

الفصل الثامن

التعريف بأهم المنظمات الدولية القائمة بالنشاط الفندقى

١- الاتحاد الدولى للفنادق: (I.H.A) International Hotels Association

تأسس هذا الاتحاد في لندن ١٩٤٦ وهو الممثل لصناعة الفنادق ويعمل على حماية مصالح أصحابها ورفع مستوى المهنة..وينظم الاتحاد اجتماعات للأعضاء بغرض تبادل الآراء في المسائل التجارية وما يتعلق بسياسته على الفنادق وفي كل ما يتعلق بتنمية مصالح هذا المجال. هذا بالإضافة إلى برامج التدريب المهني والمعلومات التي تسهم في حل المشكلات.

ويضم في عضويته:

- غرف المنشأة الفندقية على مختلف أنظمتها.
- الفنادق أو المطاعم أو أصحاب المنشآت بشرط أن يكون عضواً في الغرفة أو الجمعية التي تتمتع بعضوية الاتحاد الدولي للفنادق.
- سلاسل الفنادق التي يجمعها إدارة أو رأس مال موحد.

٢- الجمعية الدولية للفنادق: International Hotels Association

هي منظمة فندقية ذات صفة دولية خاصة بالرغم من أنها ليست منبثقة من هيئة الأمم المتحدة مقرها الدائم باريس وتعد مؤتمرين خلال العام، الأول في الربيع والثاني في الخريف. وتضم لعضويتها معظم الفنادق بالعالم وتعد اتفاقيات جماعية مع الاتحاد الدولي لشركات السياحة وذلك لتنظيم

العلاقة بين شركات السياحة والفنادق وهذه العلاقة يلتزم بها الطرفان في جميع أنحاء العالم، ويمكن القول بأن الجمعية الدولية للفنادق هي منظمة مهنية دولية تستهدف تسهيل الاتصالات وتبادل الأفكار بين الفنادق والمطاعم والمؤسسات الفندقية في مختلف دول العلم بغرض دراسة أوضاع مهنة الفندقية عموماً والعمل على حل المشاكل التي يواجهها، هذا بالإضافة إلى قيامها بالدراسات والبحوث في مختلف نواحي الفندقية وتصدر هذه الجمعية دليلاً يشمل بيانات مفصلة عن الفنادق المشتركة بها.

٢- الاتحاد الدولي لمنظمات ووكالات السفر والسياحة: U.F.T.A

Univesal Federation Of Travil Agents Association

وهو أحد المنظمات الدولية الكبرى العاملة في مجال تنظيم العلاقات المهنية بين قطاعات السياحة والنقل والفنادق على أسس وقواعد قابلة للتطبيق دولياً، كما تعني بتنظيم العلاقات بين قطاع الأعمال السياحي والفندقي ومنظمات وهيئات السياحة الرسمية، مقر هذا الاتحاد ببروكسل ويضم لعضويته اتحاد شركات السياحة في البلاد والأعضاء بالإضافة إلى أكبر شركات السياحة والفنادق والنقل الجوي والبحري والبري، ويعقد الاتحاد اجتماعات دورية يتناول فيها العلاقات بين شركات السياحة والفنادق والنقل وتنظيم عملية تسويق عمولات الحجز وأساليبه وضمانات جديته ووسائل تنمية وتنشيط السياحة الدولية وخاصة في ظل المتغيرات الدولية الراهنة المتمثلة أساساً في تزايد أسعار النقل وأثار التضخم على حركة السياحة. هذا وتعتبر الاجتماعات الدورية للاتحاد فرصة لالتقاء كبار الشخصيات العاملة في مجال النشاط السياحي والفندقي وبيادل الرأي مع المسؤولين عن توجيه حركة السياحة الدولية مما يساعد في رسم ووضع السياسات التسويقية السليمة.

مفاهيم هامة واحكام عامة

١- وكلاء السفر:

كل شخصية طبيعية أو معنوية (شركة) لها هذه الصفة بالنسبة للنصوص القانونية لبلدهما ومن الجمعية الوطنية أو الاتحاد الدولي صاحب الشأن والتي تمارس بنوع خاص نشاط حجز غرف وغيرها من الخدمات في مؤسسات فندقية لإسكان المسافرين.

٢- عربون :

كلمة عربون في القانون الفرنسي تعني تعويض جزائي غير قابل للرد في حالة فسخ عقد بخطأ من جانب الذي دفع هذا العربون مضاعفاً إذا جاء الخطأ من جانب الذي تسلم هذا العربون.

٣- العقد الفندقي :

هو العقد الذي يتعهد بهوجبه صاحب الفندق قبل وكيل السفرات بأداء خدمات فندقية لمسافر من عملاء وكيل السفرات.

٤- تأمين الضمان :

دفعه تسدد مقدماً كجزء من الثمن يدفعها وكيل السفرات إلى صاحب الفندق وتخصم من القيمة الإجمالية للفاتورة وترد في حالة إلغاء النظامي للعقد الفندقي.

٥-الفندق :

تعتبر الفنادق جميع مؤسسات الإيواء سواء أكانت منظمة مباشرة أو عن طريق اتحاد وطني أو الجمعية الدولية الفندقية.

٦- مبلغ يدفع مسبقاً :

وفقاً لرغبة الطرفين يجوز أن يتخذ المبلغ المطلوب سداداً مقدماً لصاحب الفندق شكل عربون أو تأمين ضمان.

٧- تعريفه الفندق :

هي قائمة أسعار مختلف الخدمات التي يؤديها الفندق والمعلن عنها رسمياً.

٨- مسافرين من الأفراد :

حجم العملاء ممن لا ينتفعون بالشروط الخاصة للمجموعات.

٩- مسافرين جماعات :

هم عدد من الأشخاص يسافرون معاً ويعتبرهم وكيل السفريات وصاحب الفندق كوحدة يمنحها الفندق شروط وأسعار تحدد بالاتفاق التعاقدى.

١٠- قسيمة :

القسيمة مستند يصدر عن وكيل السفريات يتعهد بهوجهه بأن يدفع لصاحب الفندق قيمة الخدمات الفندقية التي يؤديها الأخير لعميل وكيل السفريات.

القواعد والتعليقات المصادرة من الجمعية الدولية للفنادق في مجال

تنظيم العلاقة بين أصحاب ومديري الفنادق والنزلاء :

١- السماح بدخول الفندق: يتم التعاقد مع النزيل بمجرد موافقة إدارة الفندق على حجز المكان الذي طلبه أو طلب باسمه ويكون العقد خاضعاً لما يلي:

❖ قانون الدولة التي يقع فيها الفندق.

❖ النظم العادية التي يعمل بها الفندق وتكون عادة على هيئة تعليمات موضوعة في كل غرفة.

❖ النظم الدولية للفنادق.

٢- حقوق النزيل:

يحق للنزيل بالفندق أن يشغل المكان المحجوز له ويستمتع به طوال فترة الإقامة المتفق عليها، كما يحق له الاستفادة من الخدمات العادية بالفندق بما ذلك استخدام الغرف والمرافق والتسهيلات الممنوحة للنزلاء.

٣- التزامات النزيل:

١- أن يكون الحجز خاصاً به وبالأشخاص المذكورة عند إتمام الحجز.

٢- إذا قبل النزيل الإقامة والوجبات والترتيبات والتسهيلات الأخرى التي يقدمها الفندق دون أن يسأل عن الأسعار فمعنى ذلك أنه يقبل الأسعار السارية في ذلك الوقت.

٣- لا يسمح للنزلاء بأن يقوموا بالطهي في الغرف.

٤- يكون النزيل مسؤولاً عن أي خسارة أو تلف لأي شيء في الفندق يسببه أو بسبب ضيوفه أو خدمة أو من يكون مسئولاً عنه وتشمل أي خسارة أو تلفيات تؤثر على البناء أو الأثاث أو السجاد أو المفروشات.

- ٥- تحسب تكاليف إقامة النزيل على أساس أنه يتناول الوجبات بالفندق.
- ٦- لا يسمح للنزلاء بإحضار حيوانات بالفندق دون موافقة مسبق من إدارة الفندق ، وفي حالة الموافقة لا يسمح للحيوانات بالتواجد في الغرف العامة خاصة في قاعات الطعام ويسمح لهم بالتواجد في غرف نوم النزيل وفق رغبة إدارة الفندق وربما طلب مبلغاً إضافياً لذلك كما يكون النزيل مسؤولاً عن أي خسارة تسببها الحيوانات.
- ٧- تحتفظ إدارة الفندق بحقتها في وقف أو خفض أي ضوؤاء يحدثها النزلاء والتي ترى أنها تسبب إزعاجاً ومضايقة للنزلاء مثل الراديو والتلفزيون أو أي آلة موسيقية ولا بد أن يلتزم بهذا المطلب.
- ٨- يحق لإدارة الفندق إنهاء العقد فوراً مع النزيل في حالة الخروج عن السلوك الأثق.

٤- حجز الغرف مقدماً:

يلتزم النزيل الذي يقوم بحجز غرف مقدماً بقبول تلك الغرف في اليوم الذي تحدد فيه الحجز إلا إذا حدد يوم آخر بموافقة الفندق وفي تلك الحالة تبدأ مسؤولية النزيل منذ ذلك التاريخ ويجب عليه إعطاء العنوان الدائم عند حجز الغرف، وللفندق الحق المطالبة بمبلغ تحت الحساب (مقدم الحجز) عند حجز الغرف وإذا لم يشغل النزيل الغرفة المحجوزة في التاريخ المتفق عليه أو انسحب قبل ذلك التاريخ، فمن حق إدارة الفندق للمطالبة بالتعويض عن أكبر قدر من الخسارة. وفي حالة عدم استطاعة إدارة الفندق قبول طلب الحجز فلا بد من إخطار النزيل بذلك إذا كان هناك وقي كاف.

٥- شروط الحجز ومدة بقاءه:

- ١- يكون عقد الحجز مع الفندق سارياً ليوم واحد إلا إذا كان هناك اتفاق بعكس ذلك أو إذا كانت الغرف لم تخلق في الوقت العادي (يتراوح ذلك الوقت من الساعة الثانية عشر ظهراً حتى الثانية بعد الظهر وفقاً للنظم

المحلية) فإذا لم تخل الغرفة في الوقت المناسب يستمر العقد بين النزيل والفندق من يوم إلى يوم وذلك بالاتفاق مع الإدارة.

٢- تنص شروط عقد الحجز على احتساب يوم الوصول كاملاً ولا يحسب يوم الرحيل بشرط أن يكون هناك أخطار من النزيل في الوقت المناسب وأخلاء الغرفة وفقاً لما سبق ذكره في الفقرة السابقة .

٣- في حالة ما إذا طلب النزلاء شغل غرفهم صباح يوم وصولهم فعليهم أن يدفعوا القيمة عن الليلة السابقة إذا كان المكان شاغراً على أساس وجود الغرفة خالية عند وصولهم .

٦- الإقامة الشاملة: " En Pension "

١- شروط الإقامة الشاملة تمثل اتفاقاً مع إدارة الفندق على توفير غرفة+ وجبات النزيل بقيمة شاملة.

٢- تعني كلمة "وجبات" الإفطار+ القهوة...شاي..الخ. ، والغذاء والعشاء الخفيف (دون احتساب المشروبات - القهوة - الشاي - اللبن - المياه المعدنية...الخ).

٣- تسرى شروط الإقامة الشاملة لثلاثة أيام على الأقل.

٧- إنهاء العقد:

١- عندما يكون هناك اتفاق على شروط خاصة بينهم.

٢- لإدارة الفندق أيضاً إنهاء العقد في الأحوال التالية:

أ- في حالة ارتكاب جنحة أو انتهاك للسلوك اللائق.

ب- إصابة النزيل أو رفاقه أو خدمه بمرض معدي والذي يتسبب عنه خسائر على عائد الفندق ولإدارة الفندق الحق في المطالبة بتعويض مناسب.

٨- المسؤولية عن حاجيات النزيل وممتلكاته:

١- لا تكون إدارة الفندق مسؤولة عن أي خسارة أو تلف لممتلكات النزيل إلا في الأحوال التالية:

أ- أن يكون النزيل قد أودع تلك الممتلكات وتكون إدارة الفندق أو من له تلك السلطة قد تسلمها لحفظها في أمان ويكون المدير أو من ينوب عنه قد أعطى إيصالاً للنزيل باستلامها.

ب- تكون إدارة الفندق متهمة بالإهمال في حالة فشلها في اتخاذ الرعاية الكافية للمحافظة على تلك الممتلكات.

٢- لا يكون الفندق مسؤولاً عن فقد أو تلف ممتلكات النزيل في الأحوال الآتية:

أ- إذا تركت تلك الممتلكات في سيارة النزيل أثناء وجودها في كراج الفندق أو في مكان انتظار السيارة.

ب- إذا قاد السيارة أحد موظفي الفندق بناء على طلب النزيل دون الحصول على إذن من إدارة الفندق.

٩- دفع الحساب:

تكون الفواتير مستحقة عند تقديمها وتسدد القيمة بالعملية الصعبة أو المحلية بسعر الصرف السائد في ذلك اليوم وتقبل الشيكات على البنوك وكوبونات شركات السياحة فقط عندما يقدم الضمان الكافي وليس هناك إلزاماً على إدارة الفندق بقبول شيكات أو كوبونات.

١٠- الحجز عند عدم دفع الحساب:

لإدارة الفندق الحق في احتجاز أمتعة النزيل وممتلكاته... الخ إذا لم يسدد الفاتورة وربما تطلب إدارة الفندق من النزيل مغادرة الفندق فوراً مع ترك أمتعته وملابسه أو شيء آخر في حيازة الفندق وتطبق في هذه الحالة القوانين المحلية المعمول بها.

١١- الإكراميات ومقابل الخدمات:

يخطر النزلاء بالتعليمات المعمولة بها والموجودة في مكتب الاستقبال أو في الغرف.

١٢- الأشياء المفقودة بالفندق:

تسلم الأشياء المفقودة إلى إدارة الفندق.

١٣- حالات الوفاة:

في حالة وفاة أي نزيل بالفندق فإن الورثة أو الأوصياء مسؤولين عن دفع أي تكاليف قد تنفق نتيجة الوفاة بما في ذلك تطهير الغرفة وإعادة الديكور وتغيير المفروشات.. الخ.

