

Certifikační kritéria pro značku „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ 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) Bezdlužnost

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 České obchodní inspekce.

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

B. Kritéria pro službu:

1) Regionální příslušnost: ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ

Ubytovací/stravovací zařízení musí být na území ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ – viz mapa, která je součástí Zásad pro udělování a užívání značky „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ 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 (např. kvalita pitné vody, zpracování 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).

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

c) Spokojenost zákazníků – anketa:¹

Zákazníci musí být poskytovatelem prokazatelně informováni o možnosti vyjádřit svou spokojenost se službami certifikovaného zařízení prostřednictvím kontaktního formuláře na internetových stránkách www.regionalni-znacky.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 nepoškozuje 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, případně kompost)
- 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, viditelně označené podle zákona 305/2009 Sb.).

Způsob ověření: čestné prohlášení žadatele a posouzení Certifikační komisí.

Kritéria povinná pouze pro ubytovací zařízení:

Informace pro hosty o šetrném chování: hosté musí být vhodným způsobem (například informačním letáčkem) 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.).
- **výměna 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 Kritérium je sledováno po celou dobu platnosti uděleného certifikátu. Kontaktní formulář je součástí diskusního fóra („návštěvní knihy“) daného zařízení na www.regionalni-znacky.cz; 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 a v péči věnované vytváření prostředí pro hosty:

I) Povinná kritéria:

a) poskytování informací o regionu a o značce „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ regionální produkt®“:

Pro hosty jsou trvale k dispozici **informace o značce „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ regionální produkt®“ a turistické destinaci České středohoří**

V ubytovacím zařízení jsou trvale a v přiměřeném počtu vzhledem ke kapacitě zařízení k dispozici **k zapůjčení složky** s aktuálními informacemi v tištěné podobě (např. v šanonech):

- o **okolních turistických atraktivitách** (místní kulturní, přírodní a technické památky či zajímavosti)
- o **možnostech trávení volného času** (např. o půjčovnách kol v okolí a turistických, cyklistických a lyžařských trasách)
- o **možnostech veřejné dopravy**.

Způsob ověření: kontrola komise na místě.

b) regionální pokrmy:

- stravovací zařízení: musí mít trvale v jídelním lístku/nabídce minimálně 3 pokrmy tradiční české kuchyně¹ nebo 1 regionální pokrm. Nabídka může být obměňována dle potřeby a sezóny při dodržení stanoveného minimálního počtu.
- ubytovací zařízení: nabízí-li teplá jídla pro své hosty (např. formou polopenze, nikoli jako veřejná restaurace), musí alespoň 3 dny v týdnu nabízet 1 pokrm tradiční české kuchyně nebo 1 regionální pokrm.

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

II) Nepovinná kritéria – nutno získat alespoň 10 bodů (v případě zařízení, která poskytují ubytovací a stravovací služby, nebo pouze stravovací služby), **nebo 6 bodů** (v případě zařízení, která poskytují pouze ubytovací služby) **z 20 možných za splnění následujících 14 kritérií:**

- odpovědnost za majetek a zdraví hostů: provozovatel má uzavřeno pojištění majetku a zdraví hostů.

Způsob ověření: předložení 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, atp.) – může být řešeno prolinky na jiné kvalitní webové stránky (např. regionu – České středohoří, 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 ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ, které odebírá od stálých dodavatelů.

Způsob ověření: předložení seznamu stálých dodavatelů, podložený smluvním vztahem nebo fakturací.

(splnění kritéria = 1 bod)

¹ To, zda konkrétní pokrm patří do „tradiční české kuchyně“, posuzuje Certifikační komise. Základním hlediskem jsou použité suroviny, které by měly být v převážně většině běžně produkované v České republice.

- 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 s přihlédnutím k dodaným podkladům (např. fotografie, kroniky, články apod.), které dokládají historii nebo tradici.

(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 bod)

- podpora značených produktů „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ regionální produkt®“: provozovatel služby odebírá (např. nápoje), prodává (na recepci, apod.) nebo jiným způsobem soustavně propaguje min. 3 druhy produktů se značkou „ČESKÉ STŘEDOHOŘÍ regionální produkt®“; nabídku má uvedenou na vlastním webu.

Způsob ověření: popis/seznam, jaké výrobky jsou odebírány/prodávány.

(splnění kritéria = 2 body)

- 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 (např. sponzoring, organizační podpora místních akcí, oprav místních komunikací, atp.).

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu podpory.

(splnění kritéria = 1 bod)

- ocenění služby (dobrá reprezentace regionu): služba získala speciální ocenění v oboru.

Způsob ověření: kopii ocenění.

(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%), má zpracován environmentální / energetický audit, budova v nízkoenergetickém nebo pasivním standardu, atp..

Způsob ověření: posouzení komise podle popisu provozovatele služby.

(splnění kritéria = 1 bod)

- prostředí pro rodiny s dětmi: v ubytovacím/stravovacím zařízení nebo v jeho bezprostřední blízkosti 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 (tj. služby mohou bez omezení využívat osoby na invalidním vozíku).

Způsob ověření: posouzení komise na místě.

(splnění kritéria = 1 bod)

- certifikáty: zařízení získalo certifikát/y potvrzující jeho kvality (např. Ekologicky šetrná služba, Baby Friendly, Cyklisté vítáni, Přátelské místo, atd.)

Způsob ověření: kopie certifikátu.

(splnění kritéria = 1 bod za každý uznaný certifikát)

- **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

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 „ČESKÉ STŘEDOHŘÍ regionální produkt®“.