

**OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE
UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ
ČESKÉ REPUBLIKY**

**KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI,
PENSION A MOTEL
2006-2009**

HO.RE.KA ČR

**Sdružení podnikatelů v pohostinství
a cestovním ruchu**

NFHR ČR

**Národní federace hotelů a restaurací
České republiky**

UNIHOST

**Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích
a ubytovacích službách**

**Ministerstvo pro místní rozvoj
České republiky**

**Česká centrála cestovního ruchu
– CzechTourism**



HO.RE.KA ČR



SDRUŽENÍ PODNIKATELŮ
V POHOSTINSTVÍ
A CESTOVNÍM RUCHU



Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky

kategorie hotel, hotel garni, pension a motel

Obsah:

1. Úvod
2. Certifikační označení, jejich přidělování, odnímání a řešení sporů
3. Vymezení základních pojmů
4. Zákonná úprava
5. Definice kategorií ubytovacích zařízení
6. Terminologie dle ČSN EN ISO
7. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd
8. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení
9. Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků
10. Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku
11. Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku
12. Péče o pohodu, ochranu a bezpečnost hosta
13. Odpovědnost za škodu způsobenou na vnesených nebo odložených věcech
14. Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kancelářemi schválené International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) a Universal Federation of Travel Agents Associations (UFTAA)
15. Formulář žádosti o udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku
16. Požadavky jednotlivých tříd klasifikace

1/ Úvod

Profesní svazy HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavily „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“ pro období let 2006–2009.

Profesní svazy, vědomy si své odpovědnosti za kvalitativní rozvoj poskytovaných služeb, se budou snažit ovlivňovat podnikatele oboru hotelového a restauračního průmyslu k co nejširší míře dobrovolné certifikace. Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism bude přednostně propagovat ta ubytovací zařízení, která certifikaci podstoupí.

Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, pension a motel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků a za cíl má zlepšení orientace spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kancelářů a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Požadavky jsou uváděny jako minimální, tedy nabízená služba či vybavení vyšší úrovně než je uvedeno je vyhovující pro danou třídu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda-li certifikaci podstoupí či nikoliv.

2/ Certifikát, Klasifikační znak, jejich přidělování, odnímání a řešení sporů

Udělování a obnovování Certifikátů a Klasifikačních znaků provádějí pro své členy i ostatní podnikatele profesní svazy HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Klasifikační znaky (samolepky) se udělují na čtyřleté období počínaje lednem 2006 a obsahují příslušné letopočty, logo agentury Čes-

ké centrály cestovního ruchu – CzechTourism, kategorii a třídu, na Certifikátu jsou navíc jména a loga všech 3 profesních svazů a podpisy jejich představitelů, logo Ministerstva pro místní rozvoj, obchodní jméno, název ubytovacího zařízení a místo, ve kterém se nachází.

Případné spory řeší ustanovená klasifikační komise. Zjištění a kontrolu provádí ten profesní svaz, který danému ubytovacímu zařízení Certifikát a Klasifikační znak udělil.

3/ Vymezení základních pojmů

Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení „**klasifikace**“.

Pojmy „**standard**“ a „**standardizace**“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.

„**Kategorizace**“ označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, pension apod.).

„**Certifikace**“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel.

4/ Zákonná úprava

Upozornění: Vzhledem ke čtyřleté platnosti materiálu klasifikace doporučujeme ověřit platnost respektive aktuálnost níže uvedených ustanovení zákonných norem.

Živnostenský zákon č. 455/1991 Sb. respektive jeho novela č. 356/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 doplňuje v § 17 v odstavci 8 povinnosti provozovatelů ubytovacích zařízení.

Provozovna určená pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům musí být trvale a zvenčí viditelně označena také

- a) *jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny,*
- b) *prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek nebo obdobné zařízení,*
- c) *kategorií a třídou u ubytovacího zařízení * poskytujícího přechodné ubytování.*

* *Vyhláška č. 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu.*

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 137/1998 Sb., platné pro ubytovací zařízení nově stavěná, kolaudovaná a rekolaudovaná po 1. červenci 1998, **o obecných technických požadavcích na výstavbu,** ze dne 9. června 1998 stanoví:

§ 1 Předmět úpravy

Vyhláška stanoví základní požadavky na územně technické řešení staveb a na účelové a stavebně technické řešení staveb, které náleží do působnosti obecných stavebních úřadů a orgánů obcí podle § 117, 118, 119, 123 a 124 stavebního zákona.

§ 2 Rozsah platnosti

- (1) *Podle této vyhlášky se postupuje při zpracování a pořizování územně plánovací dokumentace a územně plánovacích podkladů, při navrhování, umísťování, povolování nebo ohlašování, provádění, kolaudaci, užívání a odstraňování staveb a při výkonu státního stavebního dohledu.*
- (2) *Ustanovení této vyhlášky se uplatní též při stavebních úpravách, udržovacích pracích, při změnách v užívání staveb, u dočasných staveb zařízení stavenišť a u nástaveb, jakož i u staveb, které jsou kulturními památkami (zákon č. 20/1987 Sb., o státní pa-*

- mátkové péči, ve znění pozdějších předpisů), pokud to závažné územně technické nebo stavebně technické důvody nevylučují.
- (3) Požadavky obsažené v části první až třetí této vyhlášky platí pro všechny druhy staveb podle § 1, není-li v části čtvrté uvedeno jinak.

§ 3

Pro účely této vyhlášky se rozumějí

odstavec g) **stavba ubytovacího zařízení** je stavba nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené, ubytovacím zařízením není bytový a rodinný dům a stavba pro individuální rekreaci, ubytovací zařízení se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami,

1. **hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s tím spojené (zejména stravovací), hotely se člení do pěti tříd, hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd,
2. **motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené pro motoristy a člení se do čtyř tříd,
3. **penzion** je ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem, a člení se do čtyř tříd,
4. **ostatní ubytovací zařízení** jsou turistické ubytovny, kempy a skupiny chat (bungalovů), popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování.

odstavec h) ubytovací jednotka je jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu užívání určeny.

odstavec n) pobytová místnost je prostor nebo místnost, která svou polohou, velikostí a stavebním uspořádáním splňuje požadavky k tomu, aby se v ní zdržovaly osoby (například kanceláře, dílny, ordinace, výukové prostory, pokoje ve zdravotnických zařízeních, hotelích a ubytovnách, halové prostory různého účelu, sály kin, divadel a kulturních zařízení, místnosti ve stavbách pro individuální rekreaci apod.).

Část čtvrtá – Zvláštní požadavky pro vybrané druhy staveb

§ 53 Stavby ubytovacích zařízení

- (1) Prostory vstupní části stavby ubytovacího zařízení musí umožňovat plynulý příjem a odbavení hostů.
- (2) Světlá výška pokoje hosta musí být minimálně 2600 mm. V části pokoje se šikmým stropem (například v podkroví) se do jeho plochy započítává plocha, jejíž světlá výška je nejméně 1600 mm. Plocha pokoje pod šikmým stropem může zaujímat nejvýše 30 % celkové plochy pokoje.
- (3) Předsíní musí mít minimální průchozí šířku 900 mm, u pokojů určených k ubytování osob s omezenou schopností pohybu a orientace musí být průchozí šířka předsíně 1500 mm a délka 2200 mm. Minimální šířka chodeb pro hosty je 1500 mm, nejménší průchozí šířka schodiště pro hosty je 1100 mm. Nejménší šířka chodby pro zaměstnance je 1200 mm, nejménší průchozí šířka schodiště pro zaměstnance je 1100 mm. Komunikace zaměstnanců se nesmí křížit s komunikacemi hostů.
- (4) Nejménší plocha pokoje v ubytovací jednotce v členění do tříd činí:
a) 8 m² u jednolůžkového pokoje, 12,6 m² u dvoulůžkového pokoje (třída jedna a dvě hvězdičky),

- b) 9,5 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje (třída tři hvězdičky),
- c) 11,4 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje (třída čtyři hvězdičky),
- d) 12 m² u jednolůžkového pokoje, 16 m² u dvoulůžkového pokoje (třída pět hvězdiček).

Jestliže u ubytovací jednotky třídy jedna až tři hvězdičky má pokoj více než dvě lůžka, pro každé další lůžko se nejménší podlahová plocha pokoje zvětšuje o 5 m².

- (5) Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít nejménší plochu 4 m².
- (6) Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z předsíně. U ostatních ubytovacích zařízení musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých 10 pokojů zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předsíní a umyvadlem.
- (7) Stavba ubytovacího zařízení s více než dvěma nadzemními podlažími musí být vybavena výtahem. Ve stavbách ubytovacích zařízení, které mají více než tři nadzemní podlaží, musí být evakuační výtahy.
- (8) V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být záchody odděleně pro muže a pro ženy s předsíní a umyvadlem, přičemž nejméně jedna záchodová kabina musí být řešena pro užívání osobami používajícími vozík pro invalidy. Požaduje se:
a) pro ženy jedno sedadlo na 10 žen, pro každých dalších 20 žen jedno další sedadlo,
b) pro muže jedno sedadlo a jedno pisoárové stání nebo mušle na 10 mužů, pro každých dalších 40 mužů jedno další sedadlo a jedno pisoárové stání nebo mušle.
- (9) Podle ustanovení odstavce 8 se postupuje i u samostatných zařízení veřejného stravování.
- (10) Hygienická zařízení v částech ubytovacích zařízení uvedených v odstavci 8 a v samostatných zařízeních veřejného stravování musí být vybavena podtlakovým větráním, které musí být v provozu po celou jejich provozní dobu.
- (11) Každé ubytovací zařízení musí být připojeno na veřejnou telefonní síť. Ubytovací zařízení s více než 100 pokoji pro hosty musí být vybaveno rozhlasem umožňujícím řízení evakuace. Ubytovací zařízení s lůžkovou kapacitou větší než 100 osob musí mít elektrickou požární signalizaci a domácí rozhlas s nuceným poslechem. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 30 osob musí být vybaveno zařízením pro akustický signál vyhlášení poplachu. Pokud jsou ubytovací jednotky umístěny výše než 30 m nad úroveň prvního nadzemního podlaží, musí v nich být instalováno samočinné hasicí zařízení.
- (12) Požadavky požární bezpečnosti ubytovacích zařízení jsou dány normovými hodnotami. Ve stavbách nebo jejich částech, kde jsou umístěna ubytovací zařízení, musí každá ubytovací jednotka tvořit samostatný požární úsek, jehož konstrukční ře-

šení a technické vybavení vychází z normových hodnot (například při úpravě povrchů stavebních konstrukcí, kvality podlahových krytin).

- (13) Ubytovací zařízení mohou mít nejvýše osm nadzemních podlaží, pokud nosné a požárně dělicí konstrukce jsou smíšené, a tři nadzemní podlaží, pokud nosné a požárně dělicí konstrukce jsou z hořlavých hmot. Počet nadzemních podlaží není omezen pro nosné a požárně dělicí konstrukce z nehořlavých hmot.
- (14) V každém ubytovacím zařízení musí být zajištěna evakuace osob únikovými cestami, jejichž druh, rozmístění, počet a technické vybavení vycházejí z normových hodnot (například z hlediska vytváření požárních úseků, velikosti nahodilého požárního zatížení, povrchových úprav).
- (15) Všechny únikové cesty musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.
- (16) Rozvody vzduchotechnických zařízení musí být z nehořlavých hmot. Vzduchotechnické zařízení v ubytovací části nesmí být napojeno na vzduchotechnické zařízení kuchyní.
- (17) Ustanovení odstavců 1 až 16 se v plném rozsahu vztahují na hotely, motely a pensiony, na ostatní ubytovací zařízení se používají přiměřeně.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 369/2001 Sb., platné pro ubytovací zařízení nově stavěná, kolaudovaná a rekolaudovaná po 15. prosinci 2001 **o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace,** ze dne 10. října 2001 stanoví:

§ 1 Rozsah platnosti

- (1) Podle této vyhlášky se postupuje při zpracování a pořizování územně plánovací dokumentace a územně plánovacích podkladů, při navrhování, umístování, povolování nebo ohlašování, provádění a kolaudaci staveb
- c) občanského vybavení v částech určených pro užívání veřejností,

§ 2 Vymezení základních pojmů

Pro účely této vyhlášky se rozumí

- a) občanským vybavením stavby určené pro 10. ubytovací zařízení pro cestovní ruch (například hotely, pensiony, motely, turistické ubytovny),

§ 4

- (2) Přístup ke stavbám uvedeným v § 1 odst. 1 písm. c), e) a f) se musí pro zrakově postižené osoby vytyčit přirozenými nebo umělými vodicími liniemi nebo akusticky.

§ 5

- (2) Na všech vyznačených odstavných a parkovacích plochách pro osobní motorová vozidla musí být vyhrazeno nejmenší následující počet stání pro vozidla zdravotně postižených osob:
 - jedno stání při celkovém počtu méně než dvacet stání,
 - dvě stání při celkovém počtu dvacet až čtyřicet stání,
 - 5 % stání při celkovém počtu přesahujícím čtyřicet stání; procentuální podíl vyhrazených stání se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.

Vyhrazená stání musí být upravena způsobem uvedeným v bodě 3.1 přílohy č. 1 k této vyhlášce a označena mezinárodním symbolem přístupu

podle bodu 1. přílohy č. 2 k této vyhlášce. K těmto vyhrazeným stáním musí být zajištěn bezbariérový přístup z komunikace pro pěší.

§ 11 Vnitřní komunikace a vybavení

- (1) Přístup do částí staveb občanského vybavení určených pro užívání veřejností musí být zajištěn podle § 6 odst. 1.
- (2) U změn staveb s nejméně dvěma podlažími, které nejsou vybaveny výtahem nebo šikmou rampou a výtah ani šikmou rampou nelze z technických důvodů dodatečně zřídit, musí být osobám s omezenou schopností pohybu umožněno užívat alespoň vstupní podlaží těchto staveb. Neumožňuje-li to konstrukční řešení stavby, lze pro zajištění přístupu osobám s omezenou schopností pohybu využít nákladní výtah s úpravou pro přepravu těchto osob. U staveb s výtahem musí být osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožněn přístup do všech podlaží určených pro užívání veřejností.
- (3) Základní informační grafické zařízení pro orientaci veřejnosti ve stavbách občanského vybavení podle § 2 písm. a) bodů 1 až 4 a 6 až 10 musí mít kontrastní a osvětlené nápisy a piktogramy.

§ 12 Ostatní prostory

- (1) Ve stavbě, ve které je hygienické zařízení určené pro užívání veřejností, musí být v každém tomto zařízení nejméně jedna kabina WC v oddělení pro muže a nejméně jedna kabina WC v oddělení pro ženy řešena v souladu s požadavky stanovenými v bodě 2.4 přílohy č. 1 k této vyhlášce. U změn staveb lze zřídit jednu kabinu WC, splňující požadavky podle věty první, pro obě pohlaví přístupnou přímo z chodby. Pokud to závažné důvody vylučují, může být kabina zcela výjimečně přístupná z oddělení pro ženy. Kabina nemusí mít předstíšku v případech, kdy je přístupná z prostoru, který není obytnou ani pobytovou místností.
- (3) Stavby v částech určených pro užívání veřejností musí být navrženy a realizovány tak, aby bylo umožněno jejich užívání osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, zejména byl umožněn přístup nejméně k jedné z pokladen, případně přepážek s upravenou výškou, přístup ke sprchám, WC, do prostorů závodíšť a ostatních sportovišť při zajištění potřebných úprav informačních systémů.
- (4) Ve stavbách pro ubytovací zařízení cestovního ruchu a hromadných ubytoven s kapacitou vyšší než deset pokojů musí nejméně následující počet pokojů splňovat požadavky uvedené v přílohách č. 1 a 3 k této vyhlášce:
 - jeden pokoj při celkovém počtu do jednoho sta pokojů,
 - jedno procento pokojů při celkovém počtu přesahujícím jedno sto pokojů; procentuální podíl upravených pokojů se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.Hmatný orientační znak pro označení společného hygienického zařízení musí být umístěn v blízkosti dveří kliky ve výšce 1500 mm od podlahy.
- (5) Prostory a zařízení uvedené v odstavcích 1 až 4 musí být označeny mezinárodním symbolem přístupnosti podle bodu 1. přílohy č. 2 k této vyhlášce a na vhodném místě musí být umístěna orientační tabule s označením přístupu k nim.

§ 13

V řízeních podle stavebního zákona zahájených a pravomocně neskonalých přede dnem účinnosti této vyhlášky, při kolaudaci a výkonu státního stavebního dohledu staveb povolených na základě řízení zahájených přede dnem účinnosti této vyhlášky se stavby posuzují z hlediska splnění obecných technických požadavků zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace podle dosavadní právní úpravy.

5/ Definice kategorií ubytovacích zařízení

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. **Hotel garni** má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd.
3. **Pension** je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.
4. **Ostatní ubytovací zařízení:**
 - kemp (tábořiště)
 - chatová osada
 - turistická ubytovna
 - hotel
5. **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m.

6/ Terminologie z ČSN EN ISO

ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie stanoví definici těchto vybraných termínů:

transfer – přeprava z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo, které může být ukončením těchto služeb anebo počátkem jiné služby cestovního ruchu

opce – smlouva mezi poskytovatelem služeb cestovního ruchu a cestujícím o zamluvení určitých služeb cestovního ruchu, které budou k dispozici pro rezervaci do určitého data

storno ze strany cestujících – vypovězení smlouvy o zájezdu nebo služby cestovního ruchu cestujícím před využitím služby (podmínky smlouvy o cestování, ubytování a přepravě obvykle obsahují informace o termínech a jejich specifikaci nebo paušální stornovací poplatky)

stornovací poplatky – náklady vzniklé cestujícím, když zruší cestovní smlouvu (poznámka: obecně aplikovatelné také na objednanou službu cestovního ruchu)

nedostavení se k čerpání služby (angl. **no-show**) – nedostavení se cestujícího k účasti ve smluvně uzavřených službách

storno ze strany poskytovatele služeb cestovního ruchu – vypovězení cestovní smlouvy poskytovatelem služeb cestovního ruchu před poskytnutím služeb

příplatek za jednolůžkový pokoj – poplatek, který zaplatí cestující za to, že bude ubytovaný sám

sezony pro cestování – časová období, např. hlavní sezona, mezisezona nebo mimo sezona, během nichž se mohou měnit ceny v závislosti na poptávce po daných službách cestovního ruchu

záloha – zálohová platba, kterou platí cestující z ceny služeb cestovního ruchu

doplatek – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu

ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie stanoví:

Typy ubytovacích jednotek:

- jednolůžkový pokoj: pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj: pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvou lůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- dvoulůžkový pokoj – twin: pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky
- rodinný pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby
- společná ložnice – vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině
- junior suite: ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite: ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnicí) a sedací soupravou (obytný pokoj)
- apartmá/apartment: ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- studio: ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje: samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi
- duplex: ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

Sazba:

- Ubytování bez snídaně – sazba, při které cena ubytování neobsahuje jídla ani nápoje
- Ubytování se snídaní – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně
- Polopenze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně a dále buď oběd, nebo večeře
- Plná penze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně, oběd a večeře
- All inclusive, vše v ceně – sazba, při které je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení

Vybrané druhy postelí:

- Dvoupostel – postel pro dvě osoby s jednou nebo dvěma matracemi
- Dětská postel – postel s vysokými postranicemi pro kojence nebo malé dítě

Pokrmý a nápoje:

- Kontinentální snídaně – snídaně obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu anebo džem a horký nápoj
- Rozšířená snídaně – kontinentální snídaně doplněná o větší výběr chleba, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů anebo studených masných výrobků
- Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně
- Anglická snídaně – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy

Poznámka: v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně.

Další služby:

- Zařízení pro tělesně postižené – zařízení pro zajištění speciálních potřeb tělesně postižených

- Místnost pro zavazadla – určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů

Zařízení pro hosty:

- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určený pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení (čítárna)** – oddělená společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určený pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určený pro sezení hostů
- **Knihovna** – společná místnost nebo prostor, ve kterém jsou pro hosty k dispozici knihy anebo jiná média pro zapůjčení nebo k nahlédnutí
- **Herna** – společná místnost nebo prostor poskytující hostům výběr her
- **Denní místnost pro děti s odborným dohledem** – zvláštní místnost nebo prostor, ve kterém jsou děti pod stálým dohledem odpovědné osoby
- **Dětská herna (dětský koutek)** – společná místnost nebo prostor, jenž má vybavení a materiál určený pro dětskou zábavu
- **Plavecký bazén** – vnitřní nebo venkovní bazén určený pro plavání, jenž nemusí být vyhříván
- **Vana s vířivkou** – lázeň nebo vana se zařízením vytvářejícím víry zahřátou vodou
- **Sauna** – dřevěná kabina s horkým suchým vzduchem
- **Parní lázeň** – místnost nebo kabina s horkou párou
- **Solárium** – místo pro opalování využívající přírodního nebo umělého zdroje záření
- **Tělocvična** – společná místnost nebo prostor zařízený pro cvičení, nemusí být pod dohledem

7/ Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, pension, motel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky.

8/ Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že:

- Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí;
- Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady;
- Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny

9/ Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

- Certifikát a Klasifikační znaky vydávají zásadně HO.RE.KA ČR, NFHR ČR a UNIHOST.
- Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek společné, jednotné a bez označení profesních svazů.
- Certifikát i Klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je pronajat žadateli po dobu platnosti jeho udělení. Certifikát ani Klasifikační znak není přenosný na jiného provozovatele. V případě, že dojde k ukončení provozování certifikovaného ubytovacího zařízení, automaticky pozbývá platnost udělený Certifikát i Klasifikační znak.

- Podle rozhodnutí MMR ČR Jednotná klasifikace zůstane v pravomoci a odpovědnosti profesních svazů HO.RE.KA ČR, NFHR ČR a UNIHOST.
- 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 předpokládá revizi požadavků Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení vždy po uplynutí čtyřletého období a obnovy udělených Certifikátů a Klasifikačních znaků.
- Projekt je podporován Ministerstvem pro místní rozvoj České republiky a Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism.
- Klasifikace nenahrazuje v oblasti stavebních požadavků platná kolaudační rozhodnutí.

10/ Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku

Klasifikační komise jako výkonný orgán

Jmenované profesní svazy ustanoví jednu a společnou klasifikační komisi, která se schází zpravidla jednou za dva měsíce ve složení:

- 1 výkonný pracovník sekretariátu NFHR ČR
- 1 výkonný pracovník sekretariátu HO.RE.KA ČR
- 1 výkonný pracovník UNIHOSTu
- 1 zástupce výkonného výboru NFHR ČR
- 1 zástupce Rady HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství
- 1 zástupce UNIHOSTu
- 1 člen za 5hvězdičkové hotely za NFHR ČR
- zástupce Sdružení obrany spotřebitelů České republiky
- zástupce Sdružení českých spotřebitelů
- zástupce České centrály cestovního ruchu – CzechTourism
- zástupce Ministerstva pro místní rozvoj ČR

Členové klasifikační komise si ze svého středu zvolí předsedu ze zástupců HO.RE.KA ČR, NFHR ČR a UNIHOST na období 1 roku s rotací zastoupení a zpracují pracovní plán komise.

Složení klasifikační komise vyhovuje předpokladu, že každý profesní svaz přijímá žádosti žadatelů, zpracovává je a připravuje k projednání ve společné klasifikační komisi. Prohlášení žadatelů o plnění požadavků jednotné klasifikace je čestné.

Vyřízení žádosti o vydání Certifikátu a Klasifikačního znaku musí proběhnout ve lhůtě do 60 dnů po obdržení žádosti. Do 6 měsíců po vydání dojde k řádné kontrole, kterou provede, případně jinak zajistí profesní sdružení, které žádost přijalo. Toto sdružení uhradí i náklady spojené s touto kontrolou.

Provozovatel ubytovacího zařízení může žádat o udělení více tříd pro jeden objekt. Udělené třídy nemusí být po sobě jdoucí. V případě úspěšné certifikace žadatel viditelně označí části budovy (např. patra, případně pokoje) příslušnými třídami. Společné znaky (část Služby) musí vyhovět nejvyšší certifikované třídě.

Pro kladné vyřízení žádosti je třeba v klasifikaci pro danou třídu vyhovět všem povinným a povinně volitelným požadavkům s tím, že z povinně volitelných si může vybrat maximálně stanovený počet požadavků (dle zvolené třídy), kterým nemusí vyhovět dle následujícího přehledu:

- pro * a ** 3 požadavky
- pro *** 6 požadavků
- pro **** a ***** 9 požadavků

Pokud žadatel zajistil některý z požadavků Klasifikace jiným řešením, musí tuto skutečnost v žádosti detailně popsat.

Provozovatel ubytovacího zařízení může podat samostatné žádosti pro maximální třídu do 4* a v případě kladného schválení označit depandanci samostatně Klasifikačním znakem. Ve formuláři žádosti je u depandance třeba uvádět vzdálenost. Poplatek za udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se vztahuje ke každé certifikované budově (depandanci). V případě uzavřeného a trvalého propojení chodbou se komplex považuje za jednu budovu podléhající certifikaci.

V případě obdržené stížnosti hosta či zprostředkovatele týkající se rozporu mezi skutečností a požadavky certifikované třídy dojde k mimořádné kontrole. Náklady spojené s návštěvou ponese sdružení v případě, že se nepotvrdí rozpor. V případě, že se rozpor potvrdí, hradí náklady ve výši 3.000,- Kč dané ubytovací zařízení. Podáním žádosti o přidělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se provozovatel ubytovacího zařízení zavazuje k úhradě těchto nákladů.

Shledá-li řádná či mimořádná kontrola rozpor mezi prohlášením provozovatele nebo žádostí o udělení příslušného Certifikátu a mezi skutečností, informuje o zjištěném stavu klasifikační komisi. Klasifikační komise stanoví termín k nápravě nedostatků, v závažnějších případech může Klasifikační znak neudělit nebo odebrat. Distribuci Certifikátu a Klasifikačního znaku realizují sekretariáty HO.RE.KA ČR, NFHR ČR a UNIHOST na základě rozhodnutí klasifikační komise.

Povinností komise je shromažďovat informace o vývoji hotelového produktu, stavu mezinárodní soutěže v oblasti prodeje ubytovacích kapacit, informace o stavu bezpečnosti pobytu hosta v lokalitě i objektu a předkládat ve čtyřletém období návrh na doplnění či úpravu Jednotné klasifikace.

Klasifikační komise projednává žádosti ve věci udělení třídy hotelu ***** Luxury pouze v zastoupení odpovědného člena klasifikační komise za *****. Tento člen je odpovědný za provádění kontrol (řádných i mimořádných) v hotelech certifikovaných na ***** Luxury.

Sekretariáty shromažďují stížnosti a podněty zákazníků či zprostředkovatelů, zajišťují provedení kontroly a zjištění předávají klasifikační komisi. Zde dochází k plnému uplatnění role zástupců spotřebitelů v duchu zásad systému mimosoudního urovnání spotřebitelských sporů v podmínkách trhu ubytovacích kapacit.

11/ Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2006 – 2009 (dále jen Klasifikace) mohou Certifikát a Klasifikační znak získat jen provozovatelé ubytovacích zařízení. Přitom mohou být i nemusí členem profesních sdružení: HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu (dále jen HOREKA), Národní federace hotelů a restaurací ČR (dále jen NFHR) nebo UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách (dále jen UNIHOST). V případě zájmu o Certifikát a Klasifikační znak provedou kroky dle tohoto postupu:

- opatřit si platnou verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR pro období 2006–2009 z časopisu COT Business 12/2005, v sekretariátech profesních sdružení či na jejich webových stránkách a podrobně se seznámit s podmínkami a požadavky Klasifikace;

- vybrat si, zda chtějí mít ubytovací zařízení klasifikováno dle Klasifikace, a respektovat její požadavky a podmínky;
- vyhodnotit si stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, vybrat si odpovídající kategorii a třídu dle Klasifikace a případně odstranit zjištěné nedostatky či rozdíly;
- v případě potřeby dalších informací se obrátit na sekretariáty výše uvedených profesních sdružení;
- dle Metodiky vyplnit formulář žádosti s kontrolním listem požadavků, doplnit jej prospektem, případně fotografií. Dále žadatel sdělí způsob provedení úhrady poplatku, případně doloží doklad o úhradě a zašle všechny podklady jednomu z vybraných profesních sdružení na jeho adresu:

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

(dále jen HOREKA)

Vinohradská 46, 120 41 Praha 2

e-mail: info@horeka.cz

www.horeka.cz

Bankovní spojení:

KB, a.s., číslo účtu 11337-071/0100

(pomlčku lze vynechat)

variabilní symbol = Vaše IČO + 06

(a v následujících letech 07 atd.)

konstantní symbol = 0308

Národní federace hotelů a restaurací ČR

(dále jen NFHR)

Senovážné nám. 23, 110 00 Praha 1

e-mail: nfhrer@nfhr.cz

www.nfhr.cz

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

variabilní symbol = Vaše IČO + 06

(a v následujících letech 07 atd.)

konstantní symbol = 0308

UNIHOST Ostrava

(dále jen UNIHOST)

Výstavní 2224/8, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory

e-mail: info@unihostostrava.com

www.unihostostrava.com

Bankovní spojení: 164 596 43 89/0800

variabilní symbol = Vaše IČO + 06

(a v následujících letech 07 atd.)

konstantní symbol = 0308

- jako člen HOREKA nebo NFHR nebo UNIHOST získám Certifikát a Klasifikační znak za 1.500 Kč (+ případné DPH, pokud je v době podání žádosti některé ze sdružení plátcem DPH)
- pokud nejsem a nechci být členem HOREKA nebo NFHR nebo UNIHOST, uhradím na bankovní účet vybraného profesního sdružení uvedeného výše 3.000,- Kč (+ případné DPH, pokud je v době podání žádosti některé ze sdružení plátcem DPH);
- chci-li se stát členem vybraného profesního sdružení, zašlu spolu se žádostí o Klasifikaci přihlášku do HOREKA nebo NFHR nebo UNIHOST
- v případě nesplnění podmínek standardů uvedených v Klasifikaci může být Certifikát a Klasifikační znak vydávajícím profesním svazem odejmut

Použité zdroje:

- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č.137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu v platném znění k 1.11.2005

- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č.369/2001 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace
- ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie
- ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie

12/ 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. Hoteliér 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 požívá 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 kalami. Ostatní služby zahrnují doprovod pokladní hotovosti, 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 nejrůznějších nehod, řízení dopravy při speciálních akcích, speciální přepravu pro hodnostáře navštěvující hotel.

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 výsled-

kem 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 nepřijemnostech 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 nesdělil volajícím své číslo pokoje nebo číslo pokoje svých přátel bez ověření si totožnosti volajícího;

a podobně.

13/ 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, pensiony, 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 židlích a podobně. Soudní praxe se jednoznačně přiklonila k tomu spíše extenzivnímu výkladu míst určených pro odkládání.

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 případě, jsou-li věcmi vnesenými či odloženými klenoty, peníze a jiné cennosti. Pro tyto případy je vyhláškou č. 258/1995 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 případě, 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) dovedlo, že při uložení věcí za útlatu 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.

16. Požadavky tříd klasifikace

Pokyny k vyplnění:

- Žadatel si vybere deklarovanou třídu a vybere odpovídající sloupec.
- Řádky, ve kterých není uvedena žádná číslíce, žadatel přeskakuje.
- Žadatel do tabulky nevpisuje žádné jiné údaje.
- Požadavek v daném řádku je v tabulce naznačen číslovkou odpovídající minimálnímu množství (služby, položce vybavení apod.). V případě, že žadatel požadavku vyhovuje, zakroužkuje danou hodnotu. Pokud nikoliv, přeškrtně tuto hodnotu.
- V předposledním řádku tabulky vyplní součet splněných požadavků odděleně pro povinné a povinně volitelné.
- V posledním řádku tabulky uvede počet nesplněných povinně volitelných požadavků.

Legenda:

- pov – povinný požadavek
- p – požadavek na pokoj
- pv – povinně volitelný požadavek
- l – požadavek na lůžko
- uz – požadavek na ubytovací zařízení

Druh požadavku / požadavek	tourist		economy				standard				first class				luxury			
	*		**				***				****				*****			
	pov	p	p	l	p	l	p	l	p	l	p	l	p	l	p	l	p	l
» Obecné požadavky na vybavení pokojů																		
Zajištění uzamykatelnosti pokojových dveří	1																	
Bezpečnostní zámkový systém u vchodových pokojových dveří do pokojů					1			1				1				1		
Bezpečnostní zámkový systém u vchodových pokojových dveří do pokojů, se záznamem vstupů													1		1			
Dveře jsou opatřeny kukátkem													1		1			
Dveře jsou opatřeny bezpečnostním řetízkem													1				1	
Dveře jsou opatřeny samozavíráním													1				1	
Únikový plán s označením výchozího místa ve vstupním prostoru se zákl.bezpečnostními informacemi	1				1			1				1				1		
Základní informace o hotelovém režimu a poskytovaných službách	1				1			1				1				1		
Visačka „Nerušit“ / „Uklidit“								1				1				1		
» Vybavení pokoje																		
Osvětlení pokoje s vypínačem u vstupních dveří	1				1			1				1						
Centrální ovládání osvětlení pokoje u vstupních dveří a z lůžka													1		1			
Lůžko min. 80 x 190 cm (dvoulůžko min. 160 x 190 cm)		1			1													
Lůžko min. 90 x 190 cm (dvoulůžko min. 180x 190 cm)								1										
Lůžko min. 100 x 200 cm (dvoulůžko min. 200 x 200 cm)													1				1	
Noční stolek nebo polička		1			1			1				1				1		
Vhodná lampička ke čtení		1			1			1				1				1		
Stůl nebo pracovní deska	1				1													
Stůl nebo pracovní deska s vhodným osvětlením a židlí								1				1				1		
Židle nebo křeslo		1			1			1										
Nástěnné zrcadlo													1			1		
Mobilní nebo pevný stojan na zavazadla (kufrbox)			1			1		1				1				1		
Skříň nebo šatní nika s prostorem na ramínka a poličkou na prádlo	1				1			1										
Skříň nebo vestavěná skříň s prostorem na ramínka a poličkami na prádlo													1			1		
Žehlička a žehlicí prkno																		1
Elektrický žehlič kalhot																		1
Věšáková stěna					1			1				1				1		
Zrcadlo	1				1													
Zrcadlo na výšku postavy								1				1				1		
Povlečení		1			1			1				1				1		
Polštář a přikrývka		1			1			1				1				1		
Denní přehoz															1			1
Rezervní přikrývka a polštář														1		1		
Konferenční/jídelní stolek													1			1		
Křeslo / polokřeslo/ čalouněná židle													1			1		
Pohovka k dennímu odpočinku																		1
Koš na odpadky	1				1			1				1				1		
Popelník s výjimkou nekuřáckých pokojů	1				1			1				1				1		
Sklenka na nápoje		1			1			1				1				1		
Otevírák lahví	1				1			1				1				1		
Ramínko na šaty		1			5			5				6				6		
Rozhlasový přijímač			1							1								
Rozhlasový nebo televizní přijímač					1													
Rozhlasový příjem ovladatelný z lůžka													1					1
Televizní přijímač			1			1												
Barevný televizní přijímač s dálkovým ovládním								1				1				1		
Informační hotelový kanál																		1
Možnost rozšířené nabídky o placené kanály																		1

Druh požadavku / požadavek	tourist *		economy **		standard ***		first class ****		luxury *****	
	pov	pv	pov	pv	pov	pv	pov	pv	pov	pv
	p	l	p	l	p	l	p	l	p	l
On-line zobrazení hotelového účtu na TV kanálu										1
Internetová přípojka (bezdrátové nebo pevné připojení)						1		1		1
Telefon s přímou provolbou					1		1		1	
Hotelové desky s prospektem, psacími potřebami, blokem a dopisními papíry, obálkou						1		1		1
Informace o interním telefonním systému							1		1	
Nabídkový lístek jídel a nápojů s donáškou na pokoj							1		1	
Desky s nabídkovým listem snídaňového servisu								1		1
Taška na špinavé prádlo, ceník praní prádla								1		1
Čistící potřeby na boty						1		1		1
Kartáč na šaty						1	1			1
Šití							1			1
Lžice na boty							1			1
Záclony		1		1		1		1		1
Závěsy nebo jiné vybavení s možností dobrého a snadného zatmění	1		1		1		1		1	
Minibar s ceníkem zboží								1		1
Trezor s návodem k obsluze							1			1
Klimatizace s individuálním nastavením teploty							1			1
Individuální ovládání teploty						1		1		
Individuální ovládání výměny vzduchu								1		1
» Hygienické vybavení na pokoji										
Vana s teplou a studenou vodou s ruční sprchou								1		1
Sprchový kout s teplou a studenou vodou odděleně pro muže a ženy / na max. 10 pokojů	1		1							
Sprchový kout s teplou a studenou vodou s kombinovanou ruční i pevnou sprchou		1		1						1
Sprchový kout nebo vana s ruční sprchou s teplou a studenou vodou					1		1			
Závěs nebo zástěna kolem sprchy nebo vany					1		1			1
Umyvadlo s ukládací plochou nebo policí na hygienické potřeby							1			1
WC oddělené pro muže a ženy 1 na max. 10 pokojů	1		1							
WC		1		1	1		1		1	
WC štětka s pouzdrém						1		1		1
Bidet										1
Umyvadlo s teplou a studenou vodou	1		1							
Umyvadlo s teplou a studenou vodou s ukládací plochou nebo policí na hygienické potřeby					1		1			1
Druhé umyvadlo s teplou a studenou vodou s ukládací plochou nebo policí na hygienické potřeby (pouze apartmány a suite)										1
Zrcadlo nad umyvadlem		1	1		1		1		1	
Osvětlení nad zrcadlem						1	1			1
Kosmetické konkávní zrcadlo										1
Police na uložení čistého koupelnového prádla										1
Úchyty na ručníky	1		1		1		1			1
Ručník		1		1		1		1		1
Osuška						1		1		1
Žínka										1
Župan								1		1
Předložka					1		1			1
Mýdlo	1		1		1		1			1
Šampon						1		1		1
Přísada do koupele										1
Toaletní papír s držákem na WC papír (na každou toaletu)	1		1		1		1			1
Rezervní toaletní papír (na každou toaletu)	1		1		1		1			1
Hygienické sáčky	1		1		1		1			1
Sklenka v hygienickém obalu k čištění zubů					1		1			1
Koupačí čepice								1		1
Hygienické ubrousky							1			1
Odpadkový koš	1		1		1		1			1
Zásuvka s označením napětí k použití holicího strojku nebo vysoušeče vlasů	1		1		1		1			1
Vysoušeč vlasů						1	1			1
Úchytka na odložené šatstvo	1		1		1		1			1
Osobní váha										1
Domácí jednorázová obuv										1
Výměna ložního prádla - při příjezdu hosta, po 7 dnech pobytu, jinak na přání hosta	1		1							
Výměna ložního prádla - při příjezdu hosta, po 4 dnech pobytu, jinak na přání hosta					1					
Výměna ložního prádla - při příjezdu hosta, po 3 dnech pobytu, jinak na přání hosta							1			
Výměna ložního prádla - při příjezdu hosta, denně, jinak na přání hosta										1
Výměna ručníků a osušek denně s využitím respektování ekologických zásad							1			1
Výměna ručníků a osušek denně s využitím respektování ekologických zásad min. po 3 dnech						1				
Výměna ručníků a osušek denně s využitím respektování ekologických zásad min. po 7 dnech	1		1							

Druh požadavku / požadavek	tourist			economy			standard			first class			luxury								
	*			**			***			****			*****								
	pov	pv		pov	pv		pov	pv		pov	pv		pov	pv							
	p	l	p	p	l	p	p	l	p	p	l	p	p	l	p						
Servis																					
Recepce s provozem 16 hodin denně								1													
Recepce s provozem 24 hodin denně											1				1						
Odpovědná osoba dosažitelná nonstop	1				1			1			1				1						
Aktuální cena pokoje na recepci	1				1			1			1				1						
Trezor na recepci			1		1																
Dorozumění v cizím jazyce								1													
Dorozumění ve dvou cizích jazycích											1				1						
Doba podávání snídaní minimálně 3 hodiny								1			1				1						
Prodej drobného občerstvení (balené)	1				1																
Podávání snídaní					1																
Donáška jídel a nápojů na hotelové pokoje v rozsahu min. 8 hodin (mimo hotel garní, pension a depandance)											1										
Donáška jídel a nápojů na hotelové pokoje v rozsahu 24 hodin denně															1						
Místnost pro stravování, která zároveň může sloužit k pobytu hostů	1				1																
Restaurace s denním provozem a nabídkou snídaní, obědů a večeří (mimo hotel garní, pension a depandance)								1			1				1						
Univerzální společensko-zábavní středisko (mimo hotel garní, pension a depandance)											1										
2 společensko-zábavní střediska																1					
Jednací a konferenční prostory													1		1						
Zapůjčení rezervní příkrývky a polštáře										1	1										
Denní a večerní úprava pokojů												1				1					
Praní a žehlení prádla pro hosta do 24 hodin											1										
Praní a žehlení prádla pro hosta do 12 hodin																1					
Dovoz a svoz zavazadel hotelových hostů 24 hodin denně																1					
Zařízení na čištění bot										1	1				1						
Služba čištění bot																1					
Domácí a zahraniční tisk												1					1				
Zařízení připojené na síť internetu k dispozici hostům										1	1				1						
Možnost platby platební kartou											1				1						
Možnost usazení hosta (sedací souprava) v prostoru recepcie										1	1				1						
Samoobslužný zavazadlový vozík								1			1										
Služba dveřníka (možno kombinovat se službou hotelového zřízence)																1					
Zapůjčení vysoušeče vlasů					1			1													
Zapůjčení deštníku																1					
Zapůjčení žehličky s žehlicím prknem										1			1				1				
Sportovně relaxační prostor													1		1						
Služba buzení									1			1		1							
Dostupný telefonní přístroj	1				1																
TV přijímač ve společné místnosti, pokud není na pokoji	1				1																
Sekretářské služby										1			1		1						
Dětský koutek													1				1				
Ostraha objektu													1				1				
Prodej drobných a upomínkových předmětů													1				1				
Zapůjčení společenských her				1			1			1			1				1				
Směnárna													1	1							
Součty požadavků za sloupce	22	17	7	2	24	21	5	1	29	23	11	7	42	29	20	13	54	36	22	7	
Součet počtu požadavků za povinné/povinně volitelné	39			9	45			6	52			18	71		33		90		29		
Maximální tolerance nesplněných požadavků u povinně volitelných	X			3	X			3	X			6	X		9	X		X		9	
Splněné požadavky za povinné/povinně volitelné																					
Počet nesplněných požadavků u povinně volitelných	X				X				X				X			X		X			

Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kancelářemi

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 cestovní 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 cestovatelů, nebo skupině cestovatelů, kteří jsou zákazníky CK.

Článek 8 Rezervace

- Proces uzavírání smlouvy počíná rezervačním požadavkem CK vůči hoteliérovi.
- Ústní rezervace má být hoteliérovi 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 hoteliérovi 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 smluvně. Rezervační poplatek bude odečten od výsledné fakturované ceny, avšak nebude vrácen, pokud dojde k pozdnímu stornu.
- 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 povinna uhradit, jsou ty, které jsou specifikovány v ubytovací smlouvě, popř. na potvrzené objednávce.
b) CK, která uzavřela ubytovací smlouvu, je povinna uhradit dohodnuté služby mimo případy, kdy bylo dohodnuto, že faktura bude zaplacená 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 vyvažuje 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:

1. celá skupina (rezervace) může být platně stornována 30 dnů před dnem příjezdu.
2. maximálně 50 % původní rezervace může být platně stornováno nejpozději 21. den před dnem příjezdu.
3. maximálně 25 % původní rezervace může být platně stornováno nejpozději 14. den před dnem příjezdu.

b) Stornopoplatky

1. Storno rezervace, které nebude provedeno ve lhůtách shora uvedených, opravňuje hoteliéra k vyúčtování stornopoplatků následovně:

- a) ve sjednané, předem stanovené výši;
- b) 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);
- c) v případě storna 3 dny před avizovaným příjezdem: 3/4 ceny všech objednaných a potvrzených služeb.

2. Pokud se však hoteliérovi podaří stornované pokoje pronajmout, nemá na vyúčtování stornopoplatků právo. Hoteliér je na žádost povinen prokázat, že pokoje nepronajal.

c) Navrácení pokojů do dispozice hoteliéra

1. Pokud CK pro skupinu rezervuje více než 30 % celkové kapacity pokojů, hoteliér oznámí písemně CK v rozmezí 60 až 30 dnů před dnem příjezdu, že hodlá využívat všechny nebo některé pokoje, za jejichž využití se CK nezaručí.
2. Hoteliér nemůže disponovat žádným pokojem, za jehož využití ručí CK.
3. 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 hoteliérovi minimálně v následujících termínech:

1. v turistickém hotelu
 - 14 dnů před dnem příjezdu v nízké sezoně
 - 30 dnů před dnem příjezdu ve vysoké sezoně
2. 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:

1. U turistického hotelu:

- a) při jakémkoliv pobytu 1 – 2 noci v nízké i vysoké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 1 noc
 - b) při jakémkoliv pobytu na 3 a více nocí v nízké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 1 noc
 - c) při jakémkoliv pobytu na 3 a více nocí ve vysoké sezoně: poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za 3 noci.
2. 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 nepřijede 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 hoteliéřovi 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 hoteliéřovi 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 hoteliéřem 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 odřici 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, která 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.

Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kanceláři

schválené ECTAA – Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations
HOTREC – Confederation of the National Associations of Hotels, Restaurants, Cafés

Plné znění dokumentu je k nalezení na webových stránkách profesních sdružení.



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, tel.: 221 580 418
e-mail: info@horeka.cz
www.horeka.cz



UNIHOST
Sdružení podnikatelů v pohostinství,
stravovacích a ubytovacích službách ČR
Výstavní 2224/8, 709 00
Ostrava – Mariánské Hory
tel.: 597 479 281, fax: 597 479 281
e-mail: info@unihostostrava.com
www.unihostostrava.com