

REGLUR UM FÉLAGSAÐILD

1. Heiti

Nafn félagsins er Félag ferðapjónustubænda (hér eftir FFB). Heimili og varnarþing félagsins er heimili formanns hverju sinni. Starfssvæði félagsins er allt landið.

2. Hlutverk

FFB er búgreinafélag og starfar sem hagsmunafélag bænda og annarra aðila sem stunda ferðapjónustu í dreifbýli landsins. FFB starfar náið með Ferðapjónustu bænda hf. (hér eftir FB hf.), sbr. samstarfssamning þeirra.

FB hf. er ferðaskrifstofa landbyggðarinnar sem annast kynningu, markaðssetningu og sölu á ferðapjónustu félaga undir vörumerkinu Hey Iceland.

3. Félagsaðild

Félagi er ferðapjónustuaðili í dreifbýli landsins sem uppfyllir skilyrði um lögmæta starfsemi og selur ferðapjónustu til FB hf.

3.1. Réttur til félagsaðildar

Rétt til félagsaðildar að FFB eiga þeir ferðapjónustuaðilar sem uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Viðkomandi ferðapjónustuaðili starfar í dreifbýli, einkum á lögbýli, en heimilt er að veita undantekningar frá þessu upp í allt að 200 manna byggð og í samráði við gæðanefnd.¹
- Starfsemin er í samræmi við lög og reglugerðir.
- Ferðapjónustan er viðurkennd af gæða- og umhverfiskerfi Vakans og/eða samræmist flokkunarkerfi FB hf.

¹ Sjá kafla 4.1 um hlutverk gæðanefndar.

3.2. Inntaka nýrra félaga

Inntaka nýrra félaga í FFB er á hendi FB hf. Gæðastjóri² metur hvort viðkomandi aðili uppfylli skilyrði til aðildar. Við inntöku skal gerður viðskiptasamningur þar sem viðkomandi aðili skuldbindur sig til að kynna fyrirtækið undir merkjum Hey Iceland (*sjá nánar reglur um notkun á vörumerkinu*). Þegar gengið hefur verið frá viðskiptasamningi er viðkomandi ferðapjónustuaðili orðinn félagi í FFB.

3.3. Aðlögunarferli

Ef það er mat gæðastjóra að viðkomandi ferðapjónustuaðili uppfyllir ekki skilyrði til aðildar þegar umsókn berst, fær viðkomandi aðili leiðbeiningar um það sem þarf að bæta. Í framhaldi af því sendir umsækjandi gæðastjóra framkvæmdaáætlun, þar sem fram koma aðgerðir til betrumbóta og áætluð verklok. Gæðastjóri tekur síðan ákvörðun í samráði við viðkomandi aðila á hvaða tímapunkti hann telst hæfur til aðildar.

Ágreiningsmál af þessu tagi eru lögð fyrir gæðanefnd.

3.4. Breytingar á rekstri eða rekstraraðilum

Mikilvægt er að skrifstofan fái upplýsingar um fyrirhugaðar breytingar á rekstrarformi, þ.e ef rekstraraðili hættir starfsemi og/eða skiptir um eigendur. Breytingarnar þurfa að berast skriflega og sendast á gæðastjóra.

Þegar nýr rekstraraðili tekur við rekstri fyrirtækisins undir sama nafni og kennitölu og fyrri eigendur, þarf viðkomandi að senda inn rekstrarleyfi með nýjum ábyrgðarmanni ásamt upplýsingum um aðrar breytingar ef einhverjar eru.

Þegar nýr rekstraraðili tekur við rekstri fyrirtækisins undir nýju nafni og/eða kennitölu, þarf viðkomandi að sækja um aðild að FFB og láta fylgja með afrit af nýju rekstrarleyfi.

Þegar félagi skiptir um kennitölu á fyrirtækinu þarf hann að sækja aftur um aðild að FFB og láta fylgja með afrit af nýju rekstrarleyfi.

² Sjá kafla 4.1 um hlutverk gæðastjóra.

Innan fjögurra vikna frá tilkynningu um breytingar á eignaraðild hefur gæðastjóri eða annar starfsmaður skrifstofunnar samband við nýjan rekstraraðila til að kynna vörumerkið, bókunarkerfi FB hf, starfsemi skrifstofunnar og viðskiptasamninginn.

Eigi síðar en átta vikum frá tilkynningu um breytingar á eignaraðild þarf að liggja ljóst fyrir hvort viðkomandi aðili sé orðinn félagi í FFB.

3.5. Hagsmunaárekstrar í samkeppnisumhverfi

FFB getur gert kröfur um að viðkomandi ferðapjónustuaðili tilheyri ekki öðrum sölukeðjum ef um augljósa hagsmunaárekstra er að ræða við FB hf.

3.6. Brottrekstur

Félagi getur sætt brottrekstri úr FFB fyrir þessar sakir:

- a. Félagi uppfyllir ekki lengur forsendur aðildar skv. reglum um félagsaðild.
- b. Félagi stenst ekki gæðakröfur.
- c. Forsendur viðskiptasamningsins eru brostnar eða ekki næst samkomulag við FB hf.
- d. Árgjald til FFB hefur ekki verið greitt, né samið um greiðslu.

Áður en til brottrekstrar kemur skal gæðastjóri rita félaga skriflega áminningu þar sem gert er grein fyrir þeim þætti sem ábótavant kann að vera, og félaga gefinn kostur á að bæta úr þeim annmörkum.

Ef félagi bætir ekki úr þeim annmörkum sem þeim hefur verið leiðbeint um getur gæðanefnd vísað hlutaðeigandi úr félaginu og skal tilkynna honum um það með skriflegum hætti. Úrskurði gæðanefndar má vísa til úrskurðarnefndar, sbr. 5. grein.

3.7. Úrsögn

Úrsögn úr félaginu skal vera skrifleg og berast til skrifstofu FB hf.

Við úrsögn fellur viðskiptasamningurinn úr gildi.

4. Gæðamál

FFB og FB hf. munu sameiginlega stuðla að því að vörumerkið Hey Iceland standi fyrir gæði í þjónustu og aðbúnaði með fagmennsku og ábyrgð að leiðarljósi. Innleiðing félaga að gæðakerfi Vakans mun þjóna lykilhlutverki í því sambandi.

Á meðan félagar vinna að innleiðingu Vakans í starfsemi sinni mun FFB og FB hf. standa saman að reglubundnum gæðaheimsóknum.

4.1. Gæðastjóri og gæðanefnd

Gæðastjóri FB hf. sér um dagleg störf er lúta að gæðamálum, en jafnframt er starfandi gæðanefnd. Hlutverk gæðanefndar er að taka fyrir vafa- og ágreiningsmál í samvinnu við gæðastjóra og styðja við hlutverk hans.

Í gæðanefnd sitja þrír aðilar; gæðastjóri, fulltrúi úr stjórn FFB og starfsmaður FB hf.

4.2. Gæðaheimsóknir

Reglubundnar heimsóknir til félaga er mikilvægur liður í góðu samstarfi á milli félaga og starfsfólks skrifstofunnar. Mikilvægt er að heimsækja nýja aðila áður eða um leið og viðskiptasamningur er undirritaður. Áhersla er lögð á jákvæð og uppbyggileg samskipti og rýni til gagns í þessum heimsóknum.

Gæðaheimsóknir eru skiptar eftir landshlutum, annað árið eru félagar á Vesturlandi, Vestfjörðum og Norðurlandi heimsóttir og árið eftir á Austurlandi og Suðurlandi. Ef þörf krefur og/eða farið hefur verið fram á nauðsynlegar úrbætur geta heimsóknir orðið tíðari.

Að heimsókn lokinni miðla þeir starfsmenn sem fóru í viðkomandi heimsóknir upplýsingum til gæðastjóra og annarra starfsmanna. Gæðastjóri sér um eftirfylgni gæðaheimsókna.

4.3. Eftirfylgni gæðaheimsókn

Félagi fær rökstudda greinargerð ef niðurstaða gæðaheimsóknar er sú að úrbóta sé þörf. Félagi þarf að gera skriflega grein fyrir hvernig staðið verði að úrbótum og tímamörkum þeirra aðgerða í samráði við gæðastjóra.

4.4. Ítrekanir og aðdragandi brottreksturs

Ef félagi gerir ekki grein fyrir úrbótum innan skilgreinds tímaramma sem fer eftir eðli máls og alvarleika er sendur ítrekunarpóstur. Ef fyrstu ítrekun er ekki svarað fer málið til skoðunar hjá gæðanefnd. Ef gæðanefnd ákveður að setja viðkomandi aðila úrslitakosti, er send önnur skrifleg ítrekun til viðkomandi félaga í nafni gæðanefndar, þar sem fram kemur viðvörðun um brottrekstur verði ekki orðið við tilmælum um úrbætur. Eigi úrbætur sér ekki stað innan skilgreinds tímaramma og í samráði við gæðanefnd, skal það vera félaga ljóst að slíkt geti leitt til brottrekstra, sbr. 3.6 grein.

5. Ágreiningsmál

Rísi ágreiningur milli félaga og gæðanefndar skulu aðilar mál leitast við að leysa ágreiningsefni með samkomulagi. Ef ekki tekst að leysa ágreiningsefni á þeim vettvangi, er hægt að skjóta málinu til úrskurðarnefndar.

Í úrskurðarnefnd sitja þrjú aðilar, þ.e. fulltrúi frá SAF, Ferðamálastofu og trúnaðarmaður félaga.

Samþykkt af stjórn Félags ferðapjónustubænda 6. desember 2016