

KHN

《酒店及餐饮业统一规定》

2017



《酒店及餐饮业统一规定》



《酒店及餐饮业统一规定》

UCHCI源以荷兰语作成，本文为翻译本。如本译本任何条款在解释上出现歧异，以荷兰语的UCHCI版本为准。

《酒店及餐饮业统一规定》（UCHCI）是荷兰酒店餐饮业在提供服务及订立酒店餐饮合同时引以为基础的条款，其中包含酒店、餐馆、咖啡店和相关业者（包含餐饮业、派对服务业等等）。UCHCI于武爾登商會提出及立案，登记号为40482082

第 1条 定义

基于UCHCI的目的，并在UCHCI适用的要约与合同下，下列用语应依作如下理解：

- 1.1 酒店餐饮业者
經營從事於提供酒店餐饮服务之自然人、法人或公司。
- 1.2 旅館老闆
於签订及履行酒店餐饮合同时代表某家酒店餐饮业者之个人。
- 1.3 提供酒店餐饮服务
由酒店餐饮业者所提供的住房和 / 或食物和 / 或饮料和 / 或（聚会）空间和 / 或场所，所有相关活动和服务，以及用语最广的涵义。
- 1.4 顾客
与某家酒店餐饮业者订立酒店餐饮合同的自然人、法人或公司。
- 1.5 宾客
依据与顾客订立的酒店餐饮合同，为一或多项酒店餐饮服务对象之自然人。UCHCI中提到宾客或顾客之处，应理解为包含宾客与顾客，除非规定内容与其范围暗指其中之一。
- 1.6 酒店餐饮合同
由酒店餐饮业者与某位顾客针对酒店餐饮业者提供的一或多项服务、并由顾客给付价金所签订的合同。除酒店餐饮合同一词 以外，有时亦使用预订一词。
- 1.7 预订金额
酒店餐饮合同金额，等同於酒店餐饮合同的總預期交易額，包含与顾客订立之酒店餐饮合同内潛在的旅游稅与增值稅，預估金額 乃基於相关业者适用的平均数。
- 1.8 荷兰皇家餐饮业暨相关行业协会
荷兰皇家餐饮业暨相关行业协会「荷兰酒店餐饮业」和 / 或其潜在法定继承人。
- 1.9 未到
宾客未經取消且依據酒店餐饮合同未使用服务的情形。
- 1.10 团体
依据一或多份酒店餐饮合同而将服务提供给10人（以上）的宾客作为连贯整体之团体。
- 1.11 个人
被归为宾客或顾客，且根据上述定义并非团体成员之每位个人。
- 1.12 开瓶费与饮食费
在酒店餐饮业者场所食用非酒店餐饮业者所提供之饮料和 / 或食物而需支付的金额。
- 1.13 取消
顾客以书面方式向酒店餐饮业者表达将不使用一或多项服务，无论其全部或一部，或是酒店餐饮业者向顾客以书面方式表达将不提供一或多项服务，无论其全部或一部。
- 1.14 交易额保证
顾客针对一或多份酒店餐饮合同的书面声明，酒店餐饮业者将至少赚取某特定交易额

第 2条 适用性

- 2.1 UCHCI适用于酒店餐饮合同之签订与内容、及合同签订之要约，并排除其他一般条款。如其他一般条款仍有其适用，则在出现歧异时应以UCHCI为准。

《酒店及餐饮业统一规定》

2.2 仅可能在以书面方式并依个案处理的情况下偏离UCHCI。

2.3 UCHCI也延伸到任何酒店餐饮业者行使的所有自然人与法人利益、酒店餐饮合同之签订与 / 或履行、或利用酒店餐饮业者的情况下。

第 3条 酒店餐饮合同之签订

3.1 酒店餐饮业者得随时基于任何理由拒绝签订酒店餐饮合同，除非此项拒绝仅系基于一或多项符合《荷兰刑法》第429条4项规定中构成歧视的理由。

3.2 任何酒店餐饮业者基于酒店餐饮合同之签订所作的要约须以合同和「仍有存货（和 / 或空间）」的附带条件为前提。如业者在顾客接受后合理期间内行使上述附带条件，则视为尚未签订合同。

3.3 经中间人（船舶经纪人、旅行社、在线旅行者和其他酒店餐饮业者等等）而为宾客签订的酒店餐饮合同，无论是否以其商号名义，均视为在中间人负担风险和费用的情况下签订合同。除非以其他书面方式明示约定，业者恕不负责支付任何名义上的佣金或红利。宾客和中间人对于应付款项负连带责任。

第 4条 选择权

4.1 选择权是一种顾客单方面透过接受酒店餐饮业者的有效要约而签订酒店餐饮合同之权利。

4.2 选择权仅得以书面方式授予。选择权得规定一定的固定期间或开放期间。如选择权人表明不行使选择权或该一定期间届满前选择权人未表明行使选择权，则选择权消灭。

4.3 除非有其他潜在顾客向酒店餐饮业者签订合同之要约，否则业者不得撤销选择权。选择权人在必要情况下，经业者告知其要约后，必须在业者规定的期间内表明是否行使选择权。如选择权人未在规定期间内表明行使选择权，则选择权消灭。

第 5条 酒店餐饮业者的一般权利义务

5.1 依照酒店餐饮合同，业者在不影响下列条文规定的情况下，应在规定时间以业界通用方式提供所订定之服务。

5.2 如宾客违反内部规定与 / 或行为规则或破坏业者秩序和其余部分且 / 或其一般使用，酒店餐饮业者授权得随时在不考虑通知期间的情况下终止提供服务。在必要情况下，宾客一经要求必须离开业者场所。如消费者基于任何理由无法完全遵守业者规定的义务，业者有权暂停提供服务。业者仅能在宾客违反性质与严重性，经业者合理判断下足以造成行使权利的理由而行使权利。

5.3 在咨询相关地方当局后，酒店餐饮业者得基于会干扰公共秩序的充分理由而进行酒店餐饮合同的法外撤销。如业者行使此权利，则业者恕不对顾客负责。

5.4 业者无须收取及 / 或扣留宾客物品。上述规定意指在业者拒绝收取及 / 或保留的宾客物品的情况下，业者对于物品的损害、遗失或失窃恕不负责。

5.5 如业者基于收取及 / 或保留而向宾客收取一定金额，则业者必须以善良管理人的注意义务监管该物品，并且不影响第12条规定。

5.6 酒店餐饮业者无须允许宾客宠物进入，并得订立允许条件。法条规定 - 包括相关例外规定，适用于导盲犬允许的情形。

第 6条 宾客的一般义务

6.1 宾客应遵守酒店餐饮业者场所适用的内部规定与行为规则，并适用业者的合理指示。业者应以明显可见之方式或书面方式告知其内部规定与行为规则。合理指示得以口头方式提供。

6.2 针对酒店餐饮业者的合理要求，宾客应在其法定义务的架构下予以配合，特别是在安全性、身分识别、食物安全 / 卫生与滋扰限制方面。

第 7条 预订

7.1 在不损害第9条规定的情况下，宾客如未于预订时间后半小内抵达，则酒店餐饮业者可认定预订已取消。

《酒店及餐饮业统一规定》

7.2 酒店餐饮业者可订定预订条件。

第 8 条 包含住房和 / 或（聚會）空間和 / 或場所在內的酒店餐饮服务

8.1 住房方面，业者应告知宾客住房提供的时间以及宾客最晚应办理退房的时间。

8.2 除非有其他规定，如宾客未于第一个预订日期的晚上6点前报到或宾客未及时表示将于较晚时间抵达，而业者并未做出反对，则业者有权认定住房预订已取消。上述情形之适用不影响第9条规定。

8.3 店餐饮业者有权要求宾客接受不同但类似的住房或（会议）空间和 / 或场地，后者乃依据酒店餐饮合同提供之。就此宾客可加以拒绝，因而终止业者合同并发生立即效力，但不影响宾客在其他合同的义务。

第 9 条 取消

9.1 顾客取消的一般规定

9.1.1 顾客授权得在支付取消费用後取消酒店餐饮合同。如顾客未於規定時間後半小時內抵達，則视为顾客已取消，如顾客在規定時間後半小時（或更晚的時間）抵達，則业者可以要求該取消费用或依待履行的合同要求顾客全額支付相关费用。

9.1.2 依据相关的酒店餐饮合同首次提供酒店餐饮服务前至少一个月，业者得告知顾客某些个人符合团体资格。所有团体规定因此将适用于这些个人。

9.1.3 第13.1条与第14.4条規定亦适用于取消的情况。

9.1.4 在未到的情况下，顾客於任何情形应給付预订金额。

9.1.5 如未取消全部的酒店餐饮服务，則应按取消服务的比例适用下列規定。

9.2 取消包含提供住房在内的酒店餐饮服务

9.2.1 个人

如僅針對一或多位个人的住房作出预订，則在预订取消時，顾客应向酒店餐饮业者支付下列百分比的预订金额（有其他規定時除外）：

在取消的情况下：

起始日期前1个月以上	0%
起始日期前14日以上	15%
起始日期前7日以上	35%
起始日期前3日以上	60%
起始日期前24小時以上	85%
起始日期前24小時內	100%

9.2.2 团体

如僅針對团体的住房作出预订 - 无论是否包括早餐，則在预订取消時，应适用下列規定（有其他規定時除外）。

根据酒店餐饮合同于首次提供酒店餐饮服务（以下称「起始日期」）前作出取消时，顾客应于取消时向业者支付下列百分比的预订金额：

起始日期前3个月以上	0%
起始日期前2个月以上	15%
起始日期前1个月以上	35%
起始日期前14日以上	60%
起始日期前7日以上	85%
起始日期前7日內	100%

《酒店及餐饮业统一规定》

9.3 取消包含提供食物和 / 或饮料在内的酒店餐饮服务

9.3.1 团体

如针对包含提供食物和 / 或饮料在内的酒店餐饮服务作出团体预订，则发生取消预订时顾客须支付业者下列百分比的预订金额：

1. 如菜单於下列時間达成协议：

预订時間前14日以上	0%
预订時間前8至14日	25%
预订時間前7日内	50%
预订時間前3日内	75%

2. 如菜单未能在下列時間达成协议：

预订時間前48小时以上	0%
预订時間前48小时内	50%

9.4 取消其他酒店餐饮合同

9.4.1 針對不符合第9.2 条和第9.3条预订取消的情形，顾客应於取消時向酒店餐饮业者支付下列百分比的预订金额。

9.4.2 如為团体预订，則下列适用于预订取消的情况：

预订時間前6个月以上	0%
预订時間前3个月以上	10%
预订時間前 2 个月以上	15%
预订時間前 1个月以上	35%
预订時間前 14日以上	60%
预订時間前 7 日以上	85%
预订時間前7日内	100%

9.4.3 如為一或多位个人的预订，則下列适用于预订取消的情况

预订時間前 1个月以上	0%
预订時間前 14日以上	15%
预订時間前 7 天以上	35%
预订時間前 3天以上	60%
预订時間前 24小時以上	85%
预订時間前 24小時內	100%

9.5 酒店餐饮业者之取消

9.5.1 在下列情况下，酒店餐饮业者授权得取消酒店餐饮合同，惟有其他規定者除外。

9.5.2 如酒店餐饮业者取消包含提供食物和饮料在内的酒店餐饮服务，則在顾客為酒店餐饮业者的情况下，第9.1.1 和 9.3.1同样有其适用。

9.5.3 如酒店餐饮业者在第9.5.2条以外的范围取消酒店餐饮合同，則在顾客解讀為酒店餐饮业者的情况下，第9.1.1 和 9.2.2同样有其适用。

9.5.4 在下列情形時，酒店餐饮业者授权得隨時取消酒店餐饮合同，而无须支付上述金额：經充分顯示依酒店餐饮合同待舉行之会议和顾客所提供的資訊或基於顾客或宾客身分基礎所期待的性質不同，使业者在得知實際会议性質時將無法签订酒店餐饮合同。如酒店餐饮业者在会议舉行後行使此項授权，則顾客須支付至今所使用的酒店餐饮服务，然而剩餘付款義務將失效。所使用之服务得依情形按比例計算費用。

《酒店及餐饮业统一规定》

- 9.5.5 酒店餐饮业者授权得在会议中订定进一步的規定，而不行使第9.5.4条規定之权利。如經充分顯示這些規定未獲（將無法獲得）遵守，則业者应依第9.5.4条規定行使权利。
- 9.5.6 如酒店餐饮业者在法律定義的范围内同時經營旅游业，則在該范围内下列規定应适用于法律所定義之旅游合同。在特殊情况且立即告知旅客後，酒店餐饮业者得針對重點變更旅游合同。在特殊情况並立即告知旅客後，酒店餐饮业者同時得變更重點以外的旅游合同內容。行程开始前二十日，业者得基於交通费用（包含汽油费、稅捐或适用的匯率）之變更而調高旅费。如旅客拒絕上述變更，則业者得終止旅游合同。

第 10条 押金和期中付款

- 10.1 酒店餐饮业者得请求顾客給付押金。收到的押金应經妥善處理，僅得作為业者的保證金，明示不得作為交易額的一部分。为保险起见，业者得要求顾客配合提供相关数据，包括顾客信用卡的纸本或复印本数据，以确保收到押金和可能的相关执行费用。
- 10.2 酒店餐饮业者隨時得已提供之服务要求期中付款。
- 10.3 酒店餐饮业者得基于任何理由和上述規定，取得顾客的应付款项。业者并应将已付余额返还顾客。

第 11条 交易额保证

如有交易额保证，则顾客应针对相关酒店餐饮合同至少支付业者交易额保证中所确认之金額。

第 12条 酒店餐饮业者的责任

- 12.1 酒店餐饮业者就本身未能遵守合同所导致宾客发生损害情形应負赔偿责任，惟該未能遵守情形無法歸咎於酒店餐饮业者或合同履行過程中協助其業務之人员者除外。
- 12.2 在不影响第5.5条規定的情况下，酒店餐饮业者對於宾客攜帶物品前往业者場所過夜而发生损害或遺失的情形恕不負責。顾客將使业者免受相关索賠。此項規定不适用于损害或損失发生出於业者意图或重大过失的情况。
- 12.3 酒店餐饮业者对于宾客车辆之损害恕不负责，惟损害系出于业者意图或重大过失的直接结果除外。
- 12.4 针对酒店餐饮业者所持有、租赁、承租、所有、或以其他方式取得之动产或不动产的瑕疵、空间或环境所直接或间接造成之损害，无论系直接或间接，业者恕不负责，惟损害系出于业者意图或重大过失的直接结果除外。
- 12.5 酒店餐饮业者的责任以合理投保的金額为限。
- 12.6 如因保留宾客物品而依照第5.5条收取费用，则酒店餐饮业者针对物品损害或遺失应支付赔偿金。针对其他提交保管的现场物品恕不支付赔偿金。
- 12.7 如酒店餐饮业者取得物品或者物品以任何方式交某人存放、保管及 / 或留置，在业者未规定费用的情况下，针对物品基于任何理由所导致的损害业者恕不负责，惟出于业者意图或重大过失的结果所导致的损害除外。在所有情况下，业者不应就存放、保管及 / 或留置物品之损害支付赔偿金，无论业者是否有收取费用之規定。

第 13条 宾客与 / 或顾客责任

- 13.1 顾客与宾客和其陪同人员基於未能遵守的可歸責行為及 / 或不法行為而對任何酒店餐饮业者和 / 或第三人直接或间接構成之损害，包括顾客与 / 或宾客与 / 或其陪同人员違反内部規定，以及因動物和 / 或其持或監管的物品所造成的损害，应負連帶損害賠償之責。

第 14条 結帳与付款

- 14.1 顾客应支付酒店餐饮合同所訂定的價款，價目表应置於酒店餐饮业者處所中宾客可以見到的位置，或是包含一經要求、提供給顾客或顾客通过電子來源可取得的價目表中。價目表如出現在酒店餐饮业者的公共區域，則視為已放置在顾客可以見到的位置。
- 14.2 酒店餐饮业者得針對特殊服务收取額外费用，例如使用寄存間、車庫、保險箱、洗衣或乾洗、电话、網路、Wi-Fi、客房服务、电视租赁等等。

《酒店及餐饮业统一规定》

- 14.3 帐单（包括取消或未到期产生的帐单）应在顾客收到时支付，顾客应以现金或银行转账或自动付款方式支付，惟有其他规定时除外。
- 14.4 宾客与顾客对他们其中一方或双方基于任何理由而须支付酒店餐饮业者的款项应负连带责任。酒店餐饮合同如有相反之禁止规定，则视为已代表每位宾客订定之。通过出现在预订场所，宾客确认顾客经授权代表宾客订定酒店餐饮合同。
- 14.5 顾客未完全遵守酒店餐饮业者订定的义务时，业者得取得、扣留任何顾客携至业者的物品，直到顾客完全遵守酒店餐饮业者订定的义务、令业者满意的程度为止。除扣留权利以外，业者亦得在适当情形典当相关物品。
- 14.6 如有规定现金支付以外的付款方式，则任何款项帐单应由顾客在帐单日期后十四日内向酒店餐饮业者支付。如以邮寄方式寄送帐单，则酒店餐饮业者授权得在顾客于十四日内支付帐单时收取2%的滞纳金。
- 14.7 如果且在付款未能兑现的范围内，顾客应属不履行而无须给予不履行通知。只有在顾客为自然人（顾客）的情况下，则酒店餐饮业者应寄发一次性的不履行通知，给予至少14日的付款期限。
- 14.8 如顾客不履行，则顾客必须赔偿酒店餐饮业者所有代收相关费用。法外代收费用依法收取之。
- 14.9 如酒店餐饮业者依第14.5条持有物品，且物品所有权人业经三个月不履行时，则业者得公开或私下将物品出售，并从收益中取得欠款。顾客并需负担与该项出售相关之费用，业者得自收益中扣除这些费用。业者扣除费用后的剩余款项将返还顾客。
- 14.10 无论顾客是否就款项作出註记或评论，每个款项应依下列顺序适用于顾客积欠酒店餐饮业者的债务中：
- 执行费用
 - 司法和法外代收费用
 - 利息
 - 损害赔偿
 - 本金。
- 14.11 付款应以欧元进行。如酒店餐饮业者接受外国付款方式，则于付款时应适用市场汇率。就此，酒店餐饮业者得基于行政开销收取额外费用，最高收取外币金额的10%。业者得将市场汇率最多上修至10%以此目的。
- 14.12 酒店餐饮业者无须接受现金以外的付款方式，并得针对其他种类的付款方式订定接受条件。

第 15条 不可抗力

- 15.1 如酒店餐饮合同出现任何可见、不可见、可预见、或不可预见的干扰情况，致使酒店餐饮合同无法履行或有履行困难时，将构成酒店餐饮业者一方之不可抗力，针对任何业者潜在且发生的缺失将不予以负责。
- 15.2 如酒店餐饮合同一方当事人有无法遵守该合同义务的情形，须立即告知他方。

第 16条 拾取物

- 16.1 宾客于酒店餐饮业者建筑物或附属物中发现遗失或留置物品，必须立即送交酒店餐饮业者。
- 16.2 遗失物品送交酒店餐饮业者后一年内其合法物主未向业者取回时，该业者即取得物品所有权。
- 16.3 如酒店餐饮业者将宾客遗留下的物品寄回宾客，则宾客应负担全部的風險与费用。酒店餐饮业者无须承担运送事宜。

第 17条 开瓶费和饮食费

- 17.1 酒店餐饮业者得禁止宾客于其场所（包括阳台）食用私人食物和 / 或饮料。如酒店餐饮业者允许食用私人食物和 / 或饮料，则该业者得就该场所订立允许条款，包括开瓶费与 / 或饮食费。
- 17.2 第17.1条中所提之费用应事先订定，或在未事先协议的情况下，由酒店餐饮业者合理订定之。

《酒店及餐饮业统一规定》

第 18条 适用法与争议

- 18.1 荷兰法是酒店餐饮合同的唯一适用法律。
- 18.2 酒店餐饮业者和顾客（不在履行其業務或專業的范围内行事的非自然人）間发生争议時，酒店餐饮业者營業所在地的管辖法院有專屬管辖权，惟法律規定有指定其他管辖法院，且不影响酒店餐饮业者通过本条管辖法院解决争议的情况除外。
- 18.3 顾客的请求权於事件发生后一年失效。
- 18.4 一或多条的一般条款無效時，並不影响所有其他規定之效力。如一般条款中有一条看似無效，无论基於何種理由，當事人各方視為已订立一条有效的取代条款以应變無效規定的范围与适用性。

Koninklijke Horeca Nederland

Postbus 566
3440 AN Woerden
Pelmolenaar 10
3447 GW Woerden

Vragen? Neem contact op met Info & Advies

T 0348 48 94 11
E khnadvies@khn.nl
www.khn.nl



@khn



Koninklijke Horeca Nederland