



VŠEOBECNÉ PODMIENKY PRE PREHLIADKY MIEST/KRAJINNÝCH ÚTVAROV S VÝKLADOM POSKYTOVANÝM SPRIEVODCAMI CESTOVNÉHO RUCHU**

PREAMBULA

Tento dokument (ďalej len „**pravidlá**“) všeobecne určuje a zároveň priamo popisuje základné podmienky platné pre prehliadky miest a krajinných útvarov ako aj zájazdy s odborným výkladom (ďalej len „**akcia**“), ktorý poskytujú kvalifikovaní sprievodcovia cestovného ruchu (definícia podľa EN/STN 13809 2.3.5.) (ďalej len „**sprievodca**“) v rámci služieb komplexnej starostlivosti o účastníkov v cestovnom ruchu. Tieto **pravidlá** sú verejne dostupné na webe Slovenskej spoločnosti sprievodcov cestovného ruchu (www.touristguides.sk) a majú charakter zmluvne záväzných ustanovení.

1. POSKYTOVATEĽ SLUŽIEB / OBJEDNÁVATEĽ SLUŽIEB / KLIENT

Ustanovenia pravidiel sú záväzné pre **sprievodcu - poskytovateľa služieb**, tak aj pre **objednávateľa** služieb, resp. **klienta** ako koncového príjemcu služieb. Zaslanie písomnej či mailovej objednávky, prípadne aj ústna forma objednávky, služieb **sprievodcu** sa zo strany objednávateľa považuje za akt vyslovenia súhlasu s týmito pravidlami. V bežnej praxi je pomerne časté, že konečný príjemca služieb (ďalej len „**klient**“) vystupuje len ako koncový príjemca služieb (**spotrebiteľ**), a teda nie je vždy totožný s subjektom/osobou ktorý/-á vystupuje ako **objednávateľ (zmluvný partner)**. Tieto pojmy je potrebné v kontexte prirodzených špecifických odlišností jednotlivých obchodných prípadov rozlišovať. V prípade, že služby určené pre **klienta** (či už sa jedná pre individuálneho klienta, alebo organizovanú skupinu) sprostredkuje **objednávateľ** je povinnosťou objednávateľa klienta/skupinu náležite, úplne, dostatočne a pravdivo informovať o všeobecných podmienkach poskytovania služieb a zásadách komunikácie klienta so sprievodcov, ktoré vyplývajú z nižšie uvedených ustanovení týchto pravidiel.

2. ROZSAH PLATNOSTI PRAVIDIEL

Ak pre konkrétnu akciu nebudú vopred dohodnuté a vzájomne písomnou formou potvrdené špecificky odlišné podmienky, potom sú ustanovenia týchto pravidiel automaticky záväzné v ich plnom rozsahu. V prípade nejasností (napr. výška odmeny, požiadavky na služby a teda aj následné čerpanie služieb nad rámec objednávky, tak ako aj nimi vyvolané dodatočne náklady) budú ustanovenia pravidiel, spoločne s cenníkom platným pre dané obdobie (zverejneným na webstránke www.touristguides.sk) považované za východisko, ako obvyklé obchodné podmienky pre výkon práce kvalifikovaných sprievodcov na území Slovenskej republiky

3. SÚBEH S VÝKONOM PRÍBNUZNÝCH POVOLANÍ STAROSTLIVOSTI O KLIENTA

Pokiaľ vopred neboli dojednané a zvlášť objednané výslovne odlišné špecifické podmienky výkonu práce sprievodcu, a to v prípadnom súbehu s inými formami starostlivosti o klienta v cestovnom ruchu (napríklad ako vedúci zájazdu, technický sprievodca, doprovod počas transferu, manažér eventu /incentívneho programu atď**), za základ odmeňovania práce sprievodcu pri súbehu aktivít (prípadne pri práci s prevažujúcou inou náplňou) sa považuje platný cenník zverejnený na www.touristguides.sk

**** POZOR v skupine profesií starostlivosti o klienta(EN 13809 oddiel 2.3.) nie sú profesie tlmočník a prekladateľ**

4. AGENTÚRY A TOUROPERÁTORY

Ak je objednávateľom (sprostredkovateľom) služieb sprievodcu pre konečného príjemcu služieb – režim B2B, ako aj B2C iný podnikateľský subjekt (cestovná agentúra / cestovná kancelária, touroperátor, alebo aj iný subjekt – napr. hotel, či firma ktorá/-y zároveň s klientom bude realizovať aj záverečné vyúčtovanie (fakturáciu/inkaso v hotovosti), dovoľujeme si ho požiadať, aby pri vyúčtovaní s konečným príjmom služieb celkovú **sumu prehľadne rozčlenil na jednotlivé položky** tak, aby z nich bolo jasne vyplývajúce akú časť celkovej sumy tvorí **odmena sprievodcu** (napr. honorár za prehliadku) a akú sumu tvorí **servisný poplatok** objednávateľa-sprostredkovateľa, teda aká je cena za vynaložené náklady (režijné a administratívny poplatok) na zabezpečenie služieb pre konečného príjemcu služieb.

5. CENA A ROZSAH SLUŽIEB SPRIEVODCU

Cena za sprievodcovské služby sa po špecifikácii charakteru akcie a jej priebehu určuje vždy vopred. Obe strany po vzájomnej dohode odsúhlasia a stanovia:

- miesto a čas začiatku akcie/stretnutia (*dojednať je rovnako možné aj miesto a čas ukončenia akcie*)
- dĺžku/presný časový rozsah služieb – dobu výkonu (napr. peší okruh 90 minút 10:15-11:45 hod.)
- trasu, prípadne tému či zameranie prehliadky
- cenu/odmenu za konkrétne špecifikovanú akciu

Za základ pre určenie ceny služieb sa považuje **Cenník sprievodcovských služieb**, ktorý je v forme tarifnej v tabuľky (členenej podľa veľkosti skupiny, dĺžky a charakteru akcie) zverejnený na webstránke www.touristguides.sk. Uvádzané ceny predstavujú výšku odmenu za služby štandardne poskytované kvalifikovanými sprievodcami cestovného ruchu, teda **bez ďalších možných vedľajších nákladov**.

V špecifických prípadoch (napr. viacdenné zájazdy, ťažko dostupné miesto stretnutia s klientom/skupinou a pod.) môže byť základná cena upravená (znižená o zľavu, alebo zvýšená o vzniknuté náklady). Sprievodca môže na základe svojho uváženia v odôvodnených prípadoch (charita, školské či sociálne odkázané skupiny, promoaktivity a pod.) rozhodnúť o poskytnutí mimoriadnej zľavy zo základnej ceny.

6. MOŽNÉ DOPLATKY K CENE – ZVÝŠENÉ NÁKLADY A FUNKČNÉ PÔŽITKY

Cena za služby sprievodcu môže byť v špecifických prípadoch navýšená ešte o doplatok, ktorý môžu predstavovať náklady, ktoré generuje uspokojenie špecifických, netradičných, alebo nadštandardných požiadaviek zo strany objednávateľa/klienta. Generálne sa jedná o tieto prípady:

A) Cesta ku klientovi/skupine - návrat sprievodcu

Pokiaľ objednávateľ/klient požaduje stretnutie so sprievodcom (prípadne sa sprievodca ukončí výkon práce a bude sa lúčiť so klientom/skupinou) na mieste alebo v čase ktoré:

a/ sa nepovažujú za bežné miesto, alebo bežný čas (denná hodina) začiatku/ukončenia prehliadky

b/ sa považuje za miesto obzvlášť ťažko dostupné (nedosiahnuteľné verejnou dopravou či MHD)

c/ nie je totožné s bežným miestom stretnutia a generuje tak priamo zvýšené náklady na cestovné

d/ cesta ku skupine je časovo náročná a trvá viac ako 45 minút

e/ si vyžiada vycestovať na akciu **UŽ DEŇ PRED**, prípadne návrat **AŽ DEŇ PO**

vtedy **sprievodcovi vzniká nárok** na kompenzáciu za vynaloženie zvýšeného úsilia, tzv. náhrada za stratu času a to vo výške 3,32 €/hod. (tarifa podľa Opatrenia Ministerstva financií – stav 12/2013) a to za každú, aj začatú hodinu. Za rozhodujúce údaje pre určenie celkovej výšky tejto kompenzácie sprievodcovi sa považuje čas začiatku cesty a čas návratu z cesty do miesta jeho bydliska.

Cestovné, ubytovanie a stravovanie – jednodenné a viacdenné akcie

Pod pojmom základná cena sa rozumie paušálna suma ktorá predstavuje výlučne odmenu - honorár za sprievodcom poskytované služby počas definovaného časového úseku*. Pri viacdenných akciách je možné, že príde k situácii, kedy je pre vytvorenie optimálnych podmienok pre prácu sprievodcu buď nevyhnutné, alebo účelné, zabezpečiť ubytovanie (na jednu či viacero nocí) ako aj stravovanie. Objednávateľ a sprievodca si, podľa špecifik konkrétnej akcie, dohodnú vopred všetky detaily týkajúce sa nákladov a spôsobu zabezpečenia cestovného, ubytovania a stravovania. Za bežnú prax, pokiaľ sa obe strany nedohodnú inak, sa považuje stav, kedy spomínané služby zabezpečí a financuje objednávateľ, ktorý má často možnosť obstarat' spomínané služby za priaznivejšiu cenu.

* *Paušálny denný honorár - cena za služby sprievodcu pre viacdenné akcie je nižší ako honorár - denný paušál platný pre celodenné jednodenné sprevádzanie a predstavuje tým spoluúčasť sprievodcu na týchto nákladoch.*

Za bežné a základné štandardné nároky a funkčné pôžitky sprievodcu sa považujú:

1. CESTOVNÉ

V prípade, že je sprievodca nútený pre presun na vopred, tak ako aj dodatočne dojednané, miesto stretnutia s klientom/skupinou (prípadne pre návrat po ukončení výkonu práce) použiť dopravu vzniká mu nárok na úhradu reálne vynaloženého nevyhnutného cestovného na presun k/od klientovi a to:

- **autobus** (regionálna alebo diaľková linka)
- **vlak** (do 200 km 2. trieda, nad 200 km 1. trieda, nad 400 km lôžko 1. trieda - oddiel „single“)
- **taxík**, ak v danom čase na dané miesto neexistuje (vôbec/už/ešte) iné dopravné spojenie
- **vlastné vozidlo** (sadza za kilometer + cena PHM – podľa Opatrenia Ministerstva financií SR)

2. STRAVNÉ

Pri akciách v tuzemsku, ako aj v zahraničí, ktorých celková dĺžka trvania **presiahne celkovo 5 hodín** (a to vrátane času vyloženého na cestu ku skupine a od skupiny) vzniká sprievodcovi rovnako nárok aj na stravné (v eurách, prípadne v cudzej mene). Presné a špecifické podmienky si pre konkrétnu

akciu sprievodca a objednávateľ dohodnú vopred. V prípade, že počas konania akcie/zájazdu stravovanie pre účastníkov zabezpečuje objednávateľ považuje sa bežnú prax, že objednávateľ stravovacie služby v totožnom rozsahu zabezpečí na svoje náklady aj pre sprievodcu. V ostatných prípadoch sú pre určenie výšky stravného použijú ustanovenia zodpovedajúce Opatrenia Ministerstva financií SR

3. UBYTOVANIE

Počas viacdenných akcií/zájazdov, ako i v prípadoch, ak je sprievodca pre zabezpečenie poskytnutia služieb preukázateľne nútený vycestovať za klientom **UŽ DEŇ PRED** alebo vrátiť sa **AŽ DEŇ PO** má nárok na zabezpečenie ubytovania. Presné a špecifické podmienky si pre konkrétnu viacdennú akciu sprievodca a objednávateľ dohodnú vopred. V prípade, že počas konania akcie/zájazdu ubytovacie služby pre účastníkov zabezpečuje objednávateľ považuje sa bežnú prax (ak nebude dohodnuté inak) že ubytovacie služby (zväčša totožné s ubytovaním skupiny) zabezpečí na svoje náklady priamo aj pre sprievodcu. Za základný – minimálny štandard kvality ubytovania sa považuje **jednolôžková izba** a to obvykle v ubytovacom zariadení **kategórie HOTEL – trieda *****, porovnateľnom prípadne lepšom. Za smerodajnú sa považuje klasifikácia v zmysle príslušnej vyhlášky Ministerstva hospodárstva SR. Ustanovenia tejto kapitoly sa uplatnia aj pre prípady, kedy je nevyhnutné, aby sa sprievodca osobne za účelom prevzatia/odovzdania agendy akcie (inštrukcií/vyúčtovanie) dostavil do sídla objednávateľa.

4. OSTATNÉ NÁKLADY A ODMENA ZA PRÁCU NAD RÁMEC BEŽNÝCH POVINNOSTÍ

Sprievodca a objednávateľ/klient si pre konkrétnu akciu môžu dohodnúť rovnako kompenzáciu ďalších oprávnených nákladov, ako aj odmenu týkajúcu sa za prácu nad rámec bežných povinností, ako sú:

- používanie mobilného telefónu - hovory a prenos dát počas konania akcie (najmä v zahraničí)
- spotrebný materiál (tlač podkladov, laminovanie...)
- cestovné v MHD, plavba loďou, jazda lanovkou a pod., ak bolo vynaložené v rámci programu akcie
- vstupné do objektov (v rámci programu skupiny - ak nebol poskytnutý sprievodcovi zdarma)
- príprava a vypracovanie itinerára pre danú akciu/trasu
- poradenstvo a konzultácia – prípadne prezentácia pre klienta – potenciálneho záujemcu
- odmena za prácu koordinátora pri väčších podujatiach a masových akciách

7. STORNOPOPLATKY

Ak sa objednávateľ/klient, a to z akéhokoľvek dôvodu, rozhodne odstúpiť od zámeru využiť už objednané služby sprievodcu je povinný túto skutočnosť oznámiť písomnou formou, a to bez akýchkoľvek odkladov. Za rozhodujúci sa považuje (deň a čas) doručenia listu/zobrazenia mailu sprievodcovi, ako poskytovateľovi služieb. Pre prípad stornovania objednaných služieb platia následne tieto podmienky:

15 a viac dní pred akciou	0%
14 až 08 dní pred akciou	50%
7 až 4 dni pred akciou	75%
3 a menej dní pred akciou	100%

Pričom sa ako deň D rozumie deň bezprostredne predchádzajúci pred dňom ktorý je uvádzaný ako deň začiatku predmetnej akcie (**Príklad: ak je deň na ktorý je objednané konanie akcie 22. september tak sa za tretí deň pred akciou považuje 19. september, za siedmy deň pred akciou 15. september, či za pätnásty deň pred akciou 7. september...**)

Vyššie uvedené ustanovenie vyjadruje paušálnu výšku zmluvného penále **vzťahujúce sa čisto len na stornovanie objednaných sprievodcovských služieb. V prípade ak stornom objednávky služieb vznikajú aj ďalšie náklady** (napr. už vynaložené prostriedky na nákup dopravných cenín, prípadne poplatok spojený s ich stornovaním), **či priamo kvantifikovateľné škody, budú aj tieto po ich presnom vyčíslení rovnako predložené objednávateľovi a ich úhrada požadovaná v plnej výške.**

V špecifickom prípade, ak sa klient/skupina na určené miesto stretnutia nedostaví vôbec (bez ohľadu na dôvod či príčinu meškania , a to (tzv. cancelation NO SHOW), a to z akýchkoľvek dôvodov.

8. MIESTO A ČAS STRETNUTIA / MEŠKANIE KLIENTA, SKUPINY

Presné miesto stretnutia a čas začiatku akcie sa určuje vždy na základe vzájomnej dohody sprievodcu a objednávateľa, a volia sa tak, aby miesto a čas zodpovedali požiadavkám logistiky, ako aj potrebám klienta/skupiny. V prípade, ak klient/skupina, ktorý/ktorá nie je zároveň objednávateľom, mieni vzniesť požiadavku na zmenu (miesto a čas začiatku, prípadne dĺžka trvania akcie), ktorá sa výraznejšie odlišuje od pôvodného zadania obracia sa s touto požiadavkou na objednávateľa, teda na ten subjekt, ktorý mu sprievodcu sprostredkuje.

V prípade, že sa klient/skupina nedokáže, a to z akejkoľvek príčiny, dostaviť na už vopred dohodnuté miesto stretnutia so sprievodcom presne na čas, ktorý bol stanovený ako čas začiatku prehliadky, je klient (kontaktná osoba skupiny) povinný/á túto skutočnosť s ohľadom na špecifické okolnosti oznámiť

bezodkladne (a to v primeranom predstihu sprievodcovi na mobil, ktorý bol uvedený ako telefonický kontakt), a to **najneskôr 15 minút pred časom, ktorý je stanovený ako začiatok**.

Meškanie klienta/skupiny, ako aj sprievodcu, ktorého celková doba neprekročí **10 minút** obe strany považujú za vzájomne ešte tolerovateľnú odchýlku. V prípade meškania, pokiaľ sa klient (kontaktná osoba skupiny) sprievodcovi neozve bude sprievodca klienta/skupinu čakať na určenom mieste stretnutia po dobu **maximálne 60 minút** po čase, ktorý bol stanovený ako čas začiatku akcie. Ak sa objednávateľ/klient neozve a nedostaví na určené miesto stretnutia ani 60 minút po čase ktorý bol stanovený ako čas začiatku považuje sa akcia za ukončenú - ustanovenie cancelation NO SHOW. Ak klient/skupina sprievodcu nekontaktovala a mešká môže sa sprievodca **15 minút po čase**, ktorý bol stanovený ako čas začiatku, najmä v prípade veľmi nepriaznivého počasia (vytrvalý dážď, chlad, horúčava...) uchýliť na verejne prístupné miesto v okolí dohodnutého miesta stretnutia, ktoré mu môže poskytnúť primeranú ochranu zdravia.

Za začiatok akcie sa principiálne považuje čas (hodina a minúta), ktorý si sprievodca a objednávateľ vzájomne dojednali a potvrdili. Čakanie na meškajúceho klienta – doba po termíne stanovenom ako čas začiatku prehliadky, o ktorú sa klient či skupina omešká, **sa vždy započítava do celkového času objednanej akcie**. Ak sa omeškaný klient rozhodne požiadať sprievodcu o poskytnutie služieb v pôvodne objednanom časovom rozsahu – dĺžke akcie, teda ak mieni využiť služby sprievodcu už po čase ktorý bol objednaný je to možné len na základe dohody so sprievodcom a na základe jeho/jej súhlasu. V tomto prípade má za služby poskytnuté nad rámec objednávky sprievodca právo a nárok požadovať od omeškaného klienta doplatok vo výške alikvotnej časti odmeny.

9. PREKÁŽKY ZO STRANY SPRIEVODCU/MEŠKANIE SPRIEVODCU

V prípade, že sa sprievodca a objednávateľ dohodnú na realizácii akcie, potvrdením jej realizácie sa sprievodca zaväzuje, že predmetné služby poskytne osobne a prácu vykoná svedomito. Pokiaľ však sprievodca zistí, že zo závažných, vopred nepredvídateľných dôvodov nie je (nebude) v stave dostať svojmu záväzku, ktorý bol objednávateľovi služieb už riadne potvrdený, je povinný objednávateľa o tejto skutočnosti informovať bez zbytočných odkladov. Sprievodca musí v takomto prípade, a to plne na vlastné náklady, zabezpečiť za seba rovnocennú náhradu – iného kvalifikovaného sprievodcu.

10. PLATBA

Platba za poskytnuté služby sprievodcu sa realizuje na základe dohody ktorú si vzájomne odsúhlasia obe strany ešte pred konaním akcie/zájazdu. Pokiaľ nebol vopred dohodnuté iné mechanizmu platby, tak za bežné metódy platby sa potom považujú:

- **platba v hotovosti** pre niekoľkohodinové až celodenné akcie spravidla **do sumy 180,00 €**
- **plná úhrada vopred**
- **zálohová platba** s vyúčtovaním po ukončení akcie po doložení všetkých nákladov

Za obvyklý časový horizont zálohových platieb je považovaná doba 15 dní pred konaním akcie

11. PRÁVA TRETÍCH A INÝCH DÓTKNUTÝCH OSÔB

V prípade ak sprievodca poskytuje služby klientovi, pričom je preukázateľne a známe, že dané služby boli pre klienta objednané/sprostredkované prostredníctvom agentúry je potom zásadne neprípustné, aby sprievodca, a to akoukoľvek formou, odporúčal klientovi počas priebehu akcie, či po jej skončení aby sa v budúcnosti, v prípade záujmu o služby sprievodcu, obracal so svojimi objednávkami priamo na sprievodcu. Pokiaľ zo strany objednávateľa/sprostredkovateľa služieb nebola so sprievodcom, a to písomnou formou pred konaním akcie, dojednaná plná exkluzivita objednávateľa pri zabezpečovaní starostlivosti, tj. služieb pre daného klienta, pre konkrétnu akciu či pobyt, je možné, aby sprievodca ak sa klient obráti na sprievodcu- prejaví záujem nezáväznou formou odporučil (mimo rozsahu programu, ktorý zabezpečuje objednávateľ) aj využitie ďalších služieb, prípadne návštevu ďalších objektov.

12. ZHOTOVOVANIE ZVUKOVÝCH A OBRAZOVÝCH ZÁZNAMOV

Obsah výkladu ktorý je poskytovaný sprievodcom počas výkonu jeho práce, tak ako aj celková forma priebehu či formát akcie (organizačné postupy, zvolené prezentačné techniky štýl práce...) = know how prehliadky mesta či zájazdu sa principiálne považuje za produkt výlučného duševného vlastníctva sprievodcu, ktorý priamo podlieha aj prirodzenej ochrane. **Zhotovovanie akýchkoľvek zvukových a obrazových záznamov** (nahrávky na všetky typy nosičov a to pomocou ktoréhokoľvek typu zariadenia a v akomkoľvek formáte zápisu dát) **ktorých účelom je zaznamenávať výklad sprievodcu počas peších, ako aj autobusových, prehliadok alebo jeho častí je bez písomného povolenia poskytovateľa výkladu získaného ešte pred akciou zakázané!**

**** Pravidlá schválilo grémium Jarného stretnutia sprievodcov SSSCR dňa 15. apríla 2014 v Bratislave**