

OBCHODNÍ PRAVIDLA V OBORU UBYTOVACÍCH, GASTRONOMICKÝCH SLUŽEB A PRONÁJMU KONGRESOVÝCH A SPOLEČENSKÝCH PROSTOR

Vznik dokumentu: 18.-20.10.2007
Autorská práva: Asociace hotelů a restaurací České republiky
Autorský tým: Vít Pechanec, Pavel Hlinka
Verze: 1.2
Poslední aktualizace: 5.11.2007

Právní doložka:

Dokument je možné zcela volně používat či vytvářet jeho kopie. Ze šíření nesmí plynout šířiteli jakýkoliv zisk. Jakékoliv zásahy do jeho obsahu jsou možné jen při provádění aktualizací dokumentu Asociací hotelů a restaurací ČR. Připomínky a návrhy jsou vítány (kontaktní údaje na www.ahrcr.cz). V případě, že by se měl dokument stát obsahem některého souborného díla, je k tomu potřeba souhlasu majitele autorských práv, tedy Asociace.

Obsah:

1. Úvod.....	2
2. Základní pravidla podnikatelské činnosti.....	2
3. Terminologie z ČSN EN ISO.....	4
4. Ubytovací služby.....	7
4.1 Smlouva o ubytování.....	7
4.2 Zvláštní požadavky pro rezervaci.....	7
4.3 Rezervace v zastoupení.....	7
4.4 Zrušení rezervace, no-show.....	8
4.5 Předčasný odjezd zákazníka.....	8
4.6 Úhrada služeb.....	8
4.7 Odpovědnost ubytovacího zařízení za hosta a jeho majetek.....	9
4.8 Odpovědnost hosta za způsobení škody.....	10
4.9 Ochrana osobních údajů.....	10
4.10 Ochrana a bezpečnost hosta.....	11
5. Pronájem prostor (sálu).....	12
5.1 Pravidla rezervací v souvislosti s konferencemi.....	12
6. Gastronomické služby.....	14
6.1 Rezervace, jejich zrušení.....	14
6.2 Placení.....	14
6.3 Další aspekty návštěvy restaurace.....	14
6.4 Šatna a odpovědnost za věci v ní odložené.....	15
6.5 Odpovědnost za škody.....	15

1. Úvod

K úspěšnému provozování zařízení cestovního ruchu (ubytovacích a gastronomických zařízení) všichni potřebujeme zdravé a životaschopné obchodní prostředí, ve kterém musí existovat poctivá konkurence, musí být dodržována legislativa a naše chování respektující etické zásady musí vytvářet spravedlivé obchodní podmínky.

Práce v oboru pohostinství zahrnující nabídku ubytovacích, gastronomických služeb a služeb pronájmu prostor musí být založena na pravidlech respektujících hodnoty, které všichni sdílíme. Klíčovými slovy naší práce ve prospěch našich hostů a spolupracovníků jsou: kvalita, odpovědnost.

Z toho důvodu byl vytvořen tento soubor pravidel, který respektuje aktuální obchodní zvyklosti v oboru. Při používání dokumentu prosím respektujte aktuální verzi a datum jeho poslední aktualizace. Pravidla obsažená v tomto dokumentu budou průběžně aktualizována tak, aby neustále odrážela aktuální obchodní zvyklosti. Aktuální verze je vždy dostupná v rámci webových stránek www.ahrcr.cz

Pravidla mají za cíl se stát vodítkem pro členy při jejich činnosti a která jim jako průvodce pomohou vyhnout se mnoha problémovým situacím, které při jiném postupu následně vedou ke stížnostem hostů.

Tato pravidla jsou dispozitivní a subjekty se jimi řídí tehdy, neexistuje-li mezi nimi žádná jiná dohoda. Mohou být také využita v případě soudního či jiného sporu jako pomůcka.

Pravidla obchodních vztahů mezi ubytovacími zařízeními a cestovními kancelářemi se řídí Zásadami spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kancelářemi schválenými IH&RA a UFTAA 14.9.1999.

2. Základní pravidla podnikatelské činnosti

- provozovat zařízení tak, aby byla zaručená dobrá pověst oboru v tuzemsku i v zahraničí, vytvářela uznání a oprávněný vliv při prosazování odborných názorů a stanovisek v rozvoji cestovního ruchu.
- respektovat všechny zákonné předpisy, zejména:
 - vést účetní evidence v souladu s platnými předpisy a nařízeními
 - zaměstnávat pracovníky v souladu s pracovněprávními předpisy, jejich řádným pojištěním
 - řádně vést placení poplatků a daní
 - provádět sběr povinných statistických údajů
 - dodržovat zásady hygieny a bezpečnostní předpisy
- řídit podnik a vytvářet prostředí v ekologii přátelských podmínkách
- cenově nediskriminovat zákazníky dle rasy, náboženství či národnosti

S tím neoddělitelně souvisí:



- předkládat hostům tištěný účet s předepsanými údaji, a to i bez hostova vyžádání. Samotné vystavení účtu znamená odpovědnost obou stran: host přijímá odpovědnost za to, co si objednává, podnik za to, že správně bude účtováno to, co host obdržel. Obě strany si jsou vědomy vzájemného smluvního vztahu.
- čitelně deklarovat rozsah a obsah služeb, stejně jako cenu zboží a služeb - publikovaná cena v ceníku je vždy jednoznačná a správně udaná - u nápojů musí být udáno množství, u džusů procento přírodní šťávy atd..
- na účtu deklarovat veškeré daně a poplatky
- nepřivádět hosta v omyl tím, že budu některé ceny, či příplatky uvádět menším písmem
- plnit všechny uzavřené dohody a smlouvy, a to včetně ústních
- respektovat pravidla a povinnosti související s přijetím standardů (dle ČSN ISO, Jednotná oficiální klasifikace ubytovacích zařízení ČR kategorie hotel, hotel garní, motel a pension, Ecoflower a další)
- poskytovat zákazníkovi veškeré informace poskytující pravdivý obraz o poskytovaných službách, vybavenosti apod.

3. 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 a/nebo 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 cestujícího – 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

sezóny pro cestování – časová období, např. hlavní sezóna, mezisezóna nebo mimo sezónu, 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 dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- **dvoulůžkový pokoj - twin:** pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- **vícélůžkový 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 (ložnice) a sedací soupravou (obývací 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 a/ nebo džem a horký nápoj
- **Rozšířená snídaně** - kontinentální snídaně doplněná o větší výběr chleba, marmelády a/nebo džemu, studených nápojů a sýrů a/nebo 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 a/nebo 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

Návrh dalších odborných termínů nad rámec standardu:

- **Double for single use**: dvoulůžkový pokoj používaný jednou osobou
- **Club Lounge** – místnost pro VIP hosty
- **Místnost sekretářských služeb** – vybavená počítačem, kopírkou případně, skenerem pro potřeby hostů
- **Fitness centrum** – prostor vybavený cvičebními zařízeními

4. Ubytovací služby

4.1 Smlouva o ubytování

Poskytování přechodného ubytování je v základních bodech upraveno občanským zákoníkem. Mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem je uzavírána (většinou ústně) smlouva o ubytování (§754 a násl. Občanského zákoníku). Ve spojení s občanským zákoníkem je třeba respektovat další, obecně závazné, právní předpisy jako zákon o ochraně spotřebitele apod.

Další možnosti jak upravit vzájemný vztah mezi hostem a ubytovacím zařízením jsou ubytovací řády, které musí být vyvěšeny a volně přístupné.

Vztah mezi zákazníkem a ubytovacím zařízením je vždy dobré upravit předem, seznámit hosta s podmínkami, které má ubytovací zařízení pro uzavření smlouvy o rezervaci pokoje apod. Pak může dojít k bezproblémovému uzavření smlouvy, kdy každá ze smluvních stran zná své povinnosti, ale je si vědoma i svých práv.

Hosté si obvykle rezervují pokoje ubytovacích zařízení telefonicky, faxem, e-mailem, přes rezervační systémy a tyto rezervace jsou obvykle ihned potvrzeny. Smlouva o ubytování vzniká v tom okamžiku, kdy je rezervace potvrzena.

Jestliže je rezervace provedená na přesně určený časový úsek, je závazná pro zákazníka i ubytovací zařízení. Rezervace na přibližně určenou dobu je platná až do poledne dne následujícího po vašem příjezdu, a pak je každý den prodloužena o 1 noc. Jestliže vám ubytovací zařízení nemůže už dále poskytovat pokoj, je-li tento rezervován na neurčitou dobu, máte právo být o tom informováni do 18 hodin dne předcházejícího dni vašeho odjezdu.

V den odjezdu host musí pokoj opustit nejpozději do 12 hod., jestliže nedošlo k jiné dohodě.

4.2 Zvláštní požadavky pro rezervaci

V případě, že ubytovaným hostem je hendikepovaná osoba (sluchově postižená, na invalidním vozíku apod.), je nezbytné na tuto skutečnost upozornit již během rezervace. Dalším speciálním požadavkem může být např. nekuřácký pokoj. V případě, že zákazník má zájem s sebou ubytovat také nějaké zvíře, měl by si vždy předem ověřit, že ubytovací zařízení takovou možnost umožňuje.

4.3 Rezervace v zastoupení

V případě, že pokoj rezervuje místo hosta někdo jiný, provozovatel ubytovacího zařízení by měl vědět, kdo je odpovědný za hostovo jednání a jakým způsobem bude pobyt uhrazen, tedy jedná-li tato osoba jménem a na účet hosta či jménem svým a na svůj účet.

V případě, že zákazník provádí rezervace přes některý internetový portál, měl by si vždy ověřit, zda-li smlouvu o ubytování uzavírá přímo s daným ubytovacím zařízením (portál je zde pak pouhý zprostředkovatel na základě provizní smlouvy s ubytovacím zařízením) a nebo přímo s provozovatelem daného portálu. V druhém případě by měl být provozovatel portálu držitelem živnostenského oprávnění na provozování cestovní agentury.

4.4 Zrušení rezervace, no-show

Jestliže host do ubytovacího zařízení nepřijede (tzv. no-show) nebo zruší rezervaci později než v 17:00 hodin dne před stanoveným dnem příjezdu, zaplatí ubytovacímu zařízení za přenocování, je-li tak dohodnuto a neobsadilo-li ubytovací zařízení pokoj jiným zájemcem. Z čistě právní stránky host tím, že nepřijede, porušuje smlouvu o ubytování s provozovatelem ubytovacího zařízení.

Ubytovací zařízení si samozřejmě mohou určit vlastní pravidla pro zrušení rezervace. V takovém případě je nezbytné, aby s nimi host byl seznámen v momentě, kdy si pokoj rezervuje případně měl možnost takovou informaci získat ve veřejně dostupných zdrojích, např. na webových stránkách ubytovacího zařízení.

U určitých rezervací nebo ubytovacích zařízení, kde je požadována záloha pro platné provedení rezervace, může být tato záloha použita jako stornoplatek. V případě, že je rezervace zrušena včas, ubytovací zařízení je povinno vrátit celou částku.

Na místo zálohy může být užitá tzv. garance platební kartou. V případě, že je rezervace zrušena včas, ubytovací zařízení neúčtuje na vrub této karty storno poplatek, v opačném případě dle sdělené výše (obvykle pouze první noc u krátkodobých rezervací).

Existuje i možnost negarantované rezervace, není však zcela běžná a je o ni potřeba vysloveně požádat ubytovací zařízení. Tento typ rezervace funguje tak, že vám rezervovaný/é pokoj(e) drží do stanovené doby (většinou do 18 hod.). Pokud host nedorazí do této stanovené doby, automaticky se rezervace ruší. Neplatí se žádné storno poplatky.

Povinností ubytovacího zařízení je nalézt náhradní ubytování v případě, že ubytovací zařízení nemůže hostovi poskytnout rezervované ubytování. V případě nepředvídaných okolností, které zabraňují ubytovacímu zařízení poskytnout hostovi slíbené ubytování (například vyplavení zařízení apod.), je ubytovací zařízení povinno zajistit mu ubytování v pokoji stejné nebo lepší kvality, pokud lze i ve stejné lokalitě. Host ale nesmí za náhradní ubytování platit více. Převoz hosta je hrazen ubytovacím zařízením.

Ubytovací zařízení má právo rozvázat smlouvu s klientem dle ustanovení § 759 obč. zákoníku: „(2) *Ubytovatel může od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby odstoupit, jestliže ubytovaný v ubytovacím zařízení i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy nebo jinak hrubě porušuje své povinnosti ze smlouvy.*“ Nebo v případě, že zákazník porušuje závažným způsobem podmínky ubytovacího řádu daného zařízení. Ubytovací řád by měl být vyvěšen ve veřejných prostorech zařízení.

4.5 Předčasný odjezd zákazníka

Jestliže si zákazník pokoj rezervuje na přesně stanovenou dobu a odjede před jejím uplynutím, musí platit stejný poplatek, který se vztahuje na pozdní zrušení rezervace tj. cenu noclehu, nemohlo-li ubytovací zařízení váš pokoj ihned znovu obsadit.

4.6 Úhrada služeb

Úhrada pobytu se liší podle jednotlivých ubytovacích zařízení. Účet může být hostovi předložen při příjezdu, během pobytu i při odjezdu.

Některá ubytovací zařízení mohou požadovat platbu předem nebo zálohu – rezervační poplatek, aby se rezervace stala platnou. Tato záloha je pak hostovi odečtena z celkového účtu. Tato operace však musí být z účtu patrná.

Většina ubytovacích zařízení od třídy *** a výše přijímá běžné kreditní karty, a to i přesto, že zde neexistuje povinnost akceptovat platbu kreditní kartou, šekem, jiným platebním dokladem nebo v zahraniční měně. Doporučuje se zákazníkům informovat se předem o akceptovaných způsobech úhrady.

Jestliže zákazník nezaplatí hotelový účet včas tj. v dohodnuté lhůtě nebo lhůtě určené v ubytovacím řádu má ubytovací zařízení právo požadovat vedle zaplacení účtu i úroky z prodlení. Mnozí provozovatelé ubytovacího zařízení mohou v takových případech také přikročit k registraci zákazníka do databáze hotelových podvodníků, která veřejně funguje na adrese www.cestovni-ruch.cz/podvod při respektování ustanovení zákona o ochraně osobních údajů.

4.7 Odpovědnost ubytovacího zařízení za hosta a jeho majetek

V České republice je odpovědnost ubytovacího zařízení zakotvena v § 433 a násl. občanského zákoníku. První odstavec se vztahuje na ubytovací kapacity tj. hotely, ubytovny, dočasné ubytovny pro dělníky apod. Jejich provozovatel odpovídá za škodu na věcech, které tam vnesly ubytované fyzické osoby, nebo ty věci tam byly vneseny pro tyto ubytované osoby. Vnesené jsou věci, které byly přineseny do prostor, které jsou vyhrazeny k ubytování nebo 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 hovoří o věcech odložených. Tedy je-li provozování nějaké činnosti 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 ukládají. Místo určené je obvykle například věšák apod.

Pro škody popsané v předešlých dvou odstavcích platí, že se hradí škoda skutečná, cenou svršku neomezená a nelze se této odpovědnosti zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou.

Jiná situace nastává v případě, 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 5000,-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 Cpj.11/83 – Sb.s.r.o. 85, 2-3 : 79) dovodilo, že 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, ale jen kvůli tomu, že šel na večeři do restaurace, kterou provozuje jiný subjekt než šatnu.

Zákazník má možnost také využít úschovy v pokojovém nebo hotelovém trezoru. Doporučuje se, aby se zákazník předem informoval, do jaké výše jsou cennosti

v trezoru pojištěny.

Pravidlo závazné pro všechny ubytovací zařízení zní: Škoda zákazníkovi způsobená bude ubytovacím zařízením uhrazena, jestliže se na jejím vzniku nebude sám podílet.

4.8 Odpovědnost hosta za způsobení škody

Obecná pravidla stanoví, že host nebo objednatel je odpovědný nejen za škody, které ubytovacímu zařízení způsobí on sám, ale také za škody, které ubytovacímu zařízení způsobí jeho hosté. Objednatel má pak právo žádat náhradu škody na konkrétní osobě.

4.9 Ochrana osobních údajů

Provozovatel ubytovacího zařízení je dle zákona povinen respektovat pravidla pro ochranu osobních údajů.

Registrace zákazníka v ubytovacím zařízení, tzv. check-in, může proběhnout několika způsoby. Nejběžnější je, že recepční požádá o občanské průkazy či pasy a údaje z nich si opíše a nebo hostovi předloží formulář k vyplnění. Provozovatel není oprávněn vytvářet kopie těchto dokladů. Oprávněnost požadavku na předložení osobního dokladu vychází z ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. *"Správce může zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů. Bez tohoto souhlasu je může zpracovávat, jestliže je nezbytné, aby subjekt údajů mohl vstoupit do jednání o smluvním vztahu"*. Ubytování hosta je smluvním vztahem s ubytovatelem. V případě, že host odmítne sdělit své osobní údaje, je z pohledu zákona tedy pro ubytovatele nemožné, aby smluvní vztah byl uzavřen.

V případě, že recepční údaje vloží do počítače, případně do své kartotéky, vzniká mu povinnost dle §16: *"Ten, kdo hodlá zpracovávat osobní údaje, je povinen tuto skutečnost oznámit Úřadu (poznámka autorů: jedná se o Úřad pro ochranu osobních údajů) před započítím zpracovávání osobních údajů"*. Toto ustanovení nabylo účinnost dne 1.12.2000 a od tohoto data je možná i registrace u ÚOOÚ.

V případě, že host je cizím státním příslušníkem, existuje zde povinnost ubytovatele zapsat osobu do tzv. domovní knihy. Tuto povinnost vyžaduje zákon 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území České republiky, tzv. cizinecký zákon. Digitalizovaná evidence aktuálně zatím není možná. Údaje je třeba hlásit v tomto rozsahu: jméno, příjmení přihlašovaného cizince, den, měsíc, rok a místo jeho narození, jeho státní občanství, trvalé bydliště v zahraničí, číslo cestovního dokladu a víza, je-li v cestovním dokladu uděleno, předpokládanou dobu ubytování, účel pobytu na území a státní poznávací značku motorového vozidla. Domovní knihu ubytovatel uchovává po dobu 6 let od provedení posledního zápisu a na požádání cizinecké policie je povinen ji předložit ke kontrole. V podstatě na základě tohoto ustanovení vzniká ubytovateli tedy i povinnost se registrovat u ÚOOÚ.

Ubytovatel je povinen oznámit ubytování cizince do 3 pracovních dnů po jeho ubytování. Tuto povinnost lze splnit předložením vyplněného přihlašovacího tiskopisu nebo prostřednictvím technickým nosičů dat a jejich telekomunikačním přenosem v rozsahu údajů vedených v domovní knize, je-li takový přenos možný, s následným předložením přihlašovacího tiskopisu ve lhůtě do 10 dnů ode dne ubytování cizince.

Ubytovatel je dále povinen umožnit policii vstup do míst, kde se může cizinec zdržovat, jde-li o místo užívané pro podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti, pokud tímto vstupem nebude porušeno právo cizince na soukromí nebo rodinný život, a dále cizinci na požádání vydat potvrzení o ubytování s uvedením jména, příjmení, ulice, místa a doby ubytování.

Na základě registrace u ÚOOU vznikají ubytovateli další povinnosti. Zvláště pak povinnost přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a pro zaměstnance zpracovávající tyto osobní údaje povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích. To by mělo být zakotveno i v jejich pracovní smlouvě.

Obce, v nichž ubytovací zařízení sídlí, mohou vybírat tzv. místní poplatky dle zákona 565/1990 Sb. o místních poplatcích. V tomto případě se jedná o poplatek z ubytovací kapacity, respektive poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt. Pokud není stanoven roční paušální poplatek, je poplatek stanoven na základě přiznání. Podrobnosti většinou řeší místní vyhláška. V mnohých částech republiky přetrvává zvyk vedení tzv. knihy ubytovaných. Je důležité podotknout, že pokud příslušný obecní úřad má právo kontrolovat tuto knihu ubytovaných, neměly by se v ní objevit žádné osobní údaje, protože potom by se jednalo o porušení zákona č. 101/2000 Sb. ze strany ubytovatele (neoprávněný přístup k osobním informacím).

4.10 Ochrana a bezpečnost hosta

Posláním hotelové bezpečnosti je ochránit hosty a zaměstnance, zabezpečit ochranu majetku daného zařízení. Personál je připravován a trénován pro evakuaci ubytovacího zařízení, první pomoc, požár, teroristický útok, únik plynu a ostatní calamity. 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 ubytovacího zařízení, řízení kontroly v zázemí, šetření nejružnějších nehod, řízení dopravy při speciálních akcích, speciální přepravu pro hodnostáře a VIP hosty.

Každý zaměstnanec ubytovacího zařízení 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.

Ubytovací zařízení by se nemělo bát hosta informovat o nepříjemnostech vnějšího okolí, např.:

- upozornit na určitá nebezpečná místa ve městě;
- upozornit na přibližné ceny obvyklých cest taxi. Doporučit taxislužbu 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 (tato pravidla většinou řeší ubytovací řád);
- požádat hosta o sdělení, setká-li se v budově s jemu podezřelou osobou;
- požádat, aby nesděloval volajícimu své číslo pokoje nebo číslo pokoje svých přátel bez ověření si totožnosti volajícího;

5. Pronájem prostor (sálu)

Sálem je míněn prostor, který je speciálně vybaven pro konání hromadných akcí (ozvučení, audiovizuální zařízení, možnost zvláštního stolového uspořádání, parket, molo podium apod.). Rezervace sálu nebo spíše smlouva o jeho užití (nejde plně o nájem, lze využít jen omezeně ustanovení obč. zák. o nájmu a zákona o nájmu nebytových prostor) vzniká na základě akceptované objednávky na akci, která je přístupná pouze vybranému okruhu účastníků.

Při přípravě rezervace je možné zákazníkovi poskytnout opci, to znamená, že je mu dána možnost potvrdit rezervaci do předem stanovené doby. Pokud tak neučiní, je opce automaticky zrušena.

Zrušení rezervace sálu musí být učiněno jen do určité doby (4 týdny před plánovaným datem akce bez placení stornopoplatků).

Zařízení je oprávněno si účtovat náklady za zaměstnání nadbytečného personálu.

Jestliže hosté zůstanou v sále po jedné hodině ráno, zařízení má rovněž právo si účtovat zvýšenou hodinovou sazbu.

Dohodnutá cena je chápána jako cena včetně DPH a obsluhy, jestliže nebylo sjednáno něco jiného. Zákazník je odpovědný za zaplacení všech nákladů. Jestliže nezplatí do stanovené lhůty, bude účtována buď smluvní pokuta nebo úrok z prodlení dlužné částky. K zamezení tohoto problému je možné požadovat předplatbu i ve 100 % výši. Strany se mohou dohodnout na dalších podmínkách a povinnostech.

5.1 Pravidla rezervací v souvislosti s konferencemi

Za rezervaci za účelem uspořádání konference se považuje rezervace, která se vztahuje na konferenční sály a zároveň na ubytování.

Rezervace tohoto druhu by měla být potvrzena písemně. Zákazník by měl uvést detailně počet účastníků a jaké hotelové a konferenční prostory bude ke konferenci potřebovat. Rezervace by měla být učiněna nejpozději 4 týdny před plánovaným datem konání konference. Požadované vybavení a časy přestávek na jídlo by měly být stanoveny přesně nejpozději dva týdny před zahájením konference. Jestliže je v rezervaci zahrnuto i ubytování, měla by dát společnost, která konferenci organizuje, k dispozici seznam účastníků a rooming list.

V případě, že rezervaci zruší více než 10% z celkového počtu účastníků, zákazník je povinen zaplatit hotelu náklady za počet odhlášených účastníků, který převyšuje 10%. Jestliže je rezervace zrušena později než 4 týdny před zahájením konference, zákazník je povinen zaplatit 75% dohodnuté ceny za plnou penzi a polopenzi, konferenční prostory a jídla, které se nepodařilo prodat. Jestliže ke zrušení rezervace dojde později než 2 týdny před plánovaným zahájením konference, zákazník uhradí plnou cenu.

Zvlášť se účtují náklady za hudbu, simultánní tlumočení, použití technických pomůcek ap. Zákazník je povinen zaplatit všechny náklady vyplývající z rezervace. Jestliže se hosté nezúčastní objednaného jídla, nemá zákazník právo na snížení ceny. Pokud jsou stravovací služby stornovány později než 48 hodin před konáním



akce, zpravidla se platí celá předem dojednaná cena. Pokud ke stornu dojde dříve,
pak se neplatí nic.

6. Gastronomické služby

6.1 Rezervace, jejich zrušení

Potvrzená rezervace je vždy závazná pro obě strany. Potvrzením vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a provozovatelem restaurace. Restaurace musí dodržet svůj závazek tj. zajistit požadovaný počet míst, určitý stůl, určité jídlo nebo pokrmy v dohodnutém čase. Je nezbytné, aby si zákazník uvědomil, že v případě že do restauraci nedorazí, nebo opomene rezervaci zrušit, vyplýval tak část zdrojů této restaurace a musí za ně zaplatit, pokud se pro ně nenajde alternativní využití. Restaurace by s tímto měla zákazníka seznámit hned, jakmile provádí rezervaci. Některé restaurace mohou rezervovat stůl max. pouze 15 minut po udaném čase příchodu.

Zákazníkům se doporučuje při provádění rezervace sdělit typ zákazníka, případně další požadavky (nekuřácká část rezervace, počet dětí, hendikepovaných osob apod.) Pro restauraci je vždy dobré vědět, zda-li se jedná o seniory a nebo sportovní tým. Podle požadavků vybere vhodné místo v restauraci, případně i navrhne nejvhodnější menu.

Ceny jsou stanoveny dohodou. Vždy musí být zákazníkovi poskytnut jídelní a nápojový lístek s uvedením cen. Bez seznámení se s cenami nemohlo dojít k dohodě o ceně. Jídelní, nápojový a nabídkový lístek je prostředkem komunikace s hostem, a proto musí tuto podmínku plnit. Je třeba sledovat potřebu informací o váze základní suroviny a skladbě převažujících a charakterizujících komponentů v pokrmu. Lístek by neměl uvádět matoucí a zavádějící informace. U pokrmů s charakteristickou úpravou, jako vídeňský řízek, je nutné uvádět druh masa atd. V zájmu přesnější informace je vhodné uvádět jedná-li se o čerstvý nebo mražený základní materiál.

6.2 Placení

Nejobvyklejším způsobem je placení v hotovosti na místě případně platební kartou. Jestliže zákazník odejde z restaurace bez zaplacení, restaurace má právo na jeho soudní postih. Doporučuje se, aby se zákazníci předem informovali o přijímaných kreditních kartách. Samolepky, které kreditní karty jsou přijímány, jsou obvykle umístěny u vchodu do restaurace nebo u pokladny.

Mnoho restaurací přijímá také jako platební prostředek stravenky, ale tyto stravenky nesmí být používány k jiným účelům, než ke kterým byly určeny. Podmínky pro max. výši vrácené hotovosti při jejich platbě určuje provozovatel restaurace.

V České republice, podobně jako ve většině západoevropských zemích, bývá poplatek za obsluhu zahrnut v ceně pokrmů, nicméně doporučuje se ohodnotit kvalitní a příjemnou obsluhu spropitným.

6.3 Další aspekty návštěvy restaurace

Restaurace může odmítnout podat alkoholický nápoj, a to z toho důvodu, že provozovatel zařízení naplňuje zákon 120/62 Sb. ve znění pozdějších předpisů, který stanoví, že nelze podávat alkoholické nápoje osobám, které řídí automobil, podnapilým a mladistvým.

Každý host v restauraci má právo požadovat, aby nedýchal cigaretový kouř.

Každá restaurace musí tedy zajistit určitý počet nekuřáckých míst. Problematika je rovněž upravena příslušným zákonem.

Restaurace musí být schopná zajistit bezpečné a příjemné prostředí. Výtržníci a rušitelé pořádku nebudou do restaurace vpuštěni. Nemusí být vpuštěny ani osoby, které nedosáhnou požadovaného věku. Jakákoliv diskriminace na základě rasy, barvy pleti a vyznání je však zákonem zakázána a vyloučena. Nicméně každá restaurace má právo určit si sama, jaké osoby mohou být jejími hosty. To se týká například oblečení nebo věkových hranic.

6.4 Šatna a odpovědnost za věci v ní odložené

Mnoho restaurací má šatny k odložení svrchních oděvů. Jestliže je šatna hlídána a oděvy jsou vydávány na základě předložení lístku, pak restaurace přebírá odpovědnost za odložené oděvy. To samé platí, jestliže jsou oděvy uloženy v uzamčené místnosti, kterou restaurace zajistila např. pro hosty recepce.

Jestliže šatna není hlídána, ale zároveň je označena jako místo pro odkládání svršků, pak se restaurace nemůže jednostranným prohlášením zbavit odpovědnosti. Něco jiného je, jestliže si zákazník např. odloží kabát na židli; pak hostovi nebude případná ztráta nahrazena.

6.5 Odpovědnost za škody

Pravidlo závazné pro všechny restaurace zní: jakákoliv škoda způsobená omylem nebo opomenutím na straně restaurace bude restaurací nahrazena. Pozn. toto se nevztahuje na případ zavinění třetí osoby, nebo omezuje-li odpovědnost zákon.