

Certifikační kritéria pro značku „TOULAVA regionální produkt®“ UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ SLUŽBY

A. Kritéria pro poskytovatele služeb:

1) Kvalifikace pro poskytování ubytovacích/stravovacích služeb

Žadatel musí mít platný živnostenský list pro daný předmět podnikání (ubytovací/stravovací služby). Budova musí být zkolaudována jako ubytovací zařízení (vyjma ubytování v soukromí), respektive stravovací zařízení. Provozování zařízení musí být nahlášeno na příslušný živnostenský odbor (vyjma ubytování v soukromí).

Způsob ověření: předložení kopie ŽL, popřípadě kolaudačního rozhodnutí

2) Bezdužnost

Žadatel o značku deklaruje, že na jeho firmu není vyhlášen konkurz, nemá nedoplatky na daních ani sociálním a zdravotním pojištění, řádně platí místní poplatky za ubytování obecnímu úřadu (v případě ubytovacího zařízení) a není proti němu vedeno řízení ze strany orgánů státní správy.

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, v případě ubytovacího zařízení doklady o placení rekreačních poplatků.

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: TOULAVA regionální produkt®“

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území „TOULAVA regionální produkt®“ – viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání značky „TOULAVA regionální produkt®“.

Způsob ověření: adresa zařízení

Budova ubytovacího/stravovacího zařízení nesmí zásadním způsobem narušovat krajinný ráz v okolí, resp. architektonický ráz v intravilánu.

Způsob ověření: posouzení komise

2) Zaručení kvality poskytované služby

a) Základní kvalita:

Žadatel zaručuje, že plní zákonné předpisy a normy pro daný provoz (hygienické a technické normy, bezpečnost práce apod.).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele, předložení základních dokumentů prokazujících bezproblémový provoz (například: kvalita pitné vody, likvidace odpadních vod, kontrola požární knihy, revize elektro – kabely, revize elektrických a plynových spotřebičů)

b) Kvalita ubytovacího zařízení z hlediska spokojenosti zákazníka – hodnocení Certifikační komisí:

Komise posuzuje:

- celkový dojem z ubytovacího/stravovacího zařízení vč. nejbližšího okolí
- čistotu a upravenost v zařízení, funkčnost vybavení
- chování a upravenost personálu
- zda odpovídá deklarovaný standard/kategorie zařízení skutečné nabídce a nedochází ke klamání zákazníka (propagace versus realita)
- zda má jasně stanovenou provozní dobu (musí být uvedena na webu zařízení a bude uvedena ve webové prezentaci zařízení na www.regionalni-znacky.cz a www.toulava.cz)

Způsob ověření: posouzení komise na místě (z hlediska spokojenosti zákazníka) dle vybraných interních parametrů

c) Spokojenost zákazníků – anketa:

(Kritérium, které musí být plněno po dobu platnosti certifikátu; při podávání žádosti žadatel popíše způsob, jakým jej bude naplňovat.)

Zákazníci musí být poskytovatelem prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svůj názor na služby zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře¹ na internetových stránkách www.regionalni-znacky.cz, případně na internetových stránkách www.toulava.cz. Koordinátor značky bude sledovat vyjádření zákazníků (hostů) a v závažných nebo opakovaných případech nespokojenosti hostů kontaktuje poskytovatele služby, situaci prošetří a případně postoupí Certifikační komisi.

3) Šetrnost k přírodě**Kritéria povinná pro ubytovací i stravovací zařízení:**

Žadatel při své podnikatelské činnosti nepoškozují životní prostředí ani jeho složky nad míru stanovenou platnými právními předpisy² a podle svých technických a finančních možností dodržuje (nebo bude v budoucnu dodržovat) zásady šetrnosti vůči životnímu prostředí:

- šetrné nakládání s vodou
- šetrné nakládání s energií
- odpady – minimalizace odpadů a obalů, třídění odpadů (zejména papír, plasty, sklo a nebezpečný odpad, biologické složky odpadu)
- materiál, suroviny – preference znovu využitelných, recyklovatelných a recyklovaných materiálů (i pro obaly), užívání místních surovin, minimalizace nakládání s nebezpečnými látkami (toxické, hořlavé, rakovinotvorné apod.) a jejich řádné zneškodňování
- etické zacházení se zvířaty (kde je to relevantní)
- nekuřácké prostory: všechny společně užívané vnitřní prostory musí být nekuřácké (případně mohou být vymezeny stavebně oddělené kuřácké prostory).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele; posouzení Certifikační komisí. Pokud existuje, doloží žadatel udělení značky potvrzující šetrnost vůči životnímu prostředí (ekologicky šetrná služba).

Kritéria povinná pouze pro ubytovací zařízení:

Informace pro hosty o šetrném chování: hosté musí být vhodným způsobem (například informačním letáčkem, který poskytne koordinátor značky) informováni o:

- **zavírání oken:** hosté musí být vyzváni, aby zavírali okna v místnostech, kde je zapnuto topení nebo klimatizace (pokud se při otevření oken topení nebo klimatizace automaticky nevypíná)
- **zhasínání světel:** hosté musí být vyzváni, aby při odchodu z místností zhasínali světla (nejsou-li vybaveny automatickým zhasínáním světel)
- **úsporách vody:** hosté musí být vyzváni k šetrnému nakládání s vodou a k tomu, aby personál informovali, jestliže zaznamenají jakékoli netěsnosti nebo úniky vody (protékající záchod, kapající kohoutek atd.)
- **výměně ručníků a ložního prádla:** hosté musí být informováni, že ubytovací zařízení vyměňuje ručníky a ložní prádlo buď na žádost hosta, nebo pravidelně jednou nebo dvakrát týdně podle kategorie zařízení (tj. nikoli každý den), včetně vysvětlení důvodu (tj. šetrnost k životnímu prostředí – úspora energie, vody a čisticích prostředků)
- **třídění odpadu:** hosté musí být vyzváni, aby třídili odpad, a musí jim být poskytnuty pokyny, jak správně třídít
- **pro kempy:** hosté musí být informováni o nutnosti a povinnosti správného zneškodňování odpadní vody z jejich mobilních ubytovacích prostředků

Způsob ověření: kopie nebo fotografie instrukcí pro hosty, případně popis způsobu informování hostů

¹ Kontaktní formulář je součástí diskusního fóra k danému ubytovacímu zařízení; příspěvatelé budou vyzváni k identifikaci pomocí e-mailu, který bude zpřístupněn pouze správcům fóra.

² Zejména zákony: 114/1992 Sb. (zákon o ochraně přírody a krajiny), 254/2001 Sb. (vodní zákon), 185/2001 Sb. (zákon o odpadech), 86/2002 Sb. (zákon o ochraně ovzduší), 289/1995 Sb. (lesní zákon), 334/1992 Sb. (zákon České národní rady o ochraně zemědělského půdního fondu), 353/1999 Sb. (zákon o prevenci závažných havárií), 477/2001 Sb. (zákon o obalech), 258/2000 Sb. (zákon o ochraně veřejného zdraví), 356/2003 Sb. (zákon o chemických látkách a chemických přípravcích)

4) Jedinečnost poskytované služby:

Poskytovaná služba musí být jedinečná ve svém vztahu k regionu Toulava a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

I) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce „TOULAVA regionální produkt®“:
- ubytovacím/stravovacím zařízením jsou trvale k dispozici k zapůjčení složky s aktuálními informacemi v tištěné podobě, v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení (např. v šanonech,...):

- o značce „TOULAVA regionální produkt®“ a o projektu regionálního značení
- o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti, odkaz na www.toulava.cz)
- o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- o veřejné dopravě (jízdni řády, internet,...)

Způsob ověření: kontrola komise na místě

b) nabízené pokrmy:

- stravovací zařízení a ubytovací zařízení, které hostům poskytuje stravování:
- jídelní lístek obsahuje pokrmy s prvky tradiční české kuchyně.

Způsob ověření: předložení jídelního lístku k žádosti, kontrola komise na místě.

II) Nepovinná kritéria – nutno získat alespoň 12 bodů (v případě zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby, nebo pouze stravovací služby), **nebo 10 bodů** (v případě zařízení, která poskytují pouze ubytovací služby) **z 21 možných za splnění následujících 14 kritérií:**

- odpovědnost za majetek a zdraví hostů: provozovatel má uzavřeno pojištění majetku a zdraví hostů
Způsob ověření: kopie pojistné smlouvy (splnění kritéria = 1 bod)

- informace na webových stránkách:

- ubytovací zařízení: provozovatel má na svých webových stránkách dobře dostupné a přehledně uspořádané informace o možnostech trávení volného času (například o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách), o okolních turistických atraktivitách (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti,..), – může být řešeno prolinkem na jiné kvalitní webové stránky (např. www.toulava.cz, provozovatelů turistických cílů, apod.)

- stravovací zařízení: provozovatel má kvalitní a aktuální vlastní webové stránky věnované stravovacímu zařízení a jeho okolí

Způsob ověření: posouzení komise (na základě webových adres uvedených v žádosti)

(splnění kritéria = 1 bod)

- pokrmy z místních produktů: zařízení využívá k přípravě pokrmů suroviny z území značky „TOULAVA regionální produkt®“ (případně nabízí produkty z území značky „TOULAVA regionální produkt®“), které odebírá od stálých dodavatelů

Způsob ověření: předložení seznamu stálých dodavatelů)

(splnění kritéria = 1 – 3 body:

3 a více stálých dodavatelů = 3 body, 2 dodavatelé = 2 body, 1 dodavatel = 1 bod)

- tradice: body budou uděleny, jestliže provozovatel nebo služba jakkoli napomáhá zachování tradic regionu (historická budova nebo tradiční vzhled interiéru/exteriéru, rodinná tradice s podnikáním v ubytovacích službách v regionu atd.)
Způsob ověření: posouzení komise podle dodaných podkladů, které historii nebo tradici dokládají (splnění kritéria = 2 body)
- doprovodné aktivity: provozovatel služby pořádá a nabízí hostům nebo i veřejnosti vlastní doprovodné programy a aktivity nebo akce zaměřené na poznávání regionu (průvodcovské služby, kulturní, společenské či sportovní akce, výlety a doprovody, atd.); nabídku má uvedenou na vlastním webu
Způsob ověření: posouzení komise podle popisu aktivit (splnění kritéria = 1 – 3 body)
- podpora značených produktů „TOULAVA regionální produkt®“: provozovatel služby prodává (na recepci apod.) produkty se značkou „TOULAVA regionální produkt®“; nabídku má uvedenou na vlastním webu
Způsob ověření: popis/seznam, jaké výrobky jsou odebírány/prodávány (splnění kritéria = 1 - 3 body podle počtu produktů a míry jejich podpory)
- sídlo firmy v regionu (viz příložená mapa):
Způsob ověření: živnostenský list nebo výpis z obchodního rejstříku (splnění kritéria = 1 bod)
- podpora rozvoje regionu/obce: provozovatel služby podporuje dlouhodobě (finančně, materiálně nebo jinak) rozvoj regionu nebo obce ve svém okolí
Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory (splnění kritéria = 1 bod)
- ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): služba (jako celek nebo její stálí zaměstnanci) získala speciální ocenění v oboru
Způsob ověření: kopie ocenění (splnění kritéria = 1 bod)
- certifikace v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR (viz www.hotelstars.cz), nebo společenství Kempy a chatové osady ČR (<http://www.camp.cz/kategorizace.aspx?sflang=cs>) nebo certifikát Klubu českých turistů
Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů (splnění kritéria = 1 bod)
- certifikát Cyklisté vítáni [případně jiné certifikace]
Způsob ověření: kopie ocenění/certifikátů (splnění kritéria = 1 bod)
- zařízení přispívá dalším způsobem k ochraně okolní přírody a životního prostředí (např. užívá solární, vodní a větrnou energii /min 25%/, vaří pro hosty z biopotraviny /min 25% nabízených pokrmů/, má zpracován environmentální audit provozu, budova v nízkoenergetickém nebo pasivním standardu...)
Způsob ověření: posouzení komise podle popisu provozovatele služby, případně kopie certifikátu ekologicky šetrná služba (splnění kritéria = 1 bod)
- prostředí pro rodiny s dětmi: v ubytovacím/stravovacím zařízení nebo v jeho okolí je k dispozici dětský koutek nebo hřiště, vybavení jídelny a pokojů (mimo dětských židliček ke stolu) – např. dětské příbory, nábytek, přebalovací pulty atp.
Způsob ověření: posouzení komise na místě (splnění kritéria = 1 bod)
- bezbariérové prostředí: zařízení je upraveno bezbariérově
Způsob ověření: posouzení komise na místě (splnění kritéria = 1 bod)

- **bonus:** TOTO BODOVÉ OHODNOCENÍ UDĚLUJE CERTIFIKAČNÍ KOMISE, hodnotí se výjimečnost zařízení (v rámci dané kategorie), kvalita poskytovaných služeb, webová prezentace či další doplňkové služby, které poskytovatel nabízí a vedou ke zkvalitnění a zpříjemnění pobytu zákazníka v jeho zařízení. Např. v nabídce jídel je více tradičních a regionálních pokrmů.

Způsob ověření: posouzení komise na místě, dále podle podkladů dodaných žadatelem, webu provozovatele, případně dalších podkladů (splnění kritéria = 1-5 bodů)

Certifikační komise má právo zamítnout udělení značky službě, která je v rozporu s cílem značky a odporuje morálním a etickým zásadám, obecnému estetickému cítění nebo by mohla jinak poškodit dobré jméno značky, ARZ nebo koordinátora značky „TOULAVA regionální produkt®“.