

HO.RE.KA ČR

Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu

NFHR ČR

Národní federace hotelů a restaurací České republiky

Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky

Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism

METODIKA

**UDĚLOVÁNÍ KLASIFIKAČNÍCH ZNAKŮ
A OSVĚDČENÍ O JEHO UDĚLENÍ**

podle

Oficiální jednotné klasifikace

ubytovacích zařízení České republiky

kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel



NFHR ČR

Národní federace hotelů a restaurací

Senovážné nám. 23, 110 00 Praha 1

tel.: 224 142 684, fax: 224 142 681

e-mail: nfhr-cr@nfhr.cz

www.nfhr.cz

HO.RE.KA ČR



**SDRUŽENÍ PODNIKATELŮ
V POHOSTINSTVÍ
A CESTOVNÍM RUCHU**

HO.RE.KA ČR

Sdružení podnikatelů v pohostinství
a cestovním ruchu

Vinohradská 46, 120 41 Praha 2

tel./fax: 224 912 225, nebo 221 580 418

e-mail: info@horeka.cz

www.horeka.cz

Metodika udělování Klasifikačních znaků a Osvědčení o jeho udělení

- Klasifikační znaky budou vydávat zásadně HO.RE.KA ČR – Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu a NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací České republiky.
- Klasifikační znaky jsou společné, jednotné a bez označení profesních svazů.
- Podle rozhodnutí MMR ČR Jednotná klasifikace zůstane v pravomoci a odpovědnosti obou profesních svazů – HO.RE.KA ČR a NFHR ČR.
- Vzhledem k tomu, že jednotná klasifikace má doporučující charakter a klade si za cíl co největší účast ubytovacích zařízení na celém projektu, zvolili zpracovatelé jednoduchý, ale efektivní systém, který vylučuje administrativně náročný postup nebo porušení objektivitu rozhodování.
- Navrhované řešení zajišťuje pravidelný a operativní chod projektu, minimální administrativu a minimální potřebu provozních nákladů.
- Navrhované řešení předpokládá revizi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení vždy po uplynutí dvouletého období a obnovy klasifikačního znaku.
- Projekt je podporován Ministerstvem pro místní rozvoj České republiky a Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism.

Organizační zabezpečení udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení

Klasifikační komise jako výkonný orgán

Oba jmenované profesní svazy ustanoví jednu a společnou klasifikační komisi, která se schází zpravidla jednou za měsíc, ve složení:

- výkonný pracovník sekretariátu NFHR ČR
- výkonný pracovník sekretariátu HO.RE.KA ČR – Sdružení podnikatelů v pohostinství
- zástupce výkonného výboru NFHR ČR
- zástupce Rady HO.RE.KA ČR – Sdružení podnikatelů v pohostinství
- zástupce Sdružení obrany spotřebitelů České republiky

Členové komise si ze svého středu zvolí předsedu na období 1 roku s rotací zastoupení, zpracují řád a pracovní plán komise.

Složení komise vyhovuje předpokladu, že každý profesní svaz přijímá žádosti žadatelů, zpracovává je a připravuje k projednání ve společné komisi. Žadatelé jsou tedy známí, jejich členství je důvěryhodné a prohlášení o plnění požadavků jednotné klasifikace je čestné. Namátkové kontroly se v těchto případech budou provádět jen v případě změny managementu nebo majitele, či provozovatele.

Není-li žadatel členem některého z uvedených svazů, má za povinnost doložit k žádosti doporučení dvou členů ze zastoupených svazů (viz příloha). Informace o členech profesních svazů je možné získat na jejich sekretariátech nebo na www.horeka.cz www.nfhr.cz

Kontrolní návštěvy se účastní minimálně tři členové komise.

Odměna za návštěvu je hrazena z prostředků toho, kdo osvědčení udělí a bude inkasovat částku za klasifikaci.

Vyřízení žádosti o vydání klasifikačního znaku a Osvědčení musí proběhnout ve lhůtě do 30 dnů.

Shledá-li komise na základě stížnosti nesrovnalosti v prohlášení provozovatele a žádosti o udělení příslušného osvědčení, má za povinnost na místě, za přítomnosti minimálně 3 členů klasifikační komise, projednat důvody neudělení požadované třídy a dohodnout odborná opatření, kte-

rá budou plnění požadavku vyhovovat. V případě jejich nesplnění má právo klasifikační znak a Osvědčení o jejich udělení nevydat či odejmout.

Distribuci Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení realizují sekretariáty HO.RE.KA ČR a NFHR ČR na základě rozhodnutí komise podloženého Osvědčením o udělení klasifikačního znaku podepsaným úřadujícím předsedou komise.

Povinností komise je shromažďovat informace o vývoji hotelového produktu, stavu mezinárodní soutěže v oblasti prodeje hotelových kapacit, informace o stavu bezpečnosti pobytu hosta v lokalitě i objektu a předkládat ve dvouletém období návrh na doplnění jednotné klasifikace v potřebných směrech.

Metodika obsahuje několik doplňků, jejichž zveřejněním je uvědomění si širších souvislostí, kterými je možné předejít možným nesrovnalostem s obchodními partnery a uplatnění zásad etiky v jednání s hostem a chováním mezi hostem a zaměstnancem.

Komise přímo projednává, kontroluje, rozhoduje a odpovídá za rozhodnutí ve věci udělení třídy hotelu ***** Luxury.

Komise podle své struktury odpovědnosti za chování a jednání svých členů shromažďuje stížnosti a podněty spotřebitelů. Zde dochází k plnému uplatnění role zástupce Sdružení obrany spotřebitelů, znalého zásad systému mimosoudního urovnání spotřebitelských sporů v podmínkách prostředí domácího trhu, ale i funkce tohoto důležitého nástroje vnitřního trhu EU.

Pro závažné případy má klasifikační komise za povinnost ustanovit **Komisi na ochranu kvality poskytovaných služeb**.

Krytí finančních nákladů spojených s činností Komise na ochranu kvality poskytovaných služeb nese strana, která v závěrech řešení sporu byla uznána jako chybující.

Registrační list k udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení

Název ubytovacího zařízení:

Adresa:

.....

Rok výstavby ubytovacího zařízení:

Datum poslední rekonstrukce:

Průvodní znaky rekonstrukce nebo modernizace:

.....

.....

Zařazení v předchozím období:

Rozsah provedených úprav k dosažení vyššího zařazení, než bylo předchozí:

.....

.....

Majitel objektu:

IČO:

Jméno odpovědného výkonného ředitele:

Žadatel je:

člen HO.RE.KA ČR

člen NFHR ČR

žadatel není členem žádného profesního svazu

Počet pokojů celkem: Z toho apartmá nebo junior suite:

Počet lůžek celkem – bez přistýlek:

Počet pokojů s vanou a WC: Počet pokojů se sprchou a WC:

Počet pokojů bez samostatného hygienického zařízení:

Počet poschodí (bez přízemí):

Počet zaměstnanců: v létě: v zimě:

Městské zařízení: celoroční provoz: polopenze:

nebo

plná penze

ubytování se snídaní

à la carte:

Sezonní zařízení: Dvousezonní provoz: Garni:

Letní sezona: Zimní sezona:.....

Zařízení s možností ubytování tělesně postižených hostů: ANO NE

Žádaná Kategorie:

Třída:Třída

Souhlasím se zveřejněním názvu ubytovacích zařízení s uvedením zařazení v seznamech ubytovacích zařízení ČR pro potřeby internetové sítě, domácích a zahraničních cestovních kanceláří.

ANO NE

Souhlasím, aby udělený klasifikační znak na platné období byl umístěn na místě pro hosta viditelném a na dostupném místě budou uloženy podmínky Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky.

ANO NE

Souhlasím, aby vzniklé rozpory s deklarovanou kvalitou byly předány k prošetření klasifikační komisi nebo jí zřízenou Komisí na ochranu kvality poskytovaných služeb.

ANO NE

Souhlasím s úhradou administrativního poplatku, který bude představovat výdaje za zhotovení znaku, administrativní výlohy spojené s vyřízením žádosti o klasifikaci. Pro člena profesního svazu HO.RE.KA ČR a NFHR ČR je klasifikační znak udělován zdarma, pro nečlena za poplatek 1500,- Kč.

Datum:

Jméno, funkce:

.....

Podpis a razítko

**Kontrolní list k registračnímu listu
žádosti o Klasifikační znak podle Oficiální jednotné klasifikace
ubytovacích zařízení České republiky**

Žadatel:

Název:

Adresa:

Žádám o udělení kategorie: třídy:

Obecné požadavky:

Splňuji všechny požadavky ANO NE

Nesplňuji tyto : Budou odstraněny do:

Vybavení pokojů:

Splňuji všechny požadavky ANO NE

Nesplňuji tyto : Budou odstraněny do:

Hygienické zařízení:

Splňuji všechny požadavky ANO NE

Nesplňuji tyto : Budou odstraněny do:

Servis:

Splňuji všechny požadavky ANO NE

Nesplňuji tyto : Budou odstraněny do:

V dne

Podpis a razítko žadatele:

V případě potřeby použijte další list

Prohlášení garantů při žádosti o udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení

Prohlašuji, že jsem osobně navštívil žadatele o udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky platné pro rok 2004/2005

Název:

Adresa:

IČO, DIČ:

Jméno odpovědné osoby:

a že údaje obsažené v Registračním listu a Kontrolní list k registračnímu listu žádosti o Klasifikační znak podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky odpovídají skutečnosti.

Jméno, příjmení:

Člen: NFHR ČR HO.RE.KA ČR

Název:

Adresa:

Datum: Podpis:

Prohlášení garantů při žádosti o udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení

Prohlašuji, že jsem osobně navštívil žadatele o udělení Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky platné pro rok 2004/2005

Název:

Adresa:

IČO, DIČ:

Jméno odpovědné osoby:

a že údaje obsažené v Registračním listu a Kontrolní list k registračnímu listu žádosti o Klasifikační znak podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky odpovídají skutečnosti.

Jméno, příjmení:

Člen: NFHR ČR HO.RE.KA ČR

Název:

Adresa:

Datum: Podpis:

Postup získání Klasifikačního znaku a Osvědčení o jeho udělení

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2004 – 2005 (dále jen Klasifikace) mohou Klasifikační znak a Osvědčení získat jen majitelé nebo provozovatelé ubytovacího zařízení. Přitom mohou být i nemusí členem profesních sdružení: HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu (dále jen HOREKA) nebo Národní federace hotelů a restaurací ČR (dále jen NFHR). V případě zájmu o Klasifikační znak a Osvědčení doporučujeme tento postup:

- opatřit si upravenou verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR a Metodiku udělování klasifikačních znaků a osvědčení (dále jen Metodiku) – z časopisu COT Business, nebo od HOREKA, nebo NFHR;
- podrobně se seznámit s podmínkami Klasifikace pro zařazení ubytovacího zařízení do kategorie a třídy a s Metodikou;
- vybrat si, zda chci mít ubytovací zařízení certifikováno dle Klasifikace a respektovat její požadavky a podmínky;
- vyhodnotit si stávající úroveň vybavení a zařízení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, ihned odstranit zjištěné nedostatky či rozdíly. Vybrat si odpovídající kategorii a třídu dle Klasifikace;
- v případě potřeby dalších informací se obrátit na sekretariáty výše uvedených profesních sdružení;
- dle Metodiky vyplnit následující formuláře:

- 1) Registrační list k udělení klasifikačního znaku
- 2) Kontrolní list k registračnímu listu
- 3) Prohlášení dvou garantů
- 4) Potvrzení o úhradě poplatku ve výši 1500,- Kč

a zaslat všechny podklady jednomu z vybraných profesních sdružení na adresu:

HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu
Vinohradská 46

120 41 Praha 2

e-mail: info@horeka.cz

www.horeka.cz

Bankovní spojení: KB, a.s., číslo účtu 11337-071/0100

variabilní symbol = Vaše IČO + 04

konstantní symbol = 0308

Národní federace hotelů a restaurací ČR

Senovážné nám. 23

110 00 Praha 1

e-mail: nfhr@nfhr.cz

www.nfhr.cz

Bankovní spojení: ČS, a.s., číslo účtu 1936638399/0800

variabilní symbol = Vaše IČO + 04

konstantní symbol = 0308

- jako člen HOREKA nebo NFHR získám znak a osvědčení zdarma
- pokud nejsem a nechci být členem HOREKA nebo NFHR, uhradím na bankovní účet vybraného profesního sdružení uvedeného výše 1 500,- Kč;
- chci-li se stát členem vybraného profesního sdružení, zašlu spolu se žádostí o klasifikaci přihlášku do HOREKA ČR nebo NFHR ČR, které rozhodnou o způsobu přidělení klasifikačního znaku a osvědčení
- v případě nesplnění podmínek standardů uvedených v Klasifikaci může být klasifikační znak i osvědčení vydávajícím profesním svazem odejmuto (viz Metodika)

Péče o pohodu, ochranu a bezpečnost hosta

Ochrana a bezpečnost není jen součástí majetkové stránky hotelu, ale stavem takové úrovně myšlení, ve které se host cítí odpovědným nositelem svého podílu na systému ochrany a bezpečnosti. Elektronické zámky, kamery, pracovníci bezpečnosti sami o sobě nejsou „bezpečností“. Stávají se jimi teprve ve spojení s aktivním programem ochrany a bezpečnosti. Se vstupem do nového tisíciletí je kritické zjišťovat, jak se svět mění. Stejně jako hotely soutěží o úroveň služeb, obchodu a podílu na trhu, tak musí svým klientům prokazovat, že mají povědomost o ochraně a bezpečnosti, že jsou schopni naplnit specifická očekávání, která by měl hotel nabídnout k zajištění ochrany a bezpečnosti zvláště těm hostům, jejichž cestování a výběr hotelu je limitován prokazatelně výraznou ochranou. Hoteliéři se musí vyznat v managementu ochrany a bezpečnosti. Je povinností hotelových manažerů podělit se o představy, trendy kriminality, řešení postupů jednotné bezpečnosti a zdrojů informací pomocí personálních kontaktů, asociací nebo prostřednictvím bezpečnostních manažerů, kteří reprezentují jejich zařízení. Nezáleží na tom, kdo je delegován řídit ochranu a bezpečnost, je to však vždy generální ředitel, který za ni, i před zákonem, nese odpovědnost. Zajistit bezpečnost nemusí pro hotel znamenat velké náklady, je-li řízena inteligentně. Je důležité tím úkolem pověřit specialistu, který má respekt jak u zaměstnanců, tak i u vedení a používá důvěryhodnosti u místních autorit. Posláním hotelové bezpečnosti je ochránit hosty a zaměstnance, zabezpečit ochranu hotelového majetku. Bezpečnostní pracovníci s vhodným vystupováním a dobrými komunikačními dovednostmi, kteří jsou pečlivě vybíráni a trénováni, mohou dosáhnout značného významu. Bezpečnostní manažeři mohou navodit pocit bezpečnosti, kterou si uvědomí hosté, zaměstnanci, jakož i kriminální osoby. Takové vnímání vede k pozitivnímu stavu myšlení a odvádí kriminální aktivity.

Bezpečnostní manažer je komunikačním mostem mezi místními a národními představiteli zákona, klienty a hotelem. Bezpečnostní manažer působí velice často jako poradce v bezpečnostních otázkách zaměstnanců. Personál je připravován a trénován pro evakuaci hotelu, první pomoc, požár, bombové ohrožení, únik plynu a ostatní kalamity. Ostatní služby zahrnují doprovod pokladní hotovostí, spolehlivost doručovatelů a dodavatelů, zajištění tréninku zaměstnanců ve vztahu k ochraně a bezpečnosti, orientaci na ochranu a bezpečnost u nově přijímaných zaměstnanců, vedení vyšetřování uvnitř hotelu, řízení kontroly v zázemí, šetření nejruznějších nehod, řízení dopravy při speciálních akcích, speciální přepravu pro hodnostáře navštěvující hotel.

Odpovědnost za škodu způsobenou na vnesených nebo odložených věcech

Tuto odpovědnost upravuje § 433 an. Občanského zákoníku.

První odstavec se vztahuje na ubytovací kapacity tj. hotely, penziony, ubytovny, dočasné ubytovny pro dělníky apod. Jejich provozovatel (tedy ne nutně vlastník) odpovídá za škodu na věcech, které tam vnesly ubytované fyzické osoby, nebo tyto věci tam byly vneseny pro tyto ubytované osoby. Vnesené jsou věci, které byly přineseny do prostor, které jsou vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, nebo které byly odevzdány za tím účelem provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.

Druhý odstavec se pak týká hostinských a stravovacích provozů (ale i plováren, divadel, kin apod.) a zde zákon mluví o věcech odložených. Tedy je-li provozování nějaké činnosti (viz shora) zpravidla spojeno s odkládáním věcí, odpovídá ten, kdo ji provozuje, fyzické osobě za škodu na věcech odložených na místě k tomu určenému nebo na místě, kam se obvykle odkládají. Místo určené je obvykle např. věšák apod. Není-li však věšák, nebo je-li beznadějně přeplněn, pak se nelze divit, že provozovatel bude odpovídat i za věci, které budou rozvěšeny po židličkách a podobně. Soudní praxe se jednoznačně přiklonila k tomu spíše extenzivnímu výkladu míst určených pro odkládání.

Požadavky požární bezpečnosti ubytovacích zařízení jsou dány normovými hodnotami, jejichž plnění je ověřováno v průběhu kolaudačního řízení. Požární ochrana je součástí péče o ochranu a bezpečnost hostů, zaměstnanců a majetku. Historie několika posledních desítek let pamatuje požáry objektů se stovkami hotelových pokojů, jejichž hrůzné důsledky vyvolaly potřebu dalších kvalitativně dokonalejších systémů zlepšujících ochranu. Pojišťovny ve světě se brání přebírat závazky svých významných klientů a představitelů velkých společností, pokud si vybírají ubytování mimo jimi schválené a doporučované hotelové společnosti. Proto jsou hotelové pokoje vybavovány kouřovými detektory, sprinklery, a to jak

Každý program ochrany a bezpečnosti musí být sestaven podle charakteru zařízení, kterému bude sloužit. Bezpečnostní plán by měl být zpracován cestou jedinečného dokumentu výrazného charakteru, podle místa, ve kterém se hotel nachází, a filozofie způsobu řízení.

Každý zaměstnanec hotelu je odpovědný za ochranu a bezpečnost. Zaměstnanci by měli být k tomu řádně vedeni a měli by vždy za určité období absolvovat trénink orientovaný na ochranu a bezpečnost.

Ochrana a bezpečnost je prvořadá pro nový svět obchodních cestujících. Hotelová zločinnost v Evropě vzroste pádem národních hranic a restriktivních opatření v cestování. Kriminální osoby specializující se na hotely budou pokračovat úspěšně ve svých činech do doby, než hoteloví manažeři (týká se hlavně evropských, protože zámořští mají tento vztah již zažitý) pochopí a budou se více věnovat problémům bezpečnosti.

Řešení bezpečnosti v hotelových zařízeních by nemělo být výsledkem nepřijatelných nevýhod a omezení služeb. Inteligentní management schopný přijímat nové technologie ochrany a bezpečnosti může řídit a udržet ochranu a bezpečnost při zachování komfortu prostředí, uznání hosta a služeb, aniž by poškodil kouzlo a prostředí hotelového života.

Několik praktických rad k ochraně hosta:

Hotel by se neměl bát hosta informovat o nepříjemnostech vnějšího okolí, např.:

- upozornit na určitá nebezpečná místa ve městě;
- upozornit na přibližné ceny obvyklých cest taxi. Doporučit taxi prostřednictvím dveřníka, který ověří a schválí cenu za cestu;
- upozornit hosta, že návštěvy na pokoji nejsou vítány a za případné následky nese host osobní odpovědnost;
- požádat hosta o sdělení, setká-li se v budově s jemu podezřelou osobou, čímž ho zapojí do systému ochrany;
- požádat, aby nesděloval volajícím své číslo pokoje nebo číslo pokoje svých přátel bez ověření si totožnosti volajícího; a podobně.

Pro škody popsané v předešlých dvou odstavcích platí, že se hradí škoda skutečná, cenou svršku neomezená (pozor tedy na kožichy), a nelze se této odpovědnosti zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou. V praxi to znamená, že nejsou nic platné nápisy „za odložené věci se neručí“.

Jiná je situace v případech, jsou-li věcmi vnesenými či odloženými klenoty, peníze a jiné cennosti. Pro tyto případy je vyhláškou č. 258/95 Sb. stanoven limit odpovědnosti za škodu ve výši 5 000,- Kč. Tento limit se vztahuje na všechny věci, nejde tedy o cenu každé jedné z nich.

Stejnou odpovědnost jako provozovatel ubytovacích služeb má i provozovatel garáží. Poněkud jiná je situace v případech, že jde o věci, které byly převzaty do úschovy. U těchto věcí se hradí škoda neomezeně. Hradí se tedy i peníze v kapsách, prstýnky v kabelkách apod. Sjednocující stanovisko Nejvyššího soudu ČR (Rc 1/85, Stanovisko NS Cj. 11/83 – Sb. s.r.o. 85, 2 – 3 : 79) dovodilo, že při uložení věci za úplatu do šatny je uzavřena smlouva o úschově, a tedy za škodu provozovatel šatny odpovídá neomezeně. Tento fakt nemůže vyvrátit ani poukaz na skutečnost, že host sice využil služby šatny, kterou provozuje pan XY, ale jen kvůli tomu, že šel na večeři do restaurace, kterou provozuje pan Z.

Požární ochrana

v hotelových pokojích, tak i na chodbách hotelové části, veřejných a společenských prostorách, garážích, výrobních a dalších prostorách. Investice tohoto druhu jsou nákladné, ale výhodné podmínky pojišťovacích ústavů zkracují jejich investiční návratnost. Podobně je tomu s instalací dalších únikových cest, vnějších schodišť, jejich ochranou k bezpečnému úniku a podobně. Významným faktorem je posuzování hořlavosti vybavovacích materiálů a prostředků, protože udušení kouřem častěji ohrožuje životy hostů než přímý požár. Opatřením tohoto druhu, podobně jako v ochraně životního prostředí, by měla být věnována pozornost v tiskových informacích o hotelu.

Kontrolní list

1. Popis stavby

Starší

Nová

1.1. Počet podlaží pod úrovní terénu

Počet podlaží nad úrovní terénu

ANO

NE

1.2. Nouzové východy

Označeny symboly a opatřeny nouzovým světlem

1.3. Únikové cesty

Označeny symboly a opatřeny nouzovým světlem

1.4. Vlastní hotelové hasicí zařízení

Ruční hasicí přístroje a hydranty

k dispozici v dostatečném počtu a pravidelně udržované

2. Hlásič požáru

2.1. Schválen místně příslušným orgánem pro bezpečnost

2.2. Jsou chráněny všechny místnosti (plná ochrana)

2.3. Jsou chráněny pouze únikové cesty a technické prostory,
jakož i všeobecně přístupné prostory pro hosty
(restaurace, foyer, chodby apod.) (částečná ochrana)

2.4. Je zajištěno přímé připojení na hasiče

2.5. Jaký komunikační systém je použit

3. Bezpečnostní technik (pověřená osoba)

3.1. Kdo je bezpečnostní technik (uvést jméno a funkci)

3.2. Jeho zástupce (uvést jméno a funkci)

3.3. Je Váš bezpečnostní technik proškolen a úředně evidován

3.4. Je Váš hotel pojištěn proti požáru

4. Interní systém požárního alarmu (hosté a personál)

4.1. Na pokoji prostřednictvím

4.2. Na podlaží prostřednictvím

(hlas, gong, telefon, siréna, reproduktor, speciální poplachové zařízení)

ANO

NE

5. Protipožární prevence

5.1. Je k dispozici interní poplachový řád

5.2. Proškolený personál
(manipulace s hotelovým poplachovým a hasicím zařízením,
chování v případě požáru)

5.3. Protipožární směrnice schváleny orgány bezpečnosti

5.4. Seznam hostů

6. Informování hostů

6.1. Písemná informace o chování při požáru na pokoji

6.2. Plán úniku vyvěšen na pokoji

7. Další údaje o požární ochraně hotelu

.....

.....

.....

.....

Shora uvedené otázky byly vyplněny pravdivě a úplně.

Adresa:

.....

Název hotelu:

Datum:

Podpis:

Bezpečnostní desatero při požáru

1. Zachovat klid, zamezit panice.
2. Ihned alarmovat existujícími dostupnými prostředky (hlasem, telefonem apod.):
 - a) recepci – interní telefonní číslo:
 - b) vedení hotelu – interní telefonní číslo:
 - c) bezpečnostního pověřence hotelu – interní telefonní číslo:
3. Bez zbytečných odkladů alarmovat místní hasičský sbor: – SOS číslo: 150
(při oznámení uvést: jméno, adresu hotelu, co hoří).
4. Zjistit seznamy hostů a přítomných zaměstnanců hotelu.
5. Alarmovat hosty a personál podle příkazů vedení hotelu dostupnými prostředky (hlasem, telefonem, gongem, reproduktory, speciálním poplachovým zařízením apod).
Oznámit všem shromaždiště (ve více jazycích).
6. Klidným tónem vyzvat hosty a personál k opuštění místnosti a nasměrovat je na nejbližší vhodnou únikovou cestu.
Je-li na chodbách kouř - nabízí pokoj lepší ochranu.
7. Zavřít okna a dveře.
8. Bojovat s požárem všemi dostupnými hasicími prostředky.
9. Nepoužívat výtahů.
10. Instruovat okamžitě dorazivší hasiče o stavu a místě požáru.

Vývěska do pokojů pro hosty:

SOS - telefonní čísla

Hasiči

Policie

Lékař

Recepce

V jiných případech nehod (úrazy, nemoc, krádeže, přepadení, voda apod.) okamžitě vyrozumět recepci.

Ochrana životního prostředí v praxi hotelů

V cestovním ruchu se stále více ukazuje potřeba záruk a odpovědnosti ve způsobu jeho provozování. Mezinárodní asociace hotelů a restaurací již na počátku 90. let 20. století učinila první kroky zdůrazňující úsilí hotelového a restauračního podnikání k povýšení trvale udržitelného rozvoje ochranou přírodních a kulturních zdrojů, na kterých je cestovní ruch, a tedy i hotely a restaurace, závislý.

Významnou roli u profesních organizací má v tomto ohledu vzdělávací program vyvinutý ve spolupráci OSN – United Nations Environment Program a Mezinárodní asociace ředitelů hotelových škol, které pomáhají pedagogům vnášet komponent životního prostředí do životopisu školy. Vzniká jistota, že příští profesionálové hotelového a restauračního průmyslu získají dovednosti a znalosti potřebné k „zelenému myšlení“.

Publikace „Ochrana životního prostředí v praxi hotelů“ vydaná IH&RA a následně i NFHR ČR je souborem praktických výsledků případových studií individuálních provozovatelů a hotelových společností z celého světa, které se ucházely o udělení ceny za výsledky orientované na ochranu vody a energie.

V počátečním rozmachu lidé s povděkem přijímali jakýkoliv produkt spojený s cestovním ruchem. Na přechodu do třetího tisíciletí odmítá současný zákazník většinu toho, co jeho předchůdce lehce přijímal. Přestal prostě přijímat. Prostředí je pro něj důležitější než pouze jídlo a pití. Očekávání zážitku je pro něho důležitou částí rozhodování o tom, za co své peníze vydat. Kvalitní produkt se prodává lépe i za podmínky vyšší ceny. Nejde již tedy o možnost zahrát si tenis nebo golf či jet na nějaké pobřeží. Myšlenka trvale udržitelného rozvoje cestovního ruchu je spojena s estetickým spojením výrazně architektonicky pojatého prostředí, které je předpokladem naplnění očekávání. Takový projekt již bude obsahovat cesty k ochraně jednotlivých druhů energií, rekuperace tepla, snížení objemu odpadu a jeho recyklace, vyšší nároky na úpravu prostředí apod. Všechny tyto jevy ovlivní chování provozovatelů, uživatelů. I když nás život učí postupovat od malého k většímu, pak v ochraně životního prostředí je tomu naopak, protože bez začlenění ochranných komponentů do organizmu projektu nelze dosáhnout předpokládaného efektu. Proto je zapotřebí podnikatelské záměry a projekty komponovat v úzké součinnosti s územními plány správních celků s vyhledáním podpory podnikatelům ze strany vlády.

Na rozdíl od jiných průmyslových odvětví byly a jsou hotelové projekty hermeticky uzavřeny vědecké organizací a vždy se více přibližovaly tradičním názorům a po dlouhou dobu je jejich navrhování svěřováno všeobecným architektům, čas-

to výborným profesionálům, kteří více koncentrují své úsilí a svůj talent na prostorovou koncepci zařízení než na přesnost organizace pracovních procesů a výroby.

V Evropě je již od 60. let aplikováno hotelové a restaurační inženýrství, jehož úlohou je zabývat se z dlouhodobého hlediska uspořádáním vnitřních vztahů a procesů v projektu tak, aby bylo dosaženo optimálních nákladových parametrů. Ty pak budou i v měnících se podmínkách dlouhodobě nákladově ovlivňovat řízení objektu, jeho chování a soužití s lokalitou. Základní podmínkou změněného přístupu k projektu je skutečnost, že provozovatel jako tvůrce obchodně provozní koncepce musí převzít plnou odpovědnost za uspořádání vnitřních procesů, jejichž podrobnostem nemusí architekt rozumět. Architekt přejímá odpovědnost za plnění podmínek plynoucích ze stavebního zákona a na něj navazujících předpisů, estetické ztvárnění, soulad s profilem krajiny a dobré výsledky spolupráce s designérem. Základním problémem je optimalizace projektu. Provozní odborníci, kteří jsou převážně ideovými nositeli konceptu trpí tradičně potřebou dostatečných prostorových kapacit pro uspokojení případně zvýšené návštěvnosti. Neuvědomují si dostatečně, že tímto myšlením zatěžují celý projekt ve všech souvislostech a negativně ovlivňují vnější i vnitřní podmínky péče o životní prostředí. Jsou tak vykonávány práce, které jsou nepotřebné, a stávají se tedy neúčinným odpadem.

Hotelový a restaurační podnik má své výrobní úkoly a problematika bezpečnosti pokrmů, sledování potravinového řetězce od dodavatele až na stůl hosta se staly hitem dneška a budoucnosti. Je tedy nedílnou, ale pro svůj rozsah a poslání této příručky nesdělenou součástí této kapitoly.

Projektová dokumentace má svou kapitolu – Odpadkové hospodářství. Naše myšlení a vztah k životnímu prostředí dostane jinou kvalitu, přejmenujeme-li tuto kapitolu na – Hospodaření s odpadem. Ještě před lety, na počátku snah po zavádění „zeleného managementu“, byla péče o životní prostředí v provozu hotelu nebo restaurace spojována s náklady. Dnes se jedná o úspory.

Loučíme se s 20. stoletím. Poslední dvě desetiletí přinesla hotelovému průmyslu velké objemy technologií do všech oborů činnosti. Hotely zítřka budou koncentrátem technologií. Exploze vědění, informací dělá každému, který se podílí na denních výkonech podniku, těžkosti. Je proto důležité využít každé příležitosti k tomu, aby informace o povinnostech byla rozšířena i o tato témata. Klasifikace a zařazení ubytovacích zařízení v České republice takovou příležitostí je.

Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kanceláři

schválené

International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)

a

Universal Federation of Travel Agents Associations (UFTAA)

Článek 1 Signatáři

Signatáři zásad jsou:

International Hotel & Restaurant Association

se sídlem: headquartered at 251, rue du Faubourg St Martin, 75010, PARIS (FRANCIE),

dále jen: „IH&RA“

a

Universal Federation of Travel Agents Associations

se sídlem: 163, rue Saint-Honoré, 75001 PARIS (FRANCIE), gen. sekretariát: 1, avenue des Castelans, Stade Louis III – Entrée H. 98000 MONACO (Principality of Monaco),

dále jen: „UFTAA“

Článek 2 Povinnosti signatářů

Signatáři se zavazují:

- dohodnout s národními asociacemi, aby ustanovení zásad spolupráce byly jimi uplatňovány na mezinárodní úrovni;
- doporučit svým členům i přidruženým, aby při uzavírání ubytovací smlouvy, uzavírali tuto především s členy, a to i přidruženými, druhého signatáře.

Článek 3 Výlučně mezinárodní povaha zásad spolupráce

Zásady mohou být použity na vztah mající mezinárodní charakter uzavíraný mezi hoteliéry a cestovními kanceláři (dále jen CK), jejichž podniky mají sídla v rozdílných zemích.

Článek 4 Národní úroveň

Signatáři doporučují, aby asociace používaly ustanovení zásad spolupráce analogicky i při úpravě zásad na národní úrovni.

Článek 5 Pomocná a doplňující úloha zásad spolupráce

- Zásady mohou být uplatněny všude tam, kde mezi hoteliérem a CK nebyla uzavřena smlouva.
- Zásady mohou být také uplatněny, aby doplnily smlouvu v případě, že tato neobsahuje provizní podmínky.
- Zásady mohou sloužit jako vodítko (obchodní podmínky) při smírném i soudním a arbitrážním řešení sporů mezi hoteliéry a CK.

Článek 6 Působnost zásad spolupráce

Zásady upravují smluvní vztahy známé jako hotelová smlouva (ubytovací smlouva) mezi hoteliérem a CK.

Pokud je jakýkoliv článek zásad v rozporu s národním právem nebo s právem mezinárodním, jsou si signatáři vědomi, že tyto články nebudou uplatňovány.

Článek 7 Definice ubytovací smlouvy

Ubytovací smlouva je smlouva, ve které hoteliér souhlasí, že CK poskytne hotelové služby za specifikované ceny cestovateli, nebo skupině cestovatelů, kteří jsou zákazníci CK.

Článek 8 Rezervace

- Proces uzavírání smlouvy počíná rezervačním požadavkem CK vůči hoteliérově.
- Ústní rezervace má být hoteliérově neprodleně potvrzena písemně (dopis, telegram, telex, fax, e-mail atd.).
- Rezervační požadavek má obsahovat specifikaci požadovaných služeb.

Článek 9 Potvrzení

- Hoteliér na základě obdrženého požadavku (objednávky) CK má potvrdit rezervaci písemně, udat smluvní ceny objednaných služeb anebo zaslat číslo rezervace explicitně odkazující na obdrženou objednávku. Hoteliér se má zdržet přijetí rezervace, kterou nemůže splnit.
- Na základě hoteliérova potvrzení objednávky, popř. v časovém limitu daném v hoteliérově písemném potvrzení, musí CK písemně seznámit hoteliéra s tím, že souhlasí s jeho podmínkami.

Článek 10 Rezervační dokumenty

- Přijetí voucheru: Je-li tak mezi hoteliérem a CK dohodnuto, musí hoteliér voucher akceptovat. CK ručí za to, že klientovi vydaný voucher určený hoteliérově je kryt platbou, není-li jasně stanoveno jinak.
- Specifikace služeb voucheru by měla minimálně obsahovat: datum příjezdu a odjezdu, hotelové služby, které mají být poskytnuty, a pokud možno i způsob dopravy.
- Voucher, který pokrývá i jiné než hotelové služby, musí být předem písemně sjednán se specifikací služeb, které mají být poskytnuty a s povoleným maximem úvěru.

Článek 11 Sazby

Hotel musí dodržet smlouvou sjednané ceny (sazby) v měně země, kde je hotel umístěn, nebo v měně, která byla ve smlouvě sjednána. Smlouva, která je sjednána na delší časové období, však může obsahovat klauzuli o ošetření cen.

Článek 12 Platba předem

Hoteliér může požadovat buď částečnou, nebo plnou platbu předem.

- Hoteliér může požadovat rezervační poplatek, nebo platbu předem (zálohu, nebo garanční depozit) jako podmínku potvrzení objednávky. Pokud hoteliér požaduje jako platbu předem zálohu, měla by být platba zálohy smlouvena. Rezervační poplatek bude odečten od výsledné fakturované ceny, avšak nebude vrácen, pokud dojde k pozdnímu stornu.

- b) Jakákoliv platba předem má být považována za garanční depozit, s výjimkou toho, že odřeknutí (storno) bude provedeno v souladu se stornopodmínkami hoteliéra nebo dle obchodních zvyklostí. Je-li hoteliérem požadována platba předem, pak smlouva může být uzavřena jen, je-li platba předem provedena nebo na základě dokladu, že k ní byl dán příkaz.
- c) Hoteliér je povinen nahlásit obdržení platby nejpozději do 72 hodin.

Článek 13 Úhrada

- a) Služby, které je CK povinná uhradit, jsou ty, které jsou specifikovány v ubytovací smlouvě, popř. na potvrzené objednávce.
- b) CK, která uzavřela ubytovací smlouvu, je povinná uhradit dohodnuté služby mimo případy, kdy bylo dohodnuto, že faktura bude zaplácena přímo klientem.
- c) V případě dlouhodobého pobytu může být CK požádána o průběžné hrazení poskytnutých služeb dle podmínek sjednaných v ubytovací smlouvě.
- d) V případě, že CK rezervuje hotelové služby pro hosta, který je bude přímo hradit, hoteliér poskytne CK provizi za potvrzené služby.
- e) Pro přímou úhradu hoteliér akceptuje pouze ty kreditní karty, k jejichž přijímání je oprávněn.

Článek 14 Jasně zveřejnění provizních podmínek

Hotel musí jasně zveřejnit provizní podmínky a tyto musí být vzájemně odsouhlaseny před nebo nejpozději v okamžiku potvrzení.

Informace o provizních podmínkách obvykle obsahují:

- a) zda a při poskytování kterých služeb se platí provize
- b) sazby provize
- c) zda je poskytována provize i při odsouhlaseném prodloužení pobytu na služby poskytnuté klientovi a jím samotným vyžádané během jeho pobytu na další období, pokud za úhradu odpovídá CK.

Článek 15 Definice skupiny a jednotlivců

- a) **Skupina** – skupinu tvoří nejméně 15 osob společně přijíždějících i odjíždějících, která je hoteliérem a CK považována za jednu entitu. Alokace, kongresy, konference, semináře a incentivní zájezdy vyžadují uzavření specifické smlouvy. Potvrzení skupinové objednávky hoteliérem musí obsahovat i výčet služeb poskytnutých identicky každému členu skupiny. Celková cena může být hrazena na základě jedné úhrnné faktury. Pokud po potvrzení dojde ke snížení počtu osob ve skupině pod 15, hoteliér musí zpravit CK o tom, zda tyto osoby ještě považuje za skupinu.
- b) **Jednotlivec** – je ten, který nemůže využívat výhod skupinových podmínek.

Článek 16 Storno – obecné podmínky

- a) Podmínky včetně časových pro úplné nebo částečné storno, stejně jako výše úhrady při pozdním odřeknutí musí být dohodnuty předem a nejpozději v okamžik potvrzení. Hoteliér má jasně definovat stornopodmínky v období, jehož se objednávka týká. Host má být informován o stornopodmínkách.
- b) Stornopodmínky mají být písemně potvrzeny a datovány (doporučený dopis, e-mail, fax atd.)
Pokud byla účinnost stornopodmínek sjednána od data ústní komunikace, musí storno písemně obsahovat výslovný odkaz na toto ústní ujednání. Jakýkoliv písemný dokument obdrženy od hoteliéra, který odkazuje na ústní ujednání, zbavuje CK povinnosti dalšího písemného potvrzení. Kde je to možné, může hoteliér přidělit CK číslo pro provádění storna, které ji vyvazuje z povinnosti písemného storna.

Článek 17 Storno podmínky pro skupiny

Příloha 2 a 3

- a) **Stornolhůty**
Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, CK může stornovat rezervaci skupiny bez platby stornopoplatku následovně:
- celá skupina (rezervace) může být platně stornována 30 dnů před dnem příjezdu.
 - maximálně 50 % původní rezervace může být platně stornováno nejpozději 21. den před dnem příjezdu.
 - maximálně 25 % původní rezervace může být platně stornováno nejpozději 14. den před dnem příjezdu.

b) Stornopoplatky

- Storno rezervace, které nebude provedeno ve lhůtách shora uvedených, opravňuje hoteliéra k vyúčtování stornopoplatků následovně:
 - ve sjednané, předem stanovené výši;
 - v případě, že částka nebyla sjednána ve smlouvě: 2/3 z ceny objednaných a potvrzených služeb (minimálně však ve výši ceny 1 přenocování za jednoho stornovaného klienta);
 - v případě storna 3 dny před avizovaným příjezdem: 3/4 ceny všech objednaných a potvrzených služeb.
- Pokud se však hoteliéroví podaří stornované pokoje pronajmout, nemá na vyúčtování stornopoplatků právo. Hoteliér je na žádost povinen prokázat, že pokoje nepronajal.

c) Navrácení pokojů do dispozice hoteliéra

- Pokud CK pro skupinu rezervuje více než 30 % celkové kapacity pokojů, hoteliér oznámí písemně CK v rozmezí 60 – 30 dnů před dnem příjezdu, že hodlá využívat všechny nebo některé pokoje, za jejichž využití se CK nezaručí.
- Hoteliér nemůže disponovat žádným pokojem, za jehož využití ručí CK.
- Pokud CK ručí za využití rezervovaných pokojů, nemůže využít čl. 17 a) 1.

Článek 18 Stornopodmínky pro jednotlivce

Příloha 2

a) Stornolhůty

Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, má CK zaslat storno hoteliéroví minimálně v následujících termínech:

- v turistickém hotelu
 - 14 dnů před dnem příjezdu v nízké sezoně
 - 30 dnů před dnem příjezdu ve vysoké sezoně
- v ostatních hotelech dle stornopodmínek aplikovaných v těchto zařízeních:
 - ve stejné době, jako má povinnost storna klient získaný přímo hotelem, a vždy před 18.00 hodinou v den příjezdu

b) Stornopoplatky

V případě, že ve smlouvě není stanoveno jinak, při stornu provedeném po shora uvedených lhůtách je hoteliér oprávněn k vyúčtování následujících stornopoplatků:

- U turistického hotelu:
 - při jakémkoliv pobytu 1 – 2 noci v nízké i vysoké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 1 noc
 - při jakémkoliv pobytu na 3 a více nocí v nízké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 1 noc
 - při jakémkoliv pobytu na 3 a více nocí ve vysoké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 3 noci.
- U všech ostatních hotelů:
 - při jakémkoliv délce pobytu: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za noc

Článek 19 Zaručené a nezaručené rezervace – nedojezdy

a) Nezaručené rezervace

V případě, že hoteliér akceptuje objednávku, musí pokoj držet v den příjezdu do 18.00 hodin. Po 18.00 hodině může s pokojem disponovat.

b) Zaručené rezervace

Rezervace je zaručena, pokud zákazník nebo CK zaplatí v hotovosti, šekem nebo kreditní kartou (popř. v případě CK vystaví voucher), jak předpokládá čl. 12b.

Hoteliér může žádat záruku pro nezaručenou rezervaci, pokud klient nebo CK má výslovný požadavek, aby pokoj byl držen i po 18.00 hodině. Po složení záruky (jistoty) hoteliér drží pro klienta pokoj do 12.00 hodin příštího dne po plánovaném příjezdu.

c) Nedojezdy

Pokud host nepříjeze do 18.00 hodin, je to pokládáno za nedojezd. V tomto případě se použijí ustanovení čl. 16 - 18 o pozdních stornech.

V případě, že není dáno, jaké stornopoplatky mají být uhrazeny při pozdním stornu nebo nedojezdu, pak je obvyklé, že by měly být minimálně ve výši za jednu noc v tolika pokojích, kolik jich bylo na počátku objednáno, a maximálně ve výši za 3 přenocování.

Článek 20 Předčasné odjezdy

V případě předčasného odjezdu nebo nevyužití objednaných služeb má CK nahradit hoteliéroví vzniklou škodu, mimo případy, kdy za předčasný odjezd nebo

nečerpání služeb je odpovědný hoteliér, nebo se hoteliér se zákazníkem písemně dohodne na jiném řešení.

V případě, že uhrazená záloha nepokryje celou částku, může hoteliér vyžadovat na CK doplatek ceny, mimo případ, kdy se hoteliér dohodne s hostem, že tento účet uhradí sám.

Tato ustanovení mohou být aplikována vůči zákazníkovi CK pouze v případě, jsou-li hotelem uplatňována i vůči jeho přímým zákazníkům.

Článek 21 **Informační povinnost CK**

CK má hoteliérovi poskytnout veškeré nutné, vhodné a detailní informace o požadovaných službách a zaslat Rooming list minimálně 7 dní před příjezdem skupiny. CK má poskytnout detailní informace týkající se příjezdu skupiny.

Článek 22 **Informační povinnosti vůči CK a zákazníkovi**

- a) Hoteliér má poskytnout CK veškeré relevantní a precizní informace týkající se kategorie, standardu místa a služeb hotelu.
- b) CK je povinna veškeré informace podané hoteliérem tlumočit zákazníkovi.
- c) Hoteliér i CK se musí ve vztahu ke klientovi vyhnout jakýmkoliv prohlášením, která by zpochybňovala kvalitu služeb druhé strany a mohla způsobit její profesionální újmu.

Článek 23 **Kvalita poskytovaných služeb**

Kvalita služeb poskytovaných klientům cestovních kanceláří dle ubytovací smlouvy musí být stejná jako kvalita služeb, kterou hoteliér poskytuje svým vlastním klientům, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak.

Článek 24 **Dispozice s pokoji**

- a) Hoteliér musí držet pro hosta rezervovaný pokoj od 15.00 hodin do 18.00 hodin v den příjezdu, pokud rezervace není zaručena nebo není nahlášen pozdní příjezd.
- b) Není-li dohodnuto jinak, musí host uvolnit pokoj do 12.00 hodin v den odjezdu.

Článek 25 **Povinnosti k CK nebo hostovi**

- a) Při každé přijaté a potvrzené rezervaci musí hoteliér dodržovat sjednané podmínky. Pokud je poruší, je povinen uhradit CK vzniklou škodu.
- b) Pokud hoteliér neposkytne CK rezervované a potvrzené ubytování, je povinen hradit následující:
 1. zajistit hostovi ubytování v nejbližším rovnocenném hotelu a zaplatit případný rozdíl v ceně.
 2. oznámit hostovi nebo CK v předstihu změnu hotelu a případně uhradit výdaje za telefony apod., které se změnou bude host nebo CK mít. Hoteliér musí uhradit hostovi výdaje na dopravu.
 3. zaplatit hostovi nebo CK výdaje na dopravu zpět do původního hotelu, pokud se v něm uvolní místo a host se bude chtít přestěhovat.
- c) hoteliér se musí zdržet pokusu o získání tohoto klienta, aby si u něj udělal v budoucnu přímou rezervaci.

Článek 26 **Vyšší moc**

Pokud se smluvní strany dostanou do situace, že nebudou schopny plnit závazky ze smlouvy vyplývající z důvodu vyšší moci, což jsou „okolnosti, které nebylo lze předvídat, nebylo lze se jim vyhnout a jsou mimo jejich kontrolu“, pak je jejich odpovědnost vyloučena a nemají povinnost k náhradě škody.

Článek 27 **Oznamovací povinnost v případě vyšší moci**

Pokud hoteliér nebo CK shledá, že z důvodu vyšší moci nebude moci splnit své závazky, je povinna toto ihned všemi dostupnými prostředky sdělit druhé straně, aby se tak snížilo riziko škody.

Článek 28 **Vícenásobné rezervace**

Pokud paralelně CK žádá rezervaci ve více hotelech pro ten samý pobyt hosta nebo skupiny s úmyslem je později odřeknout, být v rámci časových limitů daných zásad spolupráce, a získá rezervaci, kterou se rozhodne nedržet, musí se zdržet uzavření více než jedné smlouvy.

V takovém případě hoteliér může zároveň odřeknout tuto rezervaci a není povinen refundací zaplaceného rezervačního poplatku. V případě série skupinových rezervací může odřící všechny dotčené rezervace.

Článek 29 **Smírné řešení rozporů**

V případě rozporů mezi smluvními stranami, včetně těch, které se týkají vyšší moci, se strany zavazují řešit tyto rozpory smírně.

V opačném případě se každá strana může obrátit na spojovací komisi NFHR ČR, IH&RA/UFTAA.

Článek 30 **Řešení sporů**

- a) Jakékoliv mezinárodní spory vzniklé ze smlouvy mezi hoteliérem a CK mohou být předloženy k posouzení a řešení spojovací komisi IH&RA/UFTAA.
- b) Na základě písemné dohody obou stran lze předložit spor k řešení arbitrážní komisi IH&RA/UFTAA. Strana mající zájem na řešení postoupí své mezinárodní organizaci žádost o zahájení arbitráže a přiloží veškeré dokumenty.
- c) Arbitrážní proces je veden dle pravidel arbitráže, které jsou přílohou tohoto dokumentu.

Článek 31 **Výklad zásad spolupráce**

Členové spojovací komise IH&RA/UFTAA jmenovaní oběma signatáři jsou způsobilí k výkladu zásad spolupráce.

Článek 32 **Text**

Závazný je francouzský text zásad spolupráce.

Článek 33 **Platnost zásad spolupráce**

Zásady spolupráce vstupují v platnost 20. 10. 1999 přijetím oběma signatáři.

Podepsáno 20. 10. 1999

Na požádání zašleme smlouvu v anglickém jazyce.



NFHR ČR

Národní federace hotelů a restaurací
Senovážné nám. 23, 110 00 Praha 1

tel.: 224 142 684, fax: 224 142 681

e-mail: nfhrer@nfhr.cz

www.nfhr.cz

HO.RE.KA ČR



SDRUŽENÍ PODNIKATELŮ
V POKHOSŤINSTVÍ
A CESTOVNÍM RUCHU

HO.RE.KA ČR

Sdružení podnikatelů v pohostinství
a cestovním ruchu

Vinohradská 46, 120 41 Praha 2

tel./fax: 224 912 225, nebo 221 580 418

e-mail: info@horeka.cz

www.horeka.cz