

#### 4 Regulamin Certyfikacji usług i produktów turystycznych Krainy Lessowych Wąwozów z uwzględnieniem poszczególnych kategorii.

**Uwaga wstępna** – poniższy Regulamin stanowi zbiór podstawowych zasad dotyczących całego procesu Certyfikacji, w tym zbiór warunków, których spełnienie umożliwia przystąpienie do tego procesu, jak również etapy certyfikacji oraz obowiązki podmiotu który otrzymał Certyfikat.

### Regulamin Certyfikacji Usług i Produktów Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów

#### §1

#### Założenia podstawowe i podmiot zarządzający systemem

#### Certyfikacji KLW

1. W celu dalszego rozwoju usług i produktów turystycznych zarządzanych przez LOT KLW oraz w celu wdrożenia i utrzymania wysokiej jakości oferty wprowadza się system Certyfikacji Usług i Produktów Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów (dalej w skrócie „Certyfikacja KLW”).
2. W proces certyfikacji powinny być włączone podmioty, które działają zgodnie z regulacjami prawnymi w zakresie rejestracji prowadzonej działalności.
3. **Podmiotem zarządzającym systemem Certyfikacji Usług i Produktów Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów jest Lokalna Organizacja Turystyczna Kraina Lessowych Wąwozów (zwana dalej „LOT KLW”).**
4. W procesie Certyfikacji mogą brać tylko udział członkowie LOT KLW, którzy mają uregulowane zobowiązania, czyli opłacone składki członkowskie, których wysokość uchwała Walne Zebranie Członków LOT KLW.
5. Certyfikacja KLW jest prowadzona w następujących kategoriach:
  - Obiekty noclegowe, w tym obiekty turystyki wiejskiej i agroturystyki;
  - Obiekty gastronomiczne;
  - Atrakcje turystyczne;
  - Produkty rzemieślnicze<sup>1</sup>
  - Produkty spożywcze<sup>2</sup>.
6. Certyfikat przyznawany jest zgodnie z zatwierdzonym Regulaminem Certyfikacji KLW przez Komisję Certyfikacyjną, która działa w oparciu o przyjęte zasady wyboru i funkcjonowania.
7. Każdy podmiot, który spełni kryteria w ramach systemu Certyfikacji KLW otrzymuje *Tablicę Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów* oraz dokument potwierdzający certyfikację (zwany dalej „Certyfikatem KLW”) podpisany przez

<sup>1</sup> Pod pojęciem produkty rzemieślnicze się w całym regulaminie rozumie się produkty pamiątkarskie wytwarzane w sposób rękodzielniczy przez artystów i twórców

<sup>2</sup> Pod pojęciem produkty spożywcze należy rozumieć produkty o charakterze regionalnym mogące stanowić „kulinarną” pamiątkę z Krainy Lessowych Wąwozów”

Komisję Certyfikacyjną oraz Prezesa lub Wiceprezesa LOT KLW oraz komplet materiałów identyfikacyjnych wg przyjętego wzoru zawierających m.in. nazwę certyfikowanego produktu lub usługi oraz znak graficzny (tablica i/lub naklejka/etykieta promocyjna - przywieszka<sup>3</sup>.

8. Podmiot zcertyfikowany ma obowiązek i prawo do posługiwania się w swoich bieżących działaniach promocyjnych znakiem graficznym *Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów*.
9. LOT KLW wraz ze swoim członkami w ramach działań strategicznych dba o odpowiedni zakres i upowszechnia tzw. koszyk korzyści dla podmiotów które uzyskały Certyfikat KLW.
10. Prawo do posługiwania się tytułem „Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów” przyznawane jest na trzy lata, lecz nie dłużej niż na czas przyznania Krainie Lessowych Wąwozów tytułu „Polska Marka Turystyczna”.
11. Udział w procesie Certyfikacji KLW jest płatny. Jest to jednorazowa opłata za udział w procesie Certyfikacji w wysokości ustalonej przez Zarząd LOT KLW.
  - a. Opłata dotyczy okresu, na który przyznawany jest certyfikat tj. na 3 lata. Przedłużenie certyfikatu wymaga poddania się kolejnej certyfikacji oraz wniesienia opłaty na kolejny okres.
  - b. Wyjątkiem jest pierwszych 40 podmiotów, które poddadzą się procesowi certyfikacji w fazie pilotażowej podczas realizacji projektu pt. „Podniesienie kompetencji kadr turystycznych Krainy Lessowych Wąwozów poprzez wdrożenie certyfikacji produktów i usług jako systemu zarządzania sieciowego” współfinansowanego ze środków Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii, którego elementem jest przeprowadzenie certyfikacji produktów i usług.

## § 2

### Warunki przystąpienia do procesu Certyfikacji KLW

1. W celu przystąpienia do procesu Certyfikacji KLW należy:
  - Złożyć Wniosek zgłoszeniowy do Certyfikacji Usług i Produktów Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów (zgodnie z załącznikiem nr 1).
  - Posiadać uregulowane składki członkowskie w KLW LOT.
  - Dokonać opłaty zgodnie z zapisami pkt. 9 w § 2.

## § 3

### Podmiot certyfikujący

1. W procesie certyfikacji uczestniczą:
  - a. Zespół Certyfikujący – stanowiący gremium osób posiadających uprawnienia do przeprowadzania certyfikacji;

---

<sup>3</sup> Tablica identyfikacyjna dotyczy kategorii: obiekty noclegowe, gastronomiczne, atrakcje turystyczne, naklejka/etykieta promocyjna dotyczy produktów spożywczych oraz rzemieślniczych

- b. Komisja Certyfikacyjna – każdorazowo powoływana przez Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu LOT KLW w celu przeprowadzenia certyfikacji konkretnego obiektu lub produktu.
2. Zespół Certyfikujący składa się z członków – uprawnionych certyfikatorów przygotowanych kompetencyjnie do prowadzenia certyfikacji i posiadających wiedzę na temat budowy i wdrażania systemów certyfikacji usług i produktów turystycznych. Poszczególni członkowie Zespołu Certyfikującego posiadają również wiedzę i doświadczenie w zakresie:
  - c. budowy i rozwoju produktów turystycznych, w tym w zakresie prowadzenia obiektów noclegowych, gastronomicznych oraz atrakcji turystycznych,
  - d. budowy i rozwoju szlaków kulinarnych, strategii i programów turystyki kulinarnej, enoturystyki, projektów dotyczących dziedzictwa kulinarnego i żywnościowych produktów lokalnych,
  - e. dziedzictwa kulturowego Krainy Lessowych Wąwozów,
  - f. wytycznych związanych z prowadzeniem działalności w kategoriach podlegających certyfikacji,
  - g. jakości, jaką powinny się charakteryzować poszczególne produkty i usługi,
  - h. specyfiki Krainy Lessowych Wąwozów oraz specyfiki jej oferty turystycznej.Niezależnie od posiadanej wiedzy i doświadczenia własnego członkowie Zespołu Certyfikującego przechodzą obowiązkowe szkolenie z zakresu wiedzy o certyfikacji: celów, założeń i kryteriów certyfikacji tym samym uzyskując uprawnienia do przeprowadzania certyfikacji.
3. Zespół Certyfikujący powstaje w następujący sposób:
  - a. Zarząd LOT KLW ogłasza nabór na członków - certyfikatorów wraz z podaniem koniecznych kompetencji kandydatów i dokonuje wyboru kandydatów,
  - b. w drugim etapie kandydaci przechodzą obowiązkowe szkolenie z zakresu certyfikacji opisane powyżej i uzyskują uprawnienia do prowadzenia certyfikacji.
4. W celu przeprowadzenia danego procesu certyfikacji spośród członków Zespołu Certyfikującego jest powoływana, każdorazowo przez Prezesa lub wiceprezesa LOT KLW, dwuosobowa Komisja Certyfikacyjna. Członkowie Komisji Certyfikacyjnej nie mogą być powiązani ze względu na konflikt interesów z podmiotami certyfikowanymi, mimo, iż mogą być członkami Zespołu.
5. Podstawą działania Komisji Certyfikacyjnej jest zatwierdzony przez Zarząd LOT KLW Regulamin Certyfikacji KLW wraz z załącznikami – dokumentami operacyjnymi, umożliwiającymi efektywne przeprowadzenie procesu Certyfikacji KLW.
6. Komisja Certyfikacyjna pracuje według terminów ustalonych przez Prezesa lub Wiceprezesa LOT KLW na podstawie otrzymanych zgłoszeń kandydatów oraz uzgodnionych z jej członkami.
7. Członkowie Komisji Certyfikacyjnej otrzymują każdorazowo w ramach pracy w Komisji wynagrodzenie w wysokości ustalonej przez Zarząd LOT KLW.

## § 4

### Przebieg Certyfikacji KLW

1. W celu otrzymania Certyfikatu KLW należy przejść proces Certyfikacji KLW i otrzymać pozytywną decyzję Komisji Certyfikacyjnej.
2. Proces Certyfikacji KLW rozpoczyna się po formalnej weryfikacji dokumentów, o których mowa w § 2 tj. Deklaracji przystąpienia do procesu Certyfikacji KLW wraz z Oświadczeniem o zapoznaniu się z Regulaminem Certyfikacji KLW, Wniosku zgłoszeniowego do Certyfikacji KLW oraz weryfikacji płatności składki członkowskiej w LOT KLW.
3. Certyfikacja jest prowadzona każdorazowo przez członków Komisji Certyfikacyjnej na podstawie szczegółowych kryteriów wyznaczonych dla poszczególnych kategorii:
  - Obiekty noclegowe, w tym obiekty turystyki wiejskiej i agroturystyki;
  - Obiekty gastronomiczne;
  - Atrakcje turystyczne;
  - Produkty rzemieślnicze i artystyczne; (pod pojęciem rozumie się produkty pamiątkarskie wytwarzane w sposób rękodzielniczy przez artystów i twórców);
  - Produkty spożywcze.
4. Proces certyfikacji odbywa się w oparciu o:
  - Wizję lokalną Komisji Certyfikacyjnej w miejscach certyfikowanych (w przypadku kategorii: Obiekty noclegowe, w tym obiekty turystyki wiejskiej i agroturystyki, Obiekty gastronomiczne, Atrakcje turystyczne).
  - Spotkania z przedstawicielami podmiotów wnioskujących o certyfikację w przypadku kategorii: Produkty rzemieślnicze i artystyczne oraz Produkty spożywcze (w przypadku tych kategorii na podstawie decyzji członków Komisji Certyfikacyjnej możliwa jest wizja lokalna w miejscu wytwarzania w zależności od specyfiki produktu tj. w przypadku, gdzie ważne dla atrakcyjności turystycznej i jakości jest miejsce wytwarzania danego produktu certyfikowanego).
  - Członkowie 2 osobowej Komisji Certyfikacyjnej podczas każdorazowej certyfikacji wypełniają arkusz certyfikacyjny zawierający ocenę spełnienia kryteriów w poszczególnych kategoriach (załącznik nr 2).
5. Brak pozytywnego wyniku w zakresie spełnienia wszystkich kryteriów decyduje o negatywnym wyniku procesu Certyfikacji. W tym przypadku członkowie Komisji Certyfikacyjnej przygotowują uzasadnienie wraz z rekomendacjami do wprowadzenia zmian umożliwiających ponowne wnioskowanie o certyfikację i otrzymanie w przyszłości Certyfikatu KLW. Kolejny proces certyfikacyjny na bazie przedstawionych rekomendacji podlega opłacie w standardowej wysokości.
6. W wyniku pozytywnej oceny dokonanej przez Komisję Certyfikacyjną Prezes lub Wiceprezes LOT KLW wydaje decyzję o przyznaniu Certyfikatu KLW.
7. Certyfikat KLW jest wydawany w formie dokumentu opisanego w § 1 pkt. 7 (wzór stanowi załącznik nr 3).
8. Certyfikat jest wydawany terminowo i podlega potwierdzeniu co 3 lata, w oparciu o te same kryteria, które były podstawą otrzymania Certyfikatu KLW.

9. Certyfikat jest skorelowany z tytułem Polska Marka Turystyczna dla Krainy Lessowych Wąwozów.
10. Cofnięcie Certyfikatu następuje w sytuacji opisanych w § 6.
11. Certyfikację prowadzi się w trybie ciągłego naboru wniosków według ustalonej procedury oraz w trybie dodatkowym w przypadkach opisanych w § 6 pkt d i e.
12. Po przeprowadzeniu danego procesu Certyfikacji Zarząd LOT informuje pisemnie podmioty, które do niej przystąpiły o wynikach oraz publikuje na oficjalnej stronie KLV listę podmiotów, które otrzymują Certyfikat KLV.
13. Decyzje wydane przez Komisję Certyfikacyjną są nieodwoływalne i nie podlegają zaskarżeniu.

## **§ 5**

### **Prawa i obowiązki po uzyskaniu Certyfikatu KLV**

1. Podmiot, który uzyska Certyfikat KLV uzyskuje prawo do korzystania ze znaku Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów w swoich działaniach promocyjnych, w tym:
  - zamieszczania znaku na swoich stronach internetowych i we wszystkich materiałach promocyjnych,
  - oznaczania miejsc prowadzenia swojej działalności,
  - oznaczania fizycznych produktów.
2. Obowiązkiem podmiotu, który otrzymał Certyfikat KLV jest:
  - stałe utrzymanie takiej samej jakości świadczonych usług lub oferowanych produktów,
  - informowanie o członkostwie w LOT KLV w swoich działaniach informacyjnych i promocyjnych,
  - prezentacji Certyfikatu w miejscu widocznym i dostępnym dla klientów (za pomocą umieszczenia tablicy lub naklejki/etykiety promocyjnej – przywieszki wg zatwierdzonego wzoru),
  - promocja Krainy Lessowych Wąwozów oraz jej oferty turystycznej wśród turystów.

## **&5**

### **Znak graficzny „Certyfikowany produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów”**

1. Wizualnym dowodem potwierdzającym Certyfikację KLV jest znak graficzny Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów.
2. Prawa do dysponowania znakiem Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów posiada tylko i wyłącznie LOT KLV reprezentowany przez Zarząd LOT KLV.

3. Znak graficzny może być używany wyłącznie przez podmioty, które uzyskały Certyfikat KLW. Podmioty te wykorzystują go w swoich działaniach promocyjnych zgodnie z wytycznymi tylko w zakresie określonymi przez Zarząd LOT KLW (załącznik nr 5).
4. Bezprawne używanie znaku podlega karze w wysokości określonej przez Zarząd LOT KLW.

## § 6

### System kontroli jakości

1. Podmiot, który uzyskał Certyfikat KLW może go utracić decyzją Zarządu LOT KLW, co oznacza brak prawa do dalszego korzystania ze znaku graficznego Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów i brak korzyści wynikających z nadania Certyfikatu.
2. Utrata Certyfikatu KLW odbywa się w następujących przypadkach:
  - a) w przypadku niespełnienia kryteriów w wyniku ponownej Certyfikacji, o której mowa w § 3,
  - b) rezygnacji własnej,
  - c) zmiany zakresu działania lub zakończenia działalności,
  - d) wykorzystywania znaku graficznego Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów do oznaczania działalności, która nie podlegała procesowi Certyfikacji KLW,
  - e) obniżenia jakości świadczonych usług lub oferowanych produktów w wyniku zgłoszenia przez:
    - innych członków LOT KLW posiadających certyfikację KLW,
    - członków Zarządu LOT KLW,
    - powtarzających się skarg klientów dokonujących zakupu usług lub produktów od podmiotu posiadającego Certyfikat KLW (w wyniku przeprowadzonego przez Komisję sprawdzenia jakości produktów i usług).
3. Decyzja Zarządu LOT KLW o pozbawieniu prawa zostaje wydana w ramach najbliższej Certyfikacji, zaś w przypadku opisanym pkt 2 c, d i e decyzja jest wydawana niezwłocznie.
4. Członek LOT KLW, która otrzyma decyzję pozbawiającą go Certyfikatu KLW nie ma prawa do dalszego wykorzystywania znaku graficznego Certyfikowany Produkt Polskiej Marki Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów w swoich działaniach promocyjnych.

## § 7

### Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin Certyfikacji KLW został zatwierdzony i przyjęty do stosowania przez Zarząd LOT KLW.