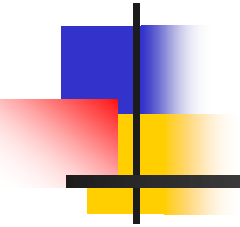
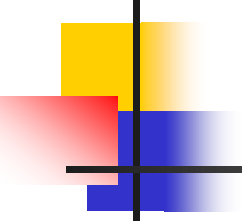
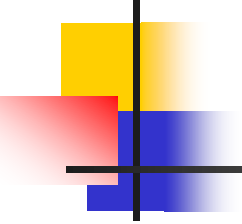


# **Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kancelářemi**



- 
- 
- **Signatáři zásad jsou International Hotel & Restaurant Association (IH & RA) se sídlem v Paříži a Universal Federation of Travel Agents' Associations (UFTAA) se sídlem v Paříži.**

- 
- 
- Zásady mohu být uplatněny všude tam, kde mezi hoteliérem a CK nebyla uzavřena smlouva, aby doplnily smlouvu, jako vodítko obchodních podmínek při smírném, tak i soudním a arbitrážním řešení sporů mezi hotely a CK.



# Působnost zásad spolupráce

---

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



# 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 zákazníky CK.**



# Rezervace

---

- Proces uzavírání smlouvy - rezervační požadavek CK vůči hoteliérovi.
- Ústní rezervace má být hoteliérovi neprodleně potvrzena písemně (dopisem, telegramem, telex, fax, e-mail).
- Rezervační požadavek má obsahovat specifikaci požadovaných služeb.



# Potvrzení

---

- Hoteliér na základě obdrženého požadavku (objednávky) CK má potvrdit rezervaci písemně, udat smluvní ceny objednaných služeb a nebo 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 s tím, že souhlasí s jeho podmínkami.



# Rezervační dokumenty

---

- Přijetí voucheru – mezi hoteliérem a CK, hoteliér musí voucher akceptovat. CK ručí za to, že klientovi vydaný voucher určený hoteliérovi je platbou, není-li jasně stanoveno jinak.
- Specifikace služeb voucheru: (min.) datum příjezdu a odjezdu, hotelové služby, které mají být poskytnuty, 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.





# Sazby

---

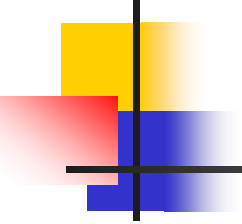
- Hoteliér musí dodržet smluvně sjednané ceny (sazby) v měně země, kde je hotel umístěn nebo v měně, která byla ve smlouvě sjednána.
- Smlouva, která je sjednána na delší časové období však může obsahovat klausuli o ošetření cen.



# 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 smluvena. 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 storno podmínkami hoteliéra nebo dle obchodních zvyklostí.
  - Je-li platba předem provedena, hoteliér je povinen nahlásit obdržení platby nejpozději do 72 hodin.



# Úhrada

---

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



# Jasně zveřejnění provizních podmínek

---

- Za které služby se platí provize.
- Sazby provize.
- Zda je poskytována provize i při odsouhlaseném prodlouženém pobytu na služby poskytnuté klientovi a jím samotným vyžádané během jeho pobytu na další období, pokud za úhradu odpovídá CK.

# Definice

- **Skupina** - tvoří ji nejméně 15 osob společně příjezdějících a společně odjíždějících, která je CK a hoteliérem považována za jednu entitu.
- Kongresy, konference, semináře a incentivní zájezdy vyžadují uzavření specifické smlouvy. Potvrzení skupinové objednávky hoteliérem musí obsahovat i výčet služeb poskytovaných 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 osob, hoteliér musí sdělit CK, zda tyto osoby ještě považuje za skupinu.
- **Jednotlivec** - je ten, který nemůže využívat skupinových podmínek.



# Storno – obecné podmínky

---

- = podmínky (včetně časových) pro úplné nebo částečné storno, stejně jako výše úhrady při pozdním odřeknutí, musí být dohodnuty předem a nejpozději v okamžiku potvrzení.
- Hoteliér má jasně definovat storno podmínky v období, jehož se objednávka týká.
  - Host má být informován o storno podmínkách.
  - Storno podmínky mají být písemně potvrzeny a datovány.



# Storno podmínky pro skupiny

---

## *1. Storno lhůty*

- Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, **CK může stornovat rezervaci skupiny bez platby storno poplatků 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.





## ***2. Storno poplatky***

- Storno rezervace, která nebude potvrzena ve lhůtách shora uvedených opravňuje hoteliéra k vyúčtování storno poplatků následovně:
  - Ve sjednané předem stanovené výši;
  - V případě, že částka nebyla sjednána ve smlouvě:  $\frac{2}{3}$  z ceny objednaných a potvrzených služeb (minimálně však ve výši ceny jednoho přenocování za jednoho stornovaného klienta);
  - V případě storna 3 dny před avízovaným příjezdem:  $\frac{3}{4}$  ceny všech objednaných a potvrzených služeb.



# Navrácení pokojů do dispozice hoteliéra

---

- Pokud CK pro skupiny 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**.

# Storno podmínky pro jednotlivce

## ***1. Storno lhůty***

- Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, má CK zaslat storno hoteliéroví minimálně v následující termínech:
- V turistickém hotelu obvykle
  - 14 dnů před příjezdem v nízké sezóně
  - 30 dnů před dnem příjezdu ve vysoké sezóně
- V ostatních hotelech dle storno podmínek aplikovaných v těchto zařízeních.

## ***2. Storno poplatky***

- V případě, že ve smlouvě není stanoveno jinak je hoteliér oprávněn k vyúčtování následujících storno poplatků:

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

Při jakémkoliv pobytu poplatek ve výši rovnající se objednaným službám za jednu noc.

- ***Nezaručené rezervace***

V případě, že hoteliér akceptuje objednávku, musí pokoj držet v den příjezdu **do 18:00 hodin**.

- ***Zaručené rezervace***

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

Hoteliér může žádat záruku pro nezaručenou rezervaci, pokud klient nebo CK má výslovný požadavek, aby pokoj byl držet i po 18:00 hodině. Po složení záruky (jistoty) hoteliér drží pro klienta pokoj do 12:00 hodin příštího dne po plánovaném příjezdu.

- ***Nedojezdy***

Pokud host nepřijede do 18:00 hodin, je to pokládáno za nedojezd.

V případě, že není dáno jaké storno poplatky 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.



# 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 uhrazení storna 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.



# Dispozice s pokoji

---

- **Hoteliér musí držet pro hosta rezervovaný pokoj od 15:00 hodin do 18:00 hodin v den příjezdu,** pokud rezervace není zaručena nebo nahlášen pozdní příjezd.
- **Není-li dohodnuto jinak, musí host uvolnit pokoj do 12:00 hodin v den odjezdu.**

# Povinnosti k CK nebo hostovi



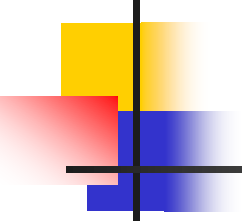
---

Při každé přijaté a potvrzené rezervaci musí hoteliér dodržovat sjednané podmínky. Pokud je poruší, je povinen uhradit CK vzniklou škodu.

Pokud hoteliér neposkytne CK potvrzené ubytování, je povinen hradit následující:

- Zajistit hostovi ubytování v nejbližším rovnocenném hotelu a zaplatit případný rozdíl v ceně.
- Oznámit hostovi nebo CK v předstihu změnu hotelu a případně uhradit výdaje, které bude změna vyžadovat (doprava, telefon aj).



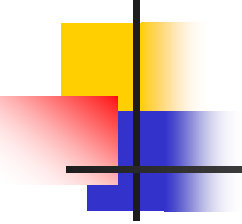
- 
- 
- Zaplatit CK nebo hostovi výdaje na dopravu zpět do původního hotelu, pokud se v něm uvolnilo místo a host se bude chtít přestěhovat.
  - Hoteliér se musí zdržet pokusu o získání tohoto klienta, aby si u něj udělal v budoucnu přímou rezervaci.



# Vícenásobné rezervace

---

- Pokud paralelně CK žádá rezervaci ve více hotelech pro ten samý pobyt hosta nebo skupiny s úmyslem je později odřeknout, byť 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 refundovat zaplacený rezervační poplatek.
  - V případě série skupinových rezervací může odříct všechny dotčené rezervace.