



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

a

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta managementu v Jindřichově Hradci

Bakalářská práce

Vybrané problémy uzavírání cestovních smluv, vymezení práv a povinností
cestovních kanceláří, cestovních agentur a klientů s důrazem na řešení
problémů vzniklých po jejich uzavření

Vypracoval: Kateřina Nováková
Vedoucí práce: doc. Dr. JUDr. Jan Hejda

České Budějovice 2014

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci na téma „Vybrané problémy uzavírání cestovních smluv, vymezení práv a povinností cestovních kanceláří, cestovních agentur a klientů s důrazem na řešení problémů vzniklých po jejich uzavření“ vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne.....

.....

Podpis

Poděkování:

Poděkování bych chtěla věnovat panu doc. Dr. JUDr. Janu Hejdovi z Vysoké školy ekonomické v Praze, Fakulty managementu v Jindřichově Hradci, za odborné vedení práce, cenné rady, motivaci a spolupráci.

Anotace

NOVÁKOVÁ, K.: *Vybrané problémy uzavírání cestovních smluv, vymezení práv a povinností cestovních kanceláří, cestovních agentur a klientů s důrazem na řešení problémů vzniklých po jejich uzavření*. České Budějovice. 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta. Katedra pedagogiky a psychologie. 65 stran. Vedoucí práce doc. Dr. JUDr. Jan Hejda.

Klíčové pojmy: cestovní kancelář, cestovní agentura, zákazník, cestovní smlouva

Tématem mé bakalářské práce jsou: „*Vybrané problémy uzavírání cestovních smluv, vymezení práv a povinností cestovních kanceláří, cestovních agentur a klientů s důrazem na řešení problémů vzniklých po jejich uzavření*“. Vzhledem k tomu, že v současné době stále více hledáme způsoby, jak trávit svůj volný čas efektivně a užitečně, zaměřila jsem se na jeden z možných způsobů trávení volného času a to na cestování a problematiku s ním spojenou.

První část mé práce se zabývá pojmy, jako jsou cestovní ruch, cestovní kancelář, cestovní agentura, zákazník, náležitosti cestovní smlouvy, zákony, které cestovní ruch upravují. Dále zde popisují práva a povinnosti cestovních kanceláří a agentur, ale také klientů vůči těmto podnikům. V práci se také zabývám problematikou reklamací, v případě nespokojenosti ze strany zákazníka.

V druhé části je mým cílem analyzovat některé kauzy zkrachovalých cestovních kanceláří a na nich ukázat, na co mají klienti nárok, v případě jejich zániku. Na základě dotazníkového šetření se pokusím zhodnotit informovanost zákazníků, kteří si zakoupili v minulosti zájezd u cestovní kanceláře či cestovní agentury. Pokusím se sestavit manuál, který provede klienta cestovní kanceláře problematikou uzavírání cestovní smlouvy a vysvětlí některé záležitosti práv a povinností obou stran při řešení nesplněných závazků.

Abstrakt

NOVÁKOVÁ, K.: *Selected problems with making travel contracts, the rights and duties of travel agencies, tour operators and clients with an emphasis on addressing the problems caused by the closure.* České Budějovice, 2014. Bachelor thesis. University of South Bohemia in ČB. Faculty of Education. Department of Education and Psychology. 65 pages. Supervisor: doc. Dr. JUDr. Jan Hejda.

Keys terms: travel agency, tour operator, customer, travel contract

The main ideas of my thesis are: "*Selected problems with making travel contracts, the rights and duties of travel agencies, tour operators and clients with an emphasis on addressing the problems caused by the closure.*"

In this time we are looking for the possibilities how to spend our leisure time effectively and usefully. I focused on one of the possible ways of spending free time on traveling and problems associated with it.

My work has two parts. The first part of the thesis deals with theoretical concepts, such as tourism, travel agency, customer requirements of the travel contract, the laws using in tourism. Furthermore, I describe the rights and responsibilities of travel agents and agencies, as well as clients to these companies. The work also deals with the issue of claims, in case of dissatisfaction from the part of customers.

In the second part of my goal is an analyse of some cases of bankrupt of travel agencies and show them what clients are entitled, show them possibilities of solving, what to do, in case of ending of travel agency, of collapse. On the base of sociological survey I try to assess the awareness of customers who have purchased in the past tour with the tour- operator of travel agency. I would like to compile a manual to help the clients: how to understand all occasions in travel contract and explain them some of the rights and obligations of both parties in resolving outstanding commitments.

Obsah

Úvod

1	Cestovní ruch	10
1.1	Vymezení cestovního ruchu v zákonech	11
1.2	Cestovní kancelář	12
1.3	Cestovní agentura	13
1.4	Asociace a organizace cestovních kanceláří	14
1.5	Zájezd, zákazník, průvodce cestovního ruchu, cestovní pojištění, pojištění cestovních kanceláří proti úpadku	16
1.5.1	Zájezd	16
1.5.2	Zákazník – klient	16
1.5.3	Průvodce cestovního ruchu	17
1.5.4	Cestovní pojištění do zahraničí	17
1.5.5	Zákonné pojištění cestovních kanceláří proti úpadku	18
1.5.6	Novela Zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu č. 159/1999 Sb.	19
2	Identifikace cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o.	20
2.1	Popis, organizační struktura, nabídka služeb	20
2.2	Partneři cestovní kanceláře	21
2.3	Pojištění proti úpadku	22
2.4	Doplňkové služby	22
3	Cestovní smlouva a Všeobecné podmínky cestovní kanceláře	23
3.1	Náležitosti cestovní smlouvy	23
3.2	Postup při výběru a zakoupení zájezdu	24
3.2.1	Na co si dát pozor, pokud kupujeme zájezd?	27
3.2.2	Praktický příklad chování zákazníka při nákupu zájezdu	27
3.3	Práva a povinnosti cestovní kanceláře a zákazníka	29
3.3.1	Práva a povinnosti cestovní kanceláře (Všeobecné podmínky Cestovka Pohoda s.r.o., [pdf dokument])	29
3.3.2	Práva a povinnosti klienta (Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o., [pdf dokument])	31
4	Reklamace	34
4.1	Právní úprava reklamací v České republice	34
4.2	Jak poznat spolehlivou cestovní kancelář?	35
4.3	Kdo může zájezd reklamovat?	35
4.4	Kde zájezd reklamovat?	36
4.5	Lhůty pro uplatnění reklamace	36
4.6	Reklamační řád	37
4.7	Náhrada škody za narušení dovolené	43

4.8	Náhrada škody v případě zrušení letu nebo významného zpoždění letů	44
4.8.1	Zrušení letu	44
4.8.2	Zpoždění letu	45
4.8.3	Na koho se obrátit v případě zrušení letu nebo významného zpoždění letu?	46
5	Řešení neuznaných reklamací.....	46
5.1	Veřejnoprávní ochrana	46
5.2	Alternativní způsoby řešení sporů.....	47
5.2.1	Rozhodčí řízení	47
5.2.2	Mediační řízení	48
5.3	Soudní řízení	49
6	Úpadek cestovní kanceláře	50
6.1	Postup v případě krachu cestovní kanceláře	50
6.2	Některé chyby v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu	51
7	Dotazníkové šetření	53
8	Závěr	58
9	Seznam literatury	60
10	Přílohy.....	64

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala téma „Vybrané problémy uzavírání cestovních smluv, vymezení práv a povinností cestovních kanceláří, cestovních agentur a klientů, s důrazem na řešení problémů vzniklých po jejich uzavření“. Proč jsem si vybrala právě toto téma? Do zahraničí cestuje stále více občanů České republiky. Vznikají další a další subjekty - cestovní kanceláře, cestovní agentury, které svým klientům nabízejí zájezdy a služby související s cestováním. S tím se však zvyšuje riziko, že některé cestovní kanceláře či agentury, z důvodu velké konkurence, ukončí svoji činnost a již přihlášení klienti se nakonec zájezdu nebudou moci zúčastnit. Může se také stát, že klient nebude spokojen s průběhem zájezdu či poskytovanými službami, na které má v rámci sepsané cestovní smlouvy s cestovní kanceláří či agenturou nárok. Sama pracuji v cestovní kanceláři a občas se setkávám s klienty, kteří nebyli se zájezdem zcela spokojeni a podali k nám požadavek na reklamaci služeb. Ne vždy však klienti věděli, jak reklamaci správně uplatnit, jak postupovat, aby jejich reklamacie byla kladně vyřízena. Proto jsem se rozhodla vytvořit pro tyto a budoucí klienty přehled, který klientům může pomoci docílit úspěšné reklamace.

V bakalářské práci vymežím reklamační řízení z obecného pohledu občanského a obchodního zákona. Zaměřím se na postup reklamace služeb v cestovní kanceláři a na práva a povinnosti cestovních kanceláří a klientů vyplývající z cestovní smlouvy. Na dotazníkovém šetření se pokusím zjistit informovanost klientů cestovních kanceláří a agentur o jejich právech a povinnostech. Zjistím, zda se zákazníci CK dostatečně informují o svých možnostech v případě krachu cestovní kanceláře a zda se někdy setkali s neplněním podmínek ze strany CK.

Čtenáře nasměřuji k pochopení dané problematiky a zároveň navrhnou postupy řešení případných sporů mezi cestovní kanceláří a klientem. Zmíním také některé kauzy zkrachovalých cestovních kanceláří, na kterých uvedu některé chyby v zákoně č. 159/1999 Sb. a rady, kam se mají klienti v těchto případech obrátit. Uvedu zákony, podle kterých se reklamacie řídí a řešení reklamací, pokud zákazník nebyl se zájezdem spokojen. Sestavím přehled postupů při nedodržení uzavřené cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře nebo klienta.

1 Cestovní ruch

Cestování je neodmyslitelnou součástí života občanů, kteří ve svém volném čase chtějí relaxovat, poznávat nové země či se více seznámit se svou vlastní zemí. Cestovní ruch tvoří osoby, které přechodně pobývají v cílových oblastech/destinacích – např. Egypt, Chorvatsko aj. a souhrn služeb, které nabízejí podniky cestovního ruchu – cestovní kanceláře, cestovní agentury. Lidé se přemísťují ze svého trvalého bydliště a ve svém volném čase cestují z důvodu uspokojování svých potřeb, jako např. odpočinek, poznávání nových kultur, získávání nových zážitků.

Cestovní ruch patří mezi nejvýznamnější hospodářská odvětví na světě. Pro fungování cestovního ruchu je nutné zajistit celou řadu ekonomických činností. Lidé se do míst cestovního ruchu (např. do Itálie, Egypta, různá města ČR) musí nějakým způsobem dopravit, musí mít zajištěné ubytování a volnočasové aktivity. Pro zajištění těchto činností vznikají různé podnikatelské subjekty, které lidem cestování usnadňují.

Cestovní ruch můžeme rozdělit na 3 základní kategorie. Cestovní ruch vnitřní, národní a mezinárodní. Vnitřní cestovní ruch znamená cestování osob po vlastní zemi a cestování cizinců do dané země (např. cestování do České republiky). Národní cestovní ruch je cestování osob po vlastní zemi a do ostatních zemí. Mezinárodní cestovní ruch je kombinací vnitřního a národního cestovního ruchu, např. cestování po České republice a do zahraničí – Chorvatsko, Itálie aj. (Jakubíková a kol., 1995)

Tak jako každé odvětví národního hospodářství, tak i cestovní ruch je ovlivňován působením různých činitelů. Mezi nejčastější faktory, které mohou ovlivňovat cestování obyvatelstva a cestovní ruch patří ekonomické faktory, ekologické faktory, sociálně kulturní, demografické aj. Ekonomické faktory se zaměřují na ekonomické procesy k zajištění cestovního ruchu a na jejich účinek v ekonomice jednotlivých zemí. Ekologické faktory - „*ekologie cestovního ruchu předpokládá rozumné využívání životního prostředí. Je nutné najít optimum mezi zpřístupněním a ochranou zdrojů životního prostředí.*“ (Jakubíková a kol., 1995, str. 67) Sociálně kulturní faktory zkoumají motivy, potřeby, důvody, proč lidé cestují, vztahy mezi lidmi, místním obyvatelstvem a účastníky cestovního ruchu. Demografické faktory ovlivňují účast na cestovním ruchu tehdy, pokud jsou ekonomické podmínky příznivé – s růstem příjmu

obyvatelstva, roste poptávka po službách v cestovním ruchu. Mimo tato hlediska má cestovní ruch vztah i k jiným oblastem, jako např. doprava, právo, obchod aj. (Indrová, 2004)

Přesně definovat cestovní ruch je obtížné. V roce 1991 se konala Mezinárodní konference, kterou pořádala Světová organizace cestovního ruchu (WTO). Na této konferenci se stanovil pojem cestovní ruch. *„Za cestovní ruch se považuje činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon placené činnosti v navštíveném místě (tím má být vyloučeno pouze přestěhování kvůli dočasné práci.“* (Jakubíková a kol., 1995, str. 27)

Služby cestovního ruchu můžeme rozdělit na základní a doplňkové. Do základních služeb řadíme služby, které uspokojují základní potřeby cestujících osob – ubytování, doprava, stravování. Doplňkové služby doplňují základní služby a zahrnujeme sem např. služby delegátů, průvodců, cestovních kanceláří, cestovních agentur, turistických informačních center atd. (Pásková, Zelenka, 2002)

1.1 Vymezení cestovního ruchu v zákonech

Cestovní ruch je z části upraven v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Po vstupu České republiky do Evropské unie postupně dochází k úpravám českých právních předpisů tak, aby byly v souladu s evropskými předpisy. Zákon č. 159/1999 Sb. upravuje pojmy jako např. definice zájezdu, náležitosti cestovní smlouvy, povinnosti cestovní kanceláře, povinnosti cestovní agentury, zákonné pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, podmínky vydání koncesní listiny. Další zákony, se kterými se v oblasti cestovního ruchu můžeme setkat, je např. zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník platný od 1. ledna 2014.

1.2 Cestovní kancelář

Rozvojem cestovního ruchu začaly vznikat podnikatelské subjekty, které svým zákazníkům nabízejí zajištění základních a doplňkových služeb. Norma ČSN EN 13809 – Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře definuje cestovní kancelář takto: „*Cestovní kancelář/touroperátor je podnik organizující zájezdy a zajišťující služby cestovního ruchu pro přímý prodej cestujícím nebo prodej přes zprostředkovatele.*“ Cestovní kancelář je definována zákonem č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Podnikatelské subjekty, které se rozhodnou provozovat cestovní kancelář, by měly vědět, že se jedná o živnost koncesovanou a to podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání 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. Z toho vyplývá, že je k vydání koncese třeba souhlasného stanoviska příslušného ústředního orgánu státní správy, v tomto případě Ministerstva pro místní rozvoj.

Služby, které cestovní kanceláře nabízejí, se mohou lišit podle zaměření. Některé cestovní kanceláře se zaměřují na výjezdový a domácí cestovní ruch - poskytování služeb domácím zákazníkům a některé kanceláře se zaměřují na příjezdový cestovní ruch – zajišťování služeb zahraničním turistům. (Sysel, 2008)

Cestovní kanceláře mohou prodávat zahraniční zájezdy, jiné mohou nabízet prodej tuzemských destinací. Také se mohou lišit tím, že nabízejí produkty určené pro celý trh cestovního ruchu nebo se zaměřují na určitý specifický trh – např. lyžařské zájezdy, cyklistické zájezdy, exotické zájezdy aj. Mohou nabízet dopředu naplánované zájezdy, anebo mohou vytvořit zájezd přímo na míru, dle požadavků klienta.

Prodej zájezdů může být zprostředkován prostřednictvím cestovní agentury, která funguje jako prostředník mezi cestovní kanceláří a zákazníkem.

Cestovní kanceláře se ve většině případů prezentují prostřednictvím tištěných katalogů, kde jsou zájezdy podrobně popsány. V dnešní době je také velmi rozšířena nabídka zájezdů prostřednictvím internetových stránek jednotlivých cestovních kanceláří, kde katalogy cestovních kanceláří je možné stáhnout v elektronické podobě.

Další prezentací cestovní kanceláře může být reklama v médiích (např. tisk, televize, rádio) prezentována v době, kdy klienti začínají o dovolené uvažovat – konec či začátek roku, anebo v době dovolených, kdy určitá část obyvatelstva vyčkává s nákupem dovolené na poslední chvíli. (Horner, Swarbrooke, 2003)

Jelikož stále stoupá počet cestovních kanceláří, je důležité, aby nové kanceláře přišly s určitou konkurenční výhodou, která zajistí, že právě do této cestovní kanceláře klienti zavítají – např. nabídka většího množství destinací, nižší ceny, více služeb za jednu cenu. Cestovní ruch je hodně ovlivňován politickými a ekonomickými změnami, proto cestovní kanceláře na tyto změny musí umět rychle reagovat – např. v případě válečných stavů v určitých zemích, přírodní katastrofy – cestovní kanceláře v těchto případech musí svoje služby přizpůsobit. (Horner, Swarbrooke, 2003)

Údaje, které jsou uvedeny jak v tištěném katalogu, tak i na internetových stránkách cestovních kanceláří, by měly odpovídat tomu, co si zákazník v rámci zájezdu zakoupí, to znamená, že by zákazníkům neměly být poskytovány mylné nebo neúplné informace o zájezdu. To se může někdy stát, pokud cestovní kancelář nechce klienty odradit od koupě zájezdu. Pokud zákazník zjistí, že mu cestovní kancelář poskytla neúplné informace o zájezdu, ještě před podpisem cestovní smlouvy, je lepší se obrátit na jinou cestovní kancelář. Pokud klientovi nebudou na zájezdu poskytnuty služby, na kterých se s cestovní kanceláří domluvil, má klient právo služby reklamovat.

1.3 Cestovní agentura

Činnost cestovní agentury je vymezena v zákoně č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Provozovatel cestovní agentury je oprávněn podnikat na základě ohlášení vázané živnosti. Jedna cestovní agentura může zprostředkovávat prodej pro více cestovních kanceláří, nesmí však prodávat zájezdy pro subjekt, který není cestovní kancelář. Cestovní agentura je povinna, na propagačních materiálech mít označení „*cestovní agentura*“. Také musí uvádět, pro jakou cestovní kancelář je zájezd zprostředkováván.

Cestovní agentura, na rozdíl od cestovní kanceláře, nemá povinnost mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku. V případě reklamací cestovní agentura tyto

reklamace neřeší, reklamace vad služeb řeší cestovní kancelář, která zájezd poskytla. Agentura, u které si klient zájezd zakoupil, přijme od klienta písemnou stížnost

Cestovní agentura získává příjem z prodeje zájezdu a provize, která plyne z provizní smlouvy, sepsané mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou. Každá cestovní kancelář poskytuje výši provize podle svého uvážení, obvykle mezi 5% - 12% z ceny zájezdu. Cestovní agentury mají možnost upřednostňovat cestovní kancelář, která nabízí vyšší provizi.

Hlavní rozdíl mezi činností cestovní agentury a cestovní kanceláře je, že cestovní agentura je pouze zprostředkovatelem prodeje zájezdů. Cestovní kancelář zájezdy vytváří - zajišťuje ubytování, dopravu, plánuje programy zájezdů, stanovuje cenu produktu, zajišťuje průvodce atd.

1.4 Asociace a organizace cestovních kanceláří

Mezi nejvýznamnější asociace v České republice, které sdružují cestovní kanceláře a cestovní agentury, patří Asociace a organizace cestovních kanceláří (AČCKA), která vznikla v roce 1991. V současné době má 250 členů po celé České republice. Účelem AČCKA je podpora informovanosti členů, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže, zastupování a ochrana hospodářských zájmů sdružených cestovních kanceláří. Spolupracuje se zahraničními organizacemi zabývající se cestovním ruchem, společně pořádají veletrhy, podílí se na tvorbě odborných zákonů, účastní se jednání o vývoji legislativy.

Od roku 2005 je Asociace českých cestovních kanceláří a agentur členem evropské asociace ECTAA sdružující národní asociace cestovních kanceláří a agentur 25 členských zemí Evropské unie, jedné kandidátské země na vstup do EU (Chorvatsko) a dvě země evropského ekonomického prostoru (Švýcarsko, Norsko). ECTAA zastupuje více než 80.000 evropských cestovních kanceláří a agentur, které se zabývají inomingovou (příjezdový cestovní ruch) nebo outgoingovou činností (výjezdový cestovní ruch).

Do AČCKA se nedostane každá cestovní kancelář či agentura. Vstup je podmíněn předložením doporučení alespoň 2 stávajících členů, schválením prezidia a splněním dalších podmínek pro vstup, jako např. zaplacení členského příspěvku. (Asociace českých cestovních kanceláří a agentur, [on-line dokument])

Dalším sdružením je Asociace cestovních kanceláří České republiky (ACK). Asociace zastupuje zájmy členů v mezinárodních a evropských organizacích cestovního ruchu. Je dobrovolným sdružením subjektů domácího, ale i zahraničního cestovního ruchu s působností na území České republiky. Hlavní poslání Asociace cestovních kanceláří ČR je podobné, jako u AČCKA – zastupování a ochrana hospodářských zájmů členských cestovních kanceláří, rozvíjení profesní prestiže jejich činnosti. (Asociace cestovních kanceláří České republiky, [on-line dokument])

Ovšem i v zahraničí jsou různá sdružení cestovních kanceláří, například to jsou:

- EECTA (Europäischer Reisebüroverband) - Evropský svaz cestovních kanceláří,
- FUAAV (Fédération universelle des associations d'agences de voyages) - Světová federace sdružení cestovních kanceláří,
- UFTAA (Universal Federation of Travel Agents Associations) – Všeobecná federace sdružení cestovních kanceláří,
- WATA (World Association of Travel Agencies) – Světové sdružení cestovních kanceláří,
- a další. (Cestovní ruch, [on-line dokument])

Sdružení mají také cestovní agentury. Od roku 2006 existuje Občanské sdružení Unie cestovních agentur (UCA). Cílem je pomáhat menším cestovním agenturám v orientaci na trhu cestovního ruchu, pomáhat při vyjednávání podmínek s cestovními kancelářemi, spolupodílet se na přípravě legislativy v oblasti cestovního ruchu. (Cestovní ruch, [on-line dokument])

1.5 Zájezd, zákazník, průvodce cestovního ruchu, cestovní pojištění, pojištění cestovních kanceláří proti úpadku

1.5.1 Zájezd

Hlavním produktem cestovní kanceláře je zájezd nebo pobyt, v zahraničí či v tuzemsku. Cestovní kanceláře své zájezdy nabízejí v katalogu zájezdů, který vydávají většinou každý rok, a také na svých internetových stránkách. Konečné ceny, které jsou u zájezdu uvedeny, by měly obsahovat základní služby – dopravu, ubytování, transfery v místě pobytu, služby průvodce či delegáta cestovní kanceláře. Cestovní kancelář zájezdy vytváří, stanovuje ceny zájezdů, zájezdy prodává, cestovní agentura produkty cestovní kanceláře pouze prodává. Zájezdy mohou být např. sestavovány na míru - podle přání klienta, zájezdy s vlastní dopravou, s vlastním stravováním, s průvodcem, skupinový, seznamovací, garantovaný – konání tohoto zájezdu cestovní kancelář zaručuje. (Pásková, Zelenka, 2002)

Podle paragrafu 2522, občanského zákoníku se zájezdem rozumí soubor služeb pořádaných na více než 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a alespoň dvě z těchto plnění:

- ubytování,
- dopravu,
- jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

1.5.2 Zákazník – klient

„Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.“ (zákon č.159/1999 Sb., paragraf 4). Zákazníkem tedy může být osoba nebo subjekt, kterému je cestovní kanceláří či cestovní agenturou prodána služba cestovní kanceláře – zájezd. Je to osoba či subjekt, se kterou cestovní kancelář nebo agentura uzavřela cestovní smlouvu, jež byla sepsána za určitých podmínek stanovených v novele Občanského zákoníku v zákoně č. 89/2012 Sb. (paragraf 852b) v souvislosti se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. (Pásková, Zelenka, 2002)

1.5.3 Průvodce cestovního ruchu

S rozvojem nabídky a poptávky v cestovním ruchu, souvisí i větší požadavky na průvodcovské služby. Kvůli existenci různých druhů a forem cestovního ruchu, můžeme rozlišit několik druhů průvodců:

- vedoucí zájezdu (technický doprovod) – plní především funkci organizátorskou, zodpovídá za plynulý průběh zájezdu, informuje účastníky zájezdu,
- odborný průvodce – stará se o hladký průběh zájezdu, je organizátorem zájezdu s odborným výkladem ke všem navštíveným památkám, je obvykle zaměstnane cestovní kanceláře,
- delegát – stálí průvodci cestovní kanceláře v místě pobytu klientů v zahraničí, jsou většinou nepřetržitě k dispozici klientům, v letoviscích jsou na určitou dobu, např. celé léto,
- místní průvodce – nejstarší typ průvodcovské činnosti, specializují se na určité místo (např. průvodci na zámcích). (Jakubíková a kol., 1995)

Tak jako cestovní kanceláře a agentury, tak i průvodci mají své sdružení. Jedná se o Asociaci průvodců České republiky. Členy jsou kvalifikovaní průvodci místních i zahraničních zájezdů. Cílem asociace je hájit profesní zájmy členů, poskytovat další odborné vzdělávání průvodců a propagovat jejich činnost.

1.5.4 Cestovní pojištění do zahraničí

Cestovní pojištění by mělo být povinností na cestách do zahraničí. Lze si jej sjednat při koupi zájezdu v cestovní kanceláři či samostatně. Základem je pojištění léčebných výloh, pokud byste se v zahraničí zranili či onemocněli. Pojišťovna, u které jste si cestovní pojištění zřídili, uhradí náklady za ošetření, léčení, převozy, pobyt v nemocnici apod. Součástí cestovního pojištění bývá většinou i pojištění zavazadel, odpovědnosti za škodu, asistenční služba, repatriace či převoz tělesných ostatků v případě smrti pojištěnce a také pojištění proti storno zájezdu.

Pojištění lze sjednat na libovolnou dobu od jednoho dne do jednoho roku. Pokud se chystáte do zahraničí na delší pobyt, je možné se u tuzemské zdravotní pojišťovny odhlásit a ušetřit za povinné zdravotní pojištění.

Typy cestovního pojištění se liší podle typu cesty a míry rizika. Jiná sazba platí pro turistické cesty, jiná pro cesty spojené se sportovní aktivitou atd. Tzn. že pokud máte turistické pojištění a stane se vám pracovní úraz, pojišťovna vám odmítne náklady s léčbou proplatit. Pojišťovnu lze jen těžko obejít, má propracované postupy, jak původ úrazu zjistit.

Pojišťovny nabízejí různé limity plnění. Kromě pojišťovny Allianz, mají pojišťovny stanoveny maximální limity pojistného plnění, to znamená, že pokud léčba v zahraničí přesáhne toto plnění, musíte částku navíc uhradit ze svého. Zpravidla platí, čím vyšší limit plnění, tím je cestovní pojištění dražší.

Asistenční služba, která je zahrnuta již v cestovním pojištění, vám, v případě potíží, pomůže najít nejbližší nemocnici, zajistí léky, poskytne platební garance léčby. Pokud vás někdo v zahraničí okrade, zajistí zaslání finanční částky a pomůže s vyřízením náhradních cestovních dokladů. (Mesec.cz, [on-line dokument])

1.5.5 Zákonné pojištění cestovních kancelářů proti úpadku

Každá cestovní kancelář musí mít podle občanského zákoníku - zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, sjednáno pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Pojištěním se zabývají paragrafy 6–8. Na základě tohoto pojištění vzniká klientům CK nárok na odškodnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku (zákon č.159/1999 Sb., paragraf 6):

- a) *„neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,*
- b) *nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo*
- c) *nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.*

„Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na veškeré zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy, ledaže cestovní kancelář uzavře pojistnou smlouvu novou.“

Paragraf 8, zákona č. 159/1999 Sb. uvádí:

„Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění v rozsahu § 6 na pojistnou částku minimálně 30% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30% těchto tržeb v předchozím roce.“

„Cestovní kancelář je povinna před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoli v době trvání pojištění umožnit pojišťovně na její žádost přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů, a podat k nim vysvětlení.“

„Všeobecné pojistné podmínky stanoví, jakou částkou se cestovní kancelář podílí na pojistné události, způsob její úhrady pojišťovně a zúčtování vůči cestovní kanceláři, bližší podmínky jejího použití a případy, kdy je pojišťovna povinna nepoužitou částku cestovní kanceláři vrátit. Výše částky, kterou se cestovní kancelář podílí na plnění z pojistné události, nesmí být nižší než 2% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Všeobecné pojistné podmínky mohou omezit případy a výši pojistného plnění pouze v rozsahu, v jakém jsou omezeny povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi zvláštním právním předpisem.“

1.5.6 Novela Zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu č. 159/1999 Sb.

Vláda schválila návrh novely zákona č. 159/1999 Sb. Změny v zákoně mají lépe chránit klienty před krachem cestovní kanceláře. Předkládaná novela ponechává platnou zákonnou úpravu, to znamená, že limit pojistného plnění nesmí být zásadně nižší než 30% plánovaných tržeb z prodeje zájezdů.

Hlavní změny platné od roku 2014:

- stanovuje minimální limit pojistného plnění u pojištění proti úpadku na 4 miliony korun pro cestovní kanceláře nabízející letecké zájezdy nebo námořní lodní dopravu/ *v zákoně pro rok 2013 tento limit není určen;*
- stanovuje minimální limit pojistného plnění u pojištění proti úpadku na 1 milion korun pro cestovní kanceláře organizující zájezdy, jejichž součástí je jiná

doprava než letecká nebo námořní lodní doprava/ v zákoně pro rok 2013 tento limit není určen;

- nařizuje vést průkaznou evidenci o tržbách a počtu prodaných zájezdů;
- cestovní kanceláře mají informovat Ministerstvo pro místní rozvoj i pojišťovny o každé změně podnikatelského záměru;
- je zpřísněno vydávání povolení na provozování cestovní kanceláře;
- novela pojišťovnam nařizuje povinnost plnit i nad rámec sjednaného pojistného limitu, což však může způsobit, že cestovní kanceláře nikdo nepojistí.

S povinným 100% plněním ze strany pojišťovny se může stát, že cestovní kanceláře žádná pojišťovna nepojistí. Menší cestovní kanceláře mohou mít zase potíže s minimálním limitem jednoho milionu korun. Pro menší cestovní kanceláře to bude velmi obtížné, nemají takový objem peněz, služeb. Pravděpodobně se tak s novým pojištěním zvedne i cena zájezdů u malých cestovních kancelářích.

„Cestovnímu ruchu by pomohlo, kdyby měly cestovní kanceláře také druhou možnost zajištění proti insolvenci. Ideálním druhým řešením by byla další možnost zajištění – bankovní garanci,“ řekl Stanislav Zíma, tiskový mluvčí CK Eximtours. O bankovní garanci se v zákoně zatím neuvažuje, české banky a současná legislativa nejsou na takové řešení připraveny.

2 Identifikace cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o.

Ve své práci se ve třetí kapitole věnuji cestovní smlouvě a právům a povinnostem cestovní kanceláře a klienta. Protože jsem zaměstnaná v cestovní kanceláři, využiji této skutečnosti a použiji její všeobecné smluvní podmínky. Na začátku bych tuto cestovní kancelář krátce představila.

2.1 Popis, organizační struktura, nabídka služeb

Cestovní kancelář Cestovka Pohoda s.r.o. je rodinná, českobudějovická cestovní kancelář. Název – POHODA – napovídá, že se tato cestovní kancelář snaží přenášet atmosféru klidu a štěstí na své zákazníky.

Cestovní kancelář Cestovka Pohoda s.r.o., se sídlem v Českých Budějovicích, vznikla v roce 2006 jako cestovní agentura, od roku 2009 funguje jako cestovní kancelář. Právní forma této cestovní kanceláře je společnost s ručením omezeným, statutárním orgánem je jednatel a majitel v jedné osobě. Má jednu kancelář přímo v centru města a zaměstnává 2 pracovnice, které se zabývají administrativou, prodejem, přípravou nabídek a komunikací s klienty. Jako rodinná firma pracuje s minimálními náklady a tím eliminuje riziko insolvence.

Cestovka Pohoda s.r.o. se věnuje organizaci poznávacích či pobytových zájezdů, autokarových i leteckých zájezdů pro jednotlivce či kolektivy, školy, menší skupiny. Letecké poznávací zájezdy do exotických destinací je cestovní kancelář schopna realizovat již s minimálním počtem šesti osob. Především organizuje zájezdy ve Středomoří, v západoevropských metropolích, na Madeiře, na Cejlonu i v Jižní Americe. Pořádá zájezdy do termálních lázní v Maďarsku nebo na Slovensku. Také organizuje lyžařské zájezdy do Rakouska - jednodenní či víkendové. Sestavuje lázeňské pobyty i pro individuální turisty. Na zájezdech využívá pouze kvalifikovaných, zkušených průvodců.

2.2 Partneri cestovní kanceláře

Zákazníci se s touto cestovní kanceláří mohou setkat po celé republice prostřednictvím svých provizních prodejců, včetně internetových cestovatelských nabídek. Spolupracuje přibližně se 70 cestovními agenturami či cestovními kancelářemi a toto číslo se stále navyšuje. Mezi nejvýznamnější prodejce produktů cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o. patří např. cestovní agentury Invia.cz, Student Agency, Dovolená.cz, Radynacestu.cz a další. S každým autorizovaným prodejcem má uzavřenou provizní smlouvu podle zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. V těchto smlouvách je podrobná úprava a právní vymezení vztahů smluvních stran při provizním prodeji zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu. Součástí provizní smlouvy bývá i plná moc, která prodejci uděluje pravomoc k obchodnímu zastupování ve smyslu a rozsahu smlouvy. Sama cestovní kancelář se zabývá prodejem zájezdů i jiných cestovních kanceláří, nejvíce prodává zájezdy cestovním kancelářím, zaměřené na poznávací zájezdy - REDOK

TRAVEL, s.r.o., CK INTER ZBIROH, na zájezdy do Chorvatska - CK KELLNER, CK ANDANTE, na lázeňské pobyty – HUNGARIATOUR a další.

Cestovní kancelář zajišťuje pro své zájezdy dopravu, ubytování, stravování, průvodce. Dopravu jí zajišťuje několik dopravních firem, se kterými spolupracuje již od počátku své existence. Má přibližně 5 až 6 pravidelných dopravců z jižních, středních a severních Čech. Ubytování si zajišťuje sama cestovní kancelář prostřednictvím zahraničních partnerů nebo přes podniky, které se zabývají zprostředkováním ubytovacího zařízení v různých zemích světa. Spolupracuje pouze s prověřenými firmami a partnery, se kterými má letité zkušenosti. Firmy zašlou několik nabídek a cestovní kancelář vybírá ubytování podle finanční výhodnosti, kvality ubytování, ale také dle polohy vůči programu zájezdu. Na zájezdech využívá pouze kvalifikovaných, zkušených průvodců, se kterými již dlouhodobě spolupracuje.

2.3 Pojištění proti úpadku

Cestovka Pohoda s.r.o. je pojištěna proti úpadku v souladu se zákonem č.159/1999 Sb. u Generali Pojišťovny a.s. Klienti, kteří si koupili u cestovní kanceláře zájezd, mají díky němu nárok na pojistné plnění v případě úpadku kanceláře. Pojištění musí mít ze zákona všechny cestovní kanceláře, které chtějí poskytovat vlastní zájezdy. Výše, do které má být cestovní kancelář pojištěna, závisí na výši tržeb, provozních nákladech a hospodářském výsledku předešlého roku. Ze zákona se však musí pojistit minimálně na 30% plánovaných tržeb za vlastní zájezdy. Pojištění proti úpadku se prodlužuje po jednom roce, aby se výše pojištění cestovní kanceláře aktualizovala dle stávajícího stavu kanceláře.

2.4 Doplnkové služby

Cestovní kancelář, v rámci svých služeb, nabízí klientům možnost zřízení cestovního připojištění do zahraničí. Nabízí pojištění od dvou cestovních pojišťoven – ČSOB, a.s. a ALLIANZ. Vhodnost jednoho z typů cestovního připojištění se stanovuje dle délky zájezdu, ceny zájezdu, pojistného krytí v rámci storno zájezdu, ceny pojištění, typu zájezdu – sportovní zájezdy, zájezdy do exotiky, zájezdy po Evropě, do Afriky atd.

Pojištění doporučí zaměstnankyně cestovní kanceláře, ale záleží na klientovi, pro jaký typ pojištění se nakonec rozhodne.

Cestovní kancelář se také zabývá prodejem vstupenek na kulturní a sportovní akce. Vstupenky nabízí přes nejznámější portály, jako jsou Ticket Art, Ticket Pro, Ticket Stream, CB systém, Ticket Portal a Eventim.

3 Cestovní smlouva a Všeobecné podmínky cestovní kanceláře

Tak jako každá cestovní kancelář má i Cestovka Pohoda s.r.o. svoji vlastní cestovní smlouvu a Všeobecné smluvní podmínky. Všeobecné podmínky si každá cestovní kancelář v podstatě tvoří sama, s ohledem na zájezdy a služby, které nabízí. Při tvorbě se však musí řídit zákonem č. 159/1999 Sb., občanským a obchodním zákoníkem. Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká po vyplnění, podepsání a odevzdání cestovní smlouvy a uhrazení smluvené zálohy na objednané služby. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby, které jsou na ní uvedeny. Objednavatel zájezdu ručí za smluvní závazky dalších přihlášených osob, jež vyplývají ze smlouvy. (Všeobecné podmínky cestovní kanceláře, [on-line dokument])

3.1 Náležitosti cestovní smlouvy

Podle novely zákona č. 159/1999 Sb, o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovní ruchu, musí každá cestovní smlouva splňovat určité požadavky. Klienti cestovní kanceláře či agentury by si na tyto náležitosti cestovní smlouvy měli dát pozor. Co by měla cestovní smlouva obsahovat, uváděl do 31. prosince 2013 Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. – Cestovní smlouva, v paragrafu 852a.

Od 1. ledna 2014 stejný smluvní vztah upravuje nový Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. – Zájezd, paragraf 2525 – 2528.

Odlišnost nové úpravy je znát již z použité terminologie. Nový občanský zákoník (NOZ) na rozdíl od zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník nepoužívá termín „cestovní smlouva“ (paragraf 852), ale „smlouva o zájezdu“. Jedná se přitom o stejný smluvní typ. Označení cestovní smlouva je však nepřesné, neboť plněním podle této

smlouvy není cesta, ale zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu. (Epravo.cz, [online dokument])

Smlouva o zájezdu, na rozdíl od cestovní smlouvy, nemusí být písemná. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníkovi vydat doklad o smlouvě, tzv. potvrzení o zájezdu. Toto potvrzení musí mít písemnou formu a musí obsahovat tyto náležitosti: (zákon č. 89/2012 Sb., paragraf 2527):

- označení smluvních stran,
- vymezení zájezdu,
- údaje o ceně,
- způsob, jakým má klient uplatnit své právo z porušení povinnosti cestovní kanceláře včetně údajů o lhůtě, ve které může práva uplatnit,
- výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí, pokud odstoupí od smlouvy z jiného důvodu než porušení povinnosti ze strany pořadatele zájezdu.

Zákon č. 89/2012 Sb. NOZ, paragraf 2523 dále upravuje pojem – pořadatel zájezdu. *„Za pořadatele se považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby.“*

Podle dnešní úpravy občanského zákoníku může být pořadatelem zájezdu pouze subjekt, který má příslušné podnikatelské oprávnění, tj. koncesi na živnost cestovní kancelář. Úpravou NOZ se má docílit lepší ochrany zákazníka, který uzavře smlouvu o zájezdu s osobou, která nemá koncesi k provozování cestovní kanceláře a garantovat mu stejná práva, jako kdyby uzavřel smlouvu s osobou, která příslušné oprávnění má.

3.2 Postup při výběru a zakoupení zájezdu

Od vzniku první cestovní kanceláře se hodně změnilo. Dříve neexistoval internet, cestovní agentury ani cestovní kanceláře. Až v první polovině 19. století vznikla první cestovní kancelář, kterou založil Thomas Cook. Rozvoj cestování v Československu probíhal od počátku 20. století až do druhé světové války. Vznikla cestovní kancelář Čedok, která existuje dodnes. Boom podnikání v oblasti cestovního ruchu nastal počátkem devadesátých let, kdy se začalo odvětví cestovního ruchu rozvíjet, ale také začala narůstat konkurence. S tím však souvisely problémy v legislativním rámci, a to především ve vztahu k ochraně zákazníka. To posílilo tlak na regulaci podnikání

v cestovním ruchu a posílení ochrany klientů. Vznikl nový zákon č.159/1999 Sb., který po několika novelách existuje dodnes. Tento zákon, mimo jiné, upravuje i povinné náležitosti cestovních smluv aj. (Sysel, 2008)

Existuje několik možností, jak si vybrat a zakoupit zájezd. Jednou z možností je osobní návštěva cestovní kanceláře či cestovní agentury. Jestli je vhodnější cestovní kancelář nebo agentura, to je individuální záležitost. Někdo dá přednost cestovní kanceláři, někdo agentuře. Důležité je vědět, komu dáváme své peníze.

Výhody CK (cestovní kancelář):

- je pořadatelem zájezdu, zodpovídá za něj
- má sjednané pojištění proti úpadku
- CK mají většinou nejaktuálnější znalosti a informace o tom, co jejich cestovní kancelář nabízí za produkty, poskytne podrobnější informace k zájezdu, které se do katalogu nevešly
- mohou sestavit zájezd na míru, dle přání klienta
- rychlejší jednání s klientem, rychlejší předávání informací

Nevýhody CK:

- CK vám, ve většině případů, nenabídne zájezd jiné cestovní kanceláře, nabízí pouze své vlastní zájezdy
- některé cestovní kanceláře mohou nabízet zájezdy do malého počtu zemí a destinací

Výhody CA (cestovní agentura):

- prodává zájezdy několika cestovních kanceláří, někdy až stovek, nabídka je širší, pestřejší
- dostupnost cestovních agentur – jsou skoro v každém městě
- pokud jedna cestovní kancelář má vámi vybranou destinaci v konkrétním termínu vyprodanou, cestovní agentura nabídne tuto destinaci od jiné CK
- u stejného typu ubytování je CA schopna nabídnout CK, která má nejnižší cenu

Nevýhody CA:

- zaměstnanci CA nemusejí mít takové znalosti o zájezdu, jako v CK

- protože CA prodává zájezdy mnoha CK, nemusí mít takový přehled o různých slevách, akcích (děti, senioři, včasný nákup...)
- nejednáte přímo s CK, ale s někým, kdo předává vaše požadavky dál
- cestovní agentura prodává za provizi, její doporučení a rady mohou být ovlivněny výší provize, kterou jim CK nabízí
- ne vždy je u nabízených zájezdů CA jasné, kdo je pořadatelem zájezdu, byť je to ze zákona dané
- cestovní agenturu si můžu v dnešní době založit každý, patří do volné živnosti, není třeba pojištění proti úpadku

Další možnou variantou, jak si zakoupit zájezd, je nákup přes internet. Internet je součástí většiny obyvatelstva České republiky a ne jinak tomu je i při hledání dovolené. Více než čtvrtina obyvatelstva v Česku nakupuje zájezdy přes internet. (Svět cest, [online dokument])

Výhody nákupu přes internet:

- na internetu si můžete vybrat nabídku mezi stovkami cestovních kanceláří či cestovních agentur
- můžete si najít různé recenze na ubytování, cestovní kanceláře a destinace
- je zde široká nabídka pobytových zájezdů, poznávacích zájezdů, exotických zájezdů aj.
- můžete si porovnat ceny několika cestovních kanceláří u stejného typu ubytování, ověřit si cestovní kancelář
- zájezd objednáváte v klidu z domova

Nevýhody nákupu přes internet:

- neaktuálnost dat na webových stránkách cestovních kanceláří nebo agentur
- chybějící osobní kontakt, který celkem velké množství klientů upřednostňuje před relativně anonymní telefonickou či e-mailovou komunikací
- potencionální zákazníci mohou porovnávat ceny a vybírat zájezdy u konkurence a sama kancelář či agentura klienta nijak neovlivní
- nepřehlednost některých webových stránek cestovních kanceláří či cestovních agentur

- někdy je velký výběr unavující a klienti vezmou s povděkem, když cestovní kancelář nebo agentura zájezd najde na základě jejich požadavků

3.2.1 Na co si dát pozor, pokud kupujeme zájezd?

Při výběru zájezdu se většinou klienti řídí podle ceny. Ta je samozřejmě také důležitá, ale aby zákazník nebyl později překvapen, že na zájezdu nebyla poskytnuta služba, kterou si zaplatil, měl by si dát pozor na několik věcí.

V cestovní smlouvě by si klient měl nechat specifikovat, kromě označení obou smluvních stran tzn. zákazníka a cestovní kanceláře, označení místa pobytu, transferů v místě pobytu apod., důležité body zájezdu. Tím myslím např. zda-li má být zajištěn pokoj s výhledem na moře, jak daleko má být pláž od hotelu, služby animátora, dětské bazény apod. „Co je psáno, to je dáno“ a zákazník se pak vyhne dohadům, že něco bylo slíbeno ústně. Tato přesná specifikace zájezdu však může být v cestovní smlouvě řešena i odkazem na číslo zájezdu v katalogu cestovní kanceláře, kde je vše pak podrobně uvedeno. Klient by se neměl bát požádat o doplnění smlouvy, a pokud si klient připlatil např. za pokoj s výhledem na moře a cestovní kancelář mu toto odmítá dopsat do cestovní smlouvy, měl by klient jít jinam.

3.2.2 Praktický příklad chování zákazníka při nákupu zájezdu

Každý rok se na svoji dovolenou chystají tisíce občanů a mnozí si pokládají několik otázek: Na co si dát pozor při nákupu zájezdu? Jak se nenechat napálit? V této části bakalářské práce se pokusím sestavit seznam důležitých bodů, na co je třeba dát si pozor.

1. Na začátku bychom si měli ověřit, zda je cestovní kancelář, u které zájezd kupujeme, pojištěna proti úpadku. Pokud zájezd kupujeme u cestovní agentury, vyžádáme si certifikát pojištění té cestovní kanceláře, která námi vybraný zájezd pořádá. (cestovní agentura musí ze zákona sdělit pořadatele zájezdu)
2. Dále bychom si měli ověřit, zda údaje o zájezdu uvedené v katalogu souhlasí – program zájezdu, termín zájezdu, typ stravování, typ ubytování, cena, fakultativní příplatky, povinné příplatky (např. vratná kauce, pobytová taxa), náročnost trasy.

3. Pokud si není zákazník jistý, je dobré ověřit si, které cestovní doklady jsou potřebné na zájezdu. Cestovní kancelář by měla upozornit na to, zda je na vycestování nutné vízum či speciální očkování.
4. Zákazník by se měl informovat i o možnostech cestovního pojištění (pokud není cestovní pojištění již zahrnuto v ceně).

Pokud se zákazník rozhodne pro zakoupení zájezdu, sepíše s ním cestovní kancelář/agentura smlouvu o zájezdu/cestovní smlouvu. V cestovní smlouvě musí být označení:

- obou smluvních stran, tzn. cestovní kanceláře a klienta,
- označení místa pobytu,
- termín zájezdu,
- typ ubytování,
- typ stravování,
- typ dopravy,
- počet zúčastněných osob,
- cena,
- nástupní místo, případně svoz.

Doporučuji do smlouvy maximálně specifikovat důležité body zájezdu, tzn. pokoj s balkonem, pokoj s výhledem na moře, jak daleko má být pláž od hotelu, zda je k dispozici bazén, delegát v místě pobytu apod.

„Počet dní zájezdu neznamená počet nocí! Ze zákona se totiž prvním dnem zájezdu rozumí kalendářní den, kdy nastoupíte na zájezd, tzn. např. odlet z ČR v 23:30 je prvním dnem zájezdu. Přílet zpět do ČR v 00:30 ráno je pak posledním kalendářním dnem zájezdu. Zájezd tak může mít třeba 8 dní, ale jen 6 celých nocí, proto doporučujeme, aby se v případech, kdy není počet nocí u zájezdu uveden, klient vždy radši zeptal předem na počet celých nocí. Byť se to mnohým klientům nezdá, tak tento způsob uvádění počtu dní zájezdu, nikoliv celých nocí, plně odpovídá platné české i evropské legislativě.“ (Traveldigest.cz, [on-line dokument])

Volitelným požadavkem může být možnost usazení v autobuse. Do smlouvy se tento požadavek uvede, ale z praxe vím, že cestovní kanceláře negarantují jeho splnění.

Opakem může být, pokud si za konkrétní místo v autobuse klient připlatí – většinou 100–200 Kč/os.

K cestovní smlouvě se přikládají všeobecné smluvní podmínky a někdy i reklamační řád (pokud jej cestovní kancelář má – není ze zákona povinný). Většina cestovních kanceláří má postup v případě reklamace služeb uveden ve svých všeobecných podmínkách. Doporučuji si všeobecné smluvní podmínky řádně pročíst – hlavně podmínky v případě storno zájezdu ze strany klienta.

3.3 Práva a povinnosti cestovní kanceláře a zákazníka

Práva a povinnosti cestovní kanceláře a klienta jsou uvedeny ve Všeobecných smluvních podmínkách každé cestovní kanceláře. Tyto podmínky si cestovní kanceláře tvoří samy, ale musí se řídit zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a občanským zákoníkem (zákon č. 40/1964 Sb.). Práva a povinnosti mezi oběma stranami vznikají při podepsání cestovní smlouvy. Podpisem obě strany souhlasí s těmito podmínkami. Pokud klient s podmínkami cestovní kanceláře nesouhlasí, má právo, dokud cestovní smlouvu nepodepíše, od smlouvy odstoupit. Já ve své práci použiji Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o. Tyto podmínky mám podrobně prostudované, jelikož jsem v této cestovní kanceláři zaměstnaná a můžu tak z praktické stránky posoudit, v čem jsou výhody a nevýhody těchto Všeobecných smluvních podmínek.

3.3.1 Práva a povinnosti cestovní kanceláře (Všeobecné podmínky Cestovka Pohoda s.r.o., [pdf dokument])

Předmět smlouvy: (paragraf 852a, zákon č. 40/1964 Sb.)

- povinností cestovní kanceláře je vyhotovení cestovní smlouvy ve dvou kopiích – jedna kopie pro klienta a jedna pro CK
- cestovní kancelář se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd (nebo jiné služby cestovního ruchu), vymezený na cestovní smlouvě
- cestovní kancelář poskytne služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v katalogu CK a eventuálně upřesněny v podrobných pokynech k zájezdu

Povinnost cestovní kanceláře po uzavření cestovní smlouvy:

- cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dní před odjezdem/odletem poskytnout zákazníkovi písemně podrobné informace k zájezdu (paragraf 852d, zákon č. 40/1964 Sb.)
- cestovní kancelář je povinna nabídnout zákazníkovi pojištění léčebných výloh do zahraničí (paragraf 852d, zákon č. 40/1964 Sb.)
- cestovní kancelář je povinna předložit zákazníkovi dokument opravňující CK podnikat ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. (paragraf 6) ještě před uzavřením cestovní smlouvy
- je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. (paragraf 852e, zákon č. 40/1964 Sb.)

Platební podmínky: (paragraf 852c, zákon č. 40/1964 Sb.)

- změnou směnných kurzů valut (o více než 10%), výrazným zdražením dopravy (o více než 20%) či jinou mezní situací může cestovní kancelář adekvátně zvýšit cenu zájezdu
- zvýšení ceny zájezdu musí zákazníkovi písemně oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně

Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře:

- cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, pokud není splněna podmínka minimálního počtu účastníků zájezdu (zpravidla 75% obsazenost) nejpozději do 20 dnů před odjezdem (stanovila si CK podle paragrafu 852c, zákon č. 40/1964 Sb.)
- zruší-li cestovní kancelář zájezd bez uvedení závažných důvodů ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu (paragraf 852g, zákon č. 40/1964 Sb.)
- cestovní kancelář má právo zrušit zájezd z důvodu neodvratitelných událostí, kterým nemohla CK zabránit (např. živelné pohromy, epidemie atd.), případně přerušit zájezd v průběhu cesty a zajisti dřívější návrat do České republiky

- kvůli změnám v odletovém řádu nebo jízdním řádu trajektů může cestovní kancelář bez nároku na uplatnění škody ze strany zákazníka, posunout termín zájezdu až o 3 dny (stanovila si CK)
- pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu, měla by zákazníkovi nabídnout alternativní zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (paragraf 852g, zákon č. 40/1964 Sb.)
- cestovní kancelář má právo zájezd zrušit, přesunout dobu jeho konání, změnit jeho program, trasu, cenu, způsob přepravy, objekt ubytování, snížit počet účastníků apod., nastanou-li okolnosti, které jí brání či ztěžují poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek

Zodpovědnost cestovní kanceláře za zákazníka na zájezdu (stanovila si cestovní kancelář):

- cestovní kancelář může vyloučit zákazníka ze zájezdu bez náhrady, jestliže hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky (např. klient pod vlivem alkoholu narušuje program zájezdu či ostatní účastníky)
- cestovní kancelář neručí za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže (např. krádež peněz, dokladů při prohlídce památek)
- cestovní kancelář neručí za bezpečnost klientů v dopravních prostředcích využívaných na trase zájezdu (např. při přepravě letadlem, ručí za bezpečnost letecká společnost)

3.3.2 Práva a povinnosti klienta (Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o., [pdf dokument])

Předmět smlouvy:

- zákazník se zavazuje, že zaplatí celkovou smlouvenou cenu uvedenou v cestovní smlouvě (zájezd v katalogu obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu, stravování, ubytování, cenu zájezdu)

Platební podmínky: (stanovila si cestovní kancelář)

- zákazník musí při uzavření cestovní smlouvy zaplatit zálohu 50%, doplatek hradí nejpozději 4 týdny před odjezdem zájezdu

- pokud zákazník nedodrží termíny plateb, cestovní kancelář postoupí místo náhradníkům a dojde ke zrušení cestovní smlouvy
- při platbě složenkou nebo bankovním příkazem musí zákazník uvést variabilní symbol, který je totožný s číslem zájezdu

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka: (stanovila si cestovní kancelář)

- zákazník je povinen uhradit cestovní kanceláři prokazatelně vzniklé náklady spojené se zrušením jeho objednávky, minimálně však stornovací poplatky ve výši:

10% z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 500 Kč dojde- li ke stornu 90 dní a více před rozhodnou skutečností

30% z celkové ceny objednaných služeb, dojde- li ke stornu 89–45 dní před stanoveným termínem odjezdu (netýká se leteckých zájezdů)

50% z celkové ceny objednaných služeb, dojde- li ke stornu 44–31 dní před stanoveným termínem odjezdu (netýká se leteckých zájezdů)

70% z celkové ceny objednaných služeb, dojde- li ke stornu 30–15 dní před stanoveným termínem odjezdu

90% z celkové ceny objednaných služeb, dojde- li ke stornu 14 dní–4 dny před stanoveným termínem odjezdu

100% z celkové ceny objednaných služeb, dojde- li ke stornu 3 dny a méně před stanoveným termínem odjezdu

- u leteckých zájezdů činí storno poplatek 45 až 4 dny před odjezdem 75% z ceny zájezdu
- při přerušení účasti na zájezdu z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka činí odstupné 100% z ceny
- při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snižená o výše uvedené odstupné (storno poplatek)
- storno zájezdu je nutné oznámit osobně či písemně v místě zakoupení zájezdu
- v případě, že si zákazník při zakoupení zájezdu v cestovní kanceláři vyřídí storno pojištění, dostane od pojišťovny ČSOB nebo Allianz, při odstoupení ze závažných důvodů, zpět 80% storno poplatku (podmínky pojišťoven)
- v případě změny účastníka zájezdu, odpovídá původní a nový zákazník společně za zaplacení manipulačního poplatku ve výši 300 Kč

- původní a nový zákazník musí cestovní kanceláři předložit písemné oznámení o změně účastníka, které obsahuje prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou

Pasy a vízové povinnosti: (stanovila si cestovní kancelář)

- zákazník se zavazuje, že v době konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu
- zavazuje se, že bude dodržovat pasové, celní, zdravotní, devizové a další právní předpisy tohoto státu
- následky nesplnění těchto povinností nese zákazník a cestovní kancelář nezodpovídá za případné vzniklé škody
- pokud cestovní kancelář vyřizuje víza, musí jí zákazník dodat svůj cestovní pas nejpozději k termínu stanoveném v podrobných pokynech, jinak si potřebné vízum musí vyřídit sám

Podle zákona č. 89/2012 Sb. NOZ, paragrafu 2524 je pořadatel zájezdu povinen zákazníkovi sdělit ještě před uzavřením smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

Zodpovědnost za zákazníka na zájezdu: (stanovila si cestovní kancelář)

- zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní nebezpečí
- zákazník se zavazuje řídit se během zájezdu pokyny průvodce
- při individuálním programu musí zákazník informovat průvodce o plánovaném programu

Reklamace: (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)

- pokud nedojde při realizaci zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, nebo nebude cestovní kancelář služby schopna zajistit, má zákazník právo na reklamaci služeb, více v kapitole „Reklamace“

Shrnutí:

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o. upravuje, ve většině bodech, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Body, které se řídí

zákonem, jsem označila v textu. Některé náležitosti si cestovní kancelář stanovila sama, např. odstavec, který upravuje zodpovědnost zákazníka na zájezdu, odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, platební podmínky při koupi zájezdu aj.

Domnívám se, že Všeobecné smluvní podmínky CK splňují veškeré příslušné právní normy. Od Všeobecných smluvních podmínek jiných cestovních kanceláří se liší především v bodě „*Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka*„. Každá cestovní kancelář si může stanovit vlastní výši stornopoplatků, pokud zákazník odstoupí od smlouvy. Klient s těmito stornopoplatky musí být seznámen současně s podpisem cestovní smlouvy (paragraf 852b, zákon č. 40/1964 Sb.). Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o. například více neřeší zájezdy s leteckou dopravou, jelikož takovéto zájezdy pořádá jen v malé míře (1x za dva roky). V případě zájezdu s leteckou dopravou, řeší odstoupení klienta od smlouvy stornopoplatkem ve výši 75% z celkové ceny zájezdu, při zrušení účasti 45-4 dny před odjezdem.

4 Reklamacce

V této kapitole se podrobněji zaměřím na to, na co má zákazník nárok, pokud je nespokojen se službami cestovní kanceláře. V občanském i obchodním zákoníku se setkáváme s pojmem reklamace vad zboží a služeb. Reklamace zboží je nepříjemnou záležitostí, avšak ve většině případů stojí zákon na straně spotřebitele. Mnohem složitější ale může být reklamace služby, u které bývá prokazování vad často mnohem náročnější. Služba není trvalá, hmatatelná a tak nemáte v rukou žádné hmatatelné důkazy o pochybení ze strany cestovní kanceláře. Jak tedy postupovat v případě reklamace služby, aby byla žádost úspěšná?

4.1 Právní úprava reklamací v České republice

Pokud žádáme uplatnění odpovědnosti za vady výrobku nebo služeb, je důležitý postup podle zákona. Zda se reklamace bude řídit podle občanského zákoníku nebo podle obchodního zákoníku záleží na tom, kdo vystupuje na straně kupujícího. Pokud se na straně kupujícího nachází „spotřebitel“ – klient cestovní kanceláře, cestovní agentury, řeší se reklamace podle občanského zákoníku ve spojení se zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). V případě, že se na straně kupujícího nachází podnikatel – cestovní kancelář, je určující právní režim

podle obchodního zákoníku. Kdo je považován za podnikatele, je stanoveno v paragrafu 2 obchodního zákoníku (zákon č. 513/1999 Sb.).

4.2 Jak poznat spolehlivou cestovní kancelář?

V cestovním ruchu existuje několik stovek cestovních kanceláří a cestovních agentur. Stále vznikají nové a nové, ale také každý rok cestovní kanceláře či agentury zanikají. Jak mezi takovým velkým množstvím cestovních kanceláří nebo agentur poznáme, které jsou ty spolehlivé? Každá cestovní kancelář/agentura zákazníky přesvědčuje, že je ta nejlepší, ale je to pravda?

Nejlepším řešením pro klienta, jak si ověřit spolehlivost cestovní kanceláře či agentury, je doporučení svých známých, recenze na internetu – např. www.orbion.cz, nebo si informace o společnosti může spotřebitel vyhledat na internetových stránkách AČCKA a také v obchodním rejstříku. (Ochodnirejstrik.cz, [on-line dokument])

Klienti se také mohou obracet na různé asociace, např. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (www.asociace-sos.cz), kde najdou různé rady, informace, dozví se o svých právech a je zde i poradenská služba.

4.3 Kdo může zájezd reklamovat?

Zájezd může reklamovat pouze osoba uvedená v cestovní smlouvě. Při sepsání cestovní smlouvy vzniká jeden ze závazkových vztahů mezi prodávajícím a kupujícím. Může se stát, že se zákazník uvedený ve smlouvě zájezdu nemůže zúčastnit. Dle paragrafu 852 občanského zákona, může zákazník před zahájením zájezdu písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě změny zákazníka se převádí závazkové právo z původního na současného klienta.

Může se stát, že zájezd zakoupí osoba jako zástupce účastníka zájezdu. Např. matka koupí svým zletilým dětem zájezd. Jedná jako jejich zástupce na základě ústní plné moci, ale závazkové právo vzniká mezi cestovní kanceláří a dětmi/účastníky zájezdu. Děti mají všechna práva vyplývající z cestovní smlouvy.

4.4 Kde zájezd reklamovat?

Reklamovat vadu služeb je nejlepší již v průběhu pobytu v zahraničí u delegáta příslušné cestovní kanceláře nebo v průběhu zájezdu přímo u průvodce zájezdu. Jestliže není možné sjednat nápravu ihned, sepíše delegát či průvodce se zákazníkem záznam, který obsahuje osobní údaje klienta, předmět reklamace, případně požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Pokud nedošlo k vyřízení reklamace v průběhu zájezdu, lze reklamovat vadu služeb tam, kde klient zájezd zakoupil. Reklamaci lze podat přímo v cestovní kanceláři nebo cestovní agentuře, která prodej zájezdu zprostředkovala. Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv své organizační složce (prodejně, provozovně, ap.), v níž je přijetí možné – paragraf 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Přestože to zákon výslovně nevyžaduje, dopis je dobré zasílat písemně a doporučeně. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. Zájezd je možné reklamovat i prostřednictvím elektronické komunikace (e-mailem). Pokud se k dopisu přikládají další doklady (např. doklad o zaplacení zájezdu v hotovosti), je lepší doklad posílat jako kopii a originál si ponechat. Při podání reklamace se doporučuje důvody reklamace doložit např. fotografiemi, svědeckými výpověďmi apod.

4.5 Lhůty pro uplatnění reklamace

Pokud klient svoji reklamaci neuplatní podle nového občanského zákoníku nejpozději do 1 měsíce (zákon č.89/2012 Sb. - paragraf 2540), nárok na reklamaci zaniká. V této lhůtě je nutné doručit reklamační dopis – osobně, doporučeně poštou, prostřednictvím provizního prodejce (cestovní agentury). Spotřebitel má nárok i na úhradu nákladů vynaložených na uplatnění reklamace (např. poštovné).

Cestovní kanceláře musí ze zákona na podanou reklamaci reagovat nejpozději do 30 kalendářních dnů, a to i v případě, že reklamace nebyla podána přímo u cestovní kanceláře, která byla pořadatelem zájezdu, ale jen u cestovní agentury, přes kterou si klient zájezd zakoupil. (paragraf 852i občanského zákoníku)

Jestliže do této doby nebude reklamace vyřízena, je možné podat podnět pro porušení zákona (o ochraně spotřebitele) u České obchodní inspekce, která prošetří,

proč nebyla reklamáce vyřízena v zákonné lhůtě 30 dnů. Pokud zákazník není spokojen s vyřízením reklamáce, lze se odškodnění domáhat soudní cestou či alternativními způsoby řešení sporů. (Česká obchodní inspekce, [on-line dokument]).

4.6 Reklamační řád

Reklamační řád, spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře, ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb. v platném znění, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu (reklamace a jejich vyřizování).

Paragraf 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, uvádí povinnost prodávajícího *„řádě informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav“*.

„Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.“ (paragraf 852i občanského zákoníku)

V reklamačním řádu se uvádí lhůta pro uplatnění reklamáce vad poskytnutých služeb a doba, kdy má být reklamáce, ze strany cestovní kanceláře, vyřízena.

V případě, že je reklamáce posouzena jako důvodná, spočívá vyřízení reklamáce zejména v bezplatném odstranění vady služby. Podle charakteru reklamáce je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, nebo jiný vhodný způsob, na kterém se obě strany domluví. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., paragraf 19.

Pokud nastanou okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, postupu či jednání cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Žádný právní předpis v České republice neukládá cestovním kancelářím povinnost mít reklamační řád. Spíše je pomocným vodítkem pro klienty cestovních kanceláří, jak postupovat v případě reklamace neposkytnutých služeb ze strany CK. Pokud cestovní kancelář reklamační řád má, není však právně závazný, pokud je v rozporu s právními předpisy.

„Na reklamaci služeb má klient nárok, pokud nedojde, při realizaci zájezdu, k plnění dohodnutých služeb, nebo nebude cestovní kancelář tyto služby schopna zajistit, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude požadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne zákazníkovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou. Náhrady plynoucí z ušlého času se ve výše uvedeném případě neposkytují.“ (Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o., [on-line dokument])

Klient by měl na nedostatky, které mohou být odstraněny, upozornit delegáta neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud není možné sjednat nápravu ihned na místě pobytu, sepíše delegát/průvodce zájezdu se zákazníkem reklamační protokol obsahující tyto potřebné údaje:

- osobní údaje zákazníka (jméno, příjmení, kontaktní údaje),
- předmět reklamace,
- datum oznámení reklamace,
- případně požadavek na její vyřízení.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav.

Vzorový dopis k reklamaci zájezdu: (Vzoryzdarma.cz, [on-line dokument])

Adresa Cestovní kanceláře.....

V dne

Věc: Reklamace služeb podle cestovní smlouvy

Vážení,

zakoupili jsme si od Vaší cestovní kanceláře(název CK),, IČ: (dále jen „CK“), zájezd do Bulharska, do hotelu Kotva v přímořském letovisku Primorsko pro dvě osoby od do Číslo smlouvy uzavřené s Vaší cestovní kanceláří je

Po příjezdu do hlavního města Bulharska Sofie, kde jsme měli strávit jednu noc ve čtyř hvězdičkovém hotelu, nám bylo řečeno, že hotel je již plně obsazený a tedy budeme muset přenocovat v autobuse či na blízkém nádraží. Tímto byla z Vaší strany porušena cestovní smlouva uzavřená s námi dne Doposud jsme od Vás nedostali žádné vyrozumění o finančním odškodnění za nesplněné služby.

Tímto tedy řádně a včas ve lhůtě uplatňujeme nárok na slevu z ceny zájezdu spočívající ve vrácení částky Kč, kterou jsme zaplatili za výše uvedené služby, které nebyly realizovány. Peníze nám vraťte do deseti dnů od obdržení této výzvy na účet č.

S pozdravem

(vlastnoruční podpis)

Jan Novák
datum narození, bytem
telefon:.....e-mail:.....

Příloha:

např.: kopie dokladů o zaplacení, fotografie

Pro lepší pozici v reklamačním řízení, všechny nedostatky zájezdu zdokumentujte (např. fotografiemi). Pokud bude vaše reklamační oprávněná, máte jako klient právo požadovat slevu z ceny zájezdu, případně náhradu škody, která vám byla způsobena. Zákon neříká, na jak velkou slevu máte nárok. Můžete však vycházet z tzv. Frankfurtské tabulky slev (není závazná, pouze orientační), která pomůže s výpočtem slevy za nedostatky v ubytování a dopravě. O této tabulce jsem dosud nevěděla, ale myslím, že může být pro klienty velkým pomocníkem při různých reklamacích služeb u zájezdů.

V případě zrušení letu nebo významného zpoždění letů se náhrady postiženým klientům řídí podle jiných podmínek, tyto podmínky zmiňuji v podkapitole 4.8.

FRANKFURTSKÁ TABULKA SLEV

<p>0% - 5%</p> <p>chybějící restaurace, supermarkety při fungující hotelové stravě (dle příslušenství a náhradních možností v místě pobytu)</p> <p>špatná organizace u delegátů a průvodců</p> <p>chybějící minigolf, dle příslušenství</p> <p>chybějící snack bar nebo bar na pláži</p> <p>chybějící barčky a občerstvení, dle příslušenství</p> <p>nedostatečná obsluha během letu</p>	<p>0% - 15%</p> <p>nižší třída v dopravním prostředku</p>	<p>5%</p> <p>chybí rádio, T V dle příslušenství</p> <p>jednotvárný jídelníček ve stravování</p> <p>chybějící sauna, dle příslušenství</p> <p>odjezd odložený o více než 4 hodiny (% podílu ceny jednoho dne za každou další hodinu)</p> <p>nedostatek ve vybavení letadlové třídy (chybí rádio, T V, projekce filmu aj.)</p>	<p>5% - 10%</p> <p>příliš malá plocha pokoje</p> <p>chybí výhled na moře, byl-li sliben a zaplacen</p> <p>chybí balkon, byl-li sliben a zaplacen</p> <p>nejezdí výtah (dle poschodí)</p> <p>nedostatečná výměna ložního prádla, ručníků</p> <p>špinavé stoly, ubrusy v jídelně</p> <p>chybějící tenisové kurty, dle příslušenství</p> <p>chybějící skola surfu, dle příslušenství</p> <p>chybějící možnost jízdy na koni, dle příslušenství</p> <p>chybějící opatrování dětí, dle příslušenství</p> <p>chybějící lehátka, slunečníky, dle příslušenství</p> <p>chybějící možnost zábavy, disco, noční kluby, animátoři</p> <p>větší odchylka od obvyklého standardu v dopravě</p>
<p>5% - 15%</p> <p>ubytování ve vzdálenějším objektu, než bylo uvedeno ve smlouvě</p> <p>příliš málo nábytku</p> <p>zápach na pokoji</p> <p>dlouhé čekací doby na obsluhu</p>	<p>5% - 20%</p> <p>odlišný způsob ubytování místo objednaného (bungalov místo hotelu, jiné poschodí, pokoje bez balkonu, bez výhledu na moře...)</p> <p>špatný úklid</p>	<p>5% - 25%</p> <p>rámus přes den</p>	<p>10%</p> <p>málo tepla až vychládlá jídla</p> <p>stravování na směny</p> <p>chybějící krytý bazén, je-li k dispozici otevřený, dle příslušenství a roční doby</p>
<p>10% - 15%</p> <p>samoobslužná místo obsluhy číšníkem</p> <p>špinavé přibory, nádobí</p>	<p>10% - 20%</p> <p>chybí klimatizace, dle příslušenství v určitém ročním období</p> <p>vypadek elektrického proudu, plynu</p> <p>neteče voda, dle ročního období</p> <p>chybějící nebo špinavý bazén</p> <p>špatné služby při poznávacích zájezdech</p> <p>nemožnost koupání v moři</p> <p>špinavá pláž, chybějící pláž</p>	<p>10% - 25%</p> <p>ubytování v jiném vzdálenějším objektu, než jaký byl nabízen (dle vzdálenosti)</p>	<p>10% - 40%</p> <p>rámus v noci</p>

Zdroj: Cestovní-ruch.cz [on-line dokument]

FRANKFURTSKÁ TABULKA SLEV

	10% - 50%	15%	15% - 20%	20%
poškozené pokoje (trhliny ve zdi, vlhko, plíseň aj.) hmýz na pokoji	nefungující WC nefungující bojler s teplou vodou	chybějící restaurace nebo supermarket při samožásobování jídla	2- lůžkový pokoj místo 1-lůžkového pokoje chybějící krytý i otevřený bazén	
	20% - 25%	25%	20% - 30%	20% - 40%
3- lůžkový pokoj místo 2- lůžkového podle toho, je- li ubytován se členem stejné skupiny nebo cizí	1- lůžkový pokoj místo 1- lůžkového pokoje nefungující úklid na pokojích	4- lůžkový pokoj místo 2- lůžkového podle toho, je- li ubytován se členem stejné skupiny nebo cizí špatné služby při studijních cestách s odborným vedením, dle příslbu neuskutečnění výletu na pevninu při okružních plavbách (% příslušné ceny onoho dne s výlety) zkažená, resp. nepoživatelná jídla	nedostatek silnějších služeb (např. při lázeňském pobytu chybí termální lázně, masáže aj.)	
	50%			
naprostý výpadek ve stravování				

Zdroj: Cestovní-ruch.cz [on-line dokument]

4.7 Náhrada škody za narušení dovolené

Nárok na náhradu újmy za narušení dovolené vzniká zákazníkovi tehdy, jestliže je zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, ze strany cestovní kanceláře, nikoliv vinou zákazníka. Tuto náhradu škody upravuje nový občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb., paragraf 2542 – 2544, který bude platný od 1. ledna 2014.

Právo na náhradu škody za narušení dovolené nevzniká klientovi, kdykoliv se na dovolené něco pokazí, např. špatné počasí, klient se pohádá s manželkou atd. Vzniká pouze tehdy, kdy zde dojde ze strany provozovatele cestovní kanceláře, či subjektů, za něž je odpovědný, k porušení povinností, které ke ztrátě radosti z dovolené vedou, např. hospitalizace v nemocnici se salmonelózou v důsledku porušení hygienických předpisů v hotelu, hotel se nachází vedle opravářského doku apod. Abychom mohli požadovat náhradu škody za ztrátu radosti z dovolené, nesmí se jednat o banální porušení, např. zpoždění letu o hodinu. Náhrada je poskytována pouze v rozsahu této ztráty, tedy i za pouhou část dovolené. Zohledněny by měly být i další okolnosti zájezdu jako například jeho cena, účel či osobní význam pro rekreanta.

Příklad: Jinou výši náhrady bude mít zmaření čtyřdenního zájezdu na Šumavu pro jednu osobu, než několikatýdenního zahraničního zájezdu, na který se chystala vícečlenná skupina několik měsíců.

Právo na náhradu za narušení dovolené zákazníkovi vznikne v případě, že účelem zájezdu byla skutečně dovolená a odpočinek cestujícího. Právo na náhradu nevzniká, pokud je účelem zájezdu školení, služební cesta apod.

„Ustanovení NOZ o zájezdu způsob náhrady újmy za narušení dovolené nespécifikují. Obecné pravidlo náhrady nemajetkové újmy stanoví, že se újma odčiní přiměřeným zadostiučiněním. To musí být poskytnuto v penězích, pokud jiný způsob neodčiní újmu účinněji (§2951 odst. 2 NOZ). To v případě narušení dovolené zjevně není možné. Je tedy namístě žádat náhradu nemajetkové újmy v penězích. Je nutné dodat, že zákazník se mohl domáhat náhrady za ztrátu radosti z dovolené již za účinnosti OZ. Nebyla však zakotvena v zákoně, pouze dovozována judikaturou s využitím § 11 a následujících OZ.“

4.8 Náhrada škody v případě zrušení letu nebo významného zpoždění letů

4.8.1 Zrušení letu

Zrušení letu není pro cestující nijak neobvyklá situace. Tento problém upravuje nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.

Letecká společnost je povinna takto poškozeným klientům zajistit pomoc ve formě:

- *„výběru mezi refundací ceny letenky spolu se zajištěním nejbližšího termínu zpátečního letu do místa odletu nebo přesměrováním do konečného místa určení;*
- *jídla a občerstvení s možností dvou telefonických či jiných spojení;*
- *hotelového ubytování a přepravy mezi letištěm a místem ubytování, je-li let přesměrován a očekávaný čas nového letu je alespoň následující den.“*
(Epravo.cz, [on-line dokument])

Cestujícím, kterým byl zrušen let, mají nárok i na finanční kompenzaci, dopravce má však možnost se hrazení finančních kompenzací zcela vyhnout pokud cestujícího:

- *„ve stanovených termínech před plánovaným časem letu informuje o zrušení letu a zajistí jeho přesměrování,*
- *je schopen prokázat, že zrušení letu je způsobeno mimořádnými okolnostmi (vis maior), kterým nebylo možno zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.“* (Epravo.cz, [on-line dokument])

Právě pojem *vis maior* je častou výmluvou leteckých společností. Takovou mimořádnou okolností může být např. teroristických poplach, občanské nepokoje, počasí, stávký aj. Pro konkrétní případy nemusíme chodit daleko, v minulosti to byly např. nepokoje v Egyptě, výbuchy islandské sopky Eyjafjallajökull v roce 2012 aj. Ve všech těchto případech neměli cestující, kteří uvízli na letišti, nárok na finanční kompenzaci, avšak právo na pomoc ve formě občerstvení, vyřízení telefonu, ubytování a další jim nesmělo být odepřeno.

Stává se, že letecké společnosti pod *vis maior* zařazují i poruchy letadla. Dle judikatury Soudního dvora není porucha letadla zařaditelná pod *vis maior*. Proto by si měli cestující dávat pozor, bude-li dopravce výše uvedené tvrdit.

4.8.2 Zpoždění letu

Další nepříjemnou situací pro cestující bývá zpoždění letu. Dne 23. října 2012 rozhodl Evropský soudní dvůr o odškodnění cestujících v případě dlouhých zpoždění. V praxi to znamená, že cestující, jež dorazí do cílového místa o tři a více hodin později, než je plánovaný přilet, mají nárok na odškodnění. Výjimku tvoří lety, které jsou zpožděné kvůli mimořádným okolnostem (např. povětrnostní podmínky, sněhové kalamity). Dosud měli na odškodnění nárok cestující, kterým byl let zrušen na poslední chvíli. Od tohoto rozhodnutí však na odškodnění mají nárok i klienti, kterým se let zpozdil o více jak tři hodiny. (AČCKA, [on-line dokument])

Každý cestující má v takové situaci právo na pomoc ve formě:

- *„jídla a občerstvení s možností dvou telefonických či jiných spojení;*
- *hotelového ubytování, přepravy mezi letištěm a hotelem, je-li očekávaný čas odletu alespoň o den později než čas původní; a*
- *refundací ceny letenky spolu se zajištěním nejbližšího termínu zpátečního letu do původního místa odletu, jestliže zpoždění trvá alespoň 5 hod (viz podrobněji v pasáži o odepření nástupu na palubu).“* (Epravo.cz [on-line dokument])

Při zrušení letu nebo zpoždění letu o více jak tři hodiny mají cestující nárok na finanční odškodnění (pokud o zpoždění nebyli cestující informováni minimálně dva týdny předem). Finanční kompenzace je stanovena takto:

- 250 EUR u všech letů o délce nejvýše 1.500 km,
- 400 EUR u všech letů v EU delších než 1.500 km a u všech letů o délce od 1.500 km do 3.500 km,
- 600 EUR u všech letů nespádajících pod první dva případy.

4.8.3 Na koho se obrátit v případě zrušení letu nebo významného zpoždění letu?

Nejllepší je obrátit se přímo na pracovníky letecké společnosti, kteří by měli cestujícím poskytnout pomoc, poradit, případně poskytnout dokumenty k vyplnění žádosti. Vyplněný formulář se stížností je potřeba doručit přímo letecké společnosti (nikoliv například cestovní kanceláři, u které si cestující zájezd objednal a jehož součástí byl i příslušný let). Pokud nám dopravce na naši stížnost neodpoví do 6 týdnů ode dne přijetí stížnosti, lze vyplněný formulář zaslat na Úřad pro civilní letectví, jenž prosazuje nařízení č. 261/2004, z kterého vyplývají práva cestujících na území České republiky. (Epravo.cz, [on-line dokument])

5 Řešení neuznaných reklamací

Pokud cestovní kancelář vaši reklamaci služeb neuzná jako oprávněnou, máte několik možností jak dále postupovat. Cestovní kanceláře však většinou spoléhají na to, že se nespokojení klienti na další pomoc obracet nebudou, i přesto, že reklamáce bude oprávněná. Pokud se tedy rozhodnete domáhat se svých práv a služby cestovní kanceláře reklamovat, máte tyto možnosti:

- veřejnoprávní ochrana,
- alternativní způsoby řešení sporů (rozhodčí řízení, mediační řízení),
- soudní řízení.

5.1 Veřejnoprávní ochrana

Spotřebitel se může obrátit především na Českou obchodní inspekci (ČOI). Tato organizace jedná z vlastní iniciativy nebo na základě stížností spotřebitelů. Nejčastěji Česká obchodní inspekce řeší spory, které se týkají reklamací, např. prodávající nevyřídí reklamaci v zákonem stanovené lhůtě 30 dní, neinformuje spotřebitele o právech při uplatnění reklamáce, nevystaví doklad o přijetí reklamáce ani o tom, jakým způsobem reklamaci vyřídil.

ČOI poskytuje spotřebitelům bezplatnou poradenskou a informační službu. Je k dispozici na většině oblastních inspektorátů ČOI a na řadě dalších míst (živnostenské odbory na některých obecních úřadech apod.).

Svoji stížnost může klient podat např. na E – podatelně České obchodní inspekce: <http://www.coi.cz/cz/e-podatelna/>. Ve formuláři vyplní následující údaje:

- inspektorát, kterému chce svůj podnět zaslat - podle toho, kde se nalézá sídlo společnosti, jíž se podání týká,
- typ sdělení,
- text sdělení,
- příjmení, jméno,
- adresu,
- kontakt,
- případně přílohy.

Česká obchodní inspekce nemůže vstupovat do sporů mezi zákazníkem a cestovní kanceláří. Může v dané oblasti postihnout pouze jednání v rozporu s ustanoveními § 13 a § 19 zákona č. 634/1992 Sb., která upravují průběh reklamačního řízení po formální stránce. *„Pokud spotřebitel není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který může rozhodnout pouze soud, popřípadě stranami zvolený rozhodce.“* (Česká obchodní inspekce.cz, [on-line dokument])

Česká obchodní inspekce má pravomoc zveřejňovat výsledky svých kontrol.

5.2 Alternativní způsoby řešení sporů

Do alternativních způsobů řešení sporů můžeme zahrnout např. rozhodčí řízení nebo mediační řízení. Tyto způsoby řešení sporů vznikly především proto, že soudní spory jsou často zdlouhavé a finančně nákladné.

5.2.1 Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení nebo také arbitráž, je mimosoudní způsob projednávání a rozhodování sporů mezi stranami, který vychází ze zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o řízení vedené rozhodcem a končí vydáním rozhodčího nálezu. Toto rozhodnutí je konečné a nelze jej opravně napadnout.

„Předpokladem řešení sporu v rámci rozhodčího řízení, je existence rozhodčí smlouvy (doložky), jež musí mít písemnou formu a může mít dvě podoby:

- *smlouva o rozhodci, která je uzavírána, pokud již mezi stranami vznikl nějaký spor, a strany mají zájem vyřešit jej mimosoudně, v rámci rozhodčího řízení;*
- *rozhodčí doložka, která se uzavírá již při uzavření smlouvy, a je obsažena v jejím textu.“ (Rozhodceonline.cz [on-line dokument])*

Pokud se tedy rozhodnete pro mimosoudní řešení sporu, myslím, že je vhodné uzavření rozhodčí smlouvy. Uzavřením rozhodčí smlouvy přechází pravomoc k rozhodování sporu z obecných soudů na rozhodce.

Výhodou rozhodčího řízení, proti soudnímu, je především rychlost řešení sporů (zpravidla do 3 měsíců) a nižší cena. Jelikož rozhodčí řízení bývá neveřejné, nehrozí tak vynášení citlivých obchodních informací na veřejnost. Další výhodou může být rozhodování podle zásad spravedlivosti – většinou k prolomení patových situací, mohou strany rozhodce pověřit, aby rozhodoval dle zásad spravedlnosti. V praxi však velmi vzácné.

5.2.2 Mediační řízení

Mediační řízení upravuje zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci. Jde o vyjednávání o smírném řešení sporu za účasti třetí osoby – mediátora. Jednání je dobrovolné z obou stran, vychází z jejich přání ukončit spor smírným způsobem, bez nutnosti zahájit rozhodčí nebo soudní řízení. Mediátor ovšem nemá pravomoc donucovací ani k vyjednávání závazného rozhodnutí.

„Standardní mediace má obvykle následující průběh:

- *konzultace o vhodnosti použité mediace;*
- *odhad celkových nákladů;*
- *dohoda stran o řešení sporu mediací;*
- *výběr mediátora;*
- *nastudování všech náležitostí případu mediátorem;*
- *příprava vyjednávání;*
- *případné obnovení komunikace mezi stranami;*
- *snaha nalézt společné zájmy a porozumění;*

- návrh oboustranně přijatelného řešení;
- snaha po jeho dosažení;
- písemné zachycení výsledků.

Mediace je ukončena písemnou dohodou, která nově stanoví status quo. Případně může být také opatřena rozhodčí smlouvou, zajišťující rychlou vykonatelnost v případě, že některé ze stran svoje závazky nedodrží.“ (Unie pro rozhodčí a mediační řízení ČR.cz, [on-line dokument])

5.3 Soudní řízení

V případě, že se účastníci sporu nedohodnou na mimosoudním řešení sporu, mají ještě jednu možnost a to je soudní řízení. Soudní řízení upravuje zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní. Soud je orgánem pro řešení sporů. Pro zahájení soudního řízení je nutný podnět – žaloba.

Náležitosti, které musí žaloba mít, než bude moci být předložena soudu:

- označení soudu, jemuž je žaloba určena,
- označení účastníků řízení a jejich zástupců,
- označení věci, které se návrh týká,
- vyličení rozhodujících skutečností a to tak, aby bylo jasné, o čem má soud rozhodovat,
- označení důkazů,
- žalobní petit - tedy to, čeho se žalobce domáhá,
- datum sepsání žaloby a podpis žalobce. (Epravo.cz [on-line dokument])

Průběh soudního řízení:

- a) Soudní řízení je zahájeno dnem, kdy na příslušný soud byla podána žaloba (návrh na zahájení řízení) nebo kdy soud vydal usnesení o zahájení řízení. Žalobu je možné po podání změnit nebo vzít zpět. Pokud je žaloba zcela vzata zpět, než proběhne jednání, soud řízení zastaví. Pokud ale jednání začalo, je soud povinen se dotázat i ostatních účastníků (např. cestovní kanceláře), zda se zastavením řízení souhlasí.
- b) Zkoumání procesních podmínek a odstranění jejich případných vad.

- c) Příprava jednání – projednávání věci, dokazování, vyjádření účastníků sporu.
- d) Výzva žalovanému k vyjádření – pouze ve sporném řízení, ve kterém lze uzavřít soudní smír.
- e) Ústní jednání – zasedání soudu v jeho zákonném obsazení, veřejné jednání, projednávání důkazů obou stran, řídí předseda senátu.
- f) Skončení jednání - soudní řízení skončí vydáním rozsudku, kterým soud žalobě zcela nebo částečně vyhoví, nebo ji zamítne. Rozsudek se vyhlašuje hned po skončení jednání, v některých případech do 10 dnů.
- g) Doručení rozsudku - proti rozsudku lze podat odvolání do 15 dnů od doručení.

6 Úpadek cestovní kanceláře

„V roce 2012 se dostalo do úpadku celkem 8 cestovních kanceláří z celkového počtu 1030 CK aktivně podnikajících na českém trhu. Jednoduchými počty se dostaneme k závěru, že se jedná pouze o necelé jedno procento zkrachovalých subjektů. Důvodem většiny úpadků byl zpravidla nedostatečný nakumulovaný kapitál k pokrytí dočasných finančních ztrát, především u začínajících CK, které jsou na trhu 2 - 3 roky. Dalšími příčinami byla dlouhodobě zhoršená ekonomická situace z důvodu rostoucí konkurence a následného úbytku klientů, vysokých slev last minute a vysokých garancí kapacit u dopravců a zahraničních partnerů.“ (tajemník AČCKA, on-line dokument)

Nekrachují jen méně známé cestovní kanceláře, ale bohužel i ty kanceláře, které jsou na trhu již několik let. To není pro klienty moc povzbudivá zpráva. Z důvodu krachu cestovní kanceláře, přijdou o svoji dovolenou ročně stovky nebo tisíce lidí. Proto je důležité, aby si každý klient cestovní kanceláře ověřil, zda má konkrétní CK platné pojištění proti úpadku.

6.1 Postup v případě krachu cestovní kanceláře

Nejdříve by si klienti měli ověřit, zda je cestovní kancelář, u které se chystají zájezd zakoupit, pojištěna proti úpadku CK dle zákona č. 159/1999 Sb. Cestovní kancelář je povinna tuto informaci klientovi poskytnout. Lze si informace o pojištění dané cestovní kanceláře ověřit na internetových stránkách např.: www.ackcr.cz, www.cestovnikancelare.cz. Cestovní agentury pojištění proti úpadku mít nemusí. Cestovní agentura je povinna předložit certifikát o pojištění proti úpadku té cestovní

kanceláře, která zájezd organizuje. Klienti by si s sebou do zahraničí měli vzít i telefonní kontakt na pojišťovnu, u které je CK pojištěna.

Pokud je klient v zahraničí:

Je důležité, aby klienti nepodnikali cestu zpět do České republiky na vlastní pěst. Pojišťovna, u které je cestovní kancelář pojištěna, se o klienty v zahraničí vždy postará a zajistí transport zpět. Je třeba kontaktovat asistenční službu. Asistenční služba klientům může zařídit náhradní ubytování, transport z hotelu na letiště, zajistí dopravu zpět do republiky. Asistenční služba může zajistit léky, lékaře, tlumočnicka při jednání s úřady atd. (Krachycestovek.cz, [on-line dokument])

Pokud klient ještě neodcestoval:

V případě, že klienti již zájezd uhradili, ale na zájezd neodcestovali, musí tuto pojistnou událost, na příslušné pojišťovně, oznámit písemně a doložit potřebné doklady nejpozději do 6 měsíců od vzniku pojistné události. Pojišťovna vyplatí zálohu nebo celou cenu zájezdu. Pokud klienti odcestovali, ale museli svoji dovolenou předčasně ukončit, mohou po pojišťovně požadovat uhrazení rozdílu mezi uhrazenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu. (Generali.cz, [on-line dokument])

6.2 Některé chyby v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

I přesto, že je pojištění proti úpadku cestovních kanceláří povinné dle zákona č. 159/1999 Sb., najdou se i v tomto zákoně chyby. Mezery v současném zákoně můžeme pozorovat např. u případu zkrachovalé CK West Holiday.

Cestovní kancelář byla pojištěna, klienty začala vyplácet hned po vyhlášení úpadku. Bohužel i přesto někteří klienti své peníze zpět nedostali. Týká se to klientů, kteří zájezd řádně zaplatili, ale cestovní kancelář zájezd zrušila pro malý počet zájemců a peníze měla vrátit zpět. Poté však cestovní kancelář vyhlásila úpadek a takovou situaci pojišťovna nepovažuje jako „*přímé poškození klientů krachem a pojišťovna tudíž není povinna je odškodnit.*“ Pojišťovna uhradí odškodné klientům, kterým nebyly poskytnuty služby z důvodu krachu cestovní kanceláře. Je zřejmé, že cestovní kancelář nevrátila peníze klientům právě proto, že již měla finanční potíže, ale bohužel zákon to takto nevidí.

Klientům bývalé cestovní kanceláře West Holiday zbývá jediné, podat návrh k insolventnímu řízení a vymáhat peníze od státu, jehož špatný zákon je poškodil. (Krachycestovek.cz [on-line dokument])

Další chybu v zákoně můžeme spatřit u zkrachovalé CK Vivamonde. Tato cestovní kancelář v roce 2011 vyhlásila úpadek a podala na sebe insolvenční návrh. Podle insolvenčního návrhu zkrachovalá cestovní kancelář nevrátila peníze klientům, kteří v roce 2010 úspěšně uplatnili své reklamace. Celkem se jednalo o více než 100 klientů. Bohužel nikdo z těchto zákazníků neuplatnil svůj nárok v insolvenčním řízení, protože nejspíš ani o žádném řízení nikdo z nich nevěděl. Neměli by ze zákona klienti dostat tyto informace? Domnívám se, že by to mělo být zákonem upraveno, možná by pak klientů, kteří své peníze již nebudou moci požadovat, bylo méně. (Krachycestovek.cz [on-line dokument])

V dalším případě zkrachovalé cestovní kancelář Lefkada Tours se opět ukázaly nedostatky v zákoně č. 159/1999 Sb. I přesto, že cestovní kancelář neměla pojištění proti úpadku, stále měla platnou koncesi. Podle zákona, by neměla existovat žádná cestovní kancelář s platnou koncesí bez pojištění proti úpadku. Na tomto příkladu je opět vidět mezera v zákoně. (Krachycestovek.cz [on-line dokument])

Hlavní zásada pro všechny klienty, kteří se stanou oběťmi úpadku cestovní kanceláře - přihlaste svoje pohledávky do insolvenčního řízení k insolvenčnímu soudu. Insolvenční řízení je upraveno v zákoně č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení. Veškeré informace o konkrétním insolvenčním řízení, jméno insolvenčního správce najdete v insolvenčním rejstříku (spravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR) a v seznamu insolvenčních správců. Můžete použít internetové odkazy:

- insolvenční rejstřík: <https://isir.justice.cz/isir/common/index.do>

- seznam insolvenčních správců: <https://isir.justice.cz/InsSpravci/public/seznamFiltr.do>

7 Dotazníkové šetření

Ve své bakalářské práci jsem provedla dotazníkové šetření na sto osobách z řad klientů cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o., náhodných osobách v Českých Budějovicích a přes dotazníkový systém www.survio.com (celý dotazník je k nahlédnutí v příloze bakalářské práce). Cílem bylo zjistit, do jaké míry jsou klienti cestovních kanceláří a agentur informováni o svých právech a povinnostech při a po podpisu cestovní smlouvy, zda se v minulosti setkali s nějakými problémy při koupi zájezdu buď v cestovní kanceláři, nebo cestovní agentuře. Dotazníkovým šetřením jsem zjišťovala, zda klienti vědí, na co mají nárok v případě krachu cestovní kanceláře, zda jsou dobře informováni o podmínkách při sepisování cestovní smlouvy a jestli jsou klienti informováni o povinném pojištění cestovních kanceláří proti úpadku. Dotazník se skládá ze 14 jednoduše formulovaných otázek. Deset otázek je uzavřených, dvě otázky byly polootevřené a dvě otázky otevřené.

Z výzkumu vyplývá, že celých 83 dotazovaných respondentů (83%) dává přednost cestovním kancelářím před cestovní agenturou a skoro všichni, 79% těchto respondentů, byli se zájezdem spokojeni. Zájezd u cestovní agentury si v minulosti zakoupilo 54 (54%) respondentů a 46 (46%) respondentů zájezd u cestovní agentury nikdy nezakoupilo. I přesto, že klientů, kteří si zájezd zakoupili u cestovní agentury je o 31 (31%) respondentů méně než u cestovní kanceláře, jejich spokojenost je skoro stejná, jako u klientů cestovních kanceláří, celých 70 (70%) respondentů.

21 respondentů (21%), kteří zájezd zakoupili u cestovní kanceláře a nebyli se zájezdem spokojeni, uvedli, jako problém např. (cituji z dotazníkového šetření jednotlivých respondentů).

Odpověď: *„(ne) komfort v letadle, práce delegáta na místě pobytu, špatná organizace při rozdělování pokojů, ...“*

Odpověď: *„No měli jsme koupený celý zájezd a to jak s letenkou, tak s hotelem...Letenku jsme měli a do Dubai přiletěli, ale rezervaci v hotelu neměli, tak jsme si museli zajistit hotel nový a znovu zaplatit a pak to po cestovce zpětně vymáhat. Dlouho se hádali, že jméno, na které to bylo rezervované, nemůžou najít ani v systému,“*

po odpovědi z naší strany, že ale číslo kreditní karty, ze které to bylo poslané, našli hned a částku si připsali, konečně začaly vyjednávat a něco málo vrátili“

Odpověď: „Úroveň hotelu ubytování neodpovídala reklamovanému zájezdu – po příjezdu nás z kapacitních důvodů neubytovali přímo v hotelu nýbrž u neidentifikovatelného objektu opodál, bez balkonu ani úroveň hygieny zde nebyla vysoká. Řekli, že až se uvolní místo v hotelu, přestěhují nás. Nestalo se a ani delegátka po upozornění nezajistila výměnu.“

U otázky č. 9 jsem zjišťovala, s jakými problémy se respondenti nejvíce setkali při zakoupení zájezdu. Dotazovaní měli na výběr ze 4 možností, nejčastěji vybírali odpověď „*Jiná možnost*“ - celkem 54 (54%) respondentů, avšak do této odpovědi klienti z velké části uváděli problémy, které se vztahovaly k jedné z uvedených možností a to „*Neplnění podmínek zájezdu vyplývajících z cestovní smlouvy (program zájezdu, druh stravování, doprava aj.)*“ Z toho vyplývá, že nejčastějším problémem je neplnění podmínek ze strany cestovní kanceláře či agentury, které vyplývají z cestovní smlouvy. Ovšem plnění těchto podmínek má především zařídit cestovní kancelář, ta je zodpovědná, pokud tomu tak není, měla by se cestovní kancelář připravit na nespokojené klienty, kteří by tyto nesplněné požadavky mohli reklamovat a požadovat určitou kompenzaci. 7 (7%) respondentů mělo problémy se špatnou komunikací s cestovní kanceláří nebo agenturou a 15 (15%) respondentů dostali pozdě pokyny k odjezdu.

Otázka č. 10 - 12 je zaměřena na informovanost klientů o jejich právech a povinnostech při a po podpisu cestovní smlouvy. Jen 26 (26%) dotazovaných respondentů ví, na co mají nárok, v případě odstoupení cestovní kanceláře od smlouvy z důvodu ukončení činnosti cestovní kanceláře a celých 74 (74%) respondentů uvedlo, že svá práva neznají. Tyto čísla, podle mého názoru, vypovídají o tom, že klienti cestovních kanceláří či agentur se skoro vůbec neinformují na svoje práva, pokud sepisují cestovní smlouvu. Klienti cestovních kanceláří by se však v dnešní době, kdy se na nás z různých médií hrnou informace, že krachují stále další a další cestovní kanceláře, měli více informovat o cestovní kanceláři, ve které zájezd kupují a více se informovat na svá práva. Bohužel to vypadá, že jsou lidé stále nepoučitelní.

U otázky č. 11 jsem naopak zjišťovala, zda respondenti vědí, jak mohou od smlouvy odstoupit sami a jaké pro ně z toho plynou penále. Výsledky u této otázky byly dosti vyrovnané. 48 respondentů (48%) odpovědělo kladně a 52 respondentů (52%) odpovědělo, že neznají své povinnosti ani případná penále. Na jednu stranu je 48% docela hodně, na stranu druhou 52% respondentů nezná svoje povinnosti a to, si myslím, není moc povzbudivé. Klienti se na svá práva a povinnosti můžou informovat jak v cestovní kanceláři, tak v agentuře. Ke každé cestovní smlouvě se přikládají Všeobecné podmínky, které by si klienti měli dobře přečíst, než smlouvu podepíší, aby později nebyli nemile překvapeni, jaký storno poplatek musí uhradit, pokud od smlouvy odstoupí z vlastní vůle.

V otázce č. 12 jsem zjišťovala, zda se respondenti domnívají, že je cestovní kancelář či agentura dobře informuje o jejich právech a povinnostech. Jen 9 (9%) respondentů odpovědělo kladně. 39 (39%) vybralo možnost „nevím“ a celých 52% respondentů se vyjádřilo, že nejsou ze strany cestovní kanceláře či agentury dostatečně informováni o svých právech a povinnostech. Vypadá to, že za to, že klienti neznají svoje práva a povinnosti, můžou samy cestovní kanceláře nebo agentury. Nemyslím si, že to tak je. Každá cestovní kancelář je povinna k cestovní smlouvě přiložit své Všeobecné smluvní podmínky, cestovní agentura předkládá Všeobecné podmínky té CK, jejíž zájezd prodala. Nemělo by se stát, že klient nebude o právech a povinnostech informován. Pokud Všeobecné podmínky v cestovní kanceláři či agentuře neobdrží, ať si je vyžádá. Má na to právo. Z vlastní zkušenosti vím, že se klienti často o svá práva a povinnosti nezajímají, prostě podepíší smlouvu, zaplatí a dál nic neřeší, pak se často diví, co vlastně podepsali. To potvrzuje i tajemnice AČCKA Kateřina Petříčková. (Peníze.cz, [on-line dokument]).

Výsledky otázek č. 13 a 14, mě moc nezaskočily. Z otázky č. 13 vyplývá, že 91 (91%) respondentů se domnívá, že by měli být lépe informováni o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře a též o jejím finančním stavu. Pouze 2% respondentů je dostatečně informováno a 7 (7%) respondentů je bez názoru. V dnešní době je možností, jak si ověřit, zda je cestovní kancelář pojištěna proti úpadku několik. Certifikát o pojištění by měla mít každá cestovní kancelář na svých webových stránkách, pokud tomu tak není, je možné si jej od CK vyžádat. Dále existují různé internetové stránky např.: www.cestovni-kancelare.cz, www.ackcr.cz. Informace lze

také získat u samotných pojišťoven, které pojištění proti úpadku nabízí. Proto jsem celkem překvapena, že respondenti mají pocit, že jsou málo informováni.

V poslední otázce mě zajímalo, jak by chtěli být respondenti o pojištění cestovní kanceláře a jejím finančním stavu nejlépe informováni. Jak i z předchozí otázky vyplývá, mají klienti pocit, že jsou informováni málo. Nejvíce uváděli v odpovědi, že by chtěli být informováni samotnou cestovní kanceláří, to uvedlo 54 (54%) respondentů, 25% respondentů odpovědělo, že by měla informace poskytovat Asociace cestovních kanceláří, 7 (7%) respondentů by zřídilo speciální internetovou stránku a 2 respondenti uvedli odpověď „*Jiná možnost*“ např. zahrnuto v cestovní smlouvě.

Shrnutí dotazníku:

Větší počet respondentů (83%) zakoupilo zájezd přes cestovní kanceláře. 79% těchto klientů bylo se zájezdem spokojeno. U cestovních agentur si zájezd koupilo méně respondentů (54%), ale spokojeni se službami byli skoro ve stejné míře, jako klienti cestovních kanceláří. 21% respondentů, kteří zájezd zakoupili u cestovní kanceláře, nebylo se zájezdem spokojeno. Nejčastější problémy, se kterými se respondenti na zájezdu setkali:

- neplnění podmínek ze strany cestovní kanceláře, (54%)
- špatná komunikace s cestovní kanceláří či agenturou, (7%)
- pozdní dodání pokynů k odjezdu. (15%)

Jen 26% respondentů ví, na co mají nárok, pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu ukončení své činnosti. Celých 74% respondentů uvedlo, že svá práva neznají. Toto procento je podle mého názoru dosti alarmující.

48% respondentů se v cestovní kanceláři či agentuře informovalo na možnosti a případná penále, pokud by od smlouvy odstoupili z vlastní vůle. 52% klientů neznají svoje povinnosti v případě odstoupení od smlouvy. S tím souvisí další otázka, zda se klienti domnívají, že je cestovní kanceláře či agentury na jejich práva a povinnosti dostatečně informují. 52% respondentů odpovědělo, že je CK ani cestovní agentury dostatečně neinformovaly o jejich právech a povinnostech. Z vlastní zkušenosti vím, že se klienti často o svá práva a povinnosti nezajímají, prostě podepíší smlouvu, zaplatí a dál nic víc neřeší. Klienti mají právo svá práva a povinnosti znát, cestovní kancelář

nebo agentura je povinna klientům ke každé smlouvě přiložit Všeobecné smluvní podmínky, ve kterých tyto informace klient má.

91% respondentů se domnívá, že by měli být lépe informováni o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře, ale i o jejím finančním stavu. V dnešní době je několik možností, jak zjistit, zda má cestovní kancelář sjednané pojištění proti úpadku. Certifikát o pojištění by měla mít každá cestovní kancelář na webových stránkách, nebo je možné si jej od CK vyžádat. Další možností, kde zjistíme, zda je konkrétní CK pojištěna, jsou např. internetové stránky www.ackcr.cz. 25% respondentů využívá webových stránek Asociace cestovních kanceláří ČR (ACKCR) k tomu, aby si ověřili, zda je cestovní kancelář pojištěna proti úpadku. 54% respondentů se na pojištění informuje v samotné CK.

8 Závěr

Téma práva a povinnosti cestovních kanceláří, agentur a klientů jsem si vybrala především proto, že si myslím, že téma je aktuální a je důležité vědět, na co máme jako klienti právo, v případě uzavření cestovní smlouvy. Ve své práci jsem se snažila čtenáře/klienty seznámit s danou problematikou a věřím, že se mi to povedlo. Na začátku práce jsem vysvětlila základní pojmy, které souvisejí s danou problematikou, např. co je cestovní ruch, jaký je rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou, jaké jsou náležitosti cestovní smlouvy dle zákona. Dále jsem čtenáře seznámila s právy a povinnostmi cestovních kanceláří a agentur dle zákona a uvedla výhody a nevýhody nákupu zájezdu v cestovní kanceláři, cestovní agentuře a přes internet. Popisuji problematiku reklamací, při neposkytnutí služeb klientům, v rámci cestovní smlouvy. Snažila jsem se čtenářům vysvětlit důležité informace, které je potřeba znát pro úspěšnou reklamaci. V závěru práce jsem uvedla několik možností, kam se obrátit v případě neuznané reklamace ze strany cestovní kanceláře, např. veřejnoprávní ochrana, alternativní způsoby řešení sporů nebo soudní řízení. Uvedla jsem postup klienta v případě úpadku cestovní kanceláře a na kauzách několika cestovních kanceláří ukážu některé chyby v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

V dotazníkovém šetření jsem chtěla zjistit, do jaké míry se klienti cestovních kanceláří a agentur informují, při podpisu cestovní smlouvy, na svá práva a povinnosti. Z výsledků vyplývá, že by se lidé, kteří se rozhodnou pro nákup své dovolené, měli více informovat, jak o cestovní kanceláři (agentuře), ve které zájezd kupují, tak o zákonném pojištění proti úpadku CK. Měli by dobře číst cestovní smlouvu, která jim je v cestovní kanceláři či agentuře předložena k podpisu. Více se informovat o právech a povinnostech, které pro klienty a cestovní kanceláře vyplývají z cestovní smlouvy, aby se později nedivili, co všechno svým podpisem odsouhlasili.

Jako návrh řešení tohoto problému navrhuji větší informovanost klientů v cestovních kancelářích, v cestovních agenturách. Aby samotné cestovní kanceláře klientům poskytovaly veškeré důležité informace o svých produktech a podmínkách. Samozřejmě klienti by se neměli bát na cokoli zeptat a na vše by měli dostat odpověď.

V České republice existuje mnoho zákonů, které se zabývají danou problematikou - reklamací, práv a povinností cestovních kanceláří, povinným pojištěním cestovních kanceláří proti úpadku. I přesto v těchto zákonech nalezneme několik chyb, které jsem

také ve své práci uvedla, a které umožňují podnikatelským subjektům v cestovním ruchu znepříjemnit klientům jejich dovolenou.

Uvědomuji si, že práce neobsahuje veškerou problematiku reklamačního řízení, zaměřila jsem se na zkoumanou oblast – reklamace služeb u cestovních kanceláří. Přesto věřím, že potencionálním čtenářům mé bakalářské práce, toto shrnutí pomůže v případě, že by se s nějakou reklamací služeb v cestovní kanceláři setkali.

9 Seznam literatury

HLAVNÍ LITERATURA (seřazena podle použití v bakalářské práci, používaná opakovaně):

1. JAKUBÍKOVÁ, D., JEŽEK J., PAVLÁK M.: *Cestovní ruch*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995. ISBN 80-708-2185-X.
2. INDROVÁ, J., JEŽEK J., PAVLÁK M.: *Cestovní ruch I*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2004. 281 s. ISBN 80-245-0799-4.
3. PÁSKOVÁ, M., ZELENKA J., PAVLÁK M.: *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 113 s., [1] s. obr. příl. ISBN 80-239-0152-4.
4. SYSEL, J., ZELENKA J., PAVLÁK M.: *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2008. 40 s. ISBN 978-808-6578-750.
5. HORNER, S., SWARBROOKE, J.: *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
6. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (ve znění pozdějších předpisů)
7. Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu
8. Zákon č. 89/2012 Sb. NOZ, občanský zákoník
9. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (ve znění pozdějších předpisů)

INTERNETOVÉ ZDROJE:

10. Asociace českých cestovních kanceláří a agentur: *Představení asociace*, [on-line], [cit. 20.3.2013]. Dostupné na: http://www.accka.cz/article.asp?article_id=7
11. Asociace cestovních kanceláří ČR: *Představení asociace*, [on-line], [cit. 20.3.2013]. Dostupné na: <http://www.ackcr.cz/predstaveni-asociace/>
12. Cestovní ruch: *Zahraniční sdružení cestovních kanceláří*, [on-line], [cit. 20.3.2013]. Dostupné na: <http://www.cestovni-ruch.cz/zdroje/sdruzeni.php>

13. Unie cestovních agentur: *Představení asociace*, [on-line], [cit. 20.3.2013].
Dostupné na: http://www.cestovnuruch.cz/results/zobraz_prispevek.php?id_prispevek=5132
14. Cestovní pojištění do zahraničí: [on-line], [cit. 30.7.2013]. Dostupné na:
<http://www.mesec.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/pruvodce/>
15. Novela zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu: [on-line], [cit. 30.7.2013]. Dostupné na: <http://www.ttg.cz/pojisteni-proti-upadku-kde-se-pristi-sezonu-pojisti-ck/>
16. Cestovní kancelář Cestovka Pohoda s.r.o., *Všeobecné podmínky cestovní kanceláře*, [pdf dokument], [cit. 30.7.2013]. Dostupné na: <http://www.cestovkapohoda.cz/doc/podminky.pdf>
17. Cestovní smlouva podle NOZ, [on-line], [cit. 30.11.2013]. Dostupné na:
<http://www.epravo.cz/top/clanky/zajezd-po-ucinnosti-noz-93041.html>
18. Postup při výběru a zakoupení zájezdu, *Nákup přes internet*, [on-line], [cit. 30.11.2013]. Dostupné na: <http://www.svetcest.cz/vseobecne/dovolena-pres-internet>
19. Postup při výběru a zakoupení zájezdu, *Praktický příklad chování zákazníka při nákupu zájezdu*, [on-line], [cit. 20.5.2014]. Dostupné na:
<http://www.traveldigest.cz/2010/04/06/nenechte-se-napalit-pri-nakupu-zajezdu/>
20. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, [pdf dokument], [cit. 15.4.2013].
Dostupné na: <http://www.cestovkapohoda.cz/doc/podminky.pdf>
21. Práva a povinnosti klienta, [pdf dokument], [cit. 15.4.2013]. Dostupné na: <http://www.cestovkapohoda.cz/doc/podminky.pdf>
22. Obchodní rejstřík, *Jak poznat spolehlivou cestovní kancelář*, [on-line], [cit. 20.4.2013]. Dostupné na: <http://obchodnirejstrik.cz/>
23. Reklamace, *Reklamace zájezdu podle Všeobecných podmínek CK Cestovka Pohoda*, [pdf dokument], [cit. 15.9.2013]. Dostupné na: <http://www.cestovkapohoda.cz/doc/podminky.pdf>
24. Reklamace, *Lhůty pro uplatnění reklamace*, [on-line], [cit. 15.9.2013]. Dostupné na: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/podani-stiznosti-podnetu-dotazu/>
25. Reklamace, *Vzorový dopis pro reklamaci zájezdu*, [on-line], [cit. 25.9.2013].
Dostupné na: <http://vzoryzdarma.blogspot.cz/2008/07/reklamace-reklamace-zbozi-vzor.html>

26. Reklamace, *Frankfurtská tabulka slev*, [on-line], [cit. 25.3.2013]. Dostupné na:
http://www.cestovni-ruch.cz/results/zobraz_prispevek.php?id_prispevek=4597
27. Náhrada škody za narušení dovolené, [on-line], [cit. 25.3.2013]. Dostupné na:
<http://www.epravo.cz/top/clanky/zajezd-po-ucinnosti-noz-93041.html>
28. Náhrada škody, *Zrušení letu*, [on-line], [cit. 28.3.2013]. Dostupné na:
<http://www.epravo.cz/top/clanky/letecky-pruvodce-pravy-cestujiciho-aneb-nebojte-se-prihlasit-o-sva-prava-v-pripade-zruseni-letu-vyznamneho-zpozdeni-letu-ci-ztraty-vaseho-zavazadla-76439.html>
29. Náhrada škody, *Zpoždění letu*, [on-line], [cit. 28.3.2013]. Dostupné na:
http://www.accka.cz/article.asp?article_id=835
30. Náhrada škody, *Zpoždění letu*, [on-line], [cit. 28.3.2013]. Dostupné na:
<http://www.epravo.cz/top/clanky/letecky-pruvodce-pravy-cestujiciho-aneb-nebojte-se-prihlasit-o-sva-prava-v-pripade-zruseni-letu-vyznamneho-zpozdeni-letu-ci-ztraty-vaseho-zavazadla-76439.html>
31. Náhrada škody, *Na koho se obrátit v případě zrušení letu nebo významného zpoždění letu?*, [on-line], [cit. 28.3.2013]. Dostupné na:
<http://www.epravo.cz/top/clanky/letecky-pruvodce-pravy-cestujiciho-aneb-nebojte-se-prihlasit-o-sva-prava-v-pripade-zruseni-letu-vyznamneho-zpozdeni-letu-ci-ztraty-vaseho-zavazadla-76439.html>
32. Řešení neuznaných reklamací, *Veřejnoprávní ochrana*, [online], [cit. 15.7.2013]. Dostupné na: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/podani-stiznosti-podnetu-dotazu/>
33. Řešení neuznaných reklamací, *Veřejnoprávní ochrana*, [on-line],[cit. 15.7.2013]. Dostupné na: <http://www.coi.cz/cz/e-podatelna/>
34. Řešení neuznaných reklamací, *Rozhodčí řízení*, [online], [cit. 15.7.2013]. Dostupné na: <http://rozhodceonline.webnode.cz/co-je-rozhodci-rizeni/>
35. Řešení neuznaných reklamací, *Mediační řízení*, [on-line], [cit. 25.7.2013]. Dostupné na: <http://www.urmr.cz/mediace/prubeh-mediace/>
36. Řešení neuznaných reklamací, *Soudní řízení*, [on-line], [cit. 28.7.2013]. Dostupné na: <http://www.epravo.cz/top/clanky/zaloba-a-jeji-nalezitosti-4909.html>
37. Úpadek cestovní kanceláře, [on-line], [cit. 28.7.2013]. Dostupné na:
<http://www.cianews.cz/tiskove-zpravy-press/cestovni-kancelare-vloni-prodaly-2-09-mil-zajezdu-za-letosni-rok-2012-jsou-ocekavana-stejna-cisla/>

38. Postup v případě krachu cestovní kanceláře, *Pokud je klient v zahraničí*, [on-line], [cit. 10.8.2013]. Dostupné na: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/224-jak-postupovat-v-pripade-krachu-cestovni-kancelare>
39. Postup v případě krachu cestovní kanceláře, *Pokud klient ještě neodcestoval*, [on-line], [cit. 10.4.2014]. Dostupné na: <http://www.generali.cz/tiskove-zpravy/pojistovna-generalizajistuje-navrat-klientu-cestovni-kancelare-marcela-pavelkova-bg-travel-ktera-dnes-ohlasila-upadek>
40. Některé chyby v zákoně, *CK West Holiday*, [on-line], [cit. 14.6.2013]. Dostupné na: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/207-dalsi-klienti-cestovek-poskozeni-spatnym-zakonem>
41. Některé chyby v zákoně, *CK Vivamonde*, [on-line], [cit. 14.6.2013]. Dostupné na: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/204-dalsi-mezera-v-zakone-o-cestovnim-ruchu-klienti-ck-vivamonde-s-uznanymi-reklamacemi-nedostali-po-krachu-cestovky-ani-korunu>
42. Některé chyby v zákoně, *CK Lefkada Tours*, [on-line], [cit. 20.6.2013]. Dostupné na: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/328-brnenska-ck-lefkada-tours-nepojistena-cestovka-s-platnou-koncesi>
43. Dotazníkové šetření, *Otázka č. 12*, [on-line], [cit. 20.6.2013]. Dostupné na: <http://www.penize.cz/reklamace/239906-dovolena-jako-z-hororu-poradime-jak-reklamovat-zajezd>

10 Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník pro klienty cestovních kanceláří

„Práva a povinnosti klientů, s důrazem na řešení problémů vzniklých po uzavření cestovní smlouvy.“

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplněním následujícího dotazníku

1. Pohlaví:

žena

muž

2. Věková skupina:

18 – 26

27 – 40

41 – 60

61 - 70

3. Zakoupil/a jste v minulosti někdy zájezd u cestovní kanceláře?

ano

ne

4. Byl/a jste spokojen/a se službami cestovní kanceláře?

ano

ne

5. Pokud jste nebyl/a spokojen/a se službami cestovní kanceláře, uveďte prosím z jakého důvodu: (vypište)

6. Zakoupil/a jste v minulosti někdy zájezd u cestovní agentury

ano

ne

7. Byl/a jste spokojen/a se službami cestovní agentury?

ano

ne

8. Pokud jste nebyl/a spokojen/a se službami cestovní agentury, uveďte prosím z jakého důvodu (vypište):

9. S jakými problémy jste se nejčastěji u cestovních kanceláří (agentur) setkal/a?

špatná komunikace s cestovní kanceláří (agenturou)

pozdní dodání pokynů k zájezdu

neplnění podmínek zájezdu vyplývajících z cestovní smlouvy (program zájezdu, druh stravován, doprava aj.)

jiná možnost

10. Víte, na co máte nárok podle zákona č. 159/1999 Sb., v případě odstoupení cestovní kanceláře od smlouvy z důvodu jejího krachu?

ano

ne

11. Víte, jak můžete od smlouvy odstoupit Vy a jaké pro Vás z toho plynou případně penále?

ano

ne

12. Myslíte si, že jsou zákazníci cestovních kanceláří a agentur dobře informováni o všech podmínkách při podpisu cestovní smlouvy?

ano

ne

13. Myslíte si, že by bylo dobré, aby zákazníci cestovních kanceláří či agentur byli lépe informováni o tom, zda má cestovní kancelář pojištění proti úpadku a o jejím finančním stavu?

ano

ne

nevím

14. Jakou cestou by měli být zákazníci informováni?

prostřednictvím samotné cestovní kanceláře

prostřednictvím Asociace cestovních kanceláří

speciální internetovou stránkou

prostřednictvím pojišťovny, u které je cestovní kancelář pojištěna proti úpadku

jiná možnost

Děkuji Vám za spolupráci a věnovaný čas.