

# Informační povinnost cestovní kanceláře s přihlédnutím k právním aspektům

## Bakalářská práce

*Studijní program:* B6208 – Ekonomika a management

*Studijní obor:* 6208R085 – Podniková ekonomika

*Autor práce:* **Renata Svobodová**

*Vedoucí práce:* JUDr. Eva Karhanová Horynová



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI  
Ekonomická fakulta  
Akademický rok: 2015/2016

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Renata Svobodová**  
Osobní číslo: **E13000149**  
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Podniková ekonomika**  
Název tématu: **Informační povinnost cestovní kanceláře s přihlédnutím  
k právním aspektům**  
Zadávající katedra: **Katedra podnikové ekonomiky a managementu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Vymezení pojmů cestovního ruchu.
2. Právní úprava cestovního ruchu.
3. Informační povinnost cestovní kanceláře.
4. Dopady porušení informační povinnosti cestovní kanceláře.
5. Praktická část s příklady ověřování plnění informačních povinností cestovních kanceláří.
6. Závěr a ověření zkoumaných předpokladů.

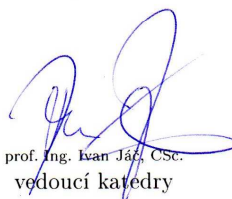
Rozsah grafických prací: **dle potřeby dokumentace**  
Rozsah pracovní zprávy: **30 normostran**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**  
Seznam odborné literatury:

**ELIÁŠ, Karel, et al. Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem. Praha: Sagit, 2012. ISBN 978-80-7208-922-2.**  
**HALL, Colin Michael a Stephen J. PAGE. The geography of tourism and recreation: environment, place and space. 3rd ed. London: Routledge, 2006. ISBN 978-0-415-33560-7.**  
**INDROVÁ, Jarmila, Věra MALÁ, Lena MLEJNKOVÁ, Jarmila NETKOVÁ a Martin VAŠKO. Cestovní ruch I. Praha: VŠE v Praze, 2004. ISBN 80-245-0799-4.**  
**ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Banská Bystrica: DALI-BB pre Slovak-Swiss Tourism, 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.**  
Elektronická databáze ProQuest (knihovna.tul.cz).

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Eva Karhanová Horynová**  
Katedra podnikové ekonomiky a managementu  
Konzultant bakalářské práce: **Ing. Tomáš Bartsch**  
Orex travel s.r.o., manažer distribuční sítě  
Datum zadání bakalářské práce: **30. října 2015**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2017**



doc. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.  
děkan



prof. Ing. Ivan Ják, CSc.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 30. října 2015

## Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum: 4.5.2016

Podpis:



# **Poděkování**

Poděkování za podporu a dokončení práce patří především JUDr. Evě Karhanové Horynové, Ing. Jaroslavě Syrovátkové, Ph.D, Ing. Tomáši Bartschovi a celé rodině za pochopení a toleranci.

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je na základě zjištěných dat zhodnocení, zda cestovní kanceláře plní informační povinnost dle právních norem a zda jsou dle aktuálních podmínek schopné jejich plněním dostát. Cílem není finanční rozbor a analýza, ale s přihlédnutím k právním aspektům možné ekonomické dopady z toho plynoucí. V první části jsou vysvětleny základní pojmy, legislativní normy a změny a dopady při neplnění povinností. V praktické části je popsán současný stav plnění informačních povinností v praxi a způsob a kvalita podávaných informací s ohledem, zda zájezd prodává přímo pořadatel nebo zprostředkující cestovní agentura (dále jen CA) a jak zákazníci obdržným informacím rozumí. Práce uvádí ekonomické dopady všech zúčastněných stran při současných podmínkách. Na základě zkoumaných hledisek je v závěru práce vyhodnocení a návrh řešení zlepšení plnění informační povinnosti s příznivějšími podmínkami pro klienty a mírnějšími finančními vlivy pro organizátory zájezdů.

## **Klíčová slova**

Informační povinnost, cestovní kancelář, cestovní agentura, újma z radosti, reklamace.

## **Annotation**

The obligations of information for tour operators (travel agencies) with regard to legal aspects.

The aim of the Bachelor thesis is to ascertain the proper evaluation based on established data, whether tour operators fulfill their information obligation according to legal standards, and whether they are according to current conditions, capable of their fulfilling. The aim is not a financial inspection and analysis, but taking into account the legal aspects, the possible economic consequences arising therefrom. The first part explains the basic concepts, standards and legislative changes and the effects of infringement. The practical part describes the current fulfilling of information duties in practice as well as the type and quality of the provided information with regards to whether the trip is sold directly by the organizer or the intermediary travel agency and how customers understand the received information. The thesis presents the economic impacts of all interested parties in the current conditions. Based on researched aspects which are at the end of the thesis evaluation and solution proposal for the improved fulfillment of information duties with favorable conditions for clients, and softer financial impact for tour operators.

## **Key words**

Information obligation, tour operator, travel agency, loss of enjoyment, complaints.

# Obsah

Seznam ilustrací.....	9
Seznam tabulek.....	10
Seznam zkratk a značek.....	11
Úvod .....	12
1 Základní výrazy a pojmy v cestovním ruchu .....	14
1.1 Pojem cestovní ruch .....	16
1.1.1 Členění cestovního ruchu .....	17
1.1.2 Formy cestovního ruchu .....	17
1.2 Historie cestovních kanceláří a vývoj v České republice .....	18
1.2.1 Služby cestovních kanceláří v ČR.....	20
1.2.2 Služby cestovních agentur v ČR.....	20
2 Právní úprava cestovního ruchu .....	21
2.1 Zákony v praxi cestovních kanceláří.....	21
2.2 Důvodová zpráva.....	22
2.3 Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou.....	23
2.3.1 Založení cestovní kanceláře.....	24
2.3.2 Založení cestovní agentury.....	25
3 Informační povinnost cestovní kanceláře .....	26
3.1 Cestovní kancelář a ministerstva ČR.....	27
3.2 Informace poskytované cestovní kanceláří před zájezdem .....	27
3.3 Návazné informace vyplývající z NOZ.....	28
4 Dopady porušení informační povinnosti cestovní kanceláře.....	31
4.1 Frankfurtská tabulka slev.....	32
4.2 Újma z radosti – újma z narušené dovolené .....	34
4.3 Porušení povinností a školní zájezdy .....	35
4.4 Dopady porušení informačních povinností.....	35
4.5 Povinné pojištění cestovních kanceláří .....	36
5 Praktická část.....	37
6 Profil CK China tours .....	38
6.1 Informace před cestou .....	38
7 Profil CK Orex travel .....	41

7.1	Informace před cestou .....	41
8	Profil CK Czech Paradise .....	43
8.1	Informace před cestou .....	43
9	Dotazníkové šetření u CA.....	46
9.1	Výstupy šetření .....	48
9.2	Vyhodnocení šetření .....	49
10	Dotazníkové šetření u zákazníků.....	50
10.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření .....	51
11	Reklamace služeb a následné vyřízení .....	52
11.1	Vzorový příklad kalkulace zájezdu s odškodněním .....	54
11.2	Vyhodnocení reklamací.....	56
11.3	Oprávněnost reklamací.....	56
12	Návrh řešení opatření.....	58
	Závěr.....	60
	Seznam použité literatury .....	63
	Seznam příloh.....	67



## Seznam ilustrací

Obr. 1 – Ukázka certifikovaného označení ubytovacích zařízení .....	46
Obr. 2 – Odborná znalost v cestovních agenturách .....	47
Obr. 3 – Dotazník zákazníků .....	50

## Seznam tabulek

Tab. 1 – Počet registrovaných cestovních kanceláří a agentur od roku 1989 v ČR .....	18
Tab. 2 – Kategorie hotelů .....	29
Tab. 3 – Výběr z Frankfurtské tabulky slev .....	33
Tab. 4 – Příklad možného odškodnění dle Frankfurtské tabulky slev a ceny zájezdu .....	55

## Seznam zkratk a značek

ACK ČR	Asociace cestovních kanceláří České republiky
AČKA	Asociace českých cestovních kanceláří a agentur
ADR	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
MMR ČR	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
MS ČR	Ministerstvo spravedlnosti České republiky
NOZ	Nový občanský zákoník
SRN	Spolková republika Německo
VOP	Všeobecné obchodní podmínky
VP	Všeobecné pokyny
VSP	Všeobecné smluvní podmínky
WTO	World Trade Organization
Zákon č. 159/1999 Sb.	Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu

# Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá a pojednává o informační povinnosti cestovních kanceláří (dále jen CK), současných právních normách, nových institutech a právních a ekonomických dopadech z toho plynoucích. Cestovní ruch, do něhož tato problematika spadá, patří mezi významné odvětví národního hospodářství a světové ekonomiky a je v současné době stále více sledovaným odvětvím. Na cestovní ruch je navázáno mnoho oborů a činností, z nichž se všichni podílí na finálním hodnocení klientů. Zda budou klienti spokojeni, ovlivňuje také kvalita informací, které před zahájením cesty klienti obdrží. Volba tématu byla především z důvodu problematiky dotýkajícího se každého klienta cestovní kanceláře.

V povinnostech cestovní kanceláře je informovat klienty o podstatných skutečnostech zájezdu. Neméně důležité je, kým jsou informace předávány, v jaké kvalitě a jak je klienti pochopí. Ne vždy jsou CK přímým zadavatelem služeb, ale dle nového občanského zákoníku nesou za předané informace jejich obsahu odpovědnost i s právními a finančními dopady. Tuto odpovědnost nesou, i pokud je prodej služeb uskutečňován prostřednictvím cestovních agentur, které dle živnostenského zákona nemusí mít pro daný obor odbornou kvalifikaci a praxi. Cestovní kancelář je vnímána jako garant celé dovolené, a proto je sebemenší poklesek brán jako pochybení CK s následnou reklamací nebo špatnou recenzí.

Nový občanský zákoník (dále jen NOZ) s účinností od roku 2014 nyní více podporuje práva spotřebitele na odškodnění za informační i jiná pochybení cestovních kanceláří. Cestování se týká velkého počtu lidí, a tak stručné znění zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen zákon č. 159/1999 Sb.) a NOZ, především nový pojem „Újma z radosti“, bylo představeno médií veřejnosti. Vzhledem k mediální podpoře a ke stručné obsahové a výkladové prezentaci pojmů klienti často píšou reklamace smyšlené nebo bez opodstatněných důvodů i s nemorálními požadavky.

Práce obsahuje teoretickou část s výkladem základních pojmů a seznámení s právní úpravou činnosti cestovních kanceláří a agentur. Praktická část vypovídá o současné situaci poskytovaných zákonných informací a jejich dodržování. Porovnává odbornost a kvalitu informací sdělovaných kanceláři a agenturami a uvádí reakce klientů. Metodou pro získání potřebných údajů pro ověření plnění informační povinnosti a dopadů z ní plynoucích jsou především osobní a dotazníkové průzkumy. Závěr práce dle zjištěných poznatků obsahuje možné řešení zlepšení situace pro všechny zúčastněné.

# 1 Základní výrazy a pojmy v cestovním ruchu

Vzhledem k rozsáhlosti odvětví cestovního ruchu, kterého se téma práce týká a které zahrnuje mnoho činností a s tím spojených pojmů, jsou zde vysvětleny jen vybrané pojmy, zmíněné v práci.

**Cestovní agentura** – prodejce a zprostředkovatel již připravených zájezdů, bez nutné odborné kvalifikace. CA je provozována jako živnost volná a nemá povinnost záruky pojištění pro případ úpadku (Indrová, 2009).

**Cestovní kancelář** – pořadatel a organizátor zájezdu, též uváděn jako touroperátor. CK je provozována jako živnost koncesovaná a musí mít povinně uzavřeno pojištění záruky pro případ úpadku (Indrová, 2009).

**Cestovní ruch** – realizace probíhá mimo trvalé bydliště. Přesná definice pojmu není přesně stanovena a zakotvena (Indrová, 2009).

**Delegát** – osoba pověřená touroperátorem na místech, kde lidé tráví dovolenou, vyřizující administrativní záležitosti, asistující a starající se o požadavky klientů a pomáhající při příjezdu do destinace, během pobytu a při opouštění destinace. Často bývá pozice delegáta obsazována studenty. Dle Evropské unie s českou verzí vydanou českým normalizačním institutem jako ČSN EN 13809 se používá pojem doprovod zájezdu poskytující jen základní informace (MMR, © 2006).

**Náhrada škody** – dle § 2542 NOZ pořadatel zájezdu odpovídá za plnění povinností ze smlouvy bez podstatnosti toho, kdo služby poskytuje (Eliáš, 2012).

**Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře** – pojištění vycházející ze zákona č. 159/1999 Sb. pro každou CK a chrání klienta v případě krachu CK.

**Průvodce** – na rozdíl od delegáta průvodce cestovního ruchu provádí návštěvníky v požadovaném jazyce, poskytuje informace o kultuře a přírodním dědictví se specifikací pro danou oblast.

Práce českého průvodce byla založena na odborném vzdělání na škole cestovního ruchu nebo na akreditované škole a složenou zkouškou zahrnující cestovní ruch, dějiny umění, ekonomiku, psychologii, metodiku průvodce, modelové situace, zdravotní přípravu, zpracování itineráře a část jazykovou (MMR, © 2006).

V současné době není činnost průvodce nijak zatížena složením zkoušky odborné kvalifikace. Práci průvodce upravuje živnostenský zákon č. 455/1991 Sb. jako volnou živnost č. 71 – Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu (Zákony pro lidi, © 2016).

**Smlouva o zájezdu** – dokument nahrazující cestovní smlouvu, upravující závazky služeb ze strany pořadatele a závazky o úhradě za služby ze strany zákazníka (Eliáš, 2012).

**Zájezd** – soubor služeb bez rozdílu odděleného nebo souborného účtování, který je na delší dobu než dvacet čtyři hodin nebo obsahuje alespoň dvě z těchto plnění:

- ubytování,
- dopravu,
- službu, která tvoří podstatnou část nabízených služeb (Eliáš, 2012).

Zájezdy mohou být jak v České republice, tak na Slovensku i v jiných zemích klasifikovány dle několika hledisek s následujícím označením:

- domácí a zahraniční zájezd,
- autokarový, vlakový, letecký, lodní, s kombinovanou dopravou, s vlastní dopravou,
- letní, zimní a zájezdy mimo sezonu,
- krátkodobý a dlouhodobý zájezd,
- rekreačně-pobytový, kulturně-poznávací, sportovní, poznávací, tematický, incentivní, wellness zájezd,
- pro rodiny s dětmi, mládež, seniory (Orieška, 2011).

**Zákazník** – osoba, která za úplatu žádá služby cestovního ruchu. Zákazník pro CK a CA se v cestovním ruchu dále rozlišuje dle pojmů návštěvník a turista. Návštěvník neboli pasant a výletník navštíví oblast bez přenocování. Turista zůstává v navštíveném místě alespoň jednu noc (Goeldner, 2014).

## 1.1 Pojem cestovní ruch

Většina knih a článků předpokládají standardní definici nebo interpretaci konceptu cestovního ruchu neboli turismu, který je ovlivněn politickými, ekonomickými, geografickými, politickými a dalšími vlivy. V cestovním ruchu a jeho produkci jde o metodu, ve které se slučuje obchod a průmysl dodávající služby a produkty a jak jsou tyto složky dodávány zákazníkům. Dále jde o spotřebu a jak, kde, proč a kdy turisté skutečně čerpají turistické služby a produkty (Hall, 2006).

Přístup ke konceptu turismu ovlivňuje pět hlavních charakteristik:

- cestovní ruch vyplývá z pohybu lidí k místu a v místě pobytu,
- turismus obnáší dva elementy: cestu do místa pobytu a aktivity v místě určení,
- cestování a pobyt se konají mimo obvyklé rezidentní a pracovní místo a aktivity, které jsou na těchto místech vykovávány, jsou odlišné od aktivit v místě trvalého pobytu a práce,
- pohyb do dočasných destinací má krátkodobý charakter v podobě několika dnů, týdnů nebo měsíců,
- destinace jsou navštěvovány za jiným účelem, než k trvalému bydlení a práci.

Nejlépe je pojem cestovního ruchu charakterizován dle World Trade Organization (dále jen WTO) jako činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely (Čertík, 2001).



### 1.1.1 Členění cestovního ruchu

Cestovní ruch je možné rozdělit dle místa, trvání, průběhu a účasti a v dnešní době dle stále nových parametrů. V neposlední řadě je ale také třeba brát v úvahu vztah k platební bilanci státu. Členění je současné době následující:

- dle místa realizace je možné dělit cestovní ruch na domácí, zahraniční, vnitrostátní, národní a světový,
- dle vztahu k platební bilanci státu je možné cestovní ruch rozdělit na příjezdový, tranzitní a výjezdový,
- dle délky trvání se uvádí krátkodobý a dlouhodobý cestovní ruch,
- dle způsobu zabezpečení je cestovním ruchem organizovaná účast zajišťovaná CK, ale i neorganizovaný cestovní ruch, kde si program zajišťují sami účastníci,
- dle formy úhrady nákladů na volný cestovní ruch, placený účastníkem, a vázaný, kde je část nákladů hrazena jinými subjekty (Čertík, 2001).

### 1.1.2 Formy cestovního ruchu

Cestovní ruch je stále opomíjenou součástí významného dění ve státě. Samy formy dávají představu o tom, v čem se cestovní ruch promítá a o jak odbornou a informačně náročnou profesi se jedná:

- rekreační cestovní ruch na obnovu duševních fyzických sil,
- kulturně-poznávací forma spojená s návštěvou památek a kulturních stánků,
- lázeňsko-léčebná forma s léčením, rekreací a často návštěvou historických míst,
- sportovně-rekreační forma se zaměřením na pobyty spojené se sportem,
- profesní cestovní ruch spojen s kongresovou, obchodní a incentivní turistikou,
- seniorská forma pro vymezenou věkovou skupinu,
- mládežnická forma s ohledem na opakování cest,
- venkovská turistika, agroturistika a ekoturistika s pozitivním dopadem na ekologii a regeneraci, náboženská, lovecká, dobrodružná, nákupní, průmyslová a další dle zaměření (Čertík, 2001).

## 1.2 Historie cestovních kanceláří a vývoj v České republice

Za prvního zakladatele cestovní kanceláře je považován Angličan Thomas Cook. Od té doby došlo k mnoha politickým, ekonomickým a následkem všeho i právním změnám. Přesto se řada prvků, které Cook uplatňoval ve své době, používají do dnešní doby navzdory tolika změn, které zásadním způsobem ovlivňují nejen každodenní život, ale také požadavky, zájmy a předávané informace v cestovním ruchu.

*Tab. 1 – Počet registrovaných cestovních kanceláří a agentur od roku 1989 v ČR*

<b>Rok</b>	<b>Činnosti cestovních agentur, kanceláří a jiné rezervační a související činnosti</b>	<b>Činnosti cestovních kanceláří</b>
1989	15	2
1990	892	205
1991	2 626	504
1992	3 858	700
1993	4 673	864
1994	5 413	1 019
1995	6 091	1 152
1996	6 863	1 313
1997	7 551	1 465
1998	8 145	1 584
1999	7 858	1 731
2000	9 182	1 843
2001	9 536	1 933
2002	9 883	2 027
2003	10 195	2 096
2004	10 499	2 174
2005	10 785	2 233
2006	11 086	2 281
2007	11 298	2 286
2008	11 419	2 258
2009	11 473	2 191
2010	11 525	2 167
2011	11 682	2 153
2012	11 820	2 130
2013	11 374	1 844
2014	11 553	1 829

Zdroj: Český statistický úřad, [www.czso.cz](http://www.czso.cz)

Po roce 1989, kdy byly otevřeny hranice nejen mezi státy, ale i hranice možností, vidělo v cestovním ruchu mnoho podnikavců svoji příležitost, jak se realizovat a zbohatnout. V roce 1989 byly dle Českého statistického úřadu, viz tabulka 1, registrovány dvě cestovní kanceláře. O rok později byl počet cestovních kanceláří 205 a v roce 2012 se počet dostal k číslu 2 130 registrovaných cestovních kanceláří.

Tento vzrůstající trend nově vznikajících cestovních kanceláří po roce 1989 byl také z velké míry podpořen legislativou. Nejprve k provozování CK bylo dle ustanovení zákona o živnostenském podnikání č. 455/1991 Sb. nutné povolení v podobě koncese. Novelou živnostenského zákona č. 286/1995 Sb. byla koncesovaná živnost přeměněna na živnost volnou, ohlašovací. Právě tato liberalizace způsobila vznik velkého množství cestovních kanceláří a zároveň cestovních agentur a došlo k převisu nabídky služeb nad poptávkou (Indrová, 2009).

Vzhledem k odbornosti a mnohdy nepředvídatelnosti při tvorbě zájezdů do exotických zemí, ale i běžných destinací, je důležitým prvkem zkušenost a znalost vlastní nebo i převzatá a správná interpretace a předání důležitých informací před cestou. Kromě pečlivě připraveného zájezdu je také nutné zvládnout ekonomická hlediska, kde je potřeba správně kalkulovat, plánovat a analyzovat jednotlivé případy. Bez určité úrovně vzdělání, praxe a zkušeností je velmi náročné celý složitý proces dlouhodobě zvládnout.

Složitá situace v provozování CK nebyla příliš řešena nutností odborného vzdělání k provozování CK na středních, vyšších odborných a vysokých školách a zároveň při vzdělávání dospělých, které by připravovaly budoucí a současné provozovatele a zaměstnance CK na odpovědné a profesionální působení na trhu cestovního ruchu. Následkem velkého počtu cestovních kanceláří, poptávek s tím spjatých a malou kvalifikovaností se řada cestovních kanceláří dostala do konkursu. Reakcí na dané skutečnosti bylo v roce 1997 přijetí nového zákona o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu č. 159/1999 Sb. Na tento zákon, který ukládá povinnost pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku, navázala i novela živnostenského zákona a zařadila CK mezi živnosti koncesované a cestovní agentury mezi živnosti volné (Indrová, 2009).

### **1.2.1 Služby cestovních kanceláří v ČR**

Na základě živnostenského oprávnění s předmětem podnikání „provozování cestovní kanceláře“ a přílohou č. 3 nařízení vlády č. 278/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů a dále v § 2 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů může CK poskytovat následující činnosti:

- nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat a kombinovat služby a dále je prodávat jiným subjektům pro účely podnikání,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb pro další subjekty,
- zprostředkovávat prodej zájezdů jiných cestovních kanceláří,
- prodávat vstupenky, mapy, průvodce a upomínkové předměty (MVCR, © 2008).

Služby cestovních kanceláří dle českých zákonů obnáší organizování, nabízení a prodej nejen jednotlivých služeb, ale především balíčků a kombinací služeb.

### **1.2.2 Služby cestovních agentur v ČR**

Služby cestovních agentur jsou stanoveny v bodě č. 71 přílohy č. 4 nařízení vlády č. 278/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů a v § 3 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě zmíněných oprávnění mohou agentury vykonávat následující činnosti:

- nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet a prodávat je jiným cestovním kancelářím pro účely podnikání,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb,
- zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou CK,
- prodávat věci související s cestovním ruchem, jako vstupenky, mapy, jízdní řády upomínkové předměty (MVCR, © 2008).

Služby cestovních agentur dle českých zákonů zahrnují zprostředkování, nabídku a prodej služeb cestovního ruchu.

## 2 Právní úprava cestovního ruchu

Cestovní ruch je širokým a různorodým odvětvím dotýkajícím se mnoha právních norem, zákonů, nařízení a vyhlášek. Cestovní ruch je významným fenoménem na celosvětové úrovni a je nezbytné věnovat náležitou a důkladnou přípravu také právním náležitostem k zabezpečení dobře fungujícího systému napojeného na další obory. Správné fungování celého systému cestovního ruchu na komerční bázi především v souboru služeb poskytovaných cestovními kancelářemi obnáší znalost všech dílčích úkonů, práv, zvyklostí, psychologických schopností a společenského jednání a vystupování. Základem pro úspěšnou přípravu programů pro klienty je znát odpověď na základní otázky cestování:

- proč lidé chtějí cestovat,
- kam chtějí cestovat,
- kdy budou cestovat,
- jak budou cestovat (Hall, 2006).

Výše zmíněné podmínky nezaručují schopnost zvládnout celý složitý proces od vytvoření programu, přes marketing, znalosti právních náležitostí, informačních povinností a prodej po skutečnou realizaci zájezdu a spokojenost klientů a odvrácení nevydařené dovolené s právními dopady.

### 2.1 Zákony v praxi cestovních kanceláří

Aby mohla CK začít plnit svoji informační povinnost, musí nejprve znát mnoho zákonů týkajících se nejen založení CK, ale především samotného provozování a poskytování služeb. Dále je nutné ovládat směrnice a nařízení, které Česká republika (dále jen ČR), jakožto členská země EU, musí implementovat do svého právního řádu.

Hlavní směrnice a právní předpisy:

- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu,
- zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů,

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích),
- zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách,
- zákon č. 525/2004 Sb., o ochraně osobních údajů,
- další právní normy, nařízení vlády a vyhlášky.

Zákony, dle kterých se postupuje, vychází také z mezinárodních právních norem, se kterými nesmí být v rozporu. Mezi několik významných mezinárodních pramenů patří:

- úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu,
- úmluva o odpovědnosti provozovatelů hotelu,
- frankfurtská tabulka slev.

Každý pramen by zasloužil podrobnější popis obsahu o důležitosti a významu v cestovním ruchu. Vzhledem k rozsahu informací a pojmů jsou blíže rozepsány jen podstatné pojmy a instituty, které základním způsobem ovlivňují dění v informační povinnosti cestovních kancelářů.

## **2.2 Důvodová zpráva**

Nový Občanský zákoník, s účinností od 1. ledna 2014, upravuje jednotlivé právní úkony i v oblasti cestovního ruchu, a to konkrétně v § 2521–2550. Zákoník upravuje jednotlivá právní urovnání mezi pořadatelem zájezdu a klientem, stejně tak jako upravuje podobu, obsah a název dokumentu uzavíraného mezi klientem a pořadatelem, a to konkrétně:

- nevyhovující název smlouvy uzavírané mezi klientem a pořadatelem či zprostředkovatelem zájezdu – „cestovní smlouva“ – v zájezdu totiž cesta (doprava) nemusí být zahrnuta,
- nebylo zahrnuto právo poškozeného (klienta) na odškodnění od pořadatele zájezdu, v případě porušení smlouvy pořadatelem,
- NOZ udává klientovi povinnost uvědomit pořadatele zájezdu o odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to ve lhůtě pěti dnů, ode dne oznámení o změně některé ze zásadních podmínek uzavřené smlouvy o zájezdu,
- rozšíření poskytnutí pomoci pořadatelem klientovi je definováno širší, zde se jedná např. o repatriaci či zajištění dopravy klienta zpět,
- v původní cestovní smlouvě nebyla řešena otázka platnosti a neplatnosti,
- dle NOZ nemusí mít smlouva o zájezdu písemnou formu, plně postačí, když písemnou formu bude mít potvrzení o zájezdu, které pořadatel vyhotoví zákazníkovi,
- klient díky NOZ taktéž získává právo na odškodnění ze strany pořadatele v případě újmy za narušení dovolené, a to s platností i pro smlouvy uzavřené před ustanovením účinnosti NOZ,
- klientovi vzniká nárok na odstoupení od smlouvy, klient je ovšem povinen uhradit náklady s tím související,
- elektronická komunikace je považována za písemnou, kdy je zachována právní norma a je umožněno zachycení obsahu komunikace a určení jednající osoby (MS ČR, © 2015).

## 2.3 Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou

Z pohledu klientů a laické veřejnosti je vnímána CK a CA jako „cestovka“, kde je možné koupit dovolenou. Přestože je rozdíl nejen legislativně podstatný, odrážející se v dopadech na celou strukturu turismu, nevěnuje se prvotním náležitostem obsahu a podmínkám založení dostatečný zájem a pozornost.

### 2.3.1 Založení cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů založit fyzická osoba i právnická osoba a provozovat ji na základě koncesní listiny. Zároveň u žádající osoby nesmí trvat překážka provozování živnosti dle § 8 živnostenského zákona. Zažádat o udělení povolení provozování CK může osoba splňující následující odborné podmínky:

- a) vysokoškolské vzdělání v požadovaném oboru a 1 rok praxe v oboru,
- b) vyšší odborné vzdělání v oboru a 3 roky praxe v oboru,
- c) střední vzdělání s maturitou a 6 let praxe v oboru,
- d) osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci a 6 let praxe v oboru,
- e) doklad o kvalifikaci pro provozování CK a 2 roky praxe v oboru,
- f) doklady podle § 7 odst. 5 a § 27 odst. 2 živnostenského zákona (Havlíčková, 2015).

Žádost o udělení koncese pro provozování CK má i daný postup začínající podáním žádosti na živnostenský úřad. Předkládá se:

- originál smlouvy s pojišťovnou o pojištění záruky pro případ úpadku,
- podnikatelský záměr,
- předpokládaný datum zahájení,
- prohlášení, že v posledních pěti letech nebylo zrušeno živnostenské oprávnění k provozování CK nebo CA,
- prověření žádosti živnostenským úřadem,
- posouzení MMR,
- rozhodnutí živnostenského úřadu (Havlíčková, 2015).



### **2.3.2 Založení cestovní agentury**

Založení cestovní agentury je živností volnou. Žadatel musí doložit jen svéprávnost a bezúhonnost a živnostenský úřad neřeší bezdlužnost. Agenturu může provozovat fyzická i právnická osoba (Havlíčková, 2015).

CA sice netvoří zájezdové balíčky a různé odborné kombinace služeb, ale při zprostředkování a prodeji zájezdů by měla klientům odborné informace poskytnout. Na rozdíl od CK nemusí ale CA dokládat žádnou odbornost ani vzdělání v oboru ani se obávat o udělení povolení k provozování.

Česká republika přejímá mnoho zákonů ze zahraničí. U každého aplikovaného zákona do jiné kultury je nezbytné provést nezbytné úpravy pro použitelnost zákona. V oblasti cestovního ruchu dle výše zmíněných podmínek pro založení a pořádání cestovních kanceláří a agentur je patrný absenční podstatný obsah pro dobře fungující, erudovanou a důvěryhodnou společnost.

### **3 Informační povinnost cestovní kanceláře**

Pro dovolenou dle představ je nezbytné získat potřebné, ale nedá se říci minimální množství informací. Pokud si turista vybere variantu vlastního zajištění všech služeb a celého programu, je pouze na každém, jak se nelehkého úkolu zhostí a kolik situací, na které se předem z neznalosti nepřipravil, bude muset řešit nebo o kolik ho vysněná a zprvu levně vypadající dovolená bude stát po absolvování cesty. V každém případě jsou veškeré nedostatky a pochybení na straně turisty, a reklamaci může projednat jen sám se sebou. Pokud si turista připravuje cestu sám, nehledá většinou chyby svého snažení a přijímá vše s náležitým nadhledem.

Jiná situace ale nastává, pokud se turista rozhodne nechat přípravu na profesionálech v oboru, ale zároveň za tuto službu zaplatit. Je pak pochopitelné, že oči klientů jsou více otevřené a vidí mnohdy to, co by jinak zůstalo přehlédnuto nebo chváleno, pokud by se jednalo o vlastní aktivitu turistů.

Vývoj cestovního ruchu po roce 1989 zaznamenal mnoho změn, ale především to, že jsou klienti zkušenější, samostatnější a jazykově více vybaveni. Po zaplacení služeb, které by si klienti mohli zajistit sami, tedy očekávají odpovídající úroveň poskytovaných služeb.

Do pečlivé přípravy klientů na dovolenou patří předání širokého množství informací z mnoha různých oborů, které vstupují do cestovního ruchu a ovlivňují finální hodnocení zákazníků. Při pochybení by bylo pochopitelné, že klienti budou žádat plnění povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu, které obnáší předání potřebných informací.

### **3.1 Cestovní kancelář a ministerstva ČR**

CK může své informace a podklady pro klienty získávat různými způsoby. Důležité je, aby se sdělená fakta zakládala na aktuálnosti a účelovosti. Při sestavování pokynů je možné využít dat z Ministerstva zahraničí ČR nebo Ministerstva pro místní rozvoj ČR (dále jen MMR ČR). Aktuálnost uveřejněných sdělení je třeba prověřit před každou cestou do zahraničí.

Pro CK, ale především pro klienty, je pro stručnou orientaci před vycestováním vhodné využít stránek MMR ČR, kde je uvedeno doporučené desatero před cestou. Zveřejněné informace se týkají potvrzení zájezdu, cen, reklamací, změn ze smlouvy a dalších přehledně vybraných instrukcí, na co být klient připraven, viz Příloha E (MMR ČR, © 2016).

### **3.2 Informace poskytované cestovní kanceláří před zájezdem**

V § 2524 NOZ je uvedeno, že před uzavřením smlouvy sdělí pořadatel vhodným způsobem údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro vyřízení a požadované zdravotní doklady (Eliáš, 2012).

Zmíněné znění zákona ukládá pořadateli zájezdu informační povinnost, která nechává určitou volnost a především předpokládá značnou míru inteligence a chápání klientů, přičemž za klientovo nepochopení má nést odpovědnost pořadatel. Dalšími povinnostmi pořadatele jsou:

- vydat potvrzení o zájezdu a o pojištění CK,
- vymežit údaje o čase zahájení a ukončení zájezdu, o službách zahrnutých v ceně zájezdu, místa poskytnutí služeb a délce trvání,
- uvést další služby zájezdu, kde cena není zahrnuta v souhrnné ceně, včetně informace o výši plateb,
- uvést informace o ceně s rozvrhem plateb, s uvedením výše zálohy a poplatcích neuvedených v souhrnné ceně,

- seznámit se způsobem uplatnění práv z porušení povinnosti pořadatele a lhůtě k uplatnění,
- informovat o výši odstupného v případě odstoupení od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, a v případech odstoupení od smlouvy z důvodu porušení povinnosti pořadatele,
- uvést údaje o ubytování, o poloze, turistické kategorii, vybavenosti a znacích dané země v souladu s právními předpisy příslušného státu,
- sdělit údaje o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku včetně trasy cesty,
- sdělit údaje o způsobu a rozsahu stravování,
- informovat o podmíněném počtu klientů pro konání zájezdu,
- uvést podmínky zákazníka pro účast na zájezdu a lhůty pro změnu účastníků,
- nejpozději sedm dnů před zájezdem předat podrobné a důležité údaje o zájezdu a o všech skutečnostech, které pořadatel zná, nejsou-li obsaženy v jiném předaném materiálu, a to zejména:
  - upřesnění o čase zahájení a ukončení,
  - informace pro cestování nezletilých účastníků,
  - kontakt a jméno na osobu zástupce v místě poskytovaných služeb a kontakt na zastupitelský úřad (Eliáš, 2012).

### **3.3 Návazné informace vyplývající z NOZ**

Z výše zmíněných povinností je patrné, že pořadatel zájezdu musí znát a mít připraveny materiály z mnoha odborných směrů. Jedná se nejen o jednorázové nastudování a přípravu, ale o pravidelnou aktualizaci všech podstatných údajů. Součástí sdělovaných informací jsou informace o vízových povinnostech do jednotlivých zemí, celní a pasové náležitosti.

Dalším podstatným sdělením je očkování. CK předá seznam doporučených a povinných očkování. Ač CK nemůže dát finální stanovisko v úvahách o očkovacích látkách, které před cestou nebo během cest užívat, každý klient chce slyšet zkušenosti a doporučení.

Mezi časté dotazy klientů patří také podmínky leteckých společností o váhových možnostech, nadměrných zavazadlech o náhradách škod při zpoždění letu, poškození nebo nedodání zavazadel a obsahu stravy a nápojů na palubě. Obtížněji musí CK informovat o místních zvycích dané dovolenkové země, mentalitě a kultuře lidí v dané lokalitě a právních normách.

Samostatnou kapitolou poskytovaných informací je kategorizace ubytovacích zařízení. V ČR se klient může setkat se základním označením hotelů 1\* až 5\*, viz tabulka 2.

**Tab. 2 – Kategorie hotelů**

<b>Kategorie</b>	<b>Označení v *</b>	<b>Číselné označení</b>
Tourist	*	1 hvězdička
Standard	**	2 hvězdičky
Komfort	***	3 hvězdičky
First Class	****	4 hvězdičky
Luxus	*****	5 hvězdiček

Zdroj: Cestovní ruch, [www.cestovni-ruch.cz](http://www.cestovni-ruch.cz)

Tuto informaci o kategorizaci ubytovacích zařízení CK klientovi sdělí a klient očekává nějaké služby. Bohužel ani v České republice se nedá na pouhý počet hvězdiček spolehnout. Více záleží, zda jsou hvězdičky uděleny na základě splnění podmínek pro udělení hvězd, nebo zda si je ubytovací subjekt stanoví sám. Ani certifikovaný počet hvězd není zárukou toho, že zařízení splní očekávání svého zákazníka. Pokud zákazník požaduje nejen služby, které se na vysoké úrovni dají poskytovat v různých klasifikačních zařízeních, ale požaduje-li úroveň, spojenou s prostorovými, technickými nebo stavebními prvky rovnajícími se standardu více hvězd, není možné je považovat za nedostatek v kategorii nižší, která své standardy splňuje. Přesné znění požadavků na vybavení jednotlivých úrovní je dáno stanovenými kritérii. Pro každou kategorii jsou vymezeny parametry, které počet hvězd určují a obsahují tyto údaje:

- minimální velikost pokoje, která je přesněji stanovena pro každou kategorii,
- vybavení pokoje, hygienické vybavení a komfort,
- bezplatný drobný artikl, doplňkový artikl,

- televizní a rozhlasový příjem, telefon, on-line, internet, možnosti úschovy,
- recepce, bezhotovostní platba,
- společenská místnost, místnost konferencí a banquetů,
- jídelní servis, snídaňový servis, nápojový servis, hotelový denní bar, restaurace,
- fakultativní znaky (Hotel Fontána, © 1999-2015).

Každý z uvedených bodů má dané parametry a klienti se po přečtení mohou lépe orientovat před objednáním dovolené. Kritéria jsou ale v každé zemi jiná a CK musí seznámit s výší kvality a hodnocením dle daných podmínek. Pokud si klient vybere necertifikovaný zahraniční hotel, je těžké hodnotit skutečnost. Některé CK z tohoto důvodu uvádí vlastní poznámky jako doplňkovou informaci k označení hotelů.

Pokud klient kupuje dovolenou od cestovní agentury, očekává a dle zákona má i právo získat všechny relevantní informace. Tuto povinnost má pořádající kancelář, která může informace klientům zajistit při prodeji přes agenturu písemnou formou, ale zeptá-li se klient osobně před nákupem v agentuře, je důležité, aby i agentura potřebné informace měla a byla schopná je adekvátně vysvětlit, aby nedošlo k případným reklamacím z důvodu jiného očekávání a jiné reality.

Ač je na straně klienta předodjezdové informace si přečíst, klientova očekávání a představy mohou být jiné. Právě ne odbornost CA může být podnětem nespokojenosti a dle NOZ může požadovat náhradu po CK. CA je živností volnou a pro založení není potřeba žádné odborné kvalifikace a vzdělání, ale za její informační pochybení nese odpovědnost CK.

## **4 Dopady porušení informační povinnosti cestovní kanceláře**

Informační povinnost cestovních kanceláří je dána dle NOZ obecně, ale dopady na porušení jsou ještě volnější fantaziím zákazníka a přísnější pro CK z pochybení nejen cestovních kanceláří, ale i cestovních agentur, tedy subjektů bez odborného vzdělání prodávající produkty subjektů zákonně sofistikovaných. Pokud je zájezd prodáván prostřednictvím agentury, smlouva je také sepsávána CA a schvalována klientem. Následně CA zašle smlouvu pořadateli, který posílá potvrzení.

Pokud se smlouva i potvrzení o zájezdu liší, může se zákazník dle § 2525 NOZ dovolat toho, co je pro něho výhodnější (Eliáš, 2012).

Tato právní úprava chrání spotřebitele, ale postihuje CK. V době mezi rezervací a případným posláním smlouvy na CK, tedy prostřednictvím CA, mohou nastat okolnosti a změny, které nedovolí CK potvrdit smlouvu za stejných podmínek. Taková situace může nastat vzhledem ke kurzovým rozdílům nebo změnám v letecké dopravě.

Dalším dopadem za vady na zájezdu může být dle § 2537 NOZ pochybení, kdy zákazník vzhledem ke zvyklostem něco důvodně očekával. V tomto případě zajistí pořadatel nápravu ve výši úměrných nákladů (Eliáš, 2012).

V tomto výkladu je použitý pojem úměrných nákladů nespecifikovaný výraz, který pro každého znamená jiný rozsah. Vzhledem ke zvyklostem je také obrat, který je možné zneužít vůči poskytovateli, a nepomůže tak pořadateli ani neochrání spotřebitele.

Dalším opatřením na ochranu spotřebitele je § 2538 NOZ, který uvádí podstatné vady zájezdu, kdy zákazník odmítne návrhy opatření pořadatele, kdy pořadatel musí zajistit na své náklady návrat klienta na místo odjezdu (Eliáš, 2012).

Ustanovení má chránit zákazníka, ale velmi laicky vypovídá o povinnostech pořadatele a ochraně zákazníka, který interpretaci zákona může pochopit jiným než zamýšleným způsobem zákona. Pořadatel, jako řádný hospodář, musí reagovat dle firemních možností, pokud chyby sám nezavinil, a musí za ně nést odpovědnost.

Případ, kdy CK odpovídá za dodávané služby a sama musí respektovat úpravy zákona v neprospěch klientů, je mimo jiné i změna podmínek činnosti průvodce. Téměř ve všech zemích se při práci průvodce vždy jedná o vzdělanou osobu zvládající poskytovat sofistikované informace, která zná dané území, je jazykově vybavena a umí koordinovat jednotlivé kroky programu zájezdu i účastníků.

Nároky na práci průvodce a současné legislativy ČR neodpovídají požadavkům pro získání oprávnění k průvodcovské činnosti. Živnost volná pro činnost průvodců, jak je uvedeno v kapitole 1 – Průvodce, umožňuje získání oprávnění bez odborných znalostí. Za nekvalifikovanou práci průvodce nese odpovědnost pořádající CK, která v těchto případech musí nést veškerá rizika nespokojenosti klientů vzniklá důvodem změny legislativy.

Z jedné strany se po CK požaduje vyšší odpovědnost související s postihy z pochybení, ale zároveň se na druhé straně uvolňují podmínky pro některé části dodávaných služeb CK. Tento nesoulad zákonných podmínek může vést jen k pokračujícím komplikacím poskytovaných a přijímaných služeb CK.

## **4.1 Frankfurtská tabulka slev**

V neposlední řadě dopady za porušení povinností postihuje také Frankfurtská tabulka slev, která byla vytvořena Zemským soudem ve Frankfurtu v roce 1985 pro účely výpočtu snížení ceny reklamovaného zájezdu. Výběr jednotlivých porušení viz tabulka 3.



**Tab. 3 – Výběr z Frankfurtské tabulky slev**

<b>Druh vady</b>	<b>Sleva v %</b>	<b>Poznámka</b>
Jiný hotel	10 – 25	dle vzdálenosti
Jiné umístění hotelu	5 – 15	
Jiný typ ubytování	5 – 10	
Jiný typ pokoje	20 – 30	
Chybí výhled na moře, balkon	5 – 10	pokud byl přislíben
Nedostatek nábytku	5 – 15	
Poškození, praskliny, vlhkost, hmyz	10 – 50	
Špatný úklid	10 – 20	
Hluk během dne	5 – 25	
Hluk v noci	10 – 40	
Zápach	5 – 15	
Jednotvárná strava	5	
Nedostatek teplého jídla	10	
Dlouhé čekání u jídla	5 – 15	
Špinavé stoly	5 – 10	
Nemožnost koupání v moři	10 – 20	s ohledem na popis v katalogu
Špinavá pláž	10 – 20	
Nedostatek plážových lehátek a slunečníků	5 – 10	s ohledem na jiné možnosti

Zdroj: HLUCHÁŇOVÁ, Vlasta. Frankfurtská tabulka slev, [www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz), vlastní zpracování

Tabulka pro mnoho soudů není právně závazná. Přesto se z této tabulky vychází a soudy především v západní Evropě se dle toho řídí. Důvodem používání této tabulky je absence jednotného dokumentu týkajícího se kvality služeb. Frankfurtská tabulka slev proto slouží jako orientační pomůcka při řešení reklamací poskytovaných služeb v rámci zájezdu (Asociace-SOS, © 2014).

Z Frankfurtské tabulky slev, která je v praxi využívána, je patrné, že tabulka měla chránit spotřebitele, ale nelze ji aplikovat do všech kultur. Některé uvedené vady zcela navádí na možnost snížení ceny dovolené. Tato tabulka a jiné podobné ochranné a nápomocné spotřebitelské opory mnohdy místo přispění k ochraně proti podvodným jednáním poskytovatelů služeb vedou klienta k záměru najít co nejvíce chyb s vidinou dovolené zdarma.

V jiných oborech a odvětvích je každý subjekt zodpovědný za služby a činnosti, které může v mnoha případech sám ovlivnit nebo nastavit k uspokojení a především dodržení svých povinností a ke spokojenosti svých zákazníků. Zodpovídat za ušpinění stolu nebo náhlé znečištění pláže na opačném konci zeměkoule je velmi náročný úkol, kladený na CK, který je téměř ve všech případech brán jako samozřejmost, a nikde se tato služba neodráží v přirážce k ceně zájezdu zákazníka. V mnoha případech je finanční odpovědnost na pořadateli, ale ten v těchto případech musí brát na svůj vrub i jiné kulturní zvyklosti, aktuální situace a především právní předpisy odlišující se od českých.

Dopady porušení informačních povinností CK jsou tedy s takto nastavenými podmínkami téměř nemožné zajistit i při nejlepším způsobu využívání moderních metod řízení pracovních procesů a pracovníků i s následnou kontrolou. Při prodeji přes neodborně připraveného prodejce může být situace o to horší.

## **4.2 Újma z radosti – újma z narušené dovolené**

Dle § 2543 NOZ náleží klientovi náhrada, která může mít pro pořadatele zájezdu tvrdší následky, než zákonná úprava vede. Zákon vychází z příkladů mnoha ostatních evropských zemí, kde se přímo uvádí pojem újma z radosti. Tento výraz byl pro českou judikaturu upraven do méně emotivní formy jako újma z narušené dovolené (Eliáš, 2012).

Tento zákon stanoví povinnost náhrady za narušení dovolené, za zmaření nebo podstatné zkrácení. Pro klienta tento pojem v zákoně představuje nové možnosti ochrany proti porušení povinností pořadatele, ale s obecným a takto převzatým zákonem bez úpravy pro českou mentalitu a návyky vede tato úprava k administrativnímu zatížení všech zúčastněných stran, ale nepřináší konkrétní řešení pomoci spotřebiteli.

### **4.3 Porušení povinností a školní zájezdy**

Zahraniční školní zájezdy upravuje § 2545 až 2547 NOZ a mají svá specifika. Pořadatel nemá právo na odstupné, pokud v termínu dvou týdnů před zahájením školního pobytu nesdělil jméno a adresu hostitele a koordinátora nebo pokud žáka náležitě nepřipravil (Eliáš, 2012).

Tato úprava vymezuje povinnosti a stanoví dopady za porušení při organizování školních zájezdů profesionálními, kvalifikovanými pořadateli. Pokud zájezd organizuje jiný subjekt, ochrana žáků není nijak zajištěna, naopak dle § 2548 NOZ není celý soubor služeb zájezdem, a není tedy dle této úpravy ani dle zákona č. 159/1999 Sb., o cestovním ruchu nijak regulován. Dopadem této mezery je finanční i administrativní zatížení a nevýhody pro koncesované CK s následnými postihy a zároveň volné možnosti organizování zájezdů pro nekoncesované subjekty.

### **4.4 Dopady porušení informačních povinností**

Zákony uvádí dopady porušení informačních povinností cestovních kanceláří. Zákonné úpravy, které by upravovaly možné vady, porušení a nedostatky předcházením v podobě reálných zákonů vedoucích ke vzniku pouze ověřených společností a zároveň jim justičními úkony umožnily zdravou udržitelnost na trhu a ochranu spotřebitelů, chybí.

Ochranu zákazníků cestovních kanceláří má v určité míře zajišťovat neustále se měnící zákon č. 159/1999 Sb., ukládající povinnost pojištění cestovních kanceláří. Zákon se setkává s častými změnami a připomínkami ze stran cestovních kanceláří i zúčastněných pojišťoven.

#### **4.5 Povinné pojištění cestovních kanceláří**

Diskutovaná výše krytí a odpovědnosti jsou stále nevyřešenou otázkou. Je tedy na místě porovnat řešení dopadů porušení povinností, vedoucích ke stále se zvyšujícím finančním zatížením cestovních kanceláří v podobě povinného pojištění a předcházení těchto následků vymezením pravidel a podmínek odbornosti, praxe a důvěryhodnosti při udělování koncese i živnostenských oprávnění nekvalifikovaným žadatelům cestovních agentur, které svým neodborným jednáním mohou způsobit škody pořadatelům i zákazníkům.

Současná situace povinného pojištění cestovních kanceláří vede ke zvyšování vstupních nákladů a tím i ceny zájezdů. Pro mnohé kanceláře to může být stav likvidační. Tento zákon velmi ovlivňuje celkové dění v cestovním ruchu a má vliv i na kvalitu poskytovaných služeb a následné dopady z toho plynoucí.

## 5 Praktická část

V praktické části je zobrazena současná situace plnění informační povinnosti. K lepšímu posouzení byly vybrány tři CK s rozdílnou specializací. CK China tours, s. r. o. se zabývá předem připravenými poznávacími zájezdy do Asie. Dalším porovnávaným subjektem je CK Orex travel s. r. o., která zajišťuje pobytové dovolené převážně po Evropě a do Turecka. Třetí společností je CK Czech Paradise, která má dva směry své činnosti. Pořádá poznávací zájezdy do exotiky na míru a provizně prodává zájezdy od ostatních pojištěných CK.

Všechny zmíněné CK vytvářejí podklady s důležitými informacemi na zájezd, které samy předávají koncovým zákazníkům nebo je poskytují cestovním agenturám prodávající jejich zájezdy. V tomto rozsahu oslovených subjektů včetně vybraných cestovních agentur je možné posoudit kvalitu a formu poskytovaných informací i jejich plnění dle zákonných povinností. V další části je uvedeno, jaké právní i ekonomické dopady plynou z nynější praxe.

## 6 Profil CK China tours

CK China tours, s. r. o. se zaměřuje na poznávací zájezdy do celé Asie. Byla založena v roce 2001 a od roku 2007 je vlastníkem CK Adventura. CK je členem sdružení Asociace cestovních kanceláří ČR (dále jen ACK ČR). CK začala s cestami do Číny a po postupném rozšiřování dnes nabízí téměř celou Asii. Zaměřuje se na malé skupinky od 6 do 16 osob a kvalitní české průvodce s jazykovou vybaveností, kteří jsou vystudovaní lingvisté: sinologové, indologové, japanologové, koreanisté, vietnamisté a další. Snaží se o vlastní originální zájezdy a čestné nabídky programů bez ukrytých poplatků (China tours, © 2015).

### 6.1 Informace před cestou

Poznávací zájezdy do vzdálených a exotických zemí představují velkou a náročnou přípravu, organizaci, pečlivost, znalost místní kultury a pro zdárné absolvování cesty i řádnou přípravu klientů před cestou. CK China tours nabízí svým klientům předodletové společné setkání, na kterém je možné získat potřebné informace a zeptat se na vše podstatné. Klient obdrží několik informací ještě v době před samotným rozhodnutím ke koupi zájezdu a vlastním odletem (viz příloha C). Prvotní jsou informace, které rozhodují o koupi zájezdu. Rozhodující roli nemusí hrát jen cena, ale také vzdálenost a doba letu a s tím spojený zdravotní stav a povinná očkování rovněž spojená se zdravotním stavem. Měsíc před odletem klienti obdrží další informace:

- 1) Sedmistránkové všeobecné pokyny o zemi, které obsahují:
  - základní informace o rozloze, obyvatelstvu, státním zřízení, jazyce, měně, náboženství, časovém pásmu a důležitých telefonních číslech,
  - kontakty na zastupitelské úřady ČR,
  - informace o cestovních dokladech a vízové povinnosti,
  - celní předpisy pro turistiku, povinnost prokázání finančních prostředků, bezcelní dovoz, specifická opatření,
  - nutné a doporučené očkování s kontakty a doporučením konzultace lékaře,

- zdravotní opatření během cesty na používání místní vody, prevenci proti malarickým komárům, ošetření a léky,
- popis mentality a zvyklostí obyvatel s doporučením na konkrétní situace,
- informace o bezpečnosti, kriminalitě a prevenci,
- devizové vybavení, přepočítání měn, formy placení, otevírací doby bank, dostupnost směnárny a bankovních automatů, používání platebních karet,
- charakteristiku dopravy během celého zájezdu,
- klasifikaci, formy a popis ubytování,
- klimatické podmínky, průměrné teploty, srážky a sluneční svit,
- stravování, tradiční pokrmy, doporučení a upozornění k pokrmům i nápojům,
- rady, jak se spojit s domovem poštou, telefonicky a internetem, včetně přibližných cen,
- informace o elektrickém napětí, zásuvkách a možnostech dobíjení během cesty,
- možnosti fotografování, filmování, pořízení filmů a karet do fotoaparátů a kamer a uchování pořízených materiálů,
- doporučenou literaturu pojednávající o zemi a historii,
- tipy na knižní průvodce a mapy.

2) Podrobné čtyřstránkové pokyny jsou doplňujícími informacemi k všeobecným pokynům (dále jen VP) a obsahují:

- charakteristiku zájezdu,
- co je v ceně zájezdu zahrnuto,
- co není v ceně zájezdu zahrnuto,
- informace o vybavení na cestu (zavazadla, oblečení, obuv, osobní lékárnička, ostatní).

3) Odletové pokyny na čtyřech stranách obsahují:

- důležité upozornění o vhodnosti nahlášení zdravotních i stravovacích omezení nebo užívání nebezpečných léků,

- kontaktní údaje na průvodce,
- termíny zájezdu, letecké společnosti,
- letový řád,
- sraz účastníků k odletu,
- místa v letadle (seating),
- tipy a rady pro balení,
- informace o parkování u letiště.

4) Formuláře žádostí o udělení víz.

5) Informační brožura obsahuje základní fakta o navštívených místech s kulturním přehledem a orientačními nákresy míst.

6) Deník cestovatele pro zaznamenávání dalších informací z cest.

7) Katalog s popisem programu a všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP).

8) Pojištění CK.



## 7 Profil CK Orex travel

Cestovní kancelář Orex travel, s. r. o. je společností působící v ČR od roku 2010 a patřící do sítě nadnárodní společnosti Anex Group se sídlem v Antalyi v Turecku. Od stejného roku působí také na Slovensku. Hlavním zaměřením firmy jsou pobytové zájezdy do Turecka. Každým rokem CK přidává nové destinace (Orex travel, © 2014).

### 7.1 Informace před cestou

Pobytové zájezdy do blízkých a známějších destinací jsou zaměřeny především na detailnější popis daného ubytování a místa ubytování s doplňkovými informacemi o fakultativních výletech v destinaci. Informace (viz příloha D), které CK Orex travel předává týden před odletem klientům, jsou následující:

- 1) Pojištění CK.
- 2) Voucher s uvedením rozsahu stravování, kategorie ubytování, s názvem hotelu dle smlouvy o zájezdu.
- 3) Elektronické letenky.
- 4) Pokyny na cestu obsahující:
  - informace o termínu a času dostavení se na letiště,
  - termíny dovolené s časy letů,
  - čas otevření přepážky k odbavení,
  - možnosti dopravy na letiště,
  - let a podmínky letecké společnosti s uvedením délky letu, občerstvením na palubě letadla, váhových limitech zavazadel,
  - informace pro gravidní ženy a omezení při letecké přepravě,
  - upozornění na povinnost mít s sebou platný cestovní doklad,
  - připomenutí platnosti pasu,
  - instrukce po příletu do destinace s uvedením, kdo bude na letišti čekat,
  - postup při využití cestovního pojištění,
  - kontaktní údaje na CK s termíny,
  - popis destinace a základní informace o zemi,

- důležité informace o lokálním čase, měně, směnárnách, bankách, lékárnách a otevírací době,
- zdravotní opatření během stravování,
- doporučení a rady místních tradic a kulturních zvyklostí,
- informace k fotografování a k omezením,
- doporučení na oblečení a místní etická pravidla.

5) Katalog s popisem místa a hotelu.

6) Všeobecné obchodní podmínky.

## 8 Profil CK Czech Paradise

Cestovní kancelář byla založena roku 2003 fyzickou osobou Renatou Svobodovou na základě zahraničních zkušeností a odborného vzdělání. Mezi činnosti CK patří příjezdový, výjezdový a domácí cestovní ruch a provizní prodej. Specializací jsou vlastní poznávací zájezdy do celého světa na přání zákazníků. Zaměřují se na malé skupinky, dobrodružný program, kvalitní ubytování, zkušené průvodce a osobní přístup nejen při sestavování programu, ale především během zájezdu (Czech Paradise, © 2011).

### 8.1 Informace před cestou

CK poskytuje a předává informace před cestou (viz příloha B) v několika podobách s ohledem na to, zda se jedná o vlastní produkty nebo zprostředkované. V obou případech vychází ze zkušeností a odborných znalostí.

Vlastní produkty mají svá specifika především tím, že se jedná o programy a poznávací zájezdy do celého světa. Pro konkrétní skupinku klientů CK připraví několik nabídek. Na společném setkání se vybere nejhodnější varianta s ohledem na cenu, délku, kvalitu ubytování a velmi důležitý obsah programu. Během tohoto setkání se klienti dovědí prvotní důležité informace o doporučeném i povinném očkování, klimatu, místní kultuře, zvyklostech, trase letu a letecké společnosti a vše podstatné, co by mohlo zásadním způsobem ovlivnit celý program. Program doplněný o obrázkovou dokumentaci je všem zaslán v písemné formě a po odsouhlasení a potvrzení je zaslána smlouva o zájezdu s předvyplněnými údaji. V dostatečném časovém předstihu a nejpozději měsíc před odjezdem (i vzhledem k očkování) dostávají klienti písemné pokyny.

#### **Zájezdy pořádané CK Czech Paradise.**

1) Pokyny před cestou obsahují:

- informace o platnosti a náležitostech cestovních dokladů,
- vízovou povinnost a instrukce k získání víza,
- letový řád s uvedením časů letů, dobou čekání, přestupů, využitých, leteckých společností a maximální hmotnosti a velikosti zavazadel,

- základní charakteristiku navštívených míst,
- praktické informace o lokálním jazyce, náboženství, kultuře a zvyklostech,
- charakteristiku zájezdu s popisem náročnosti jednotlivých dnů,
- klimatické podmínky během zájezdu a navštívených míst,
- formy a druhy dopravy během celého zájezdu,
- stravování, co je a co není v ceně zájezdu, doporučení na místní speciality, upozornění na používání místní vody, cenové relace místních potravin, stravování v restauracích a výše spropitného,
- doporučení, co si vzít s sebou, jaké oblečení, boty, co zabalit do hlavního zavazadla a co si vzít do letadla s sebou do příručního zavazadla,
- pojištění zahrnuté v ceně zájezdu, výše krytí a rozsah pojištění,
- doplňující informace během letištních kontrol,
- informace o elektřině a druzích místních zásuvek s doporučením na adaptéry,
- informace o telefonickém spojení s domovem a doporučení na ověření vlastních aparátů a jejich možnostech v daných zemích,
- doporučení na valutové vybavení, možnosti výměny finančních prostředků a používání platebních karet,
- orientační ceny vstupů a fakultativních výletů,
- bezpečnostní opatření v zemi,
- zdravotní opatření, očkování a doporučení návštěvy nejen svého lékaře, ale i zubaře,
- kontaktní údaje na velvyslanectví a konzulát ČR,
- kontaktní informace a spojení na CK a průvodce.

- 2) Program zájezdu s podrobným rozpisem programu.
- 3) Všeobecné obchodní podmínky.
- 4) Pojištění CK.
- 5) Formuláře na získání víz s popisem a českým překladem.
- 6) Formuláře pro vstup do destinace s českým překladem.
- 7) Mapy a tištěné informace o zemi.

**Zájezdy prodávané provizním způsobem.**

- 1) Vouchery, pokyny, elektronické letenky, informace a veškeré tištěné materiály dle pořádající CK.
- 2) Vlastní informace a rady na cestu ohledně víz, cestovních dokladů, zdravotních rizik, orientací a postupů odbavení na letišti.
- 3) Mapy a brožury o destinacích.
- 4) Cizojazyčná tištěná podpora do zahraničí zahrnující základní obraty a fráze.

## 9 Dotazníkové šetření u CA

Jak bylo výše uvedeno, je při nákupu dovolené velmi důležitá odborná informovanost klientů. Pokud je dovolená pořizována prostřednictvím agentur, které nabízí zájezdy různých forem a do různých destinací po světě, musí mít CA odborné znalosti širší než samotná kancelář, která má jen specializaci na své produkty. Zákony ČR ale po provozovatelích agentur nepožadují žádné odborné znalosti před udělením povolení podnikání.

Pro ověření schopnosti agentur zvládnout informační povinnost, která je ze zákona ukládána cestovním kancelářím a za kterou nesou plnou odpovědnost, byl proveden výzkum, a to jen u agentur, které měly v nabídkách zájezdy do celého světa. Průzkum byl proveden vlastními zdroji u třiceti agentur v oblasti Královéhradeckého kraje, Libereckého kraje a Prahy.

Otázky:

1. Jaké vybavení má 5\* hotel a 3\* hotel?

Vhodná správná reakce s poznámkou: je potřeba znát zemi, ve které se hotel nachází, a sdělit rozdíly mezi 3\* a 5\*. Rozdíl může být mezi certifikovanými a necertifikovanými zařízeními. Tedy i mezi hotely v ČR nebo v zahraničí. Pro zařazení a určení certifikační třídy musí ubytovací zařízení splnit kritéria a získat alespoň minimálních počet bodů dané třídy (HotelStars, © 2016).



Obr. 1 – Ukázka certifikovaného označení ubytovacích zařízení

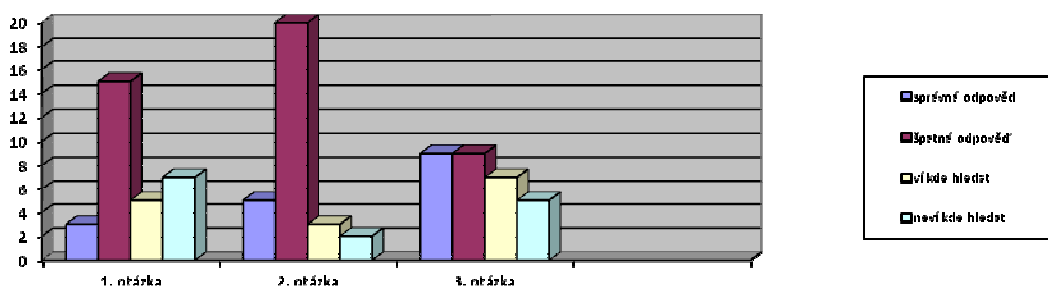
Zdroj: Hotelstar

## 2. Je potřeba vízum do Turecka?

Vhodná správná odpověď s poznámkou: záleží na státním občanství cestovatele. Pro občany České republiky platí bezvízový vstup. Pro cestovatele z jiných zemí může být vízová povinnost odlišná. Při zakoupení zájezdu u CK bude toto hledisko zkontrolováno. V současné době řeší situaci právní úprava § 2524 zákona č. 89/2012 Sb., která ukládá povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích (Havlíčková, 2015).

## 3. Je pro vycestování do Tanzanie potřeba očkování?

Vhodná reakce s poznámkou: ano, je povinné i doporučené. Povinné očkování je na žlutou zimnici, ale záleží na zemi, ze které se přijíždí. Nejlepším řešením je doporučit návštěvu odborného lékaře, který s cestovatelem může probrat i jeho zdravotní stav a dle toho doporučit očkování (Avenier © 2015).



Obr. 2 – Odborná znalost v cestovních agenturách

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnoticí parametry:

- správná odpověď: sofistikovaná, ale srozumitelná odpověď s patřičnými náležitostmi,
- špatná odpověď: poloviční, zavádějící nebo zcela chybné informace,
- ví kde hledat: odpověď vyhledaná z důvěryhodných zdrojů,
- neví kde hledat: špatná odpověď s následnou neschopností najít odpovídající data.

U první otázky je důležitá obsahová stránka popisu rozdílů. U druhé a třetí otázky je důležitá především aktuálnost a důvěryhodnost zdroje, ze kterého se informace čerpají.

## 9.1 Výstupy šetření

V první otázce vysvětlení klasifikace a obsahu vybavení 3\* a 5\* hotelů.

Během osobních dotazů prodejci často řekli, že 5\* je lepší než 3\*, ale nedokázali uvést bližší specifikaci, která by kupujícím mohla pomoci při porovnání cenových rozdílů. Z vybraného vzorku dotazovaných CA je zřejmé, že většina klientů by obdržela chybnou nebo zavádějící informaci. Následkem právě těchto nedostatečných informací často bývá reklamáce zájezdu.

V druhé otázce vízové povinnosti pro vycestování, která má zásadní dopady na cestování, bylo častou chybou chybějící sdělení o důležitosti původu cestovatele. Z průzkumu je patrné, že klienti, kteří by položili dotaz rozhodující o jejich vycestování po zaplacených vstupech jako je letenka a ubytování, by na dovolenou neodletěli a na uhrazené služby ani jiné finanční náklady by neměli nárok. Během dotazování u CA se v minulosti před úpravou zákona tyto případy stávaly.

Ve třetí otázce očkování do Tanzanie jde o zdraví, ale i o podstatnou možnost vstupu do země. U této otázky byly časté odpovědi neúplné, a tím chybné. Málo prodejců upozornilo na nutnost kontroly zdravotního stavu, který nemusí dovolovat očkování. Pokud je povinné, klienti by do vytoužené země nevycestovali z důvodu chybějícího povinného očkování, kontrolovaného na letištích v podobě mezinárodního očkovacího průkazu.



## **9.2 Vyhodnocení šetření**

Z celkového průzkumu je patrné, že odborné znalosti, vzdělání, praxe a kvalitní a objektivní sdělování informací jsou vzhledem nejen k právním a ekonomickým postihům vůči cestovním kancelářím, ale také k celkovému dopadu na fungování cestovních kanceláří a agentur důležitým mezníkem, na který by mělo být pohlíženo při udělování povolení provozování agentur.

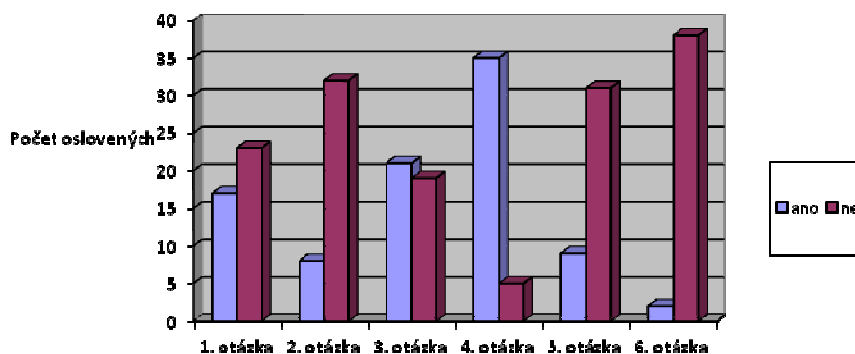
Dopady snadného udělování povolení živností bez odborné kvalifikace mají velký dopad i na ekonomickou stránku celého cestovního ruchu.

## 10 Dotazníkové šetření u zákazníků

Informací, které má nebo i chce zákazník obdržet před zahájením zájezdu, je velké množství a něco je mu zákonně sděleno. V jednotlivých fázích od pomyšlení na odjezd na dovolenou, přes hledání vhodné dovolené, objednání až po realizaci se požadavky na informace mění. Pro lepší orientaci bylo provedeno dotazníkové šetření u náhodně oslovených čtyřiceti osob, viz příloha A.

Dotazníkové otázky:

- 1) Žádáte detailní informace o druhu a kategorii ubytování s obsahovým upřesněním?
- 2) Ptáte se při objednání zájezdu na podmínky a možnosti reklamace?
- 3) Kontrolujete zákonné pojištění CK?
- 4) Zajímáte se o to, co obsahuje cena zájezdu?
- 5) Víte, jaký je rozdíl mezi CK a CA?
- 6) Čtete všeobecné obchodní podmínky?



Obr. 3 – Dotazník zákazníků

Zdroj: vlastní zpracování

## 10.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření je patrná převaha otázky spojená s cenou zájezdu. Klienti mají také zájem o záruky a ptají se, zda je CK pojištěná pro případ úpadku.

Při důkladnějším rozboru během šetření bylo zjištěno, že klienti často vychází ze sdělení, která uvedou média. Zvýšený zájem o kontrolu pojištění CK je tedy způsoben vnějším ovlivněním. Informace o možnostech reklamovat služby jsou zákonně dané, ale pro klienty při sepisování smlouvy jsou důležitější jiné informace, týkající se především ceny. Jak průzkum zjistil, klienti nemají čas na čtení obchodních podmínek a řeší jen cenu zájezdu, počet hvězdiček ubytování a recenze na internetu.

Z dotazníkového průzkumu je vidět clientský směr zájmu především o cenu bez zaměření na související aspekty a obsahové stránky ovlivněné především sdělením médií.

## 11 Reklamace služeb a následné vyřízení

V předchozích kapitolách bylo uvedeno, jaké informace klienti obdrží před zahájením zájezdu. Ve všech zmíněných případech mají klienti dostatek informací předem, mají možnost se zeptat na nejasnosti a dostatečný časový prostor pro porovnání nabídek a posouzení vhodnosti zájezdu. Pokud budou zájezdy prodávány prostřednictvím agentur, je zde riziko, že ačkoliv jsou písemné informace dostačující, může ústní projev neodborného prodejce situaci změnit. Tento stav ale také předpokládá, že si dovolenou kupují klienti, kteří chtějí opustit domov za účelem odpočinku, relaxace a zážitků a budou žádat jen to, na co mají ze smlouvy nárok. Níže je uvedeno několik reklamací, které na výše uvedené CK přišly. Vzhledem k rozsahu jednotlivých reklamací je zde zmíněna jen podstata stížnosti.

### 1. Reklamace

Klienti: dovolená nesplňovala očekávání po šesti letech poprvé u moře s all inclusive. Měl být hotel 5\*, ale dle klientů byl jen 3\*, na pláži nebyly míchané koktejly, těšili se na různé exotické ovoce.

Údaje ze smlouvy: předem neznámý 5\* hotel ze skupiny daných hotelů, strava all inclusive, letecká doprava.

Požadavek klientů: vrácení částky peněz za dovolenou.

Odpověď CK: kategorie hotelů je uváděna dle označení kompetentních institucí dané země, jak je také uvedeno ve všeobecných smluvních podmínkách (dále jen VSP). Hotel byl v souladu se smlouvou z předem uvedených hotelů. Stravovací koncept je v režii každého hotelu, ale odpovídá směrnícím dané kategorie. Stížnost byla zamítnuta.

Vlastní poznámka: CK dodržela ze smlouvy vyplývající objednané služby. Zájezd byl koupen prostřednictvím CA.

## **2. Reklamace**

Klienti: náplň programu, počet navštívených míst neodpovídal délce zájezdu. Kupé ve vlaku pro více osob, než bylo deklarováno. Kategorie ubytování měla být jiná vzhledem k ceně zájezdu. Mnoho informací před odjezdem o zbytečnostech jako je nutnost teplé bundy, ale chyběla informace o výhodném nakupování v místě.

Údaje ze smlouvy a katalogu: CK splnila to, co je uvedeno v katalogu a přidala výlety navíc.

Požadavek klientů: kompenzace ceny zájezdu bez uvedení výše.

Odpověď CK: program zájezdu odpovídal katalogu a byl obohacen o výlety, které na místě doplnil sám průvodce. Kupé ve vlaku mělo být dle uvedení, a proto náleží kompenzace rozdílů. Ubytování je vybíráno s ohledem na lepší kvalitu a umístění a během pobytu nebyl sdělen žádný nedostatek. Kompenzace za ubytování byla dle Frankfurtské tabulky v maximální možné výši za odškodnění nedostatků služeb.

Vlastní poznámka: CK uznala některé stížnosti, které bylo možné vyřešit i na místě a řídila se doporučeným způsobem odškodnění dle Frankfurtské tabulky slev, zákonně uznávané ve Spolkové republice Německo (dále jen SRN).

## **3. Reklamace**

Klienti: reklamace zájezdu v souvislosti s nedodržením smlouvy o zájezdu. Zájezd nesplnil očekávání. Během zájezdu se používala dvě auta, nespokojenost s programem, na jehož nezájem bylo upozorněno při koupi zájezdu. Pršelo, domorodci nesli lékárničku a očekávali její využití, nedostatečný program. Ubytování během dvoudenního safari neodpovídalo smlouvě. Bylo vidět málo fauny.

Údaje ze smlouvy a katalogu: program a ubytování uvedené jako jednoduchý přístřešek s matrací a moskytiérou byly známy před podpisem smlouvy o zájezdu.

Požadavek klientů: 15% sleva z ceny zájezdu.

Odpověď CK: některé body programu byly upraveny z důvodu zemětřesení a nahrazeny ekvivalentními. Byly přidány i výlety, aniž by situace ovlivnila cenu. Na safari nelze ovlivnit, kolik zvěře je možné vidět. Filosofie zájezdu je skromnější ubytování a bohaté zážitky. Zájezd je uváděn se sportovní částí programu. CK uznává reklamaci ubytování s okamžitou finanční kompenzací, poukazy na další zájezdy a doporučením na využití ubytování ve vyšší kvalifikační třídě.

Vlastní poznámka: Klienti očekávali jiný obsah zájezdu, ale podepsali předem připravený program (interní údaje CK, vlastní zpracování).

### **11.1 Vzorový příklad kalkulace zájezdu s odškodněním**

Jen dle vypsaných předávaných informací od CK klientům a několika reklamací není možné si udělat přesnou představu o některých souvisejících ekonomických skutečnostech.

Pokud si klient cíleně vybere hotel s jasným záměrem získání slevy z předem známých údajů, i tak je zákon na straně zákazníka z důvodu téměř nemožného prokázání úmyslu. Tato situace je předem těžko odhalitelná.

Pokud ale chyby svým neodborným počináním způsobí CA, které tvoří velkou část prodeje CK, tak tím vystavuje CK možným, zbytečným a na základě reklamací likvidačním dopadům, viz tabulka 4.

**Tab. 4 – Příklad možného odškodnění dle Frankfurtské tabulky slev a ceny zájezdu**

<b>Položka</b>	<b>Cena/náklad</b>
Balíček služeb – zájezd	8 500 Kč
Letenka	6 500 Kč
Ostatní položky balíčku: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hotel 5*</li> <li>• all inclusive stravování</li> <li>• transfer z a na letiště</li> <li>• marže CK</li> <li>• provize CA</li> <li>• pojištění CK</li> <li>• delegát CK</li> </ul>	2 000 Kč
Odškodnění (poškození nebo praskliny nebo vlhkost)	50 % (4 250 Kč)
<b>Výsledek pro CK na úhradu všech položek</b>	<b>4 250 Kč</b>

Zdroj: interní informace CK, vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky je patrné, že při dodržení výše slevy dle Frankfurtské tabulky slev by CK neměla ani na zaplacení letenky. Provizi CA, delegáta na místě, transfery a letenku uhradit musí.

Nikdo a nic ze zmíněných nedostatků nezavdaly důvod reklamace, aby i CK mohla nespokojenost zákazníků reklamovat u tohoto svého dodavatele služeb. Poměrná, velmi malá část tvoří v kalkulaci cenu za ubytování. Požadovaná a doporučená výše slevy nepokryje cenu za nákup ubytovacích služeb, ale bude vyžadovat krytí z jiných zdrojů a rezervních fondů, které se po čase bez nějakého zásahu mohou zmenšit nebo být pro podnik likvidační.

## 11.2 Vyhodnocení reklamací

Výše uvedené vybrané reklamace byly použity vzhledem k možnosti posouzení zaměření CK a rozepsaným předodjezdovým informacím se stížnostmi klientů. Ze zmíněného je patrný zájem o přesné formulace a značení druhu, typu a kvality ubytování. Z výše uvedených reklamací a vzorového příkladu odškodnění také vyplývá skutečnost zaměření a velké pozornosti na obsah a formy sdělovaných informací a na odbornou vzdělanost a zkušenost pracovníků vytvářejících programy, ale i prodávajících finální vytvořené balíčky. Dle sdělených informací CK tvoří reklamace 0,1 % obrátu.

## 11.3 Oprávněnost reklamací

Řešení reklamací a jejich oprávněnosti není bez přesně vytyčených mezí, podkladů a důkazů lehkou záležitostí. Někdy se může jednat o subjektivní pocit vyvolávající důvod ke stížnosti a někdy jen dopředu promyšlený cíl na úsporu peněžních prostředků. Reklamaci mohou řešit klienti přímo s pořadající CK a vycházet z opory NOZ nebo se mohou od února 2016 v případě mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci. O této možnosti mají CK povinnost informovat (Česká obchodní inspekce © 2013).

Před účinností této nové opory zákazníkům byla v roce 2014 Českou obchodní inspekcí (dále jen ČOI) provedena kontrola vyřizování reklamací u 276 CK. U kontrolovaných subjektů bylo zjištěno porušení povinností u 36,7 % CK. Nejčastějším porušením bylo nedostatečné informování zákazníků o podmínkách uplatňování reklamací a klamavé obchodní praktiky (CTK © 2015).



Dostatečné a správné formulování informací vyplývajících ze zákonné povinnosti je cestou, jak předejít zbytečným reklamám. Důležitým aspektem pro samotné dodržování povinností je také obsahová stránka zákonů implementovaných do konkrétních kultur. To, co v jedné zemi pomáhá spotřebitelům od nekalých praktik obchodníků, může být v jiné zemi nástrojem pro nekalé praktiky spotřebitelů. S příchodem NOZ se počet reklamovaných zájezdů zvýšil a klienti žádají odškodnění za zkaženou dovolenou. Odborníci pojmenovali novou situaci reklamační turistikou, kdy klienti cestují s plánem reklamovat, co se dá, a snížit tak své výdaje na dovolenou. Důkazem mohou být některé zaslání reklamace:

- Bazén byl tak špinavý, že z něj klienti museli vylézt.
- Uváděný pozvolný vstup do moře byl až příliš pozvolný.
- Tržiště v Egyptě bylo bez cen a klienti se nemohli rozhodnout při nákupech.
- Hotel od lanovky nebyl vzdálen 600 m, tak jak bylo uvedeno, ale 750 m. Z toho důvodu za porušení informační povinnosti klienti žádají vrácení celé částky za zájezd.
- Klienti si přivezli na dovolenou sušený hmyz, zdokumentovali a žádali odškodné. Entomologové vyloučili existenci onoho hmyzu v dané nadmořské výšce a období.

Dle průzkumu Asociace českých cestovních kancelářích a agentur bylo 90 % reklamací zcela neoprávněných a dochází ke zvyšování agrese klientů a domáhání se neadekvátního odškodnění (COT, 2015)

## 12 Návrh řešení opatření

Vzhledem k počtu a obsahu stížností je patrné, že úroveň ubytování a poskytovaných služeb tvoří velkou část stížností a reklamací. Ze zjištěných dat je ale také zřejmé, že klienti si stěžují nejen na oprávněné chyby CK a reklamují porušení informační povinnosti, ale vzhledem k legislativní opoře NOZ našli nový způsob cestování s možností slev.

V této situaci se jeví úprava znění zákona v části ochrany spotřebitele za nutnou. Přesné vymezení pojmů a reklamovaných služeb jsou pro české klienty nezbytným vodítkem, aby mohli skutečné prohřešky CK reklamovat, ale aby výmysly a předem plánovaná taktika zlevnění dovolené nebyla důvodem zvyšujících se nákladů CK, které musí s přibývajícím počtem stížností řešit situaci vytvořením nového pracovního místa a tím i zvýšením vstupních nákladů, které se podílejí na finální ceně zájezdu.

Jen úprava zákona v oblasti nastavení pojmů ochrany spotřebitele nestačí. Z osobního šetření a výsledků je také zřejmá nutnost odborného vzdělání a kvalifikace. Pokud existuje postih za nesplnění informačních povinností, nemůže povinné, zákonné informace založené na odbornosti sdělovat někdo, kdo dané problematice nerozumí a vše, co by mohly tyto osoby říci, může být právě základem oprávněné reklamace.

Podoba zákona pro CK vychází ze zahraničních pramenů. Cestování, zejména kultura a formy cestování se zdají být v okolních zemích České republiky podobné, nebo dokonce stejné. V Rakousku může být bez kvalifikace zřízena a provozována CK a CA jen za účelem zprostředkování ubytování soukromých pokojů. Ostatní zprostředkování dopravy, ubytování, stravování, vstupenek a komplexních dovolených jsou podřízeny nutné kvalifikaci, ke které se dokládá způsobilost, osvědčení o složení zkoušek, střední nebo vysoká škola a praxe jeden až dva roky v Rakousku nebo činnost v CK v EU po dobu pěti let po sobě jdoucích (WKO, © 2010).

Úprava živnostenského zákona a nastavení kvalifikačních podmínek pro udělování povolení provozování cestovní agentury mohou vést ke zvyšujícím se službám na odborné úrovni schopným se postavit stále se zvyšujícím nárokům klientů.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývá informační povinností cestovních kanceláří vůči klientům s přihlédnutím k platné právní úpravě. Cílem práce bylo zjištění, zda cestovní kanceláře tuto povinnost splňují a zda je tato zákonem stanovená informační povinnost pro klienty dostatečná a nevede tak k případným budoucím sporům po návratu klienta z destinace.

Práce je rozdělena na dvě základní části – a to část teoretickou a praktickou. Teoretická část pojednává o cestovním ruchu a právních normách jej upravujících. Jsou zde také vysvětleny základní pojmy, spadající do oblasti cestovního ruchu.

Praktická část je zaměřena na konkrétní šetření míry informovanosti klientů tří vybraných CK s důrazem na předodletové poskytnutí informací, jejich strukturu, způsob podání klientovi a reálnou míru informovanosti klienta před začátkem čerpání zakoupené služby. Praktická část je také zaměřena na zjištění míry vlivu NOZ na úroveň informovanosti klientů před zahájením čerpání služeb CK a měřítko oprávněnosti reklamací vad zájezdů podávaných klienty. V této části bylo také zhodnoceno splnění cílů a návrhů, uvedených v důvodové zprávě k NOZ.

Ve smyslu dosažených cílů, definovaných v úvodní části práce, lze oprávněně konstatovat, že CK svoji zákonnou povinnost ve smyslu informovanosti klientů v zásadě splňují. A to ať v podobě všeobecných smluvních podmínek poskytování služeb CK, tak i konkrétních pokynů před zahájením čerpání služeb. NOZ lze označit za právní normu, která klientům CK, jakožto spotřebitelům, poskytuje výrazně širší ochranu jejich práv při využívání veškerých služeb CK, zejména práva na odškodnění. Ovšem na druhou stranu poskytuje klientům mnohem širší prostor pro podávání velmi často neoprávněných reklamací, a to zejména možností využití podrobněji zákonem neupraveného právního institutu „Újmy z radosti“, který v mnoha případech není podložen relevantními důvody a za jeho využitím lze často spatřovat spíše morální nedostatky i charakterové vady stěžovatele než porušení povinnosti ze strany CK.

Lze také konstatovat, že cíle a doporučení stanovené v důvodové zprávě k NOZ byly splněny. Jde především o změnu názvu cestovního dokumentu na „Smlouvu o zájezdu“ a reálnou možnost, aby tento cestovní dokument nemusel mít písemnou podobu. Další ze splněných cílů a doporučení se pak týkají vymezení vztahu mezi pořadatelem zájezdu (CK) a klientem.

Aktuálně nejnovějším v praxi sporným zásahem do vztahu mezi CK a klientem je novela zákona o ochraně spotřebitele na Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR), do kterého je s účinností od 1. února 2016 ČOI zapojena jako obecný subjekt mimosoudního řešení sporů. Tato novela taktéž zvýšila informační náročnost kladenou na stranu CK, a tedy nutnost přepracovat v mnoha případech znění všeobecných smluvních podmínek způsobem, který CK umožňoval reflektovat tuto zákonnou novelu.

Jak vyplývá z dotazníkového šetření, klienti všeobecné smluvní podmínky zpravidla před zahájením čerpání služeb nečtou a obracejí se k nim, až v případě nespokojenosti se zakoupenými službami po skončení čerpání zakoupených služeb. Tento stav může být způsoben přemírou zákonem stanovených informací, které jsou také klientovi podávány častokrát méně srozumitelnou cestou.

Jedním velmi významným a často zákonnými normami opomíjeným aspektem tohoto procesu je právní postavení CA. Činnost CA je živností volnou – tedy k jejímu provozování není zapotřebí skládat zkoušky, dokazovat praxi v oboru a splňovat další zákonné podmínky a náležitosti, jako je tomu v případě CK. Klienti, kteří si tak zakoupí zájezd u CA, mnohdy obdrží neúplné nebo nepravdivé informace, které vedou k přímému rozporu mezi klientovým očekáváním a reálně vytvořeným produktem pořadatelské CK.

Z předchozí komplexní analýzy celého problému vyplývá zásadní doporučení, a to zjednodušit míru informovanosti klientů ze strany CK, vymezenou zákonným rámcem, zejména se zaměřením na nejvíce sporné body – tedy na úroveň kategorizace ubytovacích zařízení v dané destinaci spolu s vymezením stravovacích konceptů, stejně jako na informaci o časech odletů a odjezdů do zvolené destinace.

Velkým nedostatkem pro hladké fungování celého systému cestovního ruchu je nedostatečná podoba zákona 159/1999 Sb., který jen obecně vymezuje pojmy z oblasti cestovního ruchu a nekoriguje právní rámec v tomto sektoru. Zejména by současnému stavu velmi prospěla změna právní úpravy v tom smyslu, aby podnikání CA zákon upravoval jako činnost vázanou, tzn., aby i v případě CA povolovaly příslušné živnostenské úřady tuto živnost po splnění zákonem stanovených odborných předpokladů.

## Seznam použité literatury

### Bibliografie:

Cestovní ruch. *Jednotná klasifikace hotelů, hotelů garní, motelů a penzionů* [online]. Svitavy: Hotel Fontána, 1999-2015 [vid. 2015-11-10]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/jednotna.php>

C.O.T. *Lze zastavit reklamační turistiku?* Praha: C.O.T. media, 2015. ISSN 1212-4281.

Czech Paradise. *O nás* [online]. Jičín: Czech Paradise ČR, 2011 [vid. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.czech-paradise.cz/o-nas/kontakt>.

ČERTÍK, Miroslav, et al. *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. Praha: Off, 2001. ISBN 80-238-6275-8.

Česká obchodní inspekce. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. Praha: Česká obchodní inspekce, 2015 [vid. 2016-03-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.

Česko. Zákon č. 278/2008 ze dne 14. srpna 2008 o obsahových náplních jednotlivých živností. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 94, s. 4314. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://ftp.aspi.cz/opispdf/2008/094-2008.pdf>.

*Desatero ministerského doporučení* [online]. Praha: MMR ČR, 2016 [vid. 2016-04-20]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/7a337352-50f5-42ea-8c15-19cb7abdec79/Desatero-ministerskeho-doporuceni.pdf>.

*Důvodová zpráva NOZ* [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015 [vid. 2016-04-20]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>.

ELIÁŠ, Karel, et al. Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem. Praha: Sagit, 2012. ISBN 978-80-7208-922-2.

China tours. *O nás* [online]. Praha: China tours ČR, 2015 [vid. 2016-02-29]. Dostupné z: <https://www.chinatours.cz/o-nas/>.

HALL, Colin Michael. *The geography of tourism and recreation:environment, place and space*. 3rd ed. London: Routledge, c2006. ISBN 978-0-415-33560-7.

HAVLÍČKOVÁ, Klára, Renata Králová. *Cestovní právo*. Praha: C.H.Beck, 2015. ISBN 978-80-7400-267-0.

HLUCHÁŇOVÁ, Vlasta. Frankfurtská tabulka slev. *Asociace-SOS* [online]. 2014 [vid. 2015-11-15]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/frankfurtska-tabulka-slev/>.

Hotel Stars. *Co znamenají hotelové hvězdičky* [online]. Praha: Hotelstar, 2016 [vid. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>.

INDROVÁ, Jarmila, Vlasta MALÁ, Lena MLEJNKOVÁ, Jarmila NETKOVÁ a Zdenka PETRŮ. *Cestovní ruch (základy)*. Praha: VŠE v Praze, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4.

*Infoblatt-Reisebüro* [online]. Wien: Wirtschaftskammer Österreich, 2010 [vid. 2015-11-09]. Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/branchen/w/Reisebueros/Rechtliches/Infoblatt\\_Rb\\_August2010neu\\_3.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/branchen/w/Reisebueros/Rechtliches/Infoblatt_Rb_August2010neu_3.pdf).

*Metodika průvodcovské činnosti* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006 [vid. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/1694c446-1cad-4d62-901b-8ec7b4577cba/GetFile19.pdf>.



Více než třetina cestovních kanceláří porušuje pravidla. *More than third of Czech travel agencies break the rules – COI*. CTK English-Language News Service [online]. Elektronická databáze článků ProQuest Central 2015 [vid. 2016-03-09]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>.

Očkovací centrum. *Očkování do zahraničí* [online]. Praha: Avenir, 2015 [vid. 2016-03-08]. Dostupné z: <https://www.ockovacentrum.cz/cz/tanzanie>.

Orex travel. *O nás* [online]. Praha: Orex travel ČR, 2014 [vid. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.orextravel.eu/new/o-nas.aspx>.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Banská Bystrica: DALI-BB pre Slovak-Swiss Tourism, 2011. ISBN 978-80-89090-93-8.

*Počet registrovaných subjektů v RES – cestovní ruch (1989 – 2014)* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2015 [vid. 2015-10-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/ceska-republika-od-roku-1989-v-cislech#10>.

Zákony pro lidi. *Zákon o živnostenském podnikání* [online]. Praha: Zákony pro lidi. AION CS 2010-2016 [vid. 2016-04-20]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>.

## Seznam příloh

Příloha A – Dotazník pro náhodně oslovené zákazníky.....	67
Příloha B – List informací CK Czech Paradise.....	68
Příloha C – Vzorový list informací CK China tours.....	69
Příloha D – Vzorový list informací CK Orex Travel.....	70
Příloha E – Desatero ministerského doporučení.....	71

# Seznam příloh

## Příloha A – Dotazník pro náhodně oslovené zákazníky

### Dotazník pro náhodně oslovené zákazníky

1) Žádáte detailní informace o druhu a kategorii ubytování s obsahovým upřesněním?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

2) Ptáte se při objednání zájezdu na podmínky a možnosti reklamace?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

3) Kontrolujete zákonné pojištění CK?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

4) Zajímáte se o to, co obsahuje cena zájezdu?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

5) Víte, jaký je rozdíl mezi CK a CA?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

6) Čtete všeobecné obchodní podmínky?

<input type="checkbox"/>	ANO
--------------------------	-----

<input type="checkbox"/>	NE
--------------------------	----

## Příloha B – List informací CK Czech Paradise



### Cestovní kancelář Czech Paradise

#### PERU, GALAPÁGYA EKVÁDOR

Milí cestovatelé,

blíží se termín Vaší cesty do Peru, Ekvádoru a na Galapágy. Rádi bychom Vám tak předali potřebné informace pro Vaše americké dobrodružství.

#### LETECKÉ SPOJENÍ

IB3851	7.1.	Praha-Madrid	13:55 - 16:45
LA2707	8.1.	Madrid-Lima	00:35 - 06:50
LA6152	30.1.	Quito-Madrid	18:45 - 13:45+1 (přilet další den)
IB3850	31.1.	Madrid-Praha	16:05 - 18:40

Sraz všech účastníků bude v Praze na letišti Ruzyně 2 hodiny před odletem.

#### CESTOVNÍ DOKLADY

Budete potřebovat platný cestovní pas (platnost minimálně 6 měsíců po návratu zpět do České republiky). Je vhodné vzít si s sebou fotokopie dvoustrany pasu s osobními údaji a 2 – 3 pasové fotografie (pro případ ztráty nebo krádeže pasu).

#### VÍZOVÁ POVINNOST

**Peru, Ekvádor** – bezvízový styk

Od roku 2003 je Peru pro občany ČR bezvízová země. Na vstupní a výstupní razítka budete potřebovat cca 2 volné stránky v pasu. V Ekvádoru do doby 90 dnů pobytu též není potřeba vízum. Počítejte alespoň s další volnou stránkou v pase.

#### CHARAKTERISTIKA ZÁJEZDU

Jedná se o zájezd pro aktivní cestovatele, kteří upřednostňují zážitky a poznání. Průměrně fyzicky zdatný člověk zvládne tuto akci bez problémů. Ubytování budeme převážně v 3\* hotelech ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, v džungli v lodži a na Galapágách na lodi ve dvoulůžkových kajutách. Leteckou přepravu využijeme při přeletu Cuzco – Lima, Lima – Quito, Quito – Lago Agrio, Lago Agrio – Quito, Suito – Galapagy, Galapágy - Quito.

**Program viz příloha.**

#### JAZYK A NÁBOŽENSTVÍ

Úředním jazykem je španělština. Obyvatelstvo je římskokatolického vyznání.

#### STRAVOVÁNÍ

Peru -během zájezdu není stravování zahrnuto v ceně (mimo pobytu v Amazonii a Galapág, kde je strava zahrnuta v ceně). Orientační cena jídla a pití na den je asi 10-20 USD), kdo bude mít zájem ochutnat opravdu lidová jídla, může si nakoupit potraviny přímo na ulici či na tržnicích, a to v ceně jen několika málo korun. Základ jídla tvoří maso (často kuře), pečené ryby, hranolky a rýže. Typickým místním pokrmem je lomo saltado, což je na jemné nudličky nakrájené hovězí maso orestované.

**ČASOVÝ POSUN:** V Peru je o šest hodin méně než v ČR.

Ekvádor: - 6 hodin v době zimního času, - 7 hodin v době letního času  
Galapágy: - 7 hodin v době zimního času, - 8 hodin v době letního času

- 1 -

Renata Svobodová | CK Czech Paradise | Valdštejnovo náměstí 94 | 508 01 Jičín  
Tel.: 493 814 247 | Mobil: 602 962 931 | Email: info@czech-paradise.cz | www.czech-paradise.cz

## Příloha C – Vzorový list informací CK China tours



**CHINA  
TOURS**

Vítězné nám. 2 | 160 00 Praha 6  
tel.: 222 958 203-4 | tel/fax: 271 741 364  
mobil: 731 440 070 | e-mail: info@chinatours.cz

**ODLETOVÉ POKYNY**

k zájezdu obj. č. 33-371-610

## VIETNAM A KAMBODŽA (15 DNÍ)

**Vážení přátelé, cestovatelé!**

*Toto jsou odletové pokyny k vašemu zájezdu, obsahují podstatné informace pro váš zájezd a odlet. Pečlivě je proto prostudujte a uschovejte. Přeji vám krásnou dovolenou!*

*Petra Fliegelová, China Tours, I./2016*

### VÍZOVÉ FORMALITY

Pasy budeme potřebovat kvůli obstarání víza nejpozději **15. 1. 2016**. Zkontrolujte si, zda má váš **pas platnost alespoň 6 měsíců po plánovaném návratu do ČR a 4 volné strany**. Dále potřebujeme **1x anglicky vyplněný vízový formulář a 1 fotografii pasového formátu**. Vše prosím včas doručte do naší kanceláře – buď osobně nebo poštou (nejlépe jako cenné psaní nebo EMS). Na zájezd si pak s sebou nezapomeňte vzít **1 fotografii pasového formátu** na kambodžské vízum, které obdržíte při vstupu do země za poplatek **30 USD**.

### DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ

*Prosíme vás, abyste ve svém vlastním zájmu informovali v dostatečném předstihu naši CK o svém zdravotním stavu, především o závažných onemocněních či zdravotních i stravovacích omezeních (např. diabetes, bezlepková dieta, roztroušená skleróza apod., ale i duševní poruchy) či o předpokládaném užití potenciálně nebezpečných léků (např. heparin) tak, abychom pro vás mohli včas zajistit speciální stravu v letadle či mohli připravit vašeho průvodce na možné komplikace, a zajistili tak maximální bezpečnost vaši i celé skupiny. (Tyto informace podléhají zákonu o ochraně osobních údajů a nebudou předávány třetí straně.)*

### PRŮVODCE

Na zájezdu vás bude provázet zkušená průvodkyně **Mgr. Ivana Kolbabová**, která s vámi poletí tam, zpět poletí s prodlouženou variantou.

### TERMÍN ZÁJEZDU, LETECKÁ SPOLEČNOST

Termín zájezdu je v katalogovém plánu a je tedy **18. 2. – 3. 3. 2016**. Poletíme přes Amsterdam **ČSA (OK)** a dále přes Hongkong se společností **Cathay Pacific (CX)** a společností **Hong Kong Dragon Airlines (KA)**.

*Poznámka: ČSA je členem aliance Sky Team, Cathay Pacific jsou členem aliance One World. Pokud sbíráte jejich míle, doporučujeme nezapomenout vzít vaši kartičku k odletu a předložit ji na přepážce odbavení; pozdější načítání mil je poměrně administrativně náročné a naše CK v něm nemůže být zpětně nápomocna. Děkujeme za pochopení.*

## Příloha D – Vzorový list informací CK Orex Travel

### POKYNY NA CESTU:

Děkujeme Vám, že jste se rozhodli strávit svou dovolenou právě s naší cestovní kancelář OREXTRAVEL. Vynasnažíme se Vám Váš zájezd co nejvíce zpříjemnit a věříme, že prožijete nezapomenutelné chvíle pohody a krásně si užijete následujících několik dní. Tímto bychom Vás rádi informovali o odletových časech pro zájezd do Turecka na/z letiště Praha – Antalya - Praha. Všechny uvedené časy jsou časy místní.

Na „Letiště Václava Havla, Terminál 1 – Praha“ se prosím dostavte,  
2 hodiny před odletem, (11.09. 2015 v 10:55 hod).

Cílové Letiště : ANTALYA  
Datum Příletu : 11.09.2015  
Kód letu : CAI 552  
Příletový čas : 16:55

Odlet z letiště : ANTALYA  
Datum Odletu : 18.09.2015  
Kód Letu : CAI 551  
Odletový čas : 09:30

**Jedná se o charterový let PRAHA-ANTALYA-PRAHA s leteckou společností CORENDON Airlines**

Letový řád:

CAI 552 11.09.2015 Praha – Antalya 12:55 - 16:55  
CAI 551 18.09.2015 Antalya - Praha 09:30 - 11:45

**CHECK IN:** Číslo přepážky k odbavení zavazadel najdete na obrazovce v letištní hale, 2 hodiny před odletem letadla. Poslední „Check-in“ je 45 minut před odletem letadla.

**DOPRAVA NA LETIŠTĚ:** Dopravu na/z letiště si každý účastník zajišťuje sám. Na letiště je možno se dopravit autobusem MHD č. 119 ze stanice metra A „Nádraží Veleslavin“ či autobusem MHD č. 100 ze stanice metra B „Zličín“.

**LET A PODMÍNKY LETECKÉ SPOLEČNOSTI:** Let z Prahy do Antalye trvá přibližně 3 hodiny. Během letu je na palubě podáváno malé občerstvení. Na palubu letadla je povoleno vzít pouze 1 příruční **zavazadlo o hmotnosti do 6 kg**. Vzhledem ke skutečnosti, že letecký dopravce neodpovídá za poškození nebo ztrátu některých předmětů uložených v zavazadle odbaveném do zavazadlového prostoru letadla, uložte si, prosím, všechny cenné věci, léky atd. do příručního zavazadla. **Max. povolená hmotnost odbavených zavazadel je u letecké společnosti CORENDON AIRLINES 20 kg/osoba.** V případě překročení této povolené hmotnosti bude letecká společnost účtovat poplatek za každý kilogram váhy navíc, dle ceníku dané společnosti. Gravidní ženy jsou letecky přepravovány na své vlastní riziko a to pouze do 34. týdne těhotenství – jsou povinny předložit dopravci potvrzení lékaře na předepsaném formuláři. Od 35. týdne těhotenství není letecká přeprava možná.

**Upozorňujeme, že každý cestující je povinen mít s sebou do zahraničí platné cestovní doklady, které vyžaduje daná země pro vstup. Turecko požaduje platnost pasu nejméně 150 dní od příletu zpět do České republiky.**

**Prosíme, zkontrolujete si platnost svých cestovních dokladů, ať předejdete případným komplikacím během odbavení na letišti.**

