

Warszawa, 6 marca 2020 r.

Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego, po zapoznaniu się z sytuacją dotyczącą anulacji rezerwacji w hotelach w następstwie rozprzestrzeniania się wirusa Covid-19, przeanalizowała stosowane w Polsce i w Europie praktyki w zakresie zarządzania kryzysowego.

Istotny spadek przychodów w branży jest faktem. Dalszy rozwój sytuacji epidemiologicznej jest nieprzewidywalny, należy zatem rozważyć zróżnicowane rozwiązania w zakresie polityki sprzedażowej w hotelach.

Izba wskazuje na stosowane obecnie dobre praktyki w branży hotelarskiej, m.in:

1. Zgoda na bezkosztowe anulowanie rezerwacji bezzwrotnych z jednoczesnym uzgodnieniem rezerwacji w późniejszym terminie;
2. Zgoda na odwołanie przedpłaconych imprez z jednoczesnym uzgodnieniem zatrzymania zaliczki na poczet realizacji w późniejszym terminie;
3. Bieżące, intensywne kontakty z klientami, w celu zapewnienia realizacji w przyszłości odwołanych rezerwacji;
4. Indywidualne i elastyczne podejście w zakresie modyfikacji warunków współpracy w okresie kryzysu.

IGHP, jako izba gospodarcza, nie jest upoważniona do wydawania wiążących zaleceń dotyczących polityki sprzedażowej hoteli. Dlatego też wyżej wskazane praktyki należy traktować jedynie jako przykłady sprawdzonych działań w sytuacji kryzysowej.

Zarząd IGHP