

Regulamin Programu Certyfikaty Jakości - Europejskie Gwiazdy



§ 1. Rozporządzenia ogólne dotyczące Programu.

Art. 1. Administratorem Programu Europejskie Gwiazdy jest Europejskie Centrum Jakości i Promocji Sp. z o.o., zwane dalej Administratorem.

Art. 2. Program Europejskie Gwiazdy oparty jest na najnowszych dyrektywach unijnych dotyczących systemów jakościowych, wymaganiach kategoryzacyjnych dla obiektów hotelarskich, przepisach dot. ochrony przeciwpożarowej, przepisach prawa żywnościowego oraz ogólnie przyjętych zasad SPA & Wellness. W ramach Programu Administrator przyznaje Certyfikaty Jakości – Europejską Srebrną Gwiazdę, Europejską Złotą Gwiazdę, Europejską Platynową Gwiazdę oraz Europejską Diamentową Gwiazdę.

Art. 3. Europejskie Gwiazdy przyznawane są przez Prezydium Europejskiej Kapituły Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych na podstawie przeprowadzonej przez siebie weryfikacji oraz dokumentacji zgromadzonej przez Administratora w procesie weryfikacji na zasadach ściśle określonych w Regulaminie.

Art. 4. Do Konkursu może przystąpić każdy obiekt hotelarski, konferencyjno-szkoleniowy, uzdrowiskowo-rekreacyjny, obiekty SPA & Wellness oraz obiekty historyczne.

Art. 5. Certyfikat Jakości Europejska Srebrna Gwiazda przyznawany jest dla hoteli które w klasyfikacji końcowej uzyskały do 50% wymaganych punktów. Certyfikat Jakości Europejska Złota Gwiazda przyznawany jest dla hoteli które w klasyfikacji końcowej uzyskały powyżej 50% wymaganych punktów. Certyfikat Jakości Europejska Platynowa Gwiazda przyznawany jest za podnoszenie najwyższej jakości oferowanych usług dla hoteli które wcześniej uzyskały Certyfikat Jakości Europejska Złota Gwiazda. Wymagane jest uzyskanie przynajmniej 20% więcej punktów w stosunku do poprzedniego raportu opiniującego do przyznania Certyfikatu. Europejska Diamentowa Gwiazda – Certyfikat Jakości SPA & Wellness przyznawana jest dla Wnioskodawców – hoteli spełniających wymogi branży SPA & Wellness.

Art. 6. Europejskie Gwiazdy - Srebrna, Złota, Platynowa, Diamentowa - mają charakter wyróżnień promocyjnych przyznawanych na zasadach komercyjnych w celu podnoszenia jakości usług hotelarskich i utrzymywania ich na najwyższym, europejskim poziomie.

Art. 7. Wnioskodawca – podmiot zgłaszający chęć uczestniczenia w Programie Europejskie Gwiazdy. Wnioskodawca po pozytywnym przejściu procedur weryfikacyjnych otrzymuje tytuł Laureata.

Art. 8. Regulamin - Regulamin Programu Europejskie Gwiazdy.

Art. 9. Administratorowi przysługują prawa ochronne na znaki towarowe o których mowa w Regulaminie. Europejskie Gwiazdy są wyróżnieniami promocyjnymi przyznawanymi na zasadach komercyjnych w celu podnoszenia jakości oferowanych usług oraz utrzymywania ich na najwyższym, europejskim poziomie. Administrator Programu jest właścicielem marki Europejskie Centrum Jakości i Promocji Regionalnej.

Art. 10. Prawo uczestniczenia w Programie przysługuje podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą w oparciu o przepisy prawa właściwego ze względu na ich siedzibę. Wniosek zgłoszeniowy do Programu traktowany jest jako umowa między stronami – firmą zgłaszającą się do Programu jako Wnioskodawca a Administratorem.

§ 2. Procedura weryfikacyjna uczestnika Programu.

Art. 1. Dokumenty niezbędne w procesie weryfikacji.

1. Wniosek - Zgłoszenie udziału w Programie Europejskie Gwiazdy, zwany dalej Wnioskiem.

2. Ankieta Weryfikacyjna i załączniki związane z wymaganiami kategoryzacyjnymi.

3. Raport z przeprowadzonej weryfikacji Uczestnika Programu sporządzany przez pracowników ECJIP wraz z dokumentacją, w tym fotograficzną.

4. Dokumentacja związana z prezentacją oferty i charakterem usług zgłoszonych do Programu Europejskie Gwiazdy, w tym materiały reklamowe uczestnika Programu, rekomendacje, posiadane certyfikaty i nagrody.

5. Ankieta Weryfikacyjna jest podstawowym dokumentem w procesie weryfikacji uczestnika Programu, na podstawie którego Prezydium Kapituły przyznaje punkty.

6. Ankieta Weryfikacyjna uwzględnia standardy przyjęte w branży, wymagania „kategoryzacyjne” co do wyposażenia, oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich. Podczas audytu weryfikowane są następujące zagadnienia: standard wg kategorii obiektu, otoczenie i lokalizacja, wyjątkowy charakter obiektu, oferta SPA & Wellness, zdrowa kuchnia oparta o świeże i lokalne produkty, wysoki komfort pobytu, ochrona niepalących przed palaczami, paleta świadczonych usług, jakości świadczonych usług, estetyki i harmonii sprzyjającej wyciszeniu i relaksowi, spójności i konsekwencji koncepcji SPA & Wellness, standard wyposażenia, kwalifikacje zawodowe kadry zarządzającej i wybranej grupy pracowników, kompetencje techniczne, dodatkowe elementy w wyposażeniu i dodatkowe usługi świadczone przez obiekt nie wymagane przy ww. kategorii obiektu, możliwość zorganizowania w obiekcie konferencji/szkoleń, wyposażenie sal konferencyjnych i ich nowoczesność, przystosowanie obiektu dla osób niepełnosprawnych, wdrożone certyfikaty, system HACCP, ISO, zaplecze sportowe (kort tenisowy, boisko, siłownia, kręgielnia, bilard, wyciąg narciarski), zaplecze rekreacyjne (basen, jacuzzi, sauna, solarium, sala fitness i inne), sukcesy w gastronomii (nagrody, wyróżnienia), analiza reklamacji na wykonywane usługi (liczba, przyczyny i forma rozpatrzenia).

W obiektach SPA & Wellness weryfikowane będą następujące elementy: wyposażenie gabinetów, dobór sprzętu, dobór oraz standard wykonywanych zabiegów, dobór personelu, standard usług rekreacyjnych, gastronomia, aranżacja wnętrza, atmosfera, powierzchnia, akustyka, księga reklamacji, rekomendacje.

Art. 2. Opis procedur weryfikacyjnych.

1. Firma ubiegająca się o Certyfikat Jakości Europejska Gwiazda zobowiązana jest wypełnić Wniosek, o którym mowa w art. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu, a który to Wniosek powoduje rozpoczęcie procesu weryfikacji.

2. Po złożeniu Wniosku, Wnioskodawca otrzymuje od Administratora Ankieta Weryfikacyjną, którą zobowiązany jest wypełnić oraz dostarczyć do Biura Administratora w ciągu 14 dni kalendarzowych licząc od dnia jej otrzymania.

3. Ankieta Weryfikacyjna jest dokumentem w procesie weryfikacji na podstawie której Administrator przyznaje stosowną ocenę.

4. W trakcie procedury weryfikacyjnej Administrator zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia jednej lub kilku wizytacji, które w uzasadnionych przypadkach mogą mieć charakter anonimowy albo mogą być zapowiadane przez Administratora z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

5. Weryfikacja uczestnika Programu służy potwierdzeniu jakości świadczonych przez niego usług pod kątem spełniania wymogów kategoryzacyjnych i jakościowych, potwierdzeniu zgodności jego działań z obowiązującymi przepisami dot. ochrony przeciwpożarowej i przepisami prawa żywnościowego oraz ogólnie przyjętych zasad SPA & Wellness.

6. Po otrzymaniu Wyróżnienia Europejskiej Gwiazdy firma jest zapraszana do prestiżowego Quality Business Club.

7. W procesie weryfikacji Administrator może zrezygnować z Ankiety Weryfikacyjnej, opierając się wyłącznie na dokumentacji zgromadzonej podczas wcześniejszych wizytacji Wnioskodawcy. W przypadku ponownej weryfikacji Administrator może pominąć elementy związane z Ankieta Weryfikacyjną, przeprowadzeniem wizytacji oraz raportem opiniującym, opierając się na dokumentacji pozyskanej wcześniej.

8. Po zapoznaniu się z całością dokumentacji weryfikacyjnej, Administrator przyznaje Wnioskodawcy stosowną ocenę i powiadamia go o zakończeniu procedury weryfikacyjnej. Tym samym informuje

o przyznaniu lub nie przyznaniu Certyfikatu wraz z pisemnym uzasadnieniem.

9. Po pokryciu kosztów związanych z procesem weryfikacji, promocji oraz licencji określonych w §3, Wnioskodawca otrzymuje Certyfikat Jakości Europejska Gwiazda wraz z wszelkimi przywilejami.

Art. 3. 1. W przypadku pozytywnego przejścia procesu weryfikacji, Administrator udziela Wnioskodawcy licencji niewyłącznej na posługiwanie się znakiem towarowym Certyfikatów Jakości – Europejskiej Srebrnej Gwiazdy, Europejskiej Złotej Gwiazdy, Europejskiej Platynowej Gwiazdy oraz Europejskiej Diamentowej Gwiazdy w zakresie umieszczania znaku towarowego na produktach oraz materiałach reklamowych Wnioskodawcy.

2. Licencja udzielana jest na czas nieokreślony, pod warunkiem dokonania corocznych opłat licencyjnych na konto wskazane przez Administratora w wystawianych każdego roku fakturach VAT.

3. Licencja wygasa najpóźniej z chwilą wygaśnięcia praw ochronnych na znaki towarowe Administratora.

4. Wnioskodawca zainteresowany rezygnacją z korzystania z udzielonej mu licencji zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Administratora w formie pisemnej, najpóźniej na 30 dni przed końcem roku, za który Wnioskodawca dokonał opłaty licencyjnej.

§ 3. Opłaty związane z uczestnictwem w Programie Europejskie Gwiazdy.

Art. 1. Opłata za weryfikację obejmuje koszty związane z procedurą zgłoszenia Firmy, przygotowaniem dokumentacji, wizytacjami oraz niezbędnymi badaniami. Opłata o której mowa w zdaniu poprzedzającym jest uzależniona od ilości osób zatrudnianych przez Wnioskodawcę na podstawie umowy o pracę lub umów cywilno-prawnych oraz liczby oddziałów Wnioskodawcy.

Art. 2. Opłata za promocję oraz licencję jest pobierana przez Administratora w zamian za przyznanie Certyfikatu oraz licencji na posługiwanie się Certyfikatem i znakiem towarowym Administratora, a także za promocję Firmy Wnioskodawcy jako Laureata Programów Promocji Jakości.

Art. 3. Opłata za promocję i licencję uzależniona jest od ilości osób zatrudnionych przez Wnioskodawcę na podstawie umowy o pracę lub umów cywilno-prawnych.

Art. 4. Opłata weryfikacyjna związana z przystąpieniem do Programu Europejskie Gwiazdy wynosi:

1. W przypadku ubiegania się o Certyfikaty Jakości - Europejską; Srebrną, Złotą, Platynową Gwiazdę - 2 000 zł.

2. W przypadku ubiegania się o Certyfikat Jakości Europejska Diamentowa Gwiazda dla obiektów SPA & Wellness - 2 000 zł.

Art. 5. Opłaty za licencję i promocję Laureatów Programu w odpowiednich kategoriach wynoszą:

1. Jeśli Laureat zatrudnia do 30 osób – 3 500 zł

2. Jeśli Laureat zatrudnia od 31 do 50 osób – 4 500 zł

3. Jeśli Laureat zatrudnia od 51 do 100 osób – 5 500 zł

4. Jeśli Laureat zatrudnia powyżej 101 osób – 6 500 zł

Art. 6. Wszystkie opłaty o których mowa w niniejszym Regulaminie nie uwzględniają aktualnie obowiązującej stawki podatku VAT.

Art. 7. Opłaty za promocję mogą zostać obniżone na zasadach szczegółowo opisanych w umowie zawartej pomiędzy Wnioskodawcą a Administratorem.

§ 4. Postanowienia dodatkowe.

Art. 1. Administrator powołuje społecznie działającą:

- Europejską Kapitułę Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych, która ze swojego grona powołuje Prezydium Kapituły.

A. Oceny zgłoszeń do Programu Europejskie Gwiazdy dokonuje Prezydium Kapituły oraz Europejska Kapituła Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych.

B. Prezydium Kapituły w procesie weryfikacji opiera się na dokumentacji sporządzonej przez Ekspertów ds. Jakości.

C. Prezydium Kapituły jest odpowiedzialne za wszelkie prawidłowości związane z procedurą weryfikacyjną Wnioskodawcy, jak również adekwatność oceny weryfikowanych podmiotów.

D. Bezpośrednio pod Prezydium Kapituły podlegają Ekspersi ds. Jakości.

E. Wszelkie informacje dotyczące weryfikacji Wnioskodawcy są objęte tajemnicą. Ekspersi zobowiązani są do zachowania tajemnicy handlowej Wnioskodawcy.

Art. 2. Procedura odwoławcza.

1. W przypadku negatywnego rozpatrzenia i odrzucenia Zgłoszenia, Uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji Administratora Programu. Odwołanie powinno zawierać Wniosek o ponowne rozpatrzenie Zgłoszenia do Programu Europejskie Gwiazdy.

2. Odwołanie należy kierować bezpośrednio do Prezydium Kapituły lub do Administratora. Rozstrzygnięcie odwołania nastąpi w terminie do czternastu dni roboczych od dnia otrzymania odwołania przez odpowiednio Kapitułę lub Administratora.

Art. 3. Tryb postępowania w przypadku obniżenia jakości nagrodzonych produktów lub usług.

1. Laureat zobowiązuje się do utrzymania jakości wykonywanych usług.

2. Na podstawie wyników pracy Komisji Ekspertów powołanych w ramach Prezydium Kapituły, Administrator może wyznaczyć Laureatowi termin na usunięcie zaistniałych uchybień. Po bezskutecznym upływie tego terminu, prawo do korzystania z wyróżnień może zostać Laureatowi odebrane w trybie nadzwyczajnym.

Art. 4. Rezygnacja uczestnika Programu.

1. Wnioskodawcy przysługuje prawo do wycofania Wniosku o przyznanie Certyfikatu Europejska Gwiazda na każdym etapie Programu.

2. Wycofanie Wniosku może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej listem poleconym. Administrator nie zwraca Wnioskodawcy dokumentacji złożonej w celu uzyskania Certyfikatu Europejska Gwiazda.

3. W przypadku rezygnacji, opłaty wynikające z Wniosku, Regulaminu oraz dokumentów księgowych są egzekwowane przez Administratora Programu, a w przypadku ich uiszczenia nie podlegają zwrotowi.

Art. 5. Przywileje Laureata.

1. Laureat w ramach Programu otrzymuje odpowiednio dyplom Europejska Srebrna, Złota, Platynowa lub Diamentowa Gwiazda, w zależności od uzyskanego Wyróżnienia oraz odpowiednie logo promocyjne.

2. Laureat Certyfikatu Europejska Gwiazda ma prawo do korzystania z wszelkich przywilejów po uiszczeniu opłat związanych z uzyskaniem i posługiwaniem się Certyfikatem w okresie jego ważności.

3. Laureat otrzymuje w ramach opłaty promocyjnej jeden dyplom w języku polskim wraz z dokumentem w formie pisemnej lub elektronicznej w terminie uzgodnionym z Administratorem w formie bezpośredniego przekazania lub przesłania drogą pocztową.

4. Laureat może otrzymać od Administratora list rekomendacyjny. Treść oraz charakter listu podlega ustaleniu. Koszty dystrybucji listu na postawie odrębnej umowy między stronami pokrywane są przez Laureata.

5. Laureat ma prawo do posługiwania się znakami towarowymi Administratora w celach promocyjnych, edukacyjnych i informacyjnych w taki sposób, aby nie naruszać interesów Administratora oraz praw osób trzecich.

6. Logotyp Certyfikatu może być umieszczony wyłącznie przy usługach objętych zgłoszeniem do Programu Promocji Jakości.

7. Laureat ma prawo do korzystania z promocji na łamach platformy mediowej zbudowanej z wydawnictw prasowych oraz internetowych. Do zintegrowanej platformy mediowej należą portale internetowe: QualityNews.com.pl, centrumjakosci.pl; pismo Quality News.

8. Ideą platformy mediowej jest przekazywanie informacji o Certyfikatach, Laureatach Programu oraz przedsięwzięciach towarzyszących.

9. Administrator zastrzega sobie prawo tworzenia nowych oraz zmiany istniejących znaków promocyjnych związanych z Certyfikatami o charakterze informacyjnym i edukacyjnym na każdym etapie Programu. Administrator zastrzega prawo do zmiany procedur weryfikacyjnych.

10. Administrator zastrzega sobie prawo do posługiwania się logotypem Laureata oraz informacjami o promocji Laureata bez ograniczeń czasowych w ramach Programów i inicjatyw prowadzonych przez Administratora. Administrator zastrzega sobie prawo do umieszczenia informacji dotyczących Laureata w bazach danych o charakterze informacyjnym, promocyjnym, reklamowym oraz naukowym w celach komercyjnych.

Art. 6. Wszelkie spory pomiędzy Wnioskodawcą a Administratorem rozstrzyga Sąd właściwy dla siedziby Administratora.

Art. 7. Wszelką korespondencję skierowaną do Administratora, Prezydium Kapituły prosimy kierować na adres biura Administratora – ul. Królów Polskich 13/6, 02-496 Warszawa.

Europejskie Centrum Jakości i Promocji Sp. z o.o. ul. Królów Polskich 13/6, 02-496 Warszawa, KRS: 0000291761, NIP: 527-255-50-16, REGON: 141140246, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł, tel.: (022) 478-55-11, fax: (022) 480-40-60, www.centrumjakosci.pl