

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, ogólnie przyjętych zasad SPA & Wellness, a także dotyczących działalności leczniczo-rehabilitacyjnej sanatoriów i uzdrowisk. W ramach Programu Administrator przyznaje Certyfikaty Jakości – Europejską Srebrną Gwiazdę, Europejską Złotą Gwiazdę, Europejską Platynową Gwiazdę, Europejską Diamentową Gwiazdę, Europejską Gwiazdę Obiekt Historyczny oraz Europejską Gwiazdę Sanatorium Uzdrowisko.

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, uzdrowskowo-rekreacyjny, sanatoria, uzdrowiska, obiekty SPA & Wellness, obiekty historyczne, muzea, centra kultury i sztuki, młyny, obiekty zabytkowe, dwory, zamki oraz pałace.

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 spełniających wymogi branży SPA & Wellness. Europejską Gwiazdę obiekt Historyczny mogą uzyskać obiekty historyczne, zamki, pałace dwory, muzea oraz młyny. Certyfikat Jakości Europejska Gwiazda Sanatorium Uzdrowisko mogą otrzymać sanatoria i uzdrowiska oraz inne zakłady lecznicze prowadzące działalność uzdrowskową.

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

Art. 7. Wnioskodawca – podmiot zgłaszający chęć uczestniczenia w Programie Europejskie Gwiazdy.

Art. 8. Regulamin – Regulamin Programu Europejskie Gwiazdy.

Art. 9. Administratorowi przysługują prawa ochronne na znaki towarowe o których mowa w Regulaminie. Administrator Programu jest właścicielem marki Europejskie Centrum Jakości i Promocji.

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

§ 2. Procedura weryfikacyjna uczestnika Programu.

Art. 1. Dokumenty potrzebne do weryfikacji określa Administrator. Dokumentację mogą stanowić:

1. Zgłoszenie udziału w Programie – Wniosek zgłoszeniowy do Programu Certyfikaty Jakości – Europejskie Gwiazdy, zwany dalej Wnioskiem,
2. Ankieta i załączniki weryfikacyjne,
3. Dokumentacja związana z próbkami produktów,
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. Raport z przeprowadzonej weryfikacji Wnioskodawcy wraz z dokumentacją. Wnioskodawca obowiązany jest dostarczyć Administratorowi dokumenty określone w punktach 1,2,3,4 na jego żądanie.
6. Ankieta Weryfikacyjna jest podstawowym dokumentem w procesie weryfikacji uczestnika Programu, na podstawie którego Prezydium Kapituły przyznaje punkty.
7. Ankieta Weryfikacyjna uwzględnia standardy przyjęte w branży, wymagania „kategoryzacyjne” co do wyposażenia, oraz zakresu

świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich, a także świadczonych usług w uzdrowiskach i sanatoriach. Podczas audytu weryfikowane są następujące zagadnienia: standard według 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, palety świadczonych usług, jakość świadczonych usług, estetyka i harmonia sprzyjająca wyciszeniu i relaksowi, spójność i konsekwencja 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, standard usług rekreacyjnych, 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), rekomendacje, wyposażenie gabinetów, dobór sprzętu, dobór oraz standard wykonywanych zabiegów, dobór personelu, standard usług rekreacyjnych, aranżacja wnętrza, atmosfera, powierzchnia, akustyka, historyczny charakter obiektu. Natomiast podczas audytu w obiektach sanatoryjnych oraz uzdrowskowych weryfikacji podlegają cechy klimatyczne, uzdrowskowe leczenie dzieci i dorosłych, rehabilitacja, odnowa biologiczna, programy rekreacyjno-wypoczynkowe, dobór zabiegów np. z użyciem borowiny, leczenie wodne, uzdrowskowe leczenie różnego rodzaju chorób, schorzeń. Weryfikacji podlega również część związana z wodami o różnych właściwościach oraz wszelkie zagadnienia związane z funkcjonowaniem oraz posiadaną charakterystyką o tematyce w ramach uzdrowisk oraz sanatoriów.

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 Administratorowi w ciągu 14 dni kalendarzowych licząc od dnia jej otrzymania.
 3. Ankieta Weryfikacyjna jest dokumentem w procesie weryfikacji na podstawie którego Administrator przyznaje stosowną ocenę.
 4. Umieszczone w Ankiecie informacje podlegają weryfikacji przez Administratora. W trakcie procedury weryfikacyjnej Administrator może przeprowadzić jedną lub kilka wizytacji, które będą zapowiedziane przez Administratora z co najmniej 7 dniowym 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, ogólnie przyjętych zasad SPA & Wellness, a także dotyczących działalności leczniczo-rehabilitacyjnej sanatoriów i uzdrowisk.
 6. Po otrzymaniu Wyróżnienia Europejskiej Gwiazdy firma jest zapraszana do prestiżowego Quality Business Club.
 7. W procesie weryfikacji Administrator może zrezygnować z Ankiety Weryfikacyjnej, dokonując w to miejsce wizytacji u Wnioskodawcy. W latach kolejnych Administrator może pominąć elementy związane z Ankieta Weryfikacyjną, przeprowadzeniem weryfikacji 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 uiszczeniu opłat związanych z procesem weryfikacji, promocji oraz licencji określonych w §3, Wnioskodawca otrzymuje Certyfikat Jakości Europejska Gwiazda wraz z wszelkimi przywilejami.
- Art. 3. 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, Europejskiej Diamentowej Gwiazdy, Europejskiej Gwiazdy Obiekt Historyczny oraz Europejskiej Gwiazdy Sanatorium Uzdrowisko w zakresie umieszczania znaku towarowego na produktach oraz materiałach reklamowych Wnioskodawcy.

1. Licencja udzielana jest na czas nieokreślony.
2. Licencja wygasa najpóźniej z chwilą wygaśnięcia praw ochronnych na znaki towarowe Administratora.
3. Wnioskodawca zainteresowany rezygnacją z korzystania z udzielonej mu licencji zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Administratora w formie pisemnej pod rygorem nieważności listem poleconym 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.

Art. 2. Opłata za weryfikację jest uzależniona od ilości osób zatrudnianych przez Wnioskodawcę na podstawie umowy o pracę lub umów cywilno-prawnych oraz liczby oddziałów Wnioskodawcy.

Art. 3. 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. Wnioskodawca obowiązany jest do uiszczenia opłaty za promocję i licencję co roku z góry w terminie 14 dni po rozpoczęciu kolejnego roku obowiązywania licencji. W przypadku nieuiszczenia przez Wnioskodawcę opłaty licencyjnej we wskazanym w zdaniu poprzednim terminie, Administrator ma prawo rozwiązania umowy licencyjnej ze skutkiem natychmiastowym.

Art. 4. Opłata za promocję i licencję uzależniona jest od ilości osób zatrudnianych przez Wnioskodawcę na podstawie umowy o pracę lub umów cywilno-prawnych, jak również od ilości produktów zgłoszonych do Programu.

Art. 5. Opłata weryfikacyjna związana z przystąpieniem do Programu Europejskie Gwiazdy wynosi: 1900,00 zł netto.

Art. 6. Opłaty za licencję i promocję Wnioskodawców Programu w odpowiednich kategoriach wynoszą:

1. Jeśli Wnioskodawca zatrudnia do 30 osób – 3 500 zł
2. Jeśli Wnioskodawca zatrudnia od 31 do 50 osób – 4 500 zł
3. Jeśli Wnioskodawca zatrudnia od 51 do 100 osób – 5 500 zł
4. Jeśli Wnioskodawca zatrudnia powyżej 101 osób – 6 500 zł

Art. 7. Wszystkie opłaty o których mowa w niniejszym Regulaminie nie uwzględniają aktualnie obowiązującej stawki podatku VAT.

Art. 8. Administrator może udzielić Wnioskodawcy rabatu w opłacie za weryfikację, promocję oraz licencję według następujących zasad:

1. W pierwszym roku obowiązywania licencji poprzez wskazanie wysokości rabatu we Wniosku zgłoszeniowym do Programu;
2. W kolejnych latach obowiązywania licencji poprzez zawarcie aneksu do wniosku zgłoszeniowego wskazującego aktualną wysokość rabatu, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 4. Postanowienia dodatkowe.

Art. 1. Administrator może powołać społecznie działającą Europejską Kapitułę Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych, która ze swojego grona powołuje Prezydium Kapituły, które jest uprawnione do nadzoru procesu weryfikacji. W przypadku powołania społecznie działającej Europejskiej Kapituły Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych obowiązują następujące zasady:

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 lub odrzucenia Zgłoszenia, Uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia odwołania od decyzji Administratora Programu.

2. Odwołanie powinno zawierać Wniosek o ponowne rozpatrzenie Zgłoszenia do Programu Europejskie Gwiazdy.

3. Odwołanie należy kierować bezpośrednio do Administratora lub Prezydium Kapituły w przypadku gdy Administrator powołał społecznie działającą Europejską Kapitułę Jakości Usług Hotelarskich i Turystycznych. Rozstrzygnięcie odwołania nastąpi w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania odwołania przez odpowiednio Administratora lub Kapitułę.

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

1. Wnioskodawca zobowiązuje się do utrzymania jakości wykonywanych usług.

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

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

2. Wnioskodawca 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. Wnioskodawca 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. Wnioskodawca może otrzymać od Administratora list rekomendacyjny. Treść oraz charakter listu podlega ustaleniom. Koszty dystrybucji listu na podstawie odrębnej umowy między stronami pokrywane są przez Wnioskodawcę.

5. Wnioskodawca 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. Wnioskodawca ma prawo do korzystania z promocji na łamach platformy mediowej zbudowanej z wydawnictw prasowych oraz internetowych.

8. Idea platformy mediowej jest przekazywanie informacji o Certyfikatach, Wnioskodawcach 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 Wnioskodawcy oraz informacjami o promocji Wnioskodawcy bez ograniczeń czasowych w ramach Programów i inicjatyw prowadzonych przez Administratora. Administrator zastrzega sobie prawo do umieszczenia informacji dotyczących Wnioskodawcy w bazach danych o charakterze informacyjnym, promocyjnym, reklamowym oraz naukowym w celach komercyjnych.

Art. 11. Wszelkie spory pomiędzy Wnioskodawcą a Administratorem rozstrzyga Sąd właściwy dla siedziby Administratora.

Art. 12. Wszelką korespondencję skierowaną do Administratora, Prezydium Kapituły prosimy kierować na adres biura Administratora: ul. Potrzebna 3 lok. 5, 02-448 Warszawa.

Europejskie Centrum Jakości i Promocji Sp. z o.o. ul. Potrzebna 3 lok. 5, 02-448 Warszawa, KRS: 0000291761, NIP: 527-255-50-16, REGON: 141140246, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wysokość kapitału zakładowego: 50.000,00 zł, tel.: (022) 478-55-11, www.centrumjakoosci.pl

.....
data, podpis i pieczęć Wnioskodawcy