

Kodeks Postępowania Praktycznego

Niniejszy Kodeks określa normy i zasady postępowania między hotelarzami, a przedstawicielami biur podróży.

Wydany został przez Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli i Restauracji (IH&RA) oraz przez Ogólnosiwiatową Federację Stowarzyszeń Przedstawicieli Biur Turystycznych/Podróży (UFTAA)

Spis treści/załączniki

- Art. 1 Sygnatariusze Kodeksu Praktycznego Postępowania
 - Art. 2 Obowiązki podpisujących kodeks
 - Art. 3 Wyłącznie międzynarodowy charakter kodeksu.
 - Art. 4 Szczebel krajowy
 - Art. 5 Właściwości dodatkowe i uzupełniające kodeksu.
 - Art. 6 Zasięg funkcjonowania kodeksu.
 - Art. 7 Definicja Kontraktu Hotelowego (Umowy Hotelowej).
 - Art. 8 Rezerwacja.
 - Art. 9 Potwierdzenie.
 - Art.10 Dokument stwierdzający rezerwację.
 - Art.11 Stawki.
 - Art.12 Opłata z góry.
 - Art.13 Płatność przysługująca hotelarzowi.
 - Art.14 Pełne rozumienie strategii płatności prowizji przez hotelarza.
 - Art.15 Terminy „Gość Indywidualny” i „Grupa Zorganizowana”.
 - Art.16 Rezygnacja – pojęcia ogólne.
 - Art.17 Rezygnacja – Grupy Zorganizowane.
 - Art.18 Rezygnacja – Goście Indywidualni.
 - Art.19 Rezerwacja Gwarantowana; Rezerwacja Niegwarantowana, rezygnacja z rezerwacji bez powiadomienia hotelu.
 - Art.20 Wcześniejszy wyjazd.
 - Art.21 Informacje dostarczane hotelom.
 - Art.22 Informacje dostarczane przedstawicielom biur podróży i klientom.
 - Art.23 Jakość świadczonych usług.
 - Art.24 Rozdysponowanie pokoi hotelowych.
 - Art.25 Obowiązki wobec klientów.
 - Art.26 Pojęcie tzw. „Siły Wyższej”.
 - Art.27 Komunikat o tzw. „Sile wyższej”.
 - Art.28 Zapobieganie wielokrotnym rezerwacjom.
 - Art.29 Ugodowe rozstrzygnięcie sporów.
 - Art.30 Rozstrzygnięcie sporów.
 - Art.31 Interpretacja Kodeksu Postępowania.
 - Art.32 Tekst źródłowy Kodeksu Postępowania.
 - Art.33 Data rozpoczęcia obowiązywania Kodeksu Postępowania.
-
- Załącznik 1 Pojęcia i terminy stosowane w Kodeksie Postępowania.
 - Załącznik 2 Tabela rodzajów rezygnacji i ich skutków „Gości Indywidualnych” i „Grup Zorganizowanych”.
 - Załącznik 3 Tabela objaśniająca skutki rezygnacji przez „Grupę Zorganizowaną”.
 - Załącznik 4 Karty meldunkowe dla klientów indywidualnych i grup zorganizowanych.
 - Załącznik 5 Zasady arbitrażu.
 - Załącznik 6 Karta meldunkowa klienta indywidualnego.
 - Załącznik 7 Karta meldunkowa dla grup zorganizowanych.

Wstęp

Tekst niniejszego kodeksu zastępuje Kodeks Postępowania Praktycznego, podpisany 3 lipca 1991, który z kolei zastąpił uchwały zgromadzenia IH&RA/UFTAA z roku 1979, normujące podstawowe zasady obowiązujące od wielu lat w stosunkach między hotelarzami i przedstawicielami biur podróży.

Wiele obecnie obowiązujących uchwał i porozumień, które obowiązują w różnych krajach, odzwierciedla rozporządzenia poprzedniego zgromadzenia IH&RA/UFTAA i wymienionego powyżej Kodeksu Postępowania Praktycznego.

Kilka państw włączyło zasadniczą część przepisów IH&RA/UFTAA do ich własnego ustawodawstwa. W konsekwencji spójność istniejących aktów prawnych i związanych z nimi zachowań występujących w praktyce, w znacznym stopniu zapobiega odstępstwom od zasad zwyczajowo prowadzonej działalności gospodarczej oraz umowom, które wobec hotelarzy i przedstawicieli biur podróży siałaby niepewność, co do przysługujących im praw i obowiązków.

Biorąc pod uwagę poprzednie uchwały i Kodeks Praktycznego Postępowania, stwierdzały one (i nadal ma to zastosowanie), iż sądy i trybunały stosować będą te same zasady w razie braku jakiegokolwiek formy umowy lub, jeśli jednobrzmiąca treść umowy nie została podpisana przez żadną ze stron.

Praktyczny Kodeks Postępowania znajduje zastosowanie w przypadku braku umowy oraz gdy powstają sytuacje konfliktowe wynikające z warunków nie zawartych w umowie. Ma to duże znaczenie, ponieważ pozwala hotelarzom i przedstawicielom biur podróży na rozwijanie między sobą stabilnych relacji handlowych, a także zmniejsza ryzyko nieporozumień i sporów.

Kodeks Postępowania Praktycznego zawiera spis Podstawowych Przepisów, do którego są dołączone:

- lista definicji,
- wzory kart meldunkowych dla klientów indywidualnych i zbiorowych
- zasady arbitrażu,
- formy rezygnacji z usługi przez klienta indywidualnego i grupy zorganizowane,
- formy objaśniające zasady rezygnacji przez grupy zorganizowane.

Art.1 Sygnatariusze

Stronami podpisującymi Praktyczny Kodeks Postępowania są:

- Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli i Restauracji – Interantional Hotel & Restaurants Associations z główną siedzibą przy 251 Rue du Faubourg St Martin, 75010 Paryż, Francja, określane dalej skrótem IH&RA,

- Ogólnoświatowa Federacja Stowarzyszeń Biur Podróży – Universal Federation of Travel Agents' Associations, z siedzibą zarejestrowaną przy 163 Rue Saint-Honore, 75001 Paryż, Francja i z sekretariatem generalnym przy 1 Avenue des Castelans, Stade Louis II – Entrée H. 98000 Monako, Księżstwo Monako, określane dalej skrótem UFTAA.

Art.2 Obowiązki sygnatariuszy

Strony zobowiązują się do:

- pośredniczenia między odpowiednimi stowarzyszeniami narodowymi/krajowymi, w celu zapewnienia zgodności przepisów krajowych do założeń Praktycznego Kodeksu Postępowania na poziomie międzynarodowym,

- dołożenia starań, by członkowie jednej ze stron, przy sporządzaniu umów hotelowych, dawali pierwszeństwo należącym do drugiej strony (przykład: hotelarz z Grecji, który jest stowarzyszony w

IH&RA preferuje podpisanie umowy z przedstawicielem biura podróży np. z Estonii, należącego do UFTAA, niż podpisanie umowy z biurem z Węgier, nienależącym do UFTAA)

Art.3 Istota Praktycznego Kodeksu Postępowania – wyłącznie międzynarodowe jego zastosowanie.

Kodeks Praktycznego Postępowania powinien odnosić się do hotelarzy i przedstawicieli biur podróży, których siedziby są w różnych krajach a ich wzajemne stosunki mają charakter międzynarodowy.

Art.4 Poziom krajowy

Sygnatariusze Praktycznego Kodeksu Postępowania zalecają by na poziomie danego kraju odpowiednie przedsiębiorstwa (hotele, biura podróży), przy zawieraniu umowy/porozumienia z innym przedsiębiorstwem (hotelem, biurem podróży) z tego samego kraju, stosowały jako podstawę przepisy Praktycznego Kodeksu Postępowania.

Art.5 Właściwości pomocnicze i uzupełniające Praktycznego Kodeksu Postępowania

- a) Praktyczny Kodeks Postępowania znajduje zastosowanie, w przypadku, gdy między hotelarzem, a przedstawicielem nie została zawarta umowa,
- b) Praktyczny Kodeks Postępowania jest stosowany w celu uzupełnienia postanowień zawartych wcześniej umów, a zwłaszcza do klauzul i przepisów nie zawartych w w/w umowach,
- c) Zamierzeniem sygnatariuszy Praktycznego Kodeksu Postępowania jest, aby dokument ten służył jako zbiór wskazówek i instrukcji do rozwiązywania sporów między hotelarzami i przedstawicielami biur podróży. Zastosowanie kodeksu powinno znajdować miejsce zarówno w indywidualnych relacjach między danym hotelarzem, a przedstawicielem biura podróży, jak i w postępowaniu sądowym lub arbitrażowym/polubownym.

Art.6 Prawny zakres Praktycznego Kodeksu Postępowania

Zamierzeniem sygnatariuszy Praktycznego Kodeksu Postępowania jest, aby odgrywał on nadrzędną rolę w stosunku do umów zawieranych między hotelarzami, a przedstawicielami biur podróży, a zwanymi „kontraktami hotelowymi”.

Jeśli którykolwiek artykuł Praktycznego Kodeksu Postępowania będzie sprzeczny z prawem danego kraju (np. prawem o zakazie trustów i zmów handlowych – prawem „antytrustowym”) lub z prawem międzynarodowym, wówczas strony zgodnie uznają, że taki artykuł (artykuły) nie posiada mocy wiążącej i nie jest wykonalny.

Art.7 Definicja Kontraktu Hotelowego

Kontrakt Hotelowy jest umową, zawieraną między danym hotelarzem (H), a przedstawicielem biura podróży (B) w celu zapewnienia usług hotelowych o odpowiedniej jakości i cenie, w stosunku do podróżnego lub grup podróżnych, którzy są klientami biura podróży (B).

Art.8 Rezerwacja (też: zapytanie o rezerwację)

- a) początek obowiązywania Kontraktu Hotelowego powinno stanowić zgłoszenie rezerwacji od przedstawiciela biura podróży (B) do hotelarza (H),
- b) ustna prośba o dokonanie rezerwacji powinna być jak najszybciej potwierdzona wobec danego hotelarza (H) w formie pisemnej (list, telegram, telefax, poczta elektroniczna) przez przedstawiciela biura podróży (B),
- c) rezerwacja powinna wyszczególniać rodzaje usług hotelowych, zamawianych przez klienta.

Art.9 Potwierdzenie

- a) po otrzymaniu prośby o rezerwację (zapytania o rezerwację) od przedstawiciela biura podróży (B), hotelarz (H) powinien potwierdzić rezerwację pisemnie wyszczególniając przede wszystkim cenę/ceny zamówionych usług hotelowych. Pisemne (list, telegram, telefax, poczta elektroniczna) potwierdzenie przyjęcia rezerwacji przez hotelarza (H) powinno być jednoznaczne z wydaniem/przypisaniem numeru danej rezerwacji. W takiej rezerwacji (już z numerem) powinny być jasno wyszczególnione ceny i rodzaje usług hotelowych zgłoszonych wobec hotelarza (H) przez przedstawiciela biura podróży (B). Hotelarz powinien powstrzymać się od przyjęcia rezerwacji na usługi hotelowe, których nie jest w stanie wykonać lub zaakceptować,
- b) przedstawiciel biura podróży (B) po otrzymaniu pisemnego potwierdzenia o przyjęciu rezerwacji przez hotelarza (H), powinien (w ciągu ustalonego między stronami czasu) zawiadomić pisemnie hotelarza (H) o zaakceptowaniu warunków usług hotelowych dostarczanych przez hotelarza (H).

Od tego momentu Kontrakt Hotelowy zaczyna obowiązywać obie strony (biuro podróży (B) i hotelarza (H)).

Art.10 Voucher – dokument potwierdzający rezerwację

- a) Przyjęcie vouchera:
 - hotelarz (H) zobowiązany jest do zaakceptowania vouchera wystawionego przez przedstawiciela biura podróży (B), jeśli wcześniej strony (H) i (B) uzgodniły to między sobą,
 - Przedstawiciel biura podróży (B) potwierdza, że voucher wydany klientowi biura podróży (B) jest gwarancją opłacenia usługi hotelowej dostarczanej przez hotelarza (H). Voucher musi zostać przekazany przez klienta biura podróży (B) dla hotelarza (H) niezwłocznie po przybyciu klienta do hotelu.
- b) usługi wyszczególnione na voucherze powinny zawierać co najmniej:
 - daty przybycia i wyjazdu podróżnego,
 - usługi hotelowe świadczone podróżnemu,
 - ewentualne środki transportu dla podróżnego, (np. wypożyczony samochód, przewóz z dworca lotniczego/kolejowego do hotelu, transport po mieście/regionie etc.)
- c) vouchery zawierające zestawienie usług innych niż zazwyczaj świadczonych podróżnym przez hotel mogą być wydawane pod warunkiem wcześniejszego pisemnego uzgodnienia między hotelarzem (H), a przedstawicielem biura podróży (B) i określenia w tym porozumieniu jakie dokładnie usługi hotelarz musi dostarczyć podróżnemu i do jakiej wysokości w danej walucie.

Art.11 Stawki opłat za usługi hotelowe

Hotelarz (H) powinien przestrzegać ustalonych w umowach/kontraktach hotelowych stawek za usługi przez niego świadczone. Stawki te powinny być określane w walucie kraju, na którego terenie mieści się dany hotel lub w innej walucie wcześniej wymienionej w umowie. Długoterminowe umowy/kontrakty hotelowe mogą jednak zawierać paragrafy stwierdzające możliwość odpowiedniego dopasowania/zmiany stawek.

Art.12 Opłata z góry

Hotelarz (H) może zażądać wcześniejszego opłacenia (przedpłaty) świadczonych przez niego usług. Przedpłata może opiewać na część lub całość kwoty należnej hotelarzowi (H).

- a) hotelarz (H) może zażądać **opłaty za rezerwację** lub „opłaty z góry”/**przedpłaty (zadatek** lub **depozyt gwarancyjny)** jako warunku przyjęcia zamówienia przez hotelarza (H). Jeśli hotelarz (H) uzna **przedpłatę** jako **zadatek**, powinno to być wyraźnie określone przez niego. **Opłata za rezerwację** będzie odliczona od ostatecznej kwoty do zapłaty na fakturze, ale nie zostanie zwrócona w przypadku rezygnacji z rezerwacji,

- b) każda **przedpłata** może być traktowana jako **depozyt gwarancyjny**, z wyjątkiem kiedy rezygnacja dokonana będzie w zgodzie z regulaminem wystawionym na piśmie przez hotelarza (H) o dokonaniu rezygnacji lub w zgodzie z zazwyczaj stosowanymi w takich przypadkach zasadami w branży hotelarskiej. Zawsze, kiedy hotelarz (H) wymagać będzie **przedpłaty**, kontrakt hotelowy powinien być zwarty tylko po dokonaniu **przedpłaty** lub po przedstawieniu dowodu jej dokonania (np. potwierdzeni przelewu bankowego),
- c) hotelarz (H) powinien potwierdzić otrzymanie przedpłaty nie później niż 72 (siedemdziesiąt dwie) godziny od jej dokonania.

Art. 13 Płatność należna hotelarzowi

- a) usługi hotelarskie, za które płaci przedstawiciel biura podróży (B) są wyszczególniane w kontrakcie hotelowym (np. w voucherze),
- b) przedstawiciel biura podróży (B), który zawarł kontrakt hotelowy jest odpowiedzialny za opłacenie wymienionych usług hotelowych za wyjątkiem kiedy zostało to uzgodnione (między p.b.p (B), a hotelarzem (H)), że klient płaci bezpośrednio hotelarzowi (H),
- c) w przypadku dłuższego pobytu w hotelu, przedstawiciel biura podróży (B) może zostać poproszony przez hotelarza (H) o zapłacenie za usługi już dostarczone/wykonane przez hotelarza (H), jeszcze w czasie pobytu podróznego w hotelu (warunki/wysokość opłat powinna być wcześniej uzgodniona w kontrakcie),
- d) w przypadku, gdy p.b.p (B) dokonuje rezerwacji usług hotelowych, a opłatę za nie wnosi klient bezpośrednio hotelarzowi (H), wówczas to hotelarz (H) zapewnia p.b.p. (B) prowizję za zamówione usługi hotelarskie,
- e) w przypadku bezpośredniej płatności przez podróznego kartą kredytową, hotelarz (H) przyjmie tylko te karty do dokonania opłaty, na które posiada akredytację.

Art.14 Zasady dotyczące płatności prowizji przez hotelarza (H), dla p.b.p. (B)

Polityka danego hotelu dotycząca wypłat prowizji i warunki, na których jest to dokonywane muszą być jednoznacznie i jasno uzgodnione z p.b.p. (B) w okresie wcześniejszym lub w momencie dokonywania potwierdzenia rezerwacji.

Warunki płatności prowizji powinny zawierać następujące informacje:

- a) czy i za jakie usługi prowizja jest wypłacana,
- b) wysokość prowizji,
- c) czy prowizje są płatne przez hotelarza w przypadku każdorazowego samodzielnego przedłużenia pobytu przez klienta (gdy hotelarz (H) wyraził na to zgodę), czy też prowizja ma być wypłacona tylko w przypadku, kiedy klient przedłuża swój pobyt w hotelu, a p.b.p (B) gwarantuje opłacenie wszystkich zamawianych przez klienta usług.

Art.15 Definicje *grup zorganizowanych* i *podróżnego indywidualnego*

- a) **grupa zorganizowana** – oznacza grupę co najmniej 15 (piętnastu) osób przybywających i opuszczających hotel razem, traktowana przez p.b.p. (B) i hotelarza (H) jako jeden podmiot (*patrz załącznik nr 7*)
Okresowa lub stała rezerwacja większej ilości miejsc w hotelu (*allotment*) i wydarzenia takie jak sympozja, konferencje, seminaria, wyjazdy motywacyjne, wystawy etc. mogą wymagać oddzielnego uzgodnienia na piśmie.

Potwierdzenie rezerwacji dla grupy od hotelarza (H) powinno określać taki sam rodzaj usług wobec każdego uczestnika grupy. Ostateczna kwota do zapłaty za usługi hotelowe powinna być podana na jednej fakturze.

Jeśli po wystawieniu potwierdzenia o rezerwacji dla grupy, liczba jej uczestników spadnie poniżej 15 osób, hotelarz (H) musi powiadomić p.b.p (B) o tym czy mający przybyć podróżni będą nadal traktowani (przez hotelarza (H)) jako grupa zorganizowana czy nie.

b) podróży indywidualny (patrz załącznik nr 6)

Klientem/podróżnym indywidualnym jest osoba, która nie może korzystać z przywilejów i korzyści przysługujących grupie.

Art.16 Anulowanie/rezygnacja – definicje ogólne

- a) zasady i limity czasowe dotyczące całkowitego lub częściowego anulowania kontraktu hotelowego, wraz z ewentualnymi rekompensatami dla hotelarza (H) w przypadku późnej rezygnacji, powinny być uzgadniane przy dokonywaniu potwierdzenia. Hotelarz (H) powinien jasno sprecyzować swoje zasady dokonywania rezygnacji w dotyczącym okresie,
- b) anulowania/rezygnacje powinny być dokonywane w formie pisemnej z wyraźnym zaznaczeniem daty (i wysłane listem poleconym, telexem, faksem lub pocztą elektroniczną). Aby rezygnacja zaczęła obowiązywać od momentu jej ustnego zgłoszenia, przy wysyłaniu anulowania w formie pisemnej należy wyraźnie określić od termin powiadomienia o rezygnacji,

Tam gdzie jest to możliwe hotelarz (H) może wydać numer referencyjny dotyczący danego anulowania i podać go p.b.p. (B), co zwolni go z obowiązku wysłania pisemnej rezygnacji.

Art.17 Rezygnacja przez grupy zorganizowane (patrz załączniki nr 2 i 3)

a) Ograniczenia czasowe dotyczące rezygnacji:

Jeśli między stronami (B) i (H) nie została podpisana umowa regulująca kwestię anulowania, p.b.p. (B) może dokonać rezygnacji z rezerwacji dla grupy zorganizowanej bez dodatkowych opłat, przy zastosowaniu następujących zasad:

- 1) rezerwacja dla całej grupy (100%) może zostać anulowana najpóźniej 30 dni przed datą przybycia grupy,
- 2) rezerwacja dla co najwyżej połowy grupy (50%) może zostać odwołana najpóźniej 21 dni przed datą przybycia grupy,
- 3) rezerwacja dla co najwyżej jednej czwartej grupy (25%) może zostać odwołana najpóźniej 14 dni przed datą przybycia grupy.

b) Opłaty za anulowanie rezerwacji

- 1) anulowania z rezerwacji dokonywany w okresie i na warunkach innych niż wymienione w punkcie a, art.17, uprawniają hotelarza do następujących rekompensat:
 - a) opłata za rezerwację wniesiona z góry,
 - b) w przypadku braku takiej umowy: dwie trzecie 2/3 ceny zarezerwowanych usług (co najmniej jedna doba hotelowa na anulowanego klienta),
 - c) w przypadku rezygnacji trzy (3) dni przed datą przybycia grupy: trzy czwarte (3/4) ceny zarezerwowanych usług hotelowych należne jest hotelarzowi (H)
- 2) Jeśli hotelarz (H) wynajmie pokój/pokoje, z których zrezygnowała grupa osobom trzecim, próbując w ten sposób pokryć swoje straty z powodu rezygnacji z rezerwacji, wówczas nie należy mu się rekompensata. Hotelarz (H) może zostać poproszony o udowodnienie, że nie wynajął pokoi osobom trzecim (przy ubieganiu się o rekompensatę).

c) Ponowne rozdysponowanie zarezerwowanych pokoi

- 1) Jeśli grupa zorganizowana zajmuje ponad 30% ogólnego stanu pokoi w hotelu, hotelarz (H) zawiadomi pisemnie p.b.p. (B) w okresie od 60 do 30 dni przed przybyciem grupy, iż rozdysponuje wszystkie lub część pokoi, których zajęcia p.b.p. (B) nie zagwarantuje.
- 2) Hotelarz (H) nie może rozdysponować pokoi, których zajęcia gwarantuje p.b.p. (B).
- 3) Jeżeli p.b.p. (B) zagwarantuje zajęcia zarezerwowanych pokoi, nie może w przypadku rezygnacji użyć przepisów z art.17, a) 1).

Art.18 Rezygnacja z rezerwacji przez podróżnych indywidualnych (*patrz załącznik nr 2*)

a) Ograniczenia czasowe dotyczące rezygnacji

Jeśli między stronami (B) i (H) nie została podpisana umowa regulująca kwestię anulowania, wówczas p.b.p.(B) chcąc powiadomić hotelarza (H) o rezygnacji podróżnego indywidualnego powinien to uczynić w następujących okresach czasu:

- 1) w hotelach turystycznych:
 - czternaście (14) dni przed przybyciem podróżnego w czasie poza sezonem turystycznym,
 - trzydzieści (30) dni przed przybyciem podróżnego w czasie sezonu turystycznego,
- 2) we wszystkich pozostałych hotelach, rezygnacji z rezerwacji dokonuje się według zasad stosowanych w danym hotelu, zwykle wcześniej niż do godziny 18.00 w dniu poprzedzającym dzień przybycia.

b) Opłaty za rezygnację z rezerwacji przez podróżnego indywidualnego

W przypadku braku umowy między (B) i (H), rezygnacje z rezerwacji dokonane poza w/w terminami (Art.18 a) 1) i 2)) uprawniają hotelarza do pobrania następujących opłat:

- 1) W hotelach klasy turystycznej:
 - a) w przypadku rezygnacji z rezerwacji pobytu na jedną (1) lub dwie (2) doby hotelowe w sezonie turystycznym lub poza nim, hotelarzowi (H) przysługuje rekompensata w wysokości pobytu za jedną (1) dobę hotelową,
 - b) w przypadku rezygnacji z rezerwacji pobytu na trzy (3) doby hotelowe lub więcej **poza sezonem turystycznym** hotelarzowi (H) przysługuje rekompensata za jedną (1) dobę hotelową,
 - c) w przypadku rezygnacji z rezerwacji pobytu na trzy (3) doby hotelowe lub więcej **w czasie sezonu turystycznego** hotelarzowi (H) przysługuje rekompensata za trzy (3) doby hotelowe.
- 2) We wszystkich pozostałych hotelach: bez względu na długość planowanego pobytu, hotelarzowi (H) przysługuje rekompensata za jedną (1) dobę hotelową.

Art.19 Rezerwacje gwarantowane, nie gwarantowane, nie pojawienie się podróżnego w hotelu mimo wcześniejszej rezerwacji (tzw. 'No-Shows')

a) Rezerwacje nie gwarantowane

Jeśli hotelarz (H) przyjmie rezerwację, zobowiązany jest do nie wydawania pokoju do godziny 18.00 w dniu, na który została złożona rezerwacja. Po tej godzinie (w przypadku nie pojawienia się gości) może zadysponować pokój innym podróżnym,

b) Rezerwacje gwarantowane

Gwarancję rezerwacji pobytu tworzy się przez wniesienie przez podróżnego lub p.b.p. (B) przedpłaty gotówką, kartą kredytową lub czekiem (lub w przypadku p.b.p. (B) udzielenia przez niego oficjalnej gwarancji zaznaczonej na formularzu rezerwacji lub na voucherze) -> patrz Art.,12 b).

Hotelarz (H) może zażądać gwarancji za każdą rezerwację nie gwarantowaną, co do której podróżny (lub p.b.p. (B)) wyraźnie zaznacza, by czas rezerwacji wydłużyć poza standardowy limit (poza godzinę 18.00).

Po udzieleniu gwarancji na rezerwację, hotelarz (H) zatrzyma pokój do dyspozycji podróżnego do południa następnego dnia (od daty, na którą złożona została rezerwacja).

c) Nie pojawienie się podróżnego mimo rezerwacji – ‘No-Shows’

Jeśli podróżny mimo złożonej rezerwacji nie przybędzie do hotelu przed godziną 18.00 (w dniu, na który została złożona rezerwacja), spowoduje to zastosowanie przepisów odnoszących się do rezygnacji z rezerwacji (art. 16. i Art.18). Sytuacja taka zwana jest ‘No-Show’.

Jeśli w przypadku zbyt późnej rezygnacji lub ‘No’ Show’ nie została określona wysokość rekompensaty należnej hotelarzowi, wówczas można przyjąć, że rekompensata powinna odpowiadać opłacie za standardowy pokój za minimum jedną noc i maksimum za trzy noce, w przypadku ‘No-Show’ przy rezerwacji jednego pokoju.

Art.20 Wcześniejszy wyjazd podróżnego

W przypadku wcześniejszego wyjazdu podróżnego lub nie wykorzystania zamówionych usług hotelowych p.b.p.(B) musi pokryć straty poniesione przez hotelarza (H) z wyjątkiem sytuacji, w których to hotelarz odpowiedzialny jest za wcześniejszy wyjazd podróżnego lub nie wykorzystanie zamówionych usług hotelowych lub, kiedy hotelarz (H) i podróżny uzgodnią na piśmie inne rozwiązanie.

Jeśli wysokość przedpłaty wniesionej przez p.b.p.(B) jest niewystarczająca, by pokryć w całości rachunek, hotelarz (H) zażąda jego pokrycia przez p.b.p.(B) chyba, że zostało uzgodnione wcześniej, że rachunek zostanie zapłacony bezpośrednio przez klienta.

Przepisy te odnoszą się do klientów biur podróży tylko w przypadku, kiedy jednocześnie obowiązują one będą klientów hoteli.

Art.21 Informacje przekazywane hotelowi

P.b.p.(B) powinien dostarczyć hotelarzowi (H) wszystkie potrzebne, istotne i szczegółowe informacje dotyczące zamawianych usług hotelowych przesłać listę meldunkową (Rooming List) co najmniej 7 dni przed przyjazdem gości.

P.b.p.(B) powinien dostarczyć informacji o szczegółach dotyczących przyjazdu grupy.

Art.22 Informacje dla przedstawiciela biura podróży (B) i dla klienta

- a) Hotelarz (H) powinien przesłać p.b.p.(B) wszystkie ważne i precyzyjne informacje dotyczące kategorii/standardów, położenia hotelu i świadczonych usług.
- b) Przedstawiciel biura podróży (B) jest zobowiązany przesłać klientowi dokładnie takie informacje, jakie otrzymał od hotelarza (H).
- c) Hotelarz (H) i p.b.p.(B) powinni powstrzymać się od działań lub wygłoszenia oświadczeń, które poddawałyby w wątpliwość poziom świadczonych usług przez drugą stronę lub, które narażałyby na szwank ich reputację w branży.

Art.23 Poziom świadczonych usług

Usługi świadczone przez hotelarza (H) klientom biur podróży (B) według kontraktu hotelowego powinny być tej samej jakości, co świadczone przez hotel klientom indywidualnym, chyba, że kontrakt stanowi inaczej.

Art.24 Rozdysponowanie pokoi

- a) Hotelarz (H) jest zobowiązany zatrzymać zarezerwowany pokój do dyspozycji gościa od godz. 15.00 do 18.00 w dniu przyjazdu gościa, chyba że rezerwacja została zagwarantowana lub kiedy wniesiona została późna rezerwacja.
- b) Jeśli strony nie uzgodniły inaczej, pokój hotelowy musi być zwolniony przez gościa nie później niż do godz. 12.00 w południe w dniu wyjazdu.

Art.25 Obowiązki wobec gościa hotelowego

- a) Przy każdej terminowo złożonej i potwierdzonej rezerwacji hotelarz (H) musi przestrzegać jej postanowień wynikających z umowy. Nie spełnienie tego warunku może uprawnić przedstawiciela biura podróży (B) do żądania odszkodowania za poniesione straty.
- b) W przypadku nie zapewnienia gościowi zakwaterowania mimo prawidłowo wniesionej i potwierdzonej rezerwacji, hotelarz (H) na własny koszt ma obowiązek:
 - 1) zapewnić gościowi hotelowemu zakwaterowanie w równorzędnym najbliższym hotelu i jeśli to możliwe zapłacić za różnicę w cenie;
 - 2) zawiadomić gościa lub p.b.p (B) odpowiednio wcześniej o zmianie hotelu. Hotelarz (H) powinien zapłacić za koszty powiadomienia i transportu gościa do i z innego hotelu;
 - 3) zapłacić za przewóz gościa z powrotem do początkowo zarezerwowanego hotelu, jeśli gość wyrazi takie życzenie i zwolniony zostanie odpowiedni pokój.
- c) Hotelarz (H) powinien unikać natarczywego namawiania gościa do robienia bezpośrednich rezerwacji w przyszłości.

Art.26 Siła wyższa 'Force Majeure'

Jeśli którakolwiek ze stron kontraktu hotelowego nie będzie w stanie wywiązać się ze swoich obowiązków powołując się na tzw. siłę wyższą (nieprzewidywalne, nieodparte i niekontrolowane okoliczności) wówczas zostaje zwolniona ze swoich obowiązków bez płacenia rekompensaty.

Art.27 Zawiadomienie o sile wyższej

Kiedy hotelarz (H) lub p.b.p.(B) uzna swoje obowiązki za niewykonalne poprzez zaistnienie siły wyższej, powinien natychmiast powiadomić drugą stronę wszystkimi możliwymi sposobami o swojej sytuacji, aby ograniczyć potencjalne szkody i straty.

Art.28 Unikanie wielokrotnych rezerwacji

W przypadku, kiedy przedstawiciel biura podróży (B) zażąda równolegle rezerwacji dla jednego klienta/grupy w różnych hotelach, powinien powstrzymać się przed zawarciem kilku kontraktów hotelowych jednocześnie na ten sam pobyt klienta/grupy, z zamiarem anulowania w terminie późniejszym i limitach czasowych wymienionych w niniejszym Kodeksie Postępowania. P.b.p. (B) powinien zawrzeć nie więcej niż jeden kontrakt dla jednego pobytu klienta/grupy.

W przypadku wielokrotnych rezerwacji hotelarz (H) może odwołać rezerwację/rezerwacje bez zwracania przedpłaty.

Art.29 Polubowne rozstrzygnięcie sporów

W przypadku zaistnienia konfliktu, włącznie z siłą wyższą, między stronami kontraktu hotelowego proponowane jest polubowne rozwiązanie sporu. W przypadku braku rozstrzygnięcia każda ze stron może zwrócić się do Komitetu Łącznikowego IH&RA/UFTAA.

Art.30 Rozwiązywanie sporów

- a) Każdy spór międzynarodowy wynikający z kontraktu zawartego między hotelarzem (H) i p.b.p.(B) może zostać przedstawiony do postępowania polubownego i arbitrażowego przed Komitetem Łącznikowym przy IH&RA/UFTAA.
- b) Po nadesłaniu pisemnego oświadczenia obu stron konfliktu do IH&RA/UFTAA z przedstawieniem sporu do rozpatrzenia, strona, której zależy na jak najpilniejszym zajęciu się arbitrażem, powinna wysłać wszystkie istotne dokumenty.
- c) Procedura arbitrażowa jest przedstawiona w „Zasadach Arbitrażu” (*załącznik nr 5*)

Art.31 Interpretacja Praktycznego Kodeksu Postępowania

Członkowie Komitetu Łącznikowego IH&RA/UFTAA wyznaczani do tego przez każdego sygnatariusza kodeksu, powinni potrafić interpretować przepisy Praktycznego Kodeksu Postępowania.

Art.32 Tekst odwoławczy

Wersja francuska Praktycznego Kodeksu Postępowania tworzy wersję, na którą należy się oficjalnie powoływać.

Art.33 Termin rozpoczęcia obowiązywania Praktycznego Kodeksu Postępowania

Niniejszy kodeks wszedł w życie 20 października 1999 r, po przyjęciu przez dwóch sygnatariuszy:
-Prezes IH&RA – Dr Osmane Aidi,
-Prezes UFTAA Sr Assane Fall.

tłumaczenie własne