisztikai területeket kívánunk bekapcsolni az alábbi védjeggyel:

- ❖ Magyarország kincsei - Arborétum;

Az ernaővédjegy azonban nemcsak különböző turisztikai területek lefedésére képes, hanem azon látogatói igényekre is hatékonyan tud reflektálni, amelyek nem korlátozódnak egy-egy attrakció-típusra. Legyen szó a környezetbarát, fenntartható működésről, vagy az akadálymentességről, hozzáférhetőségről, ezek olyan elvárások, amelyek bármelyik turisztikai területen működő szolgáltató, attrakció számára releváns látogatói szempontokként jelenhetnek meg.

Az ernaővédjegy-rendszer ezekre az ún. horizontális védjegy megoldást kínálja, amely több turisztikai területen átívelve ír elő egységes keretrendszert. Ilyen horizontális szempont lehet például a “környezetbarát”, “gyerekbarát”, vagy éppen a “hozzáférhető” jelölés is. A fenti turisztikai területek egyikén már minősített, védjeggyel rendelkező szolgáltatók a Magyarország kincsei ernaővédjegy keretein belül a következő horizontális védjegyre jelentkezhetnek:

- ❖ **Magyarország kincsei - Környezetbarát** horizontális védjegy célja, hogy kiemelje azokat a már minősített attrakciókat, akik számára fontos a környezetvédelem, aktívan tesznek érte és ez látható az attrakció mindennapjaiban is.

Illetve szintén a fenti turisztikai területek egyikén már minősített, védjeggyel rendelkező szolgáltatók a Magyarország kincsei ernaővédjegy keretein belül a közeljövőben a következő horizontális védjegyre jelentkezhetnek:

A Magyarország kincsei a szolgáltatók java közül is kiemelkedő, kihagyhatatlan élményt nyújtó attrakciókra a Top látnivaló és Rejtett gyöngyszem védjegyekkel hívja fel a látogatók figyelmét. A védjegyek egyrészt kiemelik a Magyarország kincsei minősítéssel rendelkező szolgáltatók közül a “legjobbak legjobbjai” színvonalat elérő attrakciókat, másrészt elérhetők azon turisztikai szolgáltatók számára is, amelyek a védjegyrendszer által egyelőre le nem fedett attrakciótípusok közé tartoznak.

- ❖ A **Magyarország kincsei - Top látnivaló** védjegy azokat a megkülönböztetett jelentőségű és kiemelkedő színvonalon működő látnivalókat fogja össze és minősíti, amelyek minden utazó bakancslistájának kihagyhatatlan tételei.
- ❖ A **Magyarország kincsei - Rejtett gyöngyszem** védjegy azokra a turisztikai attrakciókra hívja fel a figyelmet, amelyek kevésbé ismertek az utazók szélesebb körében, azonban jelentős természeti- vagy kulturális értéket képviselnek.

A Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. (Védjegyjogosult) víziója, hogy a jövőben - a látogatói igények folyamatos monitorozása révén - további turisztikai területekkel és újabb horizontális szempontokkal bővíti a Magyarország kincsei ernaővédjegy, lefedve a hazai turisztikai kínálat legjavát.

Magyarország kincsei - Gyógyhely védjegy célja

A **Magyarország kincsei – Gyógyhely** védjegy célja, hogy kiemelve a magas szolgáltatási színvonalat képviselő, egyedi turisztikai élményt nyújtó gyógyhelyeket. A védjegy biztos igazodási pontot jelent a turisták számára: a **Magyarország kincsei – Gyógyhely** védjegy garancia a magas színvonalú működésre, a sokszínű programkínálatra, a pihentető kikapcsolódásra.

A Magyarország kincsei védjegy szerepe a turisztikai kínálat fejlesztésében

A Magyarország kincsei védjegy hatékonyan járul hozzá a látogatók orientálásához, a turisztikai szolgáltatók népszerűsítéséhez, a turisztikai védjegypiac átláthatóságának, letisztultságának megteremtéséhez és a hazai turisztikai kínálat fejlődéséhez. Nézzük, hogyan!

1) Látogatók orientálása, utazási döntéseik támogatása

A Magyarország kincseihez tartozó brand, márka és az általa képviselt minőség jól kommunikálható a látogatók felé a Védjegyjogosult és a Védjegyüzemeltető, illetve a minősített szolgáltatók által egyaránt. A látogatók a védjegyportálon (www.attrakciominosites.hu) a védjegyet megszerző, garantáltan magas minőséget biztosító szolgáltatók közül választhatják ki az elvárásaiknak leginkább megfelelő turisztikai attrakciót, programot.

2) Védjegyezett szolgáltatók ismertségének növelése

Amellett, hogy a Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt. megjelenési lehetőséget biztosít a minősített turisztikai szolgáltatók számára, a védjegy egységes megjelenésének köszönhetően a látogatók számára könnyen beazonosíthatóvá válnak a különböző turisztikai területeken üzemelő, minősítést szerzett szolgáltatók. Továbbá Védjegyüzemeltető által a minősített attrakció feltüntetésre kerül az attrakciominosites.hu weboldalon.

3) Egységes elvek mentén létrehozott minősítési kritériumrendszer

Turisztikai területenként eltérhetnek a szempont- és kritériumrendszerek, azonban a szolgáltatóktól elvárt működésben a Magyarország kincsei minősítési rendszere magas színvonalon húzza meg a képzeletbeli határt. Így a védjegy valamennyi turisztikai terület legjobb, hasonló színvonalon működő szolgáltatóit fogja össze, ezzel is segítve a látogatói elvárásoknak való megfelelést.

4) Turisztikai szolgáltatók kínálatának folyamatos fejlesztése

A szempontrendszer rendszeres, szakértők bevonásával történő monitorozása biztosítja, hogy a minősítési rendszerhez csatlakozni kívánó szolgáltatók is folyamatosan keressék saját működésükben a lehetőséget a megújulásra, magasabb színvonalon történő kiszolgálásra.

5) Jövőtálló, magas elvárások mentén működő kritériumrendszer fenntartása

A védjegy megszerzéséhez szükséges kritériumok magas elvárásokat fogalmaznak meg a szolgáltatók felé. A szempontrendszer erősen látogatói fókuszú, a legaktuálisabb látogatói igényeket is magába foglalja. Emellett előírja a szolgáltatók számára az üzemeltetés infrastrukturális elvárásain kívül a vonzó, modern szolgáltatások kínálatát is.

Milyen előnyökkel jár a védjegy megszerzése?

Megjelenés országos promóciós kampányokban

Védjegy révén a turisták hatékony orientálása

A belföldi utazók 75%-a venné figyelembe valamilyen turisztikai védjegy meglétét utazási döntése során.¹

Garancia a magas színvonalú szolgáltatásra

A védjegy egyértelmű jelzés az Önök látogatói, vendégei számára, hogy garantáltan magas színvonalú kiszolgálásra és élményre számíthatnak.

Személyre szabott fejlesztési jelentés

A minősítési folyamat végén (akár pozitív, akár negatív eredménnyel zárul!), személyre szabott fejlesztési jelentést kap kézhez, amelyben képzett turisztikai tanúsító szakértő tesz javaslatot az Önök attrakciója működésének fejlesztésére.

Minőséget növelő fejlesztési pályázatok, források

¹ Az MTÜ megbízásából készült célcsoportvizsgálat adatelemzése alapján.

2. Minősítési folyamat



2.1 Jelentkezés előtt

A **Magyarország kincsei – Gyógyhely** védjegy olyan elvárásokat támaszt a szolgáltatók felé, amelyek egy magas színvonalon működő, a látogatói élményt fókuszba helyező attrakciótól megkövetelhetők.

Egy attrakció több védjegyre is jelentkezhet egyszerre, amennyiben több attrakciótípusnak is megfelel (például Gyógyhely és Gyógyfürdő egyben), vagy a **Magyarország kincsei - Környezetbarát** horizontális védjegyre is pályázhat. Horizontális védjegyet azonban csak egy Magyarország kincsei védjegy birtoklása esetén lehet megszerezni. Amennyiben sikertelen például a **Magyarország kincsei -Gyógyhely** védjegyre való jelentkezés, akkor elutasításra kerül a **Magyarország kincsei - Környezetbarát** védjegy jelentkezés is.

Védjegyportál regisztráció

A védjegyportálon (www.attrakciominosites.hu) való regisztrációhoz csupán az attrakció és üzemeltető alapadatainak és kapcsolattartási adatainak megadására van szükség. A szolgáltató regisztrálását követően kizárólag olyan helyszín (attrakció) rögzíthető a felületen és csak olyan attrakcióra vonatkozóan indítható minősítési eljárás, amely a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központban (NTAK) regisztrációval rendelkezik. A regisztrációt megelőzően vagy azt követően, de még a minősítésre jelentkezés előtt lehetősége van bármely szolgáltatónak, hogy tesztelje saját attrakciója felkészültségét, minőségét. Az ún. önaudit elvégzése segít előzetesen átlátni, hogy várhatóan megfelel-e az attrakció a minősítési kritériumoknak. Javasolt az önaudit során a minősítési szempontrendszert oly módon tanulmányozni, hogy a feltüntetett elvárások mögött képletesen megjelenítésre kerül a látogató, hogy vajon mi is az ő érdeke vagy igénye, ami miatt az adott kritérium beépítésre került? Azt az igényt a pályázó ki tudja-e elégíteni vagy szükség lehet további fejlesztésekre, képzésekre, a folyamatok, felelősségi körök egyértelműsítésére, optimalizálására.

Tipp: Használja bátran a Védjegyportálon elérhető önaudit funkciót, hogy előzetesen kipróbálja: hogyan teljesítene az Önök attrakciója a minősítésen! Az önaudit lehetőséget ad arra, hogy részletesen megismerjék a védjegyhez kapcsolódó szempontrendszert, a megszerzéshez szükséges elvárt minőséget és az önaudit eredménye alapján akár fejlesztéseket valósítsanak meg a jelentkezést megelőzően.

2.2. Minősítési folyamat

A minősítést és a minősítéshez kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket a védjegyrendszer üzemeltetéséért felelős szervezet munkatársai és megbízott turisztikai szakértők végzik el (a továbbiakban: Védjegyüzemeltető).

A minősítés folyamata a minősítésre való jelentkezéssel indul el.

Ezt követően kezdődik meg a minősítési időszak, amely során független auditorok elvégzik a jelentkező attrakciók ellenőrzését. A helyszíni ellenőrzést követően történik meg a jelentkezők elbírálása és értesítése, a folyamat pedig – sikeres minősítés esetén – a szerződéskötéssel zárul.

A Védjegyportálon regisztrált szolgáltatóként van lehetőség az adott turisztikai területen működő védjegy megszerzésére jelentkezni, az ehhez szükséges minősítési folyamat az itt részletezett lépésekből áll:

1. Jelentkezés

A minősítésre a Védjegyportálon keresztül lehet jelentkezni. A jelentkezés jóváhagyásához a Védjegyüzemeltető ellenőrzi az előírt csatlakozási feltételek meglétét - e feltételek teljesítésének hiányában a minősítési folyamat nem kezdhető el. A csatlakozási feltételek keretében a Védjegyüzemeltető ellenőrzi a jogszabályok szerinti működést, és bizonyos turizmusfejlesztési szempontok meglétét. Ezt követően véglegesíthető a minősítésre való jelentkezés és kiszámlázásra kerül a minősítés díja. A minősítés díja 100 000 Ft + ÁFA, amely magában foglalja két képzett auditor által elvégzett auditot, és az általuk összeállított, jelentkezőre szabott fejlesztési jelentés elkészítését.

Tipp: A jelentkezést követő 30 napban várható a minősítés lefolytatása, ezzel az időtávval számolva készülhetnek fel az auditor érkezésére!

2. Minősítés

A helyszíni minősítési folyamat során az auditorok ellenőrzik az előírt kritériumoknak való megfelelést, továbbá fotódokumentációt készítenek. Az audit végén egy jegyzőkönyv (Szolgáltató igazolás) aláírására kerül sor, ahol rögzítésre kerülnek a helyszíni ellenőrzés fő paraméterei, pl. a minősítés időpontja, az auditorok személye.

Az auditorok az alábbi követelmények mentén értékelik az attrakciót:

- 1) **Szolgáltatás fókusz – a szolgáltatás minőségére irányuló elvárások vizsgálata:** kiemelt szerepe van a személyzet felkészültségének és viselkedésének, a hiteles kommunikációnak és tájékoztatásnak, a szolgáltatások gördülékenységének.
- 2) **Üzemeltetés, infrastruktúra fókusz – a helyszín működtetését vizsgáló elvárások:** kiemelt szerepe van a tisztaságnak, rendezettségnek, a karbantartottságnak, biztonságos bejárásnak.

A dimenziók részletes bemutatását és a kapcsolódó szempontokat a 3. Kritériumrendszer fejezet tartalmazza.

Tipp: Használja ki a lehetőséget, hogy egy független, képzett auditortól kérdezhet! A magas színvonalon történő működéshez bátran tegyenek fel kérdéseket, kérjék ki az auditorok véleményét már a helyszíni ellenőrzést követően!

3. Döntéshozatal és értesítés

A független audit eredménye alapján a Védjegyüzemeltető előterjesztést készít, amely mentén egy erre a célra összehívott, turisztikai szakértőkből álló, a Magyar Turisztikai Minőség Tanúsító Testület Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság által összehívott, vegyes összetételű Bíráló Bizottság dönt arról, hogy a jelentkező jogosult-e a védjegy megszerzésére. A Bíráló Bizottság havi rendszerességgel ülésezik, személyesen vagy online felületen keresztül, a felmerült minősítések függvényében és hoz döntést az elé tárt esetekben.

Az elbírálás eredményéről a regisztrációnál megadott e-mail címen értesíti a Védjegyüzemeltető a szolgáltatót.

- a. **Pozitív elbírálás** esetén a minősített szolgáltató 1-5-ig csillagos besorolást érhet el, a Védjegyüzemeltető 3 évre szóló védjegyhasználati licencia szerződéskötést köt, a védjegyhasználat első évre szóló díjának megfizetése mellett. A védjegyhasználat éves díja 80 000 Ft + ÁFA.
- b. **Negatív elbírálás** esetén a szolgáltatónak lehetősége van fellebbezni az eredmény ellen, amely egy ismételt auditot von maga után. Ebben az esetben új auditorok érkeznek a minősítést elvégezni a fellebbezést követő két héten belül. Amennyiben a második auditot követően a Bíráló Bizottság döntése alapján a panasztevő szolgáltató nem jogosult a védjegy megszerzésére, úgy az ismételt audit tekintetében a minősítés díját (100 000 Ft + ÁFA) a panasztevő szolgáltató köteles megfizetni.
- c. A Bíráló Bizottság jogosult az auditorok által javasolt minősítési eredmény alapján a Védjegy odaítélhetőségéről – vagy amennyiben a Védjegy kapcsán a Minősítési Kézikönyv több minősítési (csillagos vagy más megjelöléssel minőségi szintek, fokozatok megkülönböztetését lehetővé tevő) besorolás megszerzésének lehetőségét tartalmazza, a besorolásról – szóló javaslat felülvizsgálatának elrendelésére. Amennyiben szükséges, a Bíráló Bizottság előírhatja az audit - vagy annak egy része - megismétlését is, ennek költsége a pályázóra nem hárítható át.

Tipp: Amennyiben kifogásuk, fenntartásuk merülne fel a minősítési folyamat, vagy az auditorok személyével kapcsolatban, a minősítést követő 15 napon belül a Védjegyportálon megadott e-mail címen van lehetőségük jelezni ezt a Védjegyüzemeltető felé, ahol minden eset kivizsgálásra kerül.

4. Egyszerűsített minősítési eljárás

Ezen eljárás kizárólag a védjegyhasználat érvényességi idején belüli üzemeltetőváltás esetén alkalmazható, feltéve, hogy az attrakció az érvényes minősítési feltételeknek változatlanul megfelelően működik tovább, és az Általános Szerződési Feltételek 7. pontjában rögzített feltételek (új Használó kérelme, nyilatkozata, előző Használó hozzájárulása) teljesülnek. Az egyszerűsített eljárás sikeres lezárását követően a Védjegyüzemeltető és az új Használó által történő

védjegyhasználati szerződés megkötésével, a védjegyhasználat kapcsán az új Használó a korábbi Használó helyébe lép.

- **Kérelem benyújtása:** a védjegyportálon (www.attrakciominosites.hu) lehetséges.
- **Helyszíni ellenőrzés (Audit):** Az eljárás során helyszíni ellenőrzés lefolytatására nem kerül sor, mivel az üzemeltetőváltással a Használó nem szerez új minősítést.
- **Védjegyhasználat érvényességi ideje:** Az új Használó által megszerzett védjegyhasználat érvényességi ideje megegyezik a korábbi Használó által megszerzett minősítés - a védjegyhasználati szerződés új Használó tekintetében történő hatálybalépésétől számított - fennmaradó érvényességi idejével.
- Az üzemeltetőváltás elfogadása esetén a védjegyhasználati szerződés új Használó tekintetében történő hatálybalépésétől számított **6 (hat) hónapon belül** az Védjegyüzemeltető által – a szolgáltatási színvonal megfelelőségének ellenőrzése végett - egy alkalommal mystery visitre kerülhet sor. Ez az ellenőrzés biztosítja a Védjegy minőségének fenntartását és visszacsatolást ad az új Használónak. Az ellenőrzés költségét a Védjegyüzemeltető viseli.
- **Ügyintézési határideő:** Az Üzemeltetőváltás esetén alkalmazandó egyszerűsített minősítési eljárás ügyintézési határideje az új Használó kérelmének beérkezésétől számított 30 nap.

2.3. Védjegyhasználat

A védjegy használatának részletes követelményeit a Védjegyhasználati szerződés, a hozzá kapcsolódó Általános Szerződési Feltételek, valamint a Védjegyszabályzat és az Arculati Kézikönyv dokumentumok tartalmazzák. A védjegy megszerzését és a befizetett védjegyhasználati díj Védjegyüzemeltető általi jóváírását követően a minősített attrakció bekerül a védjegy adatbázisba, illetve megjelenik a kiemelt szolgáltatókat népszerűsítő kampányokban egyaránt.

A minősített szolgáltatók a teljes Magyarország kincsei védjegyet és az általa közvetített színvonalat is képviselik. A védjegyrendszer konzisztens színvonalon történő működtetése érdekében a Védjegyüzemeltető jogosult a védjegyhasználati szerződésben foglaltaknak való megfelelést ellenőrizni.

Tipp: A kampányokon és médiamegjelenéseken túl kiváló alkalom a védjegy megszerzése arra, hogy Önök is kommunikálják saját attrakciójuk értékeit, erősségeit! Éljenek a lehetőséggel és tüntessék fel az elnyert védjegyet az attrakció bejáratánál, tegyék közzé honlapjukon, közösségi oldalaikon egyaránt!

Mystery visit szolgáltatás

A szolgáltató számára a védjegyhasználat teljes ideje alatt elérhető a mystery visit, vagyis próbavásárlási szolgáltatás igénybevétele. A próbavásárlást a Védjegyüzemeltető munkatársai végzik el a már ismert szempontrendszer bizonyos elemeinek való megfelelést vizsgálva. Az attrakciónak ezáltal lehetősége van meggyőződni saját működésének konzisztensen magas színvonaláról, a védjegyhasználati szabályzatnak megfelelő működésről, illetve kiváló lehetőséget biztosít arra, hogy képzett auditoroktól kapjon visszajelzést egy komplex, személyre szabott fejlesztési jelentés formájában. A mystery visit szolgáltatás

díja 100 000 Ft + ÁFA, azzal, hogy az üzemeltetőváltás esetén alkalmazandó egyszerűsített minősítési eljárás során – annak felmerülése esetén - a mystery visit költsége a Védjegyüzemeltetőt terheli.

Mi történik a védjegyhasználati jog lejártával?

A védjegy használatának jogosultsága három évre szerezhető meg. A Védjegyportálon keresztül a védjegyhasználati jog lejártá előtt 120, illetve 90 nappal emlékezteti a Védjegyüzemeltető a minősített szolgáltatót erről. A jelentkezési periódusban van lehetőség a minősítés megújítására való jelentkezésre, a már meglévő Védjegyportál regisztrációval. Az első jelentkezéshez hasonlóan ebben az esetben is megtörténik a csatlakozási feltételek online ellenőrzését követően a jelentkezés véglegesítése és a minősítés díjának újbóli kiszámlázása. Az attrakció ismét végigmegy a minősítési folyamat egészen, amely végén a Bíráló Bizottság hoz döntést a szolgáltató újraminősítéséről.

A minősítés és védjegyhasználat költsége

A védjegy megszerzésének és használatának költsége a következő elemekből adódik össze:

- minősítési díj: 100.000 Ft + ÁFA / minősítés;
- védjegyhasználat díja: 80.000 Ft + ÁFA / védjegy / év.

A három évre megszerezhető védjegy teljes időszakra szóló költsége összesen 340.000 Ft + ÁFA, ami havonta kevesebb, mint 9.500 Ft + ÁFA összegű ráfordítást jelent a védjegyezett szolgáltató részéről.

3. Kritériumrendszer

A turisztikai kínálat javát tömörítő védjegyrendszer és az abban kialakított védjegyek célja, hogy szerte az országban rámutassanak azokra az attrakciókra, szolgáltatókra, amelyek kiemelkednek a hazai mezőnyből.

A **Magyarország kincsei – Gyógyhely** védjegy minősítési kritériumrendszere a látogatók számára legfontosabb turisztikai szempontokat tartalmazza, így biztosítva, hogy az objektív szempontoknak megfelelő szolgáltatók valóban a turisztikai kínálat legjavát képviseljék.

A minősítési folyamat adminisztratív feladatain túl (lásd. 2. fejezet) fontos rögzíteni, hogy **a minősítés szempontrendszere nem egy pillanatnyi állapotot ítél meg**. A szempontok teljesítése nem lehetséges az üzemeltetési, irányítási és szolgáltatásbiztosítási feladatok megfelelő **átgondoltsága, betanítása és rendszeres elvégzése nélkül**. Így a minősítésre jelentkező attrakciók esetében javasolt előzetesen végiggondolni, hogy mennyire képesek a kiegyensúlyozott szolgáltatási színvonalat fenntartani, mivel ez egyrészt az eredményes minősítés, másrészt a látogatói elégedettség kulcsa.

3.1. Csatlakozási feltételek

A **Magyarország kincsei – Gyógyhely** védjegyet a következőkben részletesen bemutatott elvárásoknak és kritériumoknak megfelelő attrakciók nyerhetik el. A **csatlakozási feltételek** tartalmazzák a minősítési folyamat elindításához szükséges minimum elvárásokat, míg a **részletes szempontrendszer** tartalmazza

azon látogatói elvárásokat, melyek biztosításával lehetővé válik, hogy a vendégek elégedetten, élményekkel gazdagodva távozzanak.

A csatlakozási feltételek a jogi kritériumokra vonatkoznak.

Ezen **elvárások teljesítése a jelentkező attrakció számára kötelező**, teljesítésük ellenőrzése még a részletes auditálási folyamat előtt megtörténik. E feltételek teljesítéséért nem jár pont az értékelés során, **hiányuk azonban megghiúsítja a minősítés megszerzését.**

Jogi nyilatkozatok elfogadása

Az alábbi dokumentumok elfogadása szükséges a jelentkezés véglegesítéséhez és a csatlakozási feltételek teljesítéséhez, mely az alábbi pontokat tartalmazza:

#	Csatlakozási feltételek - Jogi nyilatkozatok elfogadása
GYH1	Jogi nyilatkozat elfogadása
GYH2	Védjegyszabályzat elfogadása (ideértve különösen a Minősített Szolgáltatókra vonatkozó követelményeket)
GYH3	Minősítési Kézikönyv elfogadása
GYH4	Védjegyhasználati szerződéstervezet elfogadása
GYH5	Általános Szerződési Feltételek elfogadása
GYH6	Kötelezettségvállalás a minősítés díja megfizetésére. A minősítésre jelentkező szolgáltató megismerte és elfogadja a minősítési eljárás részeként lefolytatott audit tekintetében a minősítés díját. A pályázó kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy amennyiben a csatlakozási feltételek ellenőrzése során megfelel, a minősítés díját a Védjegyüzemeltető részére megfizeti.
GYH7	Csatlakozási feltételek hiánytalan teljesítése A minősítésre jelentkező szolgáltató tudomásul veszi, hogy amennyiben a csatlakozási feltételek meglétének Védjegyüzemeltető általi ellenőrzése során a Jelentkező részéről a jelentkezés kapcsán a hiánypótlási folyamatot követően is hiányosság áll fenn, a minősítési eljárásra történő jelentkezés automatikusan elutasításra kerül.

A helyszíni auditra kizárólag akkor kerülhet sor, amennyiben a fenti csatlakozási feltételek teljesítettnek bizonyulnak. A helyszíni audit során a Védjegyüzemeltető által megbízott auditor a következő pontban bemutatott részletes minőségi szempontrendszer alapján minősíti a pályázó gyógyhelyet.

3.2. Részletes minősítési szempontrendszer

A kiválóságot jelző rendszer célja többek között a látogatói relevancia biztosítása: **akkor lesz hiteles a látogatók szemében, ha a tapasztalás is megerősíti a védjegy ígérétét.** Azaz olyan szolgáltatási és infrastrukturális elemekre és szempontokra fókuszál, amelyek meglétével vagy teljesítésével növelhető a látogatói elégedettség. Ezek alapján a szempontrendszer felépítése az alábbiakban foglalható össze.

A szempontrendszer felépítése és a pontszámítás

- A szempontrendszer hat blokkból áll. A blokkok a következők:
 - a) Előzetes és helyszíni tájékozódás, tájékoztatás
 - b) Megközelíthetőség, elérhetőség
 - c) Tisztaság, rendezettség, karbantartottság
 - d) Vendégbarát működés
 - e) Élmény- és programkínálat
 - f) Személyzet
- Egy-egy szempont teljesítésével az attrakció eltérő számú pontot szerezhet.
- A szempontok értékelése „**bináris**” módon történik: azaz egy attrakció vagy **megfelel vagy nem felel meg az adott kritériumnak.** Így, ha az audit során igazolódik a megfelelés, az attrakció megkapja az adott kritériumnak megfelelő pontszámot, amennyiben nem, 0 pontot szerez.
- Az összes szempont teljesítésével maximálisan 200 pont érhető el.
- Amennyiben az attrakció **nem ér el összesen 160 pontot, úgy nem szerzi meg a védjegyhasználat jogát.**
- Amennyiben az attrakció **nem teljesíti az ún. „KO kritériumokat”, úgy nem szerzi meg a védjegyhasználat jogát.**

A KO kritériumokat teljesítő és a minimum ponthatárokat sikeresen elérő attrakciók bekerülnek a minősített attrakciók közé, és - a szükséges adminisztratív teendőket követően - jogosulttá válnak a használati szerződés és az arculati kézikönyv által meghatározott keretek között a védjegy használatára.

A Magyarország kincsei - Gyógyhely védjegy minősítési szempontrendszerének elemei

Az alábbiakban részletesen bemutatásra kerül, hogy a gyógyhelynek milyen elvárásokat kell teljesítenie, hogy a látogatói igényeknek az elvárt szinten megfelelhessen. Abban az esetben, ha egy szemponthoz több alpont is tartozik, mindegyik alpontot teljesíteni szükséges.

#	1 - Előzetes és helyszíni tájékozódás, tájékoztatás	KO
GYH8	Online felületeken megismerhető odautazás előtt a gyógyhelyen elérhető jelentősebb gyógyászati szolgáltatások nyitvatartása, szükséges-e előzetes regisztráció, vagy időpontfoglalás, orvosi javaslat vagy beutaló, speciális eszköz, vagy ruházat a használathoz, illetve közzé vannak téve az esetleges ellenjavallatok.	x
GYH9	1. A gyógyhely jelentősebb szolgáltatási elemeinek, kiegészítő tevékenységeinek évszakonkénti eltéréseiről megbízható tájékoztatás érhető el a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján, vagy a belinkelt szolgáltatói felületeken. 2. Megítélhető, hogy a látogató adott évszakban milyen nyitvatartáshoz kötött, saját szervezést igénylő és szabadon látogatható elfoglaltságok közül választhat 3. Megismerhető odautazás előtt, ha a gyógyhely területén vagy közvetlen környezetében olyan fejlesztés zajlik a településen (pl. útépítés, középületépítés, parkfejlesztés) vagy olyan kiemelt rendezvényre (pl. futóverseny, évente megtartott kulturális program) kerül sor, amely zavarhatja a gyógyhely csendjét és nyugalma. Ezekről a település köteles tájékoztatást küldeni a védjegy üzemeltetőjének.	x
GYH10	1. A gyógyhely megismerhető, kínálata áttekinthető odautazás előtt és a helyszínen is a látogatók számára, a természetes gyógytényező(k), a gyógyintézmény(ek), a helyi kínálat szempontjából releváns egészségturisztikai, turisztikai szolgáltatók be vannak mutatva, beazonosíthatók. 2. Megismerhető, megítélhető a gyógyhely azon rekreációs és turisztikai kínálata (pl. sétány, futókör, térszene, stb.), amit minden látogató igénybe vehet.	
GYH11	A látogatók számára egyértelműen kommunikálva van, hogy milyen csatornákon kaphatnak naprakész információkat, kihez fordulhatnak segítségért: SOS telefonszámok, linkek rendszerezett gyűjteménye a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján.	
GYH12	Meg van szervezve és kommunikált a látogatók számára fenntartott gyors informálódást, segítségnyújtást biztosító chatbot, "assistance" telefonszám (pl. a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján, Facebook felületén, vagy a turisztikai információs iroda elérhetőségein.).	
GYH13	1. A gyógyhelyen a vendégfogadás és tájékoztatás fizikai infrastruktúrája rendelkezésre áll: pl. vannak vendégfogadó terek, egyértelműen jelölt az informálódás lehetősége (pl. a turisztikai információs iroda, fix információs pult) 2. A turisztikai információs iroda vagy információs pult feladata a helyi	x

	programokra vonatkozó és a helyszínről szóló információk mellett a segélynyújtás (pl. autó hiba, egészségügyi probléma, mozgáskorlátozott közlekedése) és talált tárgy információ biztosítása is.	
GYH14	1. A gyógyhely településhez vezető útvonalakon és a gyógyhely településen egyszerű a tájékozódás, szembetűnőek és egyértelműek a tájékoztató táblák / információs anyagok (irányító táblák, térképek, információs lapok) 2. Az alapvető tájékozódást segítő irányító táblák, térképek és egyéb tájékoztató anyagok angolul és legalább még egy idegen nyelven is biztosítottak, emellett piktogramok is segítik a látogatókat (pl. mosdó, infópult, piknik terület, büfé). 3. A gyógyhely területén és környezetében az egyes turisztikai attrakciók távolsága, az útvonal teljesíthetősége, nehézsége is jelölve van.	x
GYH15	A gyógyhely természetes gyógytényezőinek, gyógyintézményeinek és egyéb egészségturisztikai, turisztikai szolgáltatóinak bemutatása a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján a laikusok számára is érthető módon ismerteti azokat az előnyöket, amelyeket a gyógyhely kínál.	x
GYH16	1. A gyógyhely önálló arculattal rendelkezik, amely a helyi gyógytényező mellett támaszkodik a szűkebb és tágabb környezet természeti és kulturális adottságaira, örökségére is így a gyógyhelynek, mint desztinációnak egységes megjelenést képes biztosítani. 2. Az egységes arculat alapján, összehangolt marketing tevékenységgel a gyógyhely egységes szemléletű keretbe foglalja a gyógyintézményeket, a turisztikai szolgáltatókat (szálláshelyek, vendéglátás, kereskedelem), a közterületi infrastruktúrát és a turisztikai élménykínálatot.	
#	2 - Megközelíthetőség, elérhetőség	
GYH17	1. A gyógyhely településen a parkolás megoldott. A parkoló(k) megfelelően fel van(nak) tüntetve a helyszínen és a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján is megfelelő tájékoztatás van mind a nyilvános, mind a szolgáltatók által üzemeltetett parkolási lehetőségekről. 2. Amennyiben van a forgalom elől elzárt, csak gyalogosan megközelíthető terület (pl. sétáló negyed, park, sétány) a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapja részletes információt ad a környezetében lévő parkolási lehetőségekről, azok távolságáról. 3. A gyógyhelyen az átkelő(k) megfelelően jelölt(ek) és a gyalogosok számára biztonságosan használható(k) 4. Fel van tüntetve a helyszínen és a honlapon, hogy a csoportosan busszal érkezők le- és felszállása, a busz parkolása hol és hogyan oldható meg.	x
GYH18	A járműforgalom csökkentése érdekében a gyógyhelytelepülés fontosabb turisztikai pontjai megközelíthetők helyi, alternatív közlekedés eszközökkel (van dottó kisvonat megállóhelyekkel, (elektromos) kerékpár és roller bérleti lehetőség).	

#	3 - Tisztaság, rendezettség, karbantartottság	
GYH19	1. Általános tisztaság - Láthatóan a közterületek és külső terek folyamatosan takarítva vannak - pl. kukák ki vannak helyezve, folyamatosan ürítve, nincs szemét szétszóródva, a homlokzatok és portálok rendezettek, jó állapotúak és tiszták. 2. Szemétygyűjtés - rendelkezésre áll esztétikus és karbantartott szeméttároló edényzet zárt és/vagy nyitott kivitelben, előírásnak megfelelő darabszámban. A szemétygyűjtés alkalmanként az edényzet szükség szerinti tisztításával és fertőtlenítésével történik. Üzemeltetés során figyelnek arra, hogy a központi gyűjtés a látogatókat minimálisan zavarja (zaj, forgalmi dugó), valamint külön figyelnek arra, hogy nagyobb látogatószám esetén sűrűbben legyenek ürítve a szemetesek.	x
GYH20	1. A járófelületek tisztítva vannak a szennyeződésektől, jó állapotúak, esztétikusak. 2. Gondozott, rendezett a terület: az épített környezet és a közterületek karbantartottak: a zöldterület gondozott, parlagfű mentes, nincsenek kiszáradt növények, veszélyes fák, a fűvet rendszeresen nyírják, a sétautakat rendben tartják. 3. A közterületek parkosítottak, évszaknak megfelelő kiültetésekkel.	x
GYH21	A közterületi berendezéseket, felszereléseket (pl. információs tábla, pad, utcabútor, ivókút, szökőkút, játszótér és szabadtéri sporteszközök, pályák) láthatóan folyamatosan karbantartják, az elhasználódottakat cserélik.	x
GYH22	1. A gyógyhely közterületei, közösségi terei biztonságos kialakításúak: nincsenek csúszós, egyenetlen felületek, nehezen járható lépcsők; az épületek és a külső terek minden évszakban biztonságosan használhatók; a kockázatot jelentő helyeken kapaszkodók, korlátok segítik a vendéget; a veszélyes területek elkerítettek (erről a pályázó gyógyhelytelepülés önkormányzata be tudja mutatni az auditornak a megfelelő dokumentációt - pl. a közterek karbantartásáért felelős helyi önkormányzati szervezet / megbízott cég megbízását és feladatkörét és azt, hogy a közgyűlés rendszeresen elfogadja az elvégzett tevékenységet). 2. A nehezebben járható szakaszok, nem mindenki számára ajánlható közlekedési és sétaútvonalak jelölve vannak, mutatva a kényelmesebb és/vagy akadálymentes útvonalat is. 3. A gyógyhely központ területén a gyalogosok, a kerékpárosok és a gyermekek biztonságos közlekedése előnyben részesített (sétány, kerékpársáv, lámpás gyalogátkelő, korlát vagy sövény, forgalom csillapítás, stb. biztosítja a biztonságos környezetet).	
GYH23	A gyógyhely közterületei jól bejárhatók, nincsenek a látogatók előtt elzárt olyan területek, kerítések, amelyek nehezítik a közlekedést. A privát területek védelmére szolgáló megoldások / intézkedések nem zavaróak, a korlátozások észszerűek.	

#	4 - Vendégbarát működés	
GYH24	A gyógyhely szolgáltatóinak nyitvatartása összehangolt, a szünnapok, az egyes évszakokban elérhető turisztikai kínálat átláthatóan és egyértelműen megjelenik a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján.	
GYH25	A gyógyhely területén lehetőség van a csomagok biztonságos tárolására, ami a honlapon, információs térképen, táblákon is jelezve van.	
GYH26	1. A gyógyhely fontosabb csomópontjaiban mosdóhelyiségek állnak rendelkezésre. 2. A nyilvános mosdók jelzése, kitáblázottsága egyértelmű.	
GYH27	A gyógyhely közelében / a településen változatos szálláskínálat található a szálláshely típusát és árkategóriáját figyelembe véve egyaránt: megtalálható legalább három- vagy négycsillagos szálloda, panzió, továbbá több magánszálláshely is.	
GYH28	A közterületeken elegendő és kényelmes pihenőhely (utcabútorok, padok) van, nyáron az árnyékolás is megoldott.	
GYH29	A gyógyhely területén könnyen elérhetők víz automaták vagy ivókutak.	
GYH30	1. A gyógyhely csendjének biztosítása a szolgáltatók munkaszervezésekor (pl. szemetek ürítése, fűnyírás) és a vendéglátóhelyek és zenés rendezvények nyitvatartásakor is kiemelt figyelmet kap. Ezt a település rendeletben szabályozza. 2. A gyógyhely csendjének megőrzésére egyértelmű szöveges, több nyelvű figyelmeztetéssel és megkülönböztető piktogram jelöléssel is felhívják a figyelmet.	
GYH31	A gyógyhely fontosabb csomópontjaiban elérhető az ingyenes wi-fi hálózat, ami a honlapon, információs térképen, táblákon is jelezve van.	
GYH32	Az esti sétaútvonalak, sportolási lehetőségek (pl. futókör) környezetkímélő közvilágítással rendelkeznek, és láthatóan figyelnek a biztonságra. (pl. van kamerarendszer, parkőr / biztonsági őr)	
GYH33	A gyógyhely szolgáltatási és turisztikai élménykínálatának megismerését modern / digitális eszközök támogatják, ezek legalább angol nyelven elérhetők (pl. digitális táblák, mobilon elérhető térkép, QR kódos részletes leírások, interaktív felületek, stb.)	
GYH34	A szálláslehetőségek és a gyógyintézmények között a betegek, mozgásukban korlátozottak közlekedése biztosított (beltéren átjárható szálláslehetőség, akadálymentesített útvonal, igény esetén kísérés, szállítási szolgáltatás).	
GYH35	A gyógyhely súlyt fektet arra, hogy népszerűsítse, megismertesse az épített és természeti látnivalókhoz, vagy az egyéb helyi turisztikai élménykínálathoz kapcsolódó történeteket, egyediségeket, érdekességeket. Azok könnyen megismerhetők a látogatók számára és legalább angolul elérhetők (pl. javasolt	

	sétaútvonalak, feliratok, táblák, leírások, interaktív táblák, fix programként induló vezetett séták, QR kódos online tájékoztatás, applikáció).	
#	5 - Élmény- és programkínálat	
GYH36	A gyógyhely és környezetének egyedisége, az épített és természeti látnivalók méltó módon bemutatásra kerülnek, turisztikai élménnyé formáltak (pl. sétaút, parkosítás, kilátó, kilátópont, madárles, forrás, rekonstruált történeti park, megőrzött érintetlen élőhely, stb.)	
GYH37	1. A gyógyhely változatos kulturális kínálattal is rendelkezik (pl. kiállítóhelyi /szabadtéri kiállítás, galéria, alkotó tábor / kézműves foglalkozás, szoborpark, templomi hangverseny, stb.), melyek közül egyes elemek a gyógyhelyre látogatóknak folyamatosan elérhetők. 2. A kulturális kínálat és annak jellemzői (nyitvatartás, lokáció) elérhetők a gyógyhely önálló vagy a gyógyhely település honlapján (pl. folyamatosan elérhető és frissülő rendezvény naptár) vagy a belinkelt szolgáltatói felületeken.	
GYH38	A gyógyhely rendelkezik aktív kapcsolódást támogató infrastruktúrával. A következők vagy ezekhez hasonló elemek közül legalább hattal rendelkezik: futókör, felnőtt fitness park, tenispálya, sétaútvonalak, túrázási lehetőségek, gyerekjátszótér (különböző korosztályoknak eltérő eszközökkel), szabadtéri teke pálya, teqball - és ezek jól kommunikáltak a gyógyhely honlapján és a helyszínen is.	x
GYH39	A gyógyhely területén van legalább 1 olyan vendéglátóhely, amely ki tud elégíteni speciális étrendi megfontolásokat (vegetáriánus, csökkentett kalóriájú) és speciális étkezési igényeket (glutén, laktóz-, egyéb allergénmentes) is.	
GYH40	1. A gyógyhely területén vagy közvetlen közelében van legalább egy, a minőségre fókuszáló vendéglátóhely, amely a Tripadvisor vagy a Google értékelése szerint a megszerezhető maximális értékelés legalább 80%-át jelentő értékeléssel rendelkezik. A vendéglátóhelyek ki tudnak elégíteni speciális étrendi megfontolásokat (vegetáriánus, csökkentett kalóriájú) és speciális étkezési igényeket (glutén, laktóz-, egyéb allergénmentes) is. 2. Emellett a gyógyhely településen van legalább 3 eltérő típusú vendéglátóhely (a vendéglátóhelyek típus szerint a következők lehetnek: étterem; büfé; cukrászda; kávézó, alkoholmentes italokra specializálódott vendéglátóhely; italüzlet, bár; rendezvényi étkeztetés; alkalmi vendéglátóhely).	

#	6 - Személyzet	
GYH41	A fontosabb helyi szolgáltatók személyzete szívélyes házigazdaként viselkedik, a saját kínálata mellett érthetően, pontosan tájékoztat az egyéb kikapcsolódási lehetőségekről, program kínálatról, helyi értékekről, megfelelően felkészült arra, hogy a vendégek minden kérdésére / problémájára hatékony választ adjon vagy felkészített arra, hogy az érdeklődőt a megfelelő tájékoztatási pontra navigálja, ahol aztán érdemi segítséget/tájékoztatást kaphat.	
GYH42	A gyógyhely közterületeinek gondozását, felügyeletét végző személyzet képes a kommunikált szabályok udvarias és hatékony betartására.	

3.3. Auditorok

A védjegyrendszer hitelességének érdekében a különböző kritériumoknak való megfelelést **auditorok fogják ellenőrizni**. A Védjegyüzemeltető garántálja egyrészt, hogy az auditorok rendelkeznek azokkal a készségekkel és megalapozott tudással, amivel el tudják látni a minősítés feladatát. Így például átfogó képpel rendelkeznek a hazai turisztikai kínálatról, tisztában vannak azzal, hogy a már védjegyezett szolgáltatói kör milyen színvonalat képvisel és képesek megítélni, hogy a védjegyre pályázónál a látogatók számára fontos szempontok esetében teljesülnek-e az elvárások.

Másrészt a Védjegyüzemeltető garanciát vállal arra, hogy nem fordul elő a védjegyezés folyamatában vagy az auditálások során megszerzett információkkal kapcsolatosan részrehajlás vagy elfogultság.

Az auditorok feladata, hogy **kifejezetten a turisták szemszögéből vizsgálják az attrakciókat**, de közben partnerként is felléphetnek és tanácsokkal, javaslatokkal szolgálhatnak a helyszín számára. Az auditorok hangsúlyt fektetnek a **személlyzettel kapcsolatos kommunikációra és kooperációra**, a helyszín **megismerhetőségére, a tisztaságra és karbantartottságra** – legyen szó a mosdókról vagy egy bemutató teremről – és arra az összképre (pl. nyírt füves területek, karbantartott utcabútorok, biztonságos közlekedés), ami **a helyszín bejárásakor lenyomatot képez a turisták fejében**.