

Rekodifikace občanského práva a její vliv na spotřebitele v cestovním ruchu

Bakalářská práce

**Vedoucí práce:
Ing. Martin Vyklický**

Lenka Reichenbachová

Brno 2015

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Martinovi Vyklickému za cenné rady, informace, připomínky a také za ochotu a čas při konzultacích.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Rekodifikace občanského práva a její vliv na spotřebitele v cestovním ruchu**

vypracoval/a samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědom/a, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmetná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 2. ledna 2015

Abstract

Reichenbachová, L. Recodification of civil law and its impact on consumers in tourism. Bachelor thesis. Brno: Mendel University in Brno, 2015.

Subject of this bachelor thesis is recodification of civil law and its impact on consumers in tourism. The theoretical part explains the basic used concepts and compares previous and current legislation in this area. From the observed changes is trying to analyse the impact on consumers in tourism. The practical part deals with questionnaire because of discover consumer's awareness about these changes.

Keywords

New Civil Code, recodification of civil law, consumer, tour contract, tour.

Abstrakt

Reichenbachová, L. Rekodifikace občanského práva a její vliv na spotřebitele v cestovním ruchu. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2015.

Tématem bakalářské práce je rekodifikace občanského práva a její vliv na spotřebitele v oblasti cestovního ruchu. Teoretická část vysvětluje základní používané pojmy a srovnává předcházející a současnou právní úpravu této oblasti. Ze zjištěných změn se snaží analyzovat vliv na spotřebitele v cestovním ruchu. Praktická část se zabývá dotazníkovým šetřením z důvodu zjištění vědomí spotřebitelů o těchto změnách.

Klíčová slova

Nový občanský zákoník, rekodifikace občanského práva, spotřebitel, smlouva o zájezdu, zájezd.

Obsah

1	Úvod a cíl práce	13
1.1	Úvod.....	13
1.2	Cíl práce.....	13
1.3	Metodika.....	14
2	Literární rešerše	15
2.1	Definice a vymezení cestovního ruchu	15
2.2	Charakteristika a členění služeb cestovního ruchu	15
2.3	Občanské právo.....	17
2.4	Rekodifikace občanského zákoníku	17
2.5	Nový občanský zákoník	18
2.5.1	Význam nového občanského zákoníku.....	18
2.6	Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu	19
2.7	Ochrana spotřebitele	20
2.8	Subjekty cestovního ruchu uzavírající cestovní smlouvu/smlouvu o zájezdu	21
2.8.1	Cestovní kancelář	21
2.8.2	Cestovní agentura	23
2.8.3	Zákazník.....	24
2.9	Zájezd.....	24
2.10	Cestovní smlouva/smlouva o zájezdu.....	25
2.11	Timesharing.....	26
3	Nejvýznamnější změny po rekodifikaci občanského zákoníku	29
3.1	Smlouva o zájezdu.....	29
3.1.1	Pořadatel zájezdu.....	30
3.1.2	Forma smlouvy	31
3.1.3	Změna ceny zájezdu a změna smlouvy	32
3.1.4	Postoupení smlouvy.....	32

3.1.5	Odstoupení od smlouvy	32
3.1.6	Vady zájezdu.....	33
3.1.7	Pomoc v nesnázích.....	34
3.1.8	Náhrada škody a újma za narušení dovolené.....	34
3.1.9	Zahraniční školní pobyt	36
3.2	Smlouva o ubytování.....	36
3.3	Smlouva o přepravě osob.....	37
3.4	Timesharingová smlouva	37
3.5	Změny ve formuláři smlouvy o zájezdu a všeobecných obchodních podmínkách	39
3.5.1	Komparace formuláře cestovní smlouvy a smlouvy o zájezdu.....	39
3.5.2	Komparace všeobecných smluvních a obchodních podmínek	40
4	Dotazníkové šetření	41
4.1	Vyhodnocení dotazníku	41
4.2	Doporučení pro spotřebitele.....	58
4.2.1	Diskuze	59
5	Závěr	60
6	Literatura	61
A	Formulář cestovní smlouvy a všeobecné smluvní podmínky	66
B	Formulář smlouvy o zájezdu a všeobecné obchodní podmínky	69
C	Dotazník	72

Seznam obrázků

Obr. 1	Využil/a jste někdy služeb CK nebo CA?	42
Obr. 2	Víte, že od 1. 1. 2014 je účinný nový Občanský zákoník?	43
Obr. 3	Smluvní typ od 1. 1. 2014 a jeho forma	44
Obr. 4	Potvrzení o zájezdu	45
Obr. 5	Pořadatel zájezdu	46
Obr. 6	Změna osoby účastníka zájezdu	47
Obr. 7	Změna zájezdu	48
Obr. 8	Reklamacce zájezdu	49
Obr. 9	Pomoc v nesnázích	50
Obr. 10	Újma za narušení dovolené	51
Obr. 11	Újma za narušení dovolené v případě špatného počasí.....	52
Obr. 12	Informovanost o všeobecných obchodních podmínkách	53
Obr. 13	Pohlaví respondentů	54
Obr. 14	Věk respondentů.....	55
Obr. 15	Ekonomický status respondentů.....	56
Obr. 16	Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	57

Seznam zkratek

CA	Cestovní agentura
CK	Cestovní kancelář
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
ITQ kodex	International Travel Quality Codex
NOZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový občanský zákoník)
ObZ	Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
SOZ	Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (starý občanský zákoník)
Zákon č. 159/1999 Sb.	č. 159/1999 Sb. zákon ze dne 30. června 1999, o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

1 Úvod a cíl práce

1.1 Úvod

Cestovní ruch se vyvíjí už od počátku lidské civilizace, kdy se člověk vydával na první výpravy. V současnosti se stal cestovní ruch nedílnou součástí moderního člověka a každý rok dává do pohybu velké množství lidí. Zahrnuje širokou škálu ekonomických činností a také se stává faktorem regionálního rozvoje, národních ekonomik i ekonomiky světové. V současné době představuje cestovní ruch důležitou oblast národního hospodářství a je významnou součástí spotřeby obyvatelstva. Jeho přínosy se projevují v makroekonomických vztazích, v ekonomice mnoha podnikatelských odvětví spjatých s cestovním ruchem i ve vytváření nových pracovních míst.

Účastí na cestovním ruchu si lidé mohou splnit své konkrétní potřeby, jako např. potřebu poznávání, odpočinku a sportovního nebo kulturního vyžití. Potřeby účastníků cestovního ruchu lze uspokojit volnými statky, které představují působení vlastností rekreačního prostoru, ale také statky hmotnými a užitnými efekty nehmotného charakteru, což jsou služby.

Vývoj cestovního ruchu v České republice je úzce spjat s jejím celkovým politickým a hospodářským rozvojem. Po politických a ekonomických změnách v roce 1989 zaznamenal cestovní ruch v České republice progresivní změny a stal se významnou součástí české ekonomiky. Česká republika se stala po revoluci v roce 1989 vyhledávaným cílem turistů z celého světa. V tomto období ale také obrovsky zvýšila poptávku po výjezdech ze strany českých turistů. V současnosti cestovní ruch vytváří v naší zemi objem okolo 378 mld. Kč a zaměstnává přes 600 tisíc osob. Je tedy důležitou součástí české ekonomiky, a proto je pro jeho efektivní fungování potřebná i odpovídající a kvalitní právní úprava.

Tématem této bakalářské práce je rekonstrukce občanského práva, ve které popíšu nejvýznamnější změny, které tato rekonstrukce přináší a které se týkají spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu. Bezpochyby největší změna této rekonstrukce je uvedení v platnost zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen NOZ), který vešel v účinnost 1. 1. 2014. Nový občanský zákoník představuje jednu z největších změn od roku 1990, a to nejen pro obchodní společnosti a podnikatele, ale také pro každého občana České republiky. Tato norma se připravovala více než 11 let a ovlivní celou řadu oblastí českého soukromého práva, je to zároveň největší změna tuzemského občanského práva za posledních 50 let.

1.2 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je poskytnutí uceleného pohledu na problematiku rekonstrukce občanského práva v oblasti cestovního ruchu. Dílčími cíli této práce je zjištění vlivu změn právní úpravy občanského práva na spotřebitele v oblasti ces-

tovního ruchu a na základě dotazníkového šetření zjištění, do jaké míry jsou si spotřebitelé těchto změn vědomi.

1.3 Metodika

Bakalářská práce Rekodifikace občanského práva a její vliv na spotřebitele v cestovním ruchu se skládá z několika kapitol. V kapitole Literární rešerše jsou vysvětleny základní pojmy týkající se jednak cestovního ruchu, tak také jeho právní úpravy a dalších důležitých souvisejících pojmů, které jsou v této práci využity.

Druhá kapitola s názvem Nejvýznamnější změny po rekodifikaci občanského zákoníku se věnuje již samotnému srovnání předcházející a nyní platné právní úpravy, přičemž kapitola porovnává dotčená ustanovení starého a nového občanského zákoníku. Výsledkem této komparace jsou zjištěné změny, které přinesla účinnost nového občanského zákoníku s uvedením komentáře a vyvozením případného vlivu na spotřebitele v oblasti cestovního ruchu. Použity budou metody již zmíněné komparace, dále deskripce a také dedukce, které se mi pro tyto účely jeví jako nejvhodnější. Součástí této kapitoly je i analýza formuláře cestovní smlouvy a všeobecných smluvních podmínek, platných před rekodifikací občanského práva, a formuláře smlouvy o zájezdu a k němu náležících všeobecných obchodních podmínek.

Následuje kapitola Dotazníkové šetření, jejímž účelem je zjistit, do jaké míry jsou respondenti, kteří jsou zároveň spotřebiteli v cestovním ruchu, seznámeni se změnami, které nastaly po rekodifikaci občanského práva v této oblasti. Konkrétně se dotazník zaměřuje na smlouvu o zájezdu. Následně je provedena analýza získaných dat pomocí programu MS Excel s grafickými výstupy a z nich vyvozené závěry.

Na závěr práce jsou formulována doporučení pro spotřebitele a v diskuzi uvedeno zamyšlení nad vlivy, které mohly výsledky této práce zkreslovat či nějakým způsobem ovlivňovat. V kapitole Závěr jsou shrnuty zjištěné výsledky celé práce.

2 Literární rešerše

2.1 Definice a vymezení cestovního ruchu

Pro pojem cestovní ruch existuje několik definic, avšak žádná z nich není zcela vyčerpávající a přesná, proto je vymezení cestovního ruchu částečně problematické. Jako nejčastěji používanou definici cestovního ruchu můžeme považovat definici UNWTO (United Nations World Tourism Organization, Světová turistická organizace), která zahrnuje místní, časové i motivační vymezení cestovního ruchu: „*Činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší než 1 rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.*“ Z této definice vyplývá, že se tedy nejedná o cesty uskutečněné za prací nebo v rámci bydliště, a o dlouhodobou migraci osob (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Ve výkladovém slovníku cestovního ruchu (Zelenka, Pásková, 2012) autoři vychází z vlastní definice: „*Cestovní ruch je komplexní, mnoha oblastmi a z mnoha hledisek se prolínající společenský jev bez jakýchkoli pevně stanovitelných hranic, který je synergickým souhrnem všech jevů, vztahů a dopadů v časoprostorovém kontextu, souvisících s narůstající mobilitou lidí, motivovanou uspokojováním jejich potřeb v oblasti využití volného času, rekreace, cestování a poznání, dále v oblasti sociální, kulturní a v dalších oblastech.*“

Beránek (2013) uvádí ucelený přehled zvláštností cestovního ruchu, které ho odlišují od pojmu cestování. Je důležité si uvědomit, že cestovní ruch představuje přemístění lidí ve velmi krátkých časových intervalech, přičemž dle statistických dat mají na cestovním ruchu největší podíl právě víkendové pobyty. Dále je důležité vymezení místa bydliště, protože cestovní ruch znamená odjezd lidí z místa jejich trvalého bydliště na území jiného státu nebo jiné oblasti, a účelu cestování, díky němuž se vymezují typy činností, které pod cestovní ruch spadají. Za základní účely cestovního ruchu je považována zábava, rekreace a poznání.

2.2 Charakteristika a členění služeb cestovního ruchu

Mezi služby cestovního ruchu se řadí v praxi ty služby zabezpečující potřeby lidí, které jsou uspokojovány na základě cestovního ruchu. Ve většině případů se zároveň jedná o služby, které neuspokojují potřeby pouze účastníků v cestovním ruchu, ale také širší veřejnosti (např. stravovací služby využívají i občané konkrétního místa atd.) (Čech, 1985).

Podle Dědiče (1989) struktura služeb cestovního ruchu uspokojuje dvě základní skupiny potřeb. V prvním případě se jedná o primární potřeby účastníků cestovního ruchu, mezi které patří např. potřeba poznávání nových kulturních a přírodních zajímavostí, sportovní vyžití, zábava apod. V druhém případě se jedná o sekundární potřeby, které jsou spojeny s realizací uspokojování cílových potřeb. Patří mezi ně např. doprava do cílové destinace, potřeba stravování a přenocování.

Služby cestovního ruchu je možné členit podle několika kritérií, přičemž nejčastěji se používá klasifikace podle funkčního hlediska vzhledem k uspokojovaným potřebám účastníků cestovního ruchu (Orieška, 1994):

1. **Dopravní služby:** slouží k přepravě účastníků mezi místem jejich trvalého bydliště a jejich cílovým místem cestovního ruchu.
2. **Ubytovací služby:** zabezpečují přenocování a přechodné ubytování účastníků na cestovním ruchu.
3. **Stravovací služby:** slouží k uspokojování stravování účastníků cestovního ruchu.
4. **Obstaravatelské (zprostředkovatelské) služby:** jedná se o služby, které souvisejí se zprostředkováním, organizováním a zabezpečováním činností umožňujících účast na cestovním ruchu. Obstaravatelské služby zabezpečují z největší části cestovní kanceláře, které kromě těchto služeb poskytují i vlastní služby.
5. **Společensko-kulturní služby:** mají za úkol uspokojovat společenské a kulturní potřeby účastníků.
6. **Sportovně rekreační služby:** tyto služby se řadí mezi ty nejvýznamnější z hlediska cíle účasti na cestovním ruchu. Umožňují účastníkům aktivně využívat předpoklady, jak přírodní, tak i uměle vytvořené, k rozvoji sportu, turistiky a rekreace.
7. **Lázeňsko-léčebné služby:** patří mezi ně soubor činností, které souvisí s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Jejich součástí jsou základní lázeňské služby a doplňkové služby poskytované lázeňským hostům.
8. **Směnárenské služby:** využívají se v zahraničním cestovním ruchu. Jedná se o nákup a prodej devizových prostředků účastníkům zahraničního cestovního ruchu. Tyto služby poskytují jak bankovní, tak i nebankovní směnární.
9. **Obchodní služby:** tyto služby komplexně uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu. Jde o základní nabídku zboží, tak i o luxusní a specializovaný sortiment.
10. **Komunální služby:** jsou představovány těmi službami, které přispívají k úspěšné realizaci cestovního ruchu. Patří sem osobní a věcné služby pečující o účastníky cestovního ruchu (např. kadeřnictví).
11. **Horská služba:** je poskytnuta návštěvníkům horských a vysokohorských středisek a je zaměřena zejména na zpřístupnění obtížně dostupných míst v horách nebo na zajištění bezpečnostních opatření.

Vzhledem k občanskoprávním aspektům poskytování služeb cestovního ruchu je nutné si uvědomit, že účastník cestovního ruchu se řadí při uspokojování svých potřeb, stejně jako každý jiný spotřebitel, z hlediska právních předpisů mezi občana. Z tohoto důvodu jsou práva účastníků cestovního ruchu zařazena mezi práva občanská a při poskytování služeb vychází zejména z právních předpisů patřících do občanského práva. Právní vztahy související s poskytováním služeb cestovního

ruchu podrobně upravují různé právní normy, mezi které patří hlavně občanský zákoník a živnostenský zákon (Orieška, 1994).

2.3 Občanské právo

Občanské právo patří mezi základní odvětví práva, které reguluje ekonomické vztahy ve společnosti. Je to klíčové odvětví soukromého práva, což znamená, že problémy obchodního i pracovního práva neupravené zejména obchodním zákoníkem nebo zákoníkem práce, se řeší dle občanského zákoníku. Občanské právo je tvořeno souhrnem právních norem, které upravují specifickou skupinu společenských vztahů patřících do jeho předmětu. Jeho základem je občanský zákoník, ale současně s ním platí mnoho dalších zákonů nebo podzákonných norem (Petráš, 2013).

V oblasti služeb má občanské právo nezastupitelnou roli, protože upravuje vztahy při uspokojování potřeb občanů. Neupravuje však všechny vztahy, které patří do odvětví služeb a cestovního ruchu, ale pouze ty, při kterých dochází k uspokojování hmotných a kulturních potřeb občanů a také vztahy mezi cestovními kanceláři a jejich zahraničními partnery. O tom, zda služba náleží do občanského práva, rozhoduje rovné právní postavení subjektů při poskytování služeb (Dědič, 1989).

2.4 Rekodifikace občanského zákoníku

Občanský zákoník je základním pramenem občanského práva ve sféře služeb. Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník (dále jen SOZ), který byl účinný do 31. 12. 2013, byl přijat v roce 1964 a upravoval české hmotné soukromé právo. I když byl mnohokrát novelizován, především po roce 1989 kvůli změně politického režimu, jeden z jeho největších nedostatků byl ten, že občanskoprávní vztahy v něm nebyly upraveny uceleně a jejich úprava se rozpadala do několika právních předpisů. Proto bylo nutné při řešení různých záležitostí sledovat jak občanský zákoník, tak i obchodní zákoník, zákon o rodině nebo další právní předpisy. Podle Petráše (2013) patřil tento občanský zákoník k nejhorším a mj. také k nejkratším občanským zákoníkům ve světových dějinách kvůli tomu, že Socialistické Československo se chtělo během první poloviny šedesátých let úmyslně oddělit od světových tradic práva.

Na potřebu změny v soukromém právu reaguje rozsáhlá rekodifikace soukromého práva, kterou dokončilo Ministerstvo spravedlnosti ČR a jako její hlavní část se považuje přijetí zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Spolu s ním byl schválen také uveden v platnost nový zákon o obchodních korporacích a o mezinárodním právu soukromém. Za jednu z nejvýznamnějších změn rekodifikace soukromého práva je považováno sjednocení obchodního a občanského práva, čímž je odstraněna tzv. dvoukolejnost soukromoprávní úpravy. Oddělená od občanského zákoníku zůstane pouze právní úprava obchodních společností v zákoně č. 90/2012 Sb. o obchodních společnostech a družstev (zákon o obchodních korpo-

racích). Zejména pro oblast cestovního ruchu může tato úprava přinést řadu nepřijemných změn, protože právní úprava této oblasti leží právě hranici mezi právem občanským a obchodním. Přijetím nového občanského zákoníku se můžeme řadit mezi vyspělé evropské země, neboť z právní úpravy některých těchto zemí tento občanský zákoník vychází (businessinfo.cz, 2013).

2.5 Nový občanský zákoník

Hlavním cílem občanského zákoníku účinného od roku 2014 je sjednocení všech úprav občanskoprávních vztahů do jediného právního předpisu. V souvislosti s tímto sjednocením dochází například ke zrušení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (dále jen ObZ). OZ byl dříve nejvýznamnější speciální předpis k občanskému zákoníku a po rekodifikaci je nahrazen zákonem o obchodních korporacích. Celkově NOZ zrušuje více než 100 právních předpisů, mezi které dále patří např. zákon o rodině, zákon o vlastnictví bytů a zákon o sdružování občanů.

NOZ má 3081 paragrafů a uvádí více než 6000 nových pojmů. Je tematicky rozdělen do pěti částí o 17 hlavách – Obecná část, Rodinné právo, Absolutní majetková práva, Relativní majetková práva a Ustanovení společná, přechodná a závěrečná. V obecné části jsou vymezeny pojmy, se kterými občanský zákoník později pracuje. Část Rodinné právo obsahuje dnešní zákon o rodině. Dotýká se jednak manželství, tak vztahů mezi příbuznými, zejména pak vztahů mezi rodiči a dětmi. Část Absolutní majetková práva v sobě skrývá definici vlastnictví, práva k cizím věcem a problematiku dědění. Čtvrtá část nazvaná Relativní majetková práva je nejobsáhlejší a zahrnuje v sobě různé druhy závazků, stejně tak jako závazky z deliktního jednání (tedy i odpovědnost za škodu). Poslední část se zabývá především legislativně technickou problematikou, v neposlední řadě i tím, které dosavadní zákony budou tímto zákonem zrušeny (Bělohlávek a kol., 2014).

Občanský zákoník pocítí nejvýraznější změny v oblasti nemovitostí, předkupního práva, sousedských vztahů, odpovědnosti, evidence v katastru nemovitostí, nájmu a mnoho dalších. Zároveň slibuje řadu pozitivních změn, má posilovat neformálnost, být více otevřenější a dávat lidem i firmám více svobody v tom, jak řídit své soukromé nebo obchodní záležitosti (businessinfo.cz, 2013).

2.5.1 Význam nového občanského zákoníku

NOZ sleduje převážně kogentními ustanoveními snahu o zachování určitého řádu. Ve většině případů se to týká práv jednotlivce působících vůči všem nebo také ochrany slabšího (nezletilého, člověka v tíživé situaci, nájemce bytu atd.)

Občanský zákoník vytváří obecný základ soukromého práva třemi základními funkcemi (občanskyzakonik.justice.cz, 2013):

1. Občanským zákoníkem se řídí všechna soukromá práva i povinnosti osob, nejsou-li upraveny ve zvláštních zákonech.
2. Občanský zákoník shrnuje ustanovení o osobním stavu osob. Stanoví, jaké právní následky má početí a narození člověka, jeho smrt, kdy člověk nabývá

svéprávnosti, za jakých podmínek ho lze ve svéprávnosti omezit, jak vzniká a zaniká manželství, jak vznikají, mění se či zanikají právnické osoby.

3. Občanský zákoník je kodexem i z toho důvodu, že látku soukromého práva systematicky shrnuje do systému nejdůležitějších právních zařízení týkajících se soukromého života. Nejdůležitější jsou rodina, vlastnictví a smlouvy.

2.6 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu patří mezi klíčové předpisy právní úpravy cestovního ruchu. Jeho oficiální označení je zákon č. 159/1999 Sb. zákon ze dne 30. června 1999, o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon č. 159/1999 Sb.). Celkem sedmkrát byl již novelizován. Jedním z cílů tohoto zákona bylo zvýšení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu. Další cíl spočíval ve zkvalitnění služeb cestovních kanceláří z důvodu, že právní úprava cestovních kanceláří se v 90. letech měnila a tyto změny nebyly zcela vhodné (Petráš, 2013).

Tento zákon bývá často označován jako zákon o cestovním ruchu, ale tento název není správný, protože problematiku cestovního ruchu neupravuje v celé své šíři, ale upravuje pouze část. Právní úprava v tomto právním předpise je změřena zejména na ochranu spotřebitele neboli zákazníka cestovních kanceláří ve spojení s prodejem a realizací zájezdů (Kulhánek, Ivičič a Jamborová, 2006).

Petráš (2013) uvádí, že v zákoně jsou upraveny vztahy mezi subjekty cestovního ruchu, mezi kterými dochází k prodeji zájezdů a vymezuje několik klíčových pojmů, které se týkají cestovního ruchu. Jsou zde vymezeny pojmy jako zájezd nebo provozovatel cestovní kanceláře a provozovatel cestovní agentury, přičemž významnější je provozovatel cestovní kanceláře, který na rozdíl od provozovatele cestovní agentury má právo nabízet a prodávat zájezdy. Dále zákon obsahuje podmínky udělení koncese, a proto můžeme tvrdit, že je v podstatě speciálním prováděcím předpisem k živnostenskému zákonu č. 455/1991 Sb., na který zde odkazuje. Je zde vymezeno také pojištění cestovních kanceláří, což můžeme považovat za klíčový aspekt tohoto zákona, protože právě pojištění má za úkol zajišťovat ochranu spotřebitele v cestovním ruchu. V neposlední řadě se zákon zabývá povinnostmi cestovní kanceláře, důraz je zde kladen zejména na povinnost dostatečně informovat zákazníka před uzavřením smlouvy. Informovanost zákazníka vede k ochraně spotřebitele a má zabránit tomu, aby osoby, které často nemají žádnou představu o situaci v zemi, do které si zakoupily zájezd, uzavřely zpravidla nákladnou smlouvu. Cestovní kancelář je proto povinna prokazatelným způsobem „*pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu*“.

2.7 Ochrana spotřebitele

Podle Selucké (2008) je ochrana spotřebitele jednou ze základních podmínek fungujícího tržního hospodářství. Právní ochranu spotřebitele lze vnímat z několika pohledů, můžeme na ni pohlížet např. v právu soukromém a právu veřejném. Zatímco soukromoprávní ochrana spotřebitele bývá charakterizována jako následná a vyžaduje zpravidla aktivní chování spotřebitele, ochranu spotřebitele obsaženou ve veřejném právu lze vnímat jako preventivní, a zároveň nevyžadující aktivitu ze strany spotřebitele.

Soukromoprávní problematika ochrany spotřebitele je řešena v občanském zákoníku a naopak veřejnoprávní v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Zákon o ochraně spotřebitele se týká prodeje výrobků a poskytování služeb na území České republiky a určuje některé podmínky podnikání, které jsou pro ochranu spotřebitele podstatné. V části zabývající se povinnostmi při prodeji výrobků a poskytování služeb je stanovena poctivost prodeje výrobků a služeb, zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz klamání spotřebitele a informační povinnost prodávajícího (Veber, 2006).

Pro cestovní kanceláře a agentury jsou nejpodstatnější ustanovení, která se týkají zákazu klamání spotřebitele, zákazu diskriminace spotřebitele, uvádění cen a ustanovení, která se týkají reklamací. Podle tohoto zákona je zakázáno klamat spotřebitele, což znamená uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nejasné, nepřesné, dvojsmyslné nebo přehnané údaje, nebo také zamlčet údaje o skutečných vlastnostech výrobků a služeb. Dále je zakázáno užívat nekalé obchodní praktiky, čímž se rozumí jednání podnikatele vůči spotřebiteli, které je v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil (Palatková, Mráčková a Kittner, 2012).

Ochrana spotřebitele je v NOZ upravena z pohledu soukromého práva napříč tímto zákonem dle jednotlivých typů vztahů. Např. ustanovení § 1810 až § 1867 upravují závazky ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. Aby se předcházelo situaci, že spotřebitel uzavře smlouvu, která mu zakládá neúměrné povinnosti nebo vylučuje práva, stanoví NOZ potřebné hranice, které nesmí být překročeny. Jsou-li některá z uvedených či jim podobných ustanovení do smlouvy přesto zahrnuta, nevyvolávají tyto ustanovení žádné právní účinky, ledaže by se jich spotřebitel sám dovolal (§ 1815 NOZ).

Důležité je zmínit také následující ustanovení:

- Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy, nemusí dle § 1818 uvádět, z jakého důvodu tak činí.
- Pro včasné odstoupení od smlouvy stačí, aby bylo ve stanovené lhůtě odesláno.

Samotný pojem spotřebitel je pak definován v § 419, dle kterého je spotřebitelem „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“ V zákoně o ochraně spotřebitele je uvedena veřejnoprávní definice

spotřebitele, a sice jako „fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.“

Mezi předpisy, které upravují ochranu spotřebitele v oblasti cestovního ruchu lze také bezpochyby zařadit již zmiňovaný zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, jehož hlavním cílem je ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku.

2.8 Subjekty cestovního ruchu uzavírající cestovní smlouvu/smlouvu o zájezdu

2.8.1 Cestovní kancelář

Cestovní kancelář (dále jen CK) zastupuje základní provozní jednotku cestovního ruchu a má v něm nezastupitelnou roli. Norma ČSN EN 13809 – Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře – Terminologie definuje CK jako: „podnik organizující zájezdy a zajišťující služby cestovního ruchu pro přímý prodej cestujícím nebo prodej přes zprostředkovatele.“ (Sysel, Zurynek, 2009).

Ryglová (2009) uvádí, že hlavním úkolem CK je zprostředkovat, organizovat a zabezpečovat služby, které souvisí s cestovním ruchem, dodatečně se může jednat i o prodej zboží. Co se týče rozsahu a charakteru poskytovaných služeb, můžeme CK rozdělit na:

- **Základní CK:** Svě služby obvykle poskytují v plném rozsahu. Jedná se jak o tuzemské, tak i zahraniční zájezdy, incoming, outgoing atp.
- **Specializované CK:** Specializují se na konkrétní druh a rozsah služeb nebo na konkrétní segment. Ke specializaci dochází zejména kvůli možnosti zkvalitnit určitý druh nabízených služeb.

Z dalších hledisek rozdělení CK je možno uvést (Orieška, 1994):

- **Územní hledisko:** Jedná se o vysílací CK, které se nachází v místě bydliště účastníka cestovního ruchu, a o přijímací CK nacházející se v místě jeho dočasného pobytu.
- **Doba provozu:** CK s celoročním nebo sezónním provozem.
- **Forma vlastnictví:** Rozdělují se CK soukromé a státní, popřípadě CK politické nebo společenské strany a organizace.
- **Velikost:** Rozdělujeme malé, střední a velké CK. Velikost může být dána jak počtem pracovníků, tak dosahovaným objemem tržeb nebo výnosů.

Co se týče sortimentu jejich služeb, Orieška (1994) udává poměrně vyčerpávající přehled členění. Jedná se zejména o tyto služby:

- Poskytování informací souvisejících s účastí na cestovním ruchu,
- rezervování míst v různých druzích dopravních prostředků,
- zajišťování tuzemských a zahraničních dopravních cenin,
- obstarávání ubytování formou tzv. recepční služby podle požadavků jednotlivých zákazníků,

- organizování a prodej standardních a forfaitových zájezdů a pobytů v tuzemsku a zahraničí buď s komplexními, anebo částečně zabezpečenými službami pro jednotlivce nebo pro kolektivy, často tematicky zaměřené např. na sport, turistiku, na dovolenou pro rodiny s malými dětmi, pobyty pro důchodce atd.,
- obstarávání a prodej sanatorních a ambulantních lázeňských léčebných pobytů,
- služby průvodců cestovního ruchu během zájezdů, pobytů, okružních jízd, prohlídek kulturních zařízení a historických pamětihodností,
- služby účastníkům akcí kongresového cestovního ruchu (školení, seminářů, sympozií, konferencí, kongresů),
- výlety, garantované trasy a transfery,
- pojištění osob a jejich zavazadel, a to během dopravy i pobytu v tuzemsku i v zahraničí,
- obstarávání, případně předprodej vstupenek na společenské, kulturní, sportovní a další akce,
- směnářské služby,
- obstarání taxislužby, případně osobního vozidla bez řidiče,
- služby spojené s obstaráváním víz do zemí s vízovou povinností,
- prodej cenin, kolků, map, cestovních pomůcek atd.

Podmínky provozování cestovní kanceláře

Cestovní kancelář musí být založena a provozována na základě koncese, to znamená, že se řadí mezi živnosti koncesované. O vydání koncese žádá fyzická nebo právnická osoba příslušný živnostenský úřad, v případě CK se jedná o Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. Na vydání koncese není právní nárok. Charakteristickým znakem koncesovaných živností je to, že podmínky výkonu živnosti v rozhodnutí o koncesi mohou být provozovateli koncesované živnosti uloženy, nebo dodatečně změněny na základě zákona (Janků a kol., 2010).

Žadatel o vydání koncesní listiny musí ve své žádosti doložit splnění odborné kvalifikace, a to (Kulhánek, Ivičič a Jamborová, 2006):

- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru, nebo
- úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a 6 let praxe v oboru, nebo
- doklady podle § 19 odst. 1 písm. b) zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie.

Podmínky vydání koncesní listiny jsou uvedeny v § 5 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Povinné pojištění cestovních kanceláří

Aby byly splněny legislativní podmínky pro získání koncese a také v zájmu ochrany spotřebitele, má CK povinnost sjednat pojištění záruky pro případ úpadku CK, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK kvůli svému úpadku (Sysel, Zurynek, 2009):

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

Pojistná smlouva musí být ujednána tak, aby se pojištění vztahovalo na všechny prodané zájezdy. CK je povinna současně s cestovní smlouvou/smlouvou o zájezdu zákazníkovi předat i písemné informace o uzavřeném pojištění, které musí obsahovat označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Dále je CK povinna sjednat pojištění záruky na pojistnou částku minimálně 30% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo na pojistnou částku minimálně 30% těchto tržeb v předchozím roce v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce. Zároveň nesmí být výše částky, kterou se CK podílí na plnění z pojistné události, menší než 2% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů (Pompurová, 2013).

2.8.2 Cestovní agentura

Cestovní agentura (dále jen CA) je taková provozní jednotka cestovního ruchu, která prodává jednotlivé zájezdy cestovních kanceláří svým klientům, hraje tak klíčovou roli v distribučním procesu v cestovním ruchu. Rozdíl mezi CK a CA je takový, že CA nesmí prodávat zájezdy pod svým jménem a cestovní smlouva vztahující se k prodávaným zájezdům musí být uzavřena vždy mezi cestovní kancelář a jejím klientem. Z toho vyplývá, že CA nesmí prodávat zájezdy, ale může prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu (např. doprava, ubytování). Je také zřejmé, že pokud CA zájezd pouze prodává, nebude v tom případě ani smluvní stranou, nenese tak objektivní odpovědnost podle § 852i OZ a nemusí tak mít pro tento důvod sjednané zákonné pojištění proti úpadku (Bandúrová, 2009).

Mezi další činnosti, které CA může provozovat, patří např. prodávání jednodenních výletů, které se mohou skládat z více služeb, nesmí však přesáhnout délku 24 hodin, dále prodávání věcí, které souvisí s cestovním ruchem (např. mapy, vstupenky, jízdní řády), zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby. CA má dále jasně nařízeno označovat svoji provozovnu a materiály tak, aby nemohla být zaměněna s cestovní kancelář (Palatková, Mráčková a Kittner, 2012).

Do roku 2008 se jednalo o živnost vázanou, což znamenalo, že zájemce o provozování této živnosti musel současně s ohlášením živnosti předložit doklady o

splnění odborné kvalifikace. Nyní se však CA řadí mezi živnosti volné, což znamená, že k jejímu provozování není potřebná žádná odborná způsobilost a k podnikání v této oblasti stačí, když ohlašovatel splňuje obecné podmínky k podnikání, do kterých se řadí dosažení věku 18 let, způsobilost k právním úkonům a bezúhonnost (Ryglová, 2009).

2.8.3 Zákazník

Zákazníkem obecně rozumíme osobu, které CK nebo CA prostřednictvím cestovní smlouvy prodává zájezd nebo ostatní poskytované služby. Podle § 4 zákona č. 159/1999 Sb., je zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena.

2.9 Zájezd

Zájezdem rozumíme produkt cestovní kanceláře. Organizování a vytváření zájezdů je zpravidla hlavní činnost cestovních kanceláří a i většiny ostatních subjektů, které provádí obstaravatelskou činnost v cestovním ruchu. Podle Orišky (1994) je zájezd „organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu po určité trase, podle předem vypracovaného programu s určitým poznávacím, rekreačním, vzdělávacím nebo jiným cílem“.

Zájezdy jsou rozděleny podle několika hledisek do následujících kategorií (Oriška, 1994):

- **geografické hledisko:** rozlišujeme zahraniční a domácí zájezdy,
- **způsob přepravy:** dělí se na zájezdy standardní a forfaitové. Standardní zájezdy jsou připraveny předem pro anonymního zákazníka a nejčastěji jsou uvedeny v katalogu zájezdů. Forfaitové zájezdy (tzv. zájezdy „na míru“) jsou připraveny na základě objednávky zákazníka, jemuž nabídka standardních zájezdů nevyhovuje. Zákazník si sám určuje termín a program zájezdu.
- **Použitý druh dopravního prostředku:** patří sem zájezdy autokarové, vlakové, letecké, lodní nebo kombinované. Zájezd může být uskutečněn také bez zajištěné dopravy a to tak, že se účastníci dopravují vlastními dopravními prostředky.
- **Roční období:** zájezdy se konají buď v letní sezóně, nebo v zimní sezóně a mezisezóně, přičemž zájezdy v mezisezóně jsou ve většině případů cenově výhodnější.
- **Délka trvání:** řadí se sem zájezdy krátkodobé, které jsou kratší než 3 dny a dlouhodobé, trvající více jak 3 dny.
- **Tematické zaměření:** rozlišují např. se zájezdy kulturně poznávací, rekreačně pobytové, pro novomanžele, pro důchodce, s výukou jízdy na koni, tenisu nebo pro diváky na různé sportovní akce. Patří sem i zájezdy pro školní mládež a studenty, které bývají rovněž tematicky zaměřeny.

Podle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. se zájezdem rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prode-

ji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc:

- a) doprava,
- b) ubytování,
- c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejich cenu tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

Zájezdem naopak podle § 1 odst. 2 zák. č. 159/1999 Sb. není kombinace služeb cestovního ruchu sestavená až na základě individuálního požadavku, prodávána jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání.

2.10 Cestovní smlouva/smlouva o zájezdu

Smlouva je obecně dvoustranný, výjimečně také vícestranný právní úkon, který vzniká konsensem, což znamená úplným a bezpodmínečným přijetím (akceptací) návrhu na uzavření smlouvy (nabídky, oferty) (Bandúrová, 2009).

Kulhánek, Ivičič a Jamborová (2006) uvádí, že v cestovním ruchu se nejčastěji uzavírají tři typy smluv, a to smlouva o ubytování, smlouva o přepravě osob a cestovní smlouva, která je ze všech tří typů nejpoužívanější. Její úprava byla do českého právního řádu implementována na základě evropské směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. 6. 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Do roku 2014 cestovní smlouvu upravoval zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Tento specifický smluvní typ byl zařazen do občanského zákoníku zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu 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.

Cestovní smlouva patří mezi speciální druh smlouvy o dílo, na jejímž základě vzniká právní vztah mezi provozovatelem cestovní kanceláře a zákazníkem, z čehož plyne, že v této smlouvě jsou smluvními stranami provozovatel cestovní kanceláře a zákazník. Funkcí této smlouvy je poskytnutí zájezdu a uspokojení cestovatelských, rekreačních či poznávacích potřeb zákazníka. Z právního hlediska má cestovní smlouva několik vlastností. Plynou z ní dva závazky, jak pro cestovní kancelář, tak pro zákazníka. Závazek cestovní kanceláře spočívá v poskytnutí zájezdu zákazníkovi a zákazník se naproti tomu zavazuje k zaplacení ceny zájezdu. Cestovní smlouva patří mezi konsenzuální smlouvy, tzn., že vzniká už samotným uzavřením smlouvy, nikoli až jejím reálným plněním, v tomto případě poskytnutím zájezdu. Zákazníci však mají o vzniku této smlouvy mnohdy nesprávné představy, mezi které patří ve většině případů např. to, že smlouva vzniká až samotným zahájením zájezdu, to znamená nastoupením do dopravního prostředku nebo ubytováním v hotelu. Tyto špatné úvahy o vzniku závazku mezi cestovní kanceláří a zákazníkem jsou vyvráceny v občanském zákoníku, kde je uvedeno, že závazek cestovní

kanceláře poskytnout zájezd, tj. poskytnout zájezd teprve v budoucnu. Z toho plyne, že smlouva je uzavírána již před jeho poskytnutím. Dalším důvodem k vysvětlení tohoto názoru je také to, že podle zákona č. 159/1999 Sb., je zákazníkem cestovní kanceláře osoba, která s cestovní kanceláří uzavře cestovní smlouvu, tj. i ta osoba, která služeb cestovní kanceláře (poskytnutí zájezdu) reálně nevyužije, ale pouze tuto smlouvu ujedná. Cestovní smlouva také patří mezi smlouvy úplatné. Její podstatnou část tvoří také cena zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy. V praxi se jedná o smluvní cenu zájezdu, protože bývá stanovována jednostranně, a to prostřednictvím cestovní kanceláře (Kulhánek, Ivičič a Jamborová, 2006).

Cestovní smlouva musí obsahovat následující náležitosti (Pompurová, 2013):

- označení smluvních stran,
- vymezení zájezdu, především jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb zahrnutých do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání,
- cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy,
- další platby za služby, pokud jsou součástí zájezdu a jejichž cena v ceně zájezdu není zahrnuta, údaje o počtu a výši těchto plateb,
- způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK,
- výši odstupného, které je zákazník povinen uhradit CK při odstoupení od cestovní smlouvy/smlouvy o zájezdu,
- informace o ubytování, pokud je součástí zájezdu a jeho polohu, do které se řadí kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky,
- informace o dopravě, v případě, že je součástí zájezdu (druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku, údaje o trase cesty,
- informace o stravování, je-li součástí zájezdu, jeho způsob a rozsah,
- pokud je realizace zájezdu vázána na dosažení minimálního počtu zákazníků, výslovně uvedení této skutečnosti a současně lhůty, ve které musí CK nejpozději písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků,
- jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůty, během které může zákazník oznámit osobu, která se místo něj bude zájezdu účastnit, pokud jsou důvody pro její stanovení.

Cestovní smlouva prošla po rekodifikaci občanského práva výraznými změnami a je podrobně rozebírána v novém občanském zákoníku č. 89/2012 Sb., kde se mění i její název, a to konkrétně na „smlouvu o zájezdu“, proto bude tento smluvní typ podrobně rozebírán v převážné části další kapitoly.

2.11 Timesharing

Timesharing je populární forma vlastnictví nemovitostí, kde je jediná nemovitost ve společném vlastnictví fyzických osob, které souhlasí s pomocí vlastnictví v různých časových úsecích. Timesharing se často vyskytuje v letních letoviscích a v po-

pulárních prázdninových destinacích, kde se náklady na vlastnictví zdají být cenově nedostupné (europa.eu, 2013).

Eliáš (2008) ve své publikaci definuje timesharing takto: „*Podstatou timesharingu je užívání nemovité věci (nebo její části) na určitý (ve smlouvě specifikovaný) časový úsek během roku. Poskytovatel rozloží užívání nemovité věci mezi několik spotřebitelů, kteří sdílí užívání nemovité věci v průběhu roku společně s ostatními spotřebiteli, aniž jsou zatěžováni záležitostmi spojenými obvykle s vlastnictvím nemovité věci. Spotřebitelé platí poskytovateli cenu za užívání nemovité věci společně s poplatkem za údržbu, opravy a úpravy nemovité věci.*“

V současnosti se rozlišují dvě základní formy timesharingu (Ryglová, 2009):

- **Fixní týden:** práva k užívání nemovitosti má spotřebitel v předem určený a známý čas, tzn., že zná přesný termín nájmu a zároveň je mu známa i cílová destinace a typ ubytovacího zařízení.
- **Plovoucí týden:** účastník si kupuje práva předem na blíže nespécifikovaný termín v kterékoliv destinaci a každý rok si svůj nájem musí v dostatečném předstihu zarezervovat.

Timesharing se řadí mezi specifické soubory právních norem cestovního ruchu. Jeho právní úprava náleží do soukromého práva a zároveň do občanského práva. I když se jedná o určitý druh smlouvy, je od cestovní smlouvy oddělen. Timesharing se využívá především v západních zemích Evropy a v USA, v tuzemsku není příliš rozšířený. Může za to zejména skutečnost, že v minulosti nebyl timesharing nijak regulován, a proto často docházelo ke zneužití důvěry spotřebitelů (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Směrnice k timesharingu byla přijata Evropským parlamentem a Radou po dlouhém protahování až roku 1994 jako č. 94/47/ES, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práva k dočasnému užívání budov. Tato směrnice měla především zvýšit ochranu spotřebitele při uzavírání timesharingových smluv, ve kterých z hlediska poskytovatele docházelo často k nekalým praktikám, kteří použitím psychologické a nepravdivé argumentace dosáhli podpisu timesharingových smluv od spotřebitelů, které byly uzavírány na několik let dopředu. Spotřebitel musel vynaložit zpravidla vysoké finanční výnosy a až po důkladném prostudování smlouvy zjistil, že je nevýhodná, avšak od smlouvy už nebylo možné odstoupit. Směrnice č. 94/47/ES se postupem času ukázala jako nedostačující, protože problémy v této oblasti i nadále přetrvávaly. To vedlo k tomu, že byla přijata nová směrnice o timeshare v lednu 2009 pod číslem 2008/122/ES, o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně. Směrnice nabyla účinnost 23. února 2011 a právní úpravu této oblasti rozšířila a zároveň zpřísnila, je zde důkladně upraveno především odstoupení od smlouvy (Petráš, 2013).

Právní úprava této směrnice dopadá na smlouvy, u kterých jsou splněny následující podmínky (obcanske.juristic.cz, 1999):

- stranami smlouvy jsou poskytovatel a spotřebitel,
- poskytovatel přenechává k užívání budovu nebo její část,

- předmět smlouvy bude užíván jeden či více stanovených (či stanovitelných) časových úseků během roku,
- smlouva je uzavřena na dobu delší než 3 roky – bude-li smlouva uzavřena na kratší dobu, tato ustanovení se na ni vztahovat nebudou.

Poskytovatelem se rozumí osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti, a která zároveň přenechává právo uvedené ve smlouvě. Poskytovatel nemusí být nutně sám vlastníkem, ale může být i nájemcem. Spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Spotřebitelem může být jak fyzická osoba, tak i právnická osoba. Smlouva musí být písemná a musí splňovat náležitosti příslušného smluvního typu. Pokud smlouva některou z podstatných záležitostí nespĺňuje, spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od jejího uzavření. Pokud jsou chybějící náležitosti během této lhůty ve smlouvě doplněny, možnost odstoupení se zkracuje do 15 dnů od jejich poskytnutí. Dále nesmí poskytovatel vyžadovat žádné platby kromě těch, které jsou dohodnuty v příslušné smlouvě a nesmí chtít navíc žádné platby předem ani během doby, po kterou může spotřebitel od smlouvy odstoupit. Zároveň musí být odstoupení od smlouvy vždy v písemné formě (obcanske.juristic.cz, 1999).

3 Nejvýznamnější změny po rekodifikaci občanského zákoníku

Podle Bělohlávka a kol. (2012) uvádí nový občanský zákoník novou právní úpravu právních jednání. Právní jednání jsou taková jednání, ve kterých se člověk zavazuje, tzn., kterými nabývá práva či povinnosti. Úprava těchto jednání vychází ze zásady neformálnosti a zásady autonomie smluvní vůle.

Zásada neformálnosti umožňuje, aby většina právních jednání byla provedena ústní formou, v některých případech dokonce mlčky. Z toho plyne, že většina smluv nepotřebuje k tomu, aby nabyla platnost, písemnou formu. Písemná forma je předepsána pouze v ojedinělých případech nebo tam, kde si ji strany samy dobrovolně ujednají.

Autonomie smluvní vůle umožňuje, aby si jednotlivé strany ve smlouvě sjednaly vše, na čem se shodnou a co potřebují. Jsou omezeny jen výslovnými příkazy či zákazy zákona a tím, že jejich jednání nesmí být v rozporu s dobrými mravy. Platí tedy pravidlo, že co není zakázáno, je dovoleno.

Jak posílení neformálnosti, tak i posílení autonomie smluvní vůle je spojeno s posílením zásady ochrany poctivého jednání, jednání v dobré víře i vyžadování aktivní ochrany vlastních práv. Mezi právní jednání (dohodu dvou účastníků) lze zařadit také všechny smlouvy uzavírané v oblasti cestovního ruchu, které jsou zároveň i smlouvami spotřebitelskými, tzn., že na jedné straně je uzavírá podnikatel a na druhé spotřebitel. Právní úprava spotřebitelských smluv je založena na tom, že spotřebitel (zákazník) vystupuje jako laik, je tedy slabší smluvní stranou a je potřeba jej více chránit. Na druhé straně stojí podnikatel jako odborník, který smlouvu uzavírá a má také patřičné zkušenosti z oboru svého podnikání. Občanský zákoník se snaží spotřebitele chránit proti takovým podnikatelům, kteří používají vůči svým zákazníkům ne vždy správné praktiky (Novotný, 2014).

3.1 Smlouva o zájezdu

Většina z nás už se někdy dostala do situace, kdy si v cestovní kanceláři nebo agentuře prostřednictvím smlouvy o zájezdu koupila zájezd. Správné uzavření této smlouvy i jednotlivá práva a povinnosti obou smluvních stran jsou zakotvena i v novém občanském zákoníku, který mimo jiné přináší i několik změn, které se této smlouvě týkají. Proto se této problematice bude věnovat podstatná část této kapitoly.

Na úvod je vhodné zmínit, že úprava smlouvy o zájezdu je jednostranně kogentní. To znamená, že se od ní nelze odchýlit v neprospěch zákazníka. V takovém případě by bylo příslušné ustanovení neplatné. Lze proto tvrdit, že smlouvou o zájezdu nelze kráti práva zákazníka, která mu garantuje zákon (ttg.cz, 2014).

V NOZ se smlouvou o zájezdu zabývá díl šestý s názvem Zájezd, který se nachází ve čtvrté části, konkrétně se jedná o § 2521 – 2549 NOZ. Ustanovení zde zakotvená vychází primárně ze směrnice č. 90/314/EHS o souborných službách pro

cesty, pobyty a zájezdy. V předcházejícím SOZ tuto smlouvu upravovaly § 852a – 852k, které této směrnici plně neodpovídaly, a to z několika důvodů. V první řadě je to hned samotný název „Cestovní smlouva“, jejíž použití není vyhovující kvůli tomu, že podstatou smlouvy není cesta ale zájezd, který představuje soubor služeb cestovního ruchu. Dalším nedostatkem je spojení pořadatelství zájezdu s existencí náležitého podnikatelského oprávnění, neodpovídající vymezení zájezdu podle této směrnice a také to, že cestující nemá právo na odškodnění za ztrátu potěšení z dovolené v případě porušení smlouvy pořadatelem. V neposlední řadě je to i skutečnost, že cestovní smlouva musela mít písemnou formu. Tyto fakta se NOZ snaží eliminovat (Důvodová zpráva, 2012).

První výraznou změnu tak můžeme vidět už v samotném názvu „Smlouva o zájezdu“, který je vhodnější a lépe vystihuje podstatu smlouvy z důvodů, které jsem již uvedla výše. Definice zájezdu je vysvětlena přímo v zákoně, což u předcházející právní úpravy chybělo. Podle § 2522 se jedná o soubor služeb cestovního ruchu, který je sjednán na delší dobu než 24 hodin a obsahuje alespoň dvě ze tří následujících služeb: ubytování, dopravu nebo jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb. Pokud tedy porovnáme nově platnou definici s tou, která je obsažena v § 1 zákona č. 159/1999 Sb., a která se využívala pro účely cestovní smlouvy, zjistíme, že jejich rozdíl je minimální. Liší se pouze v tom, že jiné služby cestovního ruchu, které měly být součástí zájezdu, musely tvořit minimálně 20% souhrnné ceny zájezdu. Tato minimální hranice podle NOZ již neplatí.

Zatímco SOZ říká, že: *„Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smluvnou cenu.“*, NOZ tvrdí, že: *Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.“* Nemění se tedy význam definice, ale pouze terminologie ohledně zprostředkovatele zájezdu.

3.1.1 Pořadatel zájezdu

V SOZ poskytoval zájezdy výhradně provozovatel cestovní kanceláře, jednalo se tedy o cestovní kancelář, která v rámci svého podnikání musela mít vydanou koncesi. NOZ však zavádí nový termín „Pořadatel“, který neznámá, že pořadatelem musí být striktně cestovní kancelář, ale je to osoba, která pod svým jménem nebo i prostřednictvím třetí osoby nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem. Samozřejmě to neznámá, že služby cestovního ruchu mohou poskytovat i podnikatelé, kteří k tomu nemají oprávnění. Naopak se proti nim snaží NOZ chránit zákazníka tak, že pokud uzavřel smlouvu o zájezdu s osobou, která nedisponovala příslušným podnikatelským oprávněním, zákazníkovi jsou i tak umožněna stejná práva jako v případě uzavření smlouvy s cestovní kancelář (krahcestovka.cz, 2014).

3.1.2 Forma smlouvy

Cestovní smlouva měla předepsanou zákonnou písemnou formu, kdežto smlouva o zájezdu nutně písemnou formu mít nemusí. Zákon však ani nenařizuje, v jaké formě má být smlouva uzavřena, takže je pouze na pořadateli a zákazníkovi, na jaké variantě se domluví. Po uzavření smlouvy je ale nutné, aby pořadatel vydal zákazníkovi potvrzení o zájezdu, které už v písemné formě musí být a které v podstatě nahrazuje nepovinnou písemnou smlouvu. I z tohoto důvodu je důležité, aby v tomto potvrzení byly zaznamenány veškeré informace, na kterých se obě smluvní strany domluvily. Potvrzení o zájezdu musí povinně obsahovat označení smluvních stran, vymezení zájezdu, cenu zájezdu, výši odstupného a další náležitosti, které jsou v zásadě shodné s těmi, které musela obsahovat cestovní smlouva. Dále má pořadatel povinnost předložit zákazníkovi spolu s potvrzením také doklad o svém pojištění vystavený pojistitelem, což souvisí s klíčovou ochranou zákazníka v cestovním ruchu. Představuje ji právě pojištění zájezdu, které zabezpečuje vrácení prostředků v případě úpadku cestovní kanceláře. Další informační povinnost pořadatele vůči zákazníkovi je doručit zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná. Pokud jsou tyto informace obsaženy už ve smlouvě, potvrzení o zájezdu nebo katalogu, tato informační povinnost odpadá. V souvislosti s rozsáhlou informační povinností pořadatele lze tvrdit, že NOZ předepisuje velmi podrobně, o čem by měl být zákazník informován a usiluje tak o jeho důkladnou ochranu.

Co se týče nepovinné písemné formy smlouvy, na první pohled se může zdát, že se jedná o oslabení postavení zákazníka, ale ve skutečnosti je tomu právě naopak. V praxi pak mohlo dojít k situaci, že i když cestovní smlouva musela být písemná, někteří zákazníci přesto její písemnou formu nepožadovali a pokud pro cestovní kancelář byl nevýhodný závazek např. uskutečnění zájezdu pouze s minimálním počtem osob, mohla se tak vyhnout jeho plnění, a to přinášelo zákazníkovi určitá rizika (Petráš, 2013).

Možnost uzavřít smlouvu např. přes internet usnadní komunikaci mezi cestovními kancelářemi a jejich zákazníky hlavně tím, že obě strany nebudou muset smlouvy zdlouhavě přeposílat a skenovat. I tak se ale můžeme setkat s cestovními kancelářemi, které písemnou smlouvu svým klientům stále nabízí. Uzavření smlouvy přes internet představuje přesto určité nebezpečí, zejména pro ty, kteří se na internetu zcela dobře neorientují. Může se stát, že jedním nechtěným kliknutím smlouvu o zájezdu přes internet uzavřou, ale bohužel od ní nebudou moci, tak jak tomu bylo dříve zvykem, do 14 dnů bez udání důvodu odstoupit. I když smlouvu zruší, cestovní kancelář má právo vymáhat zaplacení stornopoplatku, který může být ve výši až několika desítek procent z celkové ceny zájezdu (ceskatelevize.cz, 2014).

Tento problém může nastat z toho důvodu, že na zájezdy se nově nevztahuje úprava tzv. distančních smluv. Distanční smlouvy jsou smlouvy uzavírané na dálku, proto při jejich uzavírání není nezbytná současná přítomnost obou smluvních stran. Na první pohled by se mohlo zdát, že zájezd zakoupený přes internet je typickým

příkladem takovéto smlouvy, nicméně podle zákona se zájezd mezi distanční smlouvy neřadí, z toho důvodu pak zákazník nemá právo na odstoupení do 14 dnů bez udání důvodu. Novinky.cz (2014) také upozorňují na to, že Evropské spotřebitelské centrum se stále častěji setkává s případy, kdy lidé omylem uzavírají smlouvy o zájezdu prostřednictvím internetu i u německých cestovních kanceláří, hlavně z důvodu, že neovládají zcela dobře německý jazyk. Stačí, že zaškrtnou políčko o závazném objednání zájezdu, uvedou svoje jméno i email a smlouva je tak automaticky uzavřena, i když měli v úmyslu si zájezd pouze prohlédnout a zjistit o něm více informací. V Německu ohledně objednávání zájezdu přes internet platí stejná pravidla jako v ČR, takže se lidé mohou dostat do stejné situace, jakou jsem již uvedla výše.

3.1.3 Změna ceny zájezdu a změna smlouvy

Změnou ceny zájezdu se zabývá § 2530 NOZ, který umožňuje pořadateli změnit cenu zájezdu i po uzavření smlouvy, avšak za určitých omezujících podmínek. Důležité je, že o této skutečnosti musí dát zákazníkovi vědět nejpozději do jednadvačátého dne před odjezdem a také to, že změna ceny je ve smlouvě ujednána společně s přesně určeným způsobem jejího výpočtu. Jsou-li tyto podmínky splněny, pořadatel má právo cenu zájezdu zvýšit, a to v případě, že se zvýší buď cena za dopravu včetně pohonných hmot, platby spojené s dopravou (např. letištní a přístavní poplatky) nebo směnný kurs české koruny v průměru o více než 10%.

Pořadatel má také právo změnit podmínky zájezdu, pokud ho k tomu nutí vnější okolnosti. V případě nesouhlasu zákazníka s touto změnou, může od smlouvy odstoupit. Na odstoupení má lhůtu, která nesmí být kratší než 5 dnů od návrhu pořadatelem. Pokud ve stanovené lhůtě neodstoupí, automaticky se počítá s tím, že zákazník se změnou smlouvy souhlasí.

Po porovnání těchto ustanovení s těmi ve starém občanském zákoníku zjistíme, že nová právní úprava v této oblasti nepřinesla žádné změny, tato ustanovení pouze přejímají předcházející právní úpravu.

3.1.4 Postoupení smlouvy

Postoupení smlouvy znamená, že se zájezdu místo původního zákazníka bude účastnit třetí osoba. Tuto možnost již upravoval SOZ v § 852f, NOZ ji přejímá a zároveň nově udává, že tuto změnu musí zákazník oznámit pořadateli nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Aby bylo postoupení platné, pořadateli musí být předložen i písemný souhlas třetí osoby (postupníka). Původní zákazník a postupník si však musí být vědomi toho, že společně a nerozdílně musí uhradit případné náklady, které s postoupením vzniknou.

3.1.5 Odstoupení od smlouvy

Stejně jako SOZ zachovává i NOZ hlavní ustanovení, a to takové, že zákazník může od smlouvy odstoupit vždy, pořadatel naopak jen v případě, že byl zájezd zrušen nebo zákazník porušil svou povinnost. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy

z důvodu změny nebo zrušení zájezdu, pořadatel mu může nabídnout náhradní zájezd s minimálně stejnou jakostí a za takovou cenu, za jakou byl sjednán původní zájezd. Pokud je zájezd vyšší jakosti, pořadatel nemá právo zvýšit cenu zájezdu a vzniklé náklady hradí sám. Tato skutečnost představuje hlavní rozdíl mezi předcházející a stávající právní úpravou. Je proto pochopitelné, že zákazník se dostává do lepší pozice, než tomu bylo v SOZ, kde v případě vyšší ceny náhradního zájezdu platil rozdíl sám zákazník. Pokud je zájezd nižší jakosti, pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně vyplatí. Skutečnosti, ohledně odstoupení zákazníka v souvislosti s neudáním důvodu a odstoupení pořadatele ve lhůtě kratší než 20 dní před zahájení zájezdu, zůstávají neměnné. A to v případě zákazníka zaplacením určitého odstoupeného a v případě pořadatele uhrazením penále ve výši 10% z celkové ceny zájezdu.

3.1.6 Vady zájezdu

Každý, kdo se rozhodne zakoupit zájezd, ať už prostřednictvím cestovní kanceláře nebo agentury, doufá, že jeho dovolená proběhne bez zbytečných komplikací. Bohužel může nastat i situace, že zájezd nedisponuje takovými kvalitami, které zákazník očekává a které má sjednané ve smlouvě o zájezdu. Těmito případy se zabývá NOZ v § 2537 – 2540.

V praxi se bohužel může stát, že po příjezdu do cílové destinace se klient ocitne v hotelu, který odpovídá maximálně třem hvězdičkám, i když mu pořadatel ve smlouvě garantoval hotel pětihvězdičkový. V takových a dalších podobných případech má zákazník právo požadovat po pořadateli nápravu, protože pořadatel, ve většině případů CK, je povinna dodržet všechny náležitosti ujednané ve smlouvě a to i v případě, že konkrétní službu měl zajistit její smluvní partner a ne sama CK. Pokud nápravu nezjedná sám pořadatel, může si ji klient zjednat sám a pořadatel mu pak musí nahradit veškeré náklady s touto nápravou spojené. V situaci, kdy není možné vadu zájezdu odstranit a zájezd pokračuje s poskytovanými službami nižší jakosti, pořadatel zákazníkovi vrátí rozdíl v ceně mezi těmito službami. Jsou-li služby naopak vyšší kvality, všechny náklady s tím související jdou k tíži pořadatele.

Další možnost jak může zákazník reklamovat zájezd je ten, že může požadovat slevu z ceny, která bude přiměřená rozsahu a trvání vady. Zde je důležité vědět, že tak musí učinit bez zbytečného odkladu. V praxi to znamená, že všechny případné nedostatky by měli zákazníci řešit okamžitě a ještě v době dovolené, nejlépe s delegátem příslušné cestovní kanceláře. Pokud se klienti rozhodnou nedostatky řešit až po návratu z dovolené, všechny nedostatky a vady zájezdu, které je nutí k reklamaci, by měli mít zdokumentované a zájezd by měli reklamovat písemně u cestovní kanceláře. Ta má pak povinnost reklamaci do 30 dnů vyřídit. Nejdůležitější je však lhůta, v níž musí zákazník reklamaci uplatnit. Zatímco SOZ udával v § 852i jako nejzazší termín pro uplatnění reklamace 3 měsíce od ukončení zájezdu, v NOZ se tato lhůta zkracuje pouze na 1 měsíc od skončení zájezdu. Zkrácení lhůty představuje asi nejzásadnější změnu v této oblasti. I když se může na první pohled zdát, že díky této změně je spotřebitel oproti předcházející úpravě znevýhodněn, podle mého názoru je však měsíc po skončení zájezdu dost dlouhá doba na to, aby

zákazník mohl případné vady zájezdu vytknout. Právo zákazníků tak nebude znevýhodněno, naopak NOZ poskytuje jeho důslednou ochranu.

Co však považuji za určitý nedostatek, který by v praxi mohl způsobovat problémy a vleklé soudní spory je to, že zákon nestanovuje, jak velkou slevu z ceny zájezdu může zákazník v důsledku jeho vady dostat. Je pouze na obou smluvních stranách, aby se na výši slevě dohodly. Pokud se tak nestane, o výši slevy bude muset rozhodnout právě soud.

3.1.7 Pomoc v nesnázích

Této problematice se věnuje § 2541 a udává následující ustanovení: „*Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.*“ Starý občanský zákoník však v § 852k říká, že rychlou pomoc v nesnázích poskytne zákazníkovi pouze v případě, že škoda byla způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno.

Po porovnání obou právních úprav tedy není tedy pochyb o tom, že současná úprava se staví ve prospěch zákazníka, protože pomoc v nesnázích velmi rozšiřuje. Pomoc zákazníkovi musí být poskytnuta nehledě na to, že si škodu způsobil sám.

Důvodová zpráva (2012) uvádí případy, např. pokud cestující onemocní, způsobí si úraz nebo se v průběhu zájezdu ztratí, ve kterých musí taktéž pořadatel zájezdu poskytnout cestujícímu pomoc, která je v jeho možnostech.

Zákon tedy zákazníka jednoznačně v této oblasti více chrání, v praxi se tedy nabízí otázka, zda toho zákazníci nebudou nevhodně využívat. Stále by si měli uvědomovat, že pořadatel, kterého v průběhu zájezdu často zastupuje delegát, není jejich osobní asistent.

Na druhou stranu ale v zákoně opět není stanoveno, že tato pomoc nemusí být poskytnuta bezplatně, tím pádem chybí i výše částky, která bude muset být na pomoc vynaložena a kterou si pořadatelé mohou po svých klientech nárokovat.

3.1.8 Náhrada škody a újma za narušení dovolené

Tzv. újma za narušení dovolené je nově do právní úpravy zařazena z důvodů, kdy cestovní kancelář nesplní povinnosti plynoucí ze smlouvy a svým klientům dovolenou zmaří. Tento pojem byl zaveden kvůli tomu, že nová právní úprava vychází ze směrnice č. 90/314/EHS a ta zakládá právo zákazníka i na náhradu nemajetkové újmy. Protože v SOZ se škodou rozuměla pouze majetková újma, nesplňovala tedy požadavky této směrnice. Neplatí už také zažitý pojem ztráta radosti z dovolené, který vystřídala právě újma za narušení dovolené, což působí méně emotivně a výstižněji (Důvodová zpráva, 2012).

Důležitý je tedy § 2543 NOZ, který říká, že: „*Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.*“ Z tohoto ustanovení je důležité si uvědomit, že nárok na újmu za narušení dovolené vzniká zákazníkovi pouze v situaci, kdy za porušení povinnosti odpovídá sám pořadatel a zájezd

musel být také zmařen nebo podstatně zkrácen. Pokud tedy zákazník považuje za problém to, že v průběhu dovolené panovalo špatné počasí nebo že moře je studené a je v něm příliš řas, nelze tyto skutečnosti nijak finančně kompenzovat, protože je pořadatel nijak neovlivní. Podobně je to i s dobou a délkou, kdy se nepříznivé skutečnosti vyskytly. Klienti by si opět měli být vědomi toho, že pokud např. museli nedobrovolně strávit několik dní na letišti, dá se to považovat za podstatné zkrácení zájezdu, tudíž jim vzniká i právo na náhradu újmy za narušení dovolené. Pokud se ale jednalo pouze o hodinové zpoždění letu, CK jim není povinna tuto újmu hradit, protože se rozhodně nejednalo o podstatné zkrácení zájezdu (obranskyzakonik.justice.cz, 2013). Oproti tomu v případě, že ve smlouvě má zákazník naslibováno, že jeho hotel se bude nacházet v klidné lokalitě pár metrů od moře a ve skutečnosti je hotel vzdálen několik set metrů od moře a nachází se hned vedle dálnice, má zákazník nepochybně na náhradu újmy nárok.

Důležitý je také fakt, že právo na újmu za narušení dovolené vzniká pouze za předpokladu, že za účelem zájezdu je skutečně dovolená a rekreace, ne služební cesta, školení nebo konference (spotřebitel.net, 2014).

Opět ale zákon nestanovuje výši náhrady, která má být klientům vyplacena. Záležet tak bude na konkrétní situaci, a to do jaké míry byla škoda způsobena či jak velké osobní následky klientovi způsobila. Důležitá tak bude osobní domluva s pořadatelem, a pokud ani ta nebude úspěšná, bude muset o výši náhrady opět rozhodnout soud. S určením odpovídající výše náhrady můžou také významně pomoci tzv. frankfurtské tabulky, které se běžně používají v Německu. Např. za absenci výhledu na moře, která je v reklamacích často uváděna, můžou klienti získat slevu až 10% z celkové ceny zájezdu, naopak kvůli nekvalitní a jednotvárné stravě mohou klienti získat 5% z celkové ceny. Další možnost, která může být nápomocná při výpočtu reklamačních náhrad je tzv. ITQ kodex. Aby byl tento kodex platný a využitelný, CK musí mít uzavřené speciální pojištění profesní odpovědnosti. Oproti frankfurtským tabulkám slibuje ITQ kodex slevu např. kvůli nepoživatelným jídlům až 30% (mesec.cz, 2014).

V souvislosti se zavedením možnosti náhrady újmy za narušení dovolené poukazují Novinky.cz (2014) na fakt, že v roce 2014 zaznamenaly CK zhruba 0,8 % nárůst reklamací z objemu prodaných zájezdů, zatímco do roku 2013 to bylo pouze 0,5%. Bohužel ale také udávají, že pouhých 10 % reklamací je oprávněných. Mezi těmi, u kterých CK přiznávají odškodnění, jsou nejčastěji stížnosti v oblasti ubytování, zejména chybějící výhled na moře. Naopak ty neoprávněné a často i lživé jsou například stížnosti na velké vlny nebo na nekvalitní písek na pláži.

Domnívám se, že udávání těchto „vad“ jako důvod k reklamaci zájezdu očividně znamená to, že zákazníci s touto problematikou nejsou dostatečně seznámeni, což budu mimo jiné zjišťovat i v následující kapitole. Zřejmě se pouze dočetli, že existuje nová možnost, jak získat finanční prostředky, proto se snaží ji využít, i když v drtivých případech tyto reklamace nespádají pod právní ochranu spotřebitelů.

3.1.9 Zahraniční školní pobyt

Úprava zahraničního školního pobytu je podle Petráše (2013) v porovnání s cestovní smlouvou nejrozsáhlejší novinkou vůbec a je převzata z německého občanského zákoníku. Je to dáno také tím, že dosud v českém právním řádu tato úprava zcela chyběla. Jedná se o specifický pobyt, jehož definici vymezuje § 2545 následovně: „*pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě spojený s pravidelnou návštěvou školy ujednaný alespoň na dobu tří měsíců.*“ Důvodová zpráva (2012) zároveň podává výklad toho, kým se rozumí pojem žák. Není to pouze žák základní školy, ale také střední nebo vysoké nebo každý, kdo za účelem vzdělání navštěvuje školu. I v této úpravě je pořadatel svázán určitými povinnostmi, a to zajistit žákovi vhodné ubytování v hostitelské rodině, předpoklady pro navštěvování školy, dohled nad ním i péči o něho podle poměrů v zemi pobytu. Zajímavostí je, že mu není povinen zajistit péči podle běžných poměrů v ČR.

Zákazník může od smlouvy odstoupit z několika důvodů. V případě, že mu pořadatel nesdělil ani v předstihu dvou týdnů od zahájení pobytu jméno a adresu jeho hostitele a jméno a adresu jeho pověřené osoby. Žák má možnost odstoupit od smlouvy i v případě, že pořadatel žáka na pobyt náležitě nepřipravil. K přihlídnutí k praxi lze konstatovat, že právě tyto skutečnosti se u zahraničních pobytů často stávají, proto je jejich zařazení do právní úpravy na místě. Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i v průběhu samotného pobytu a pořadateli i tak náleží odměna snížená jen o ušetřené náklady z důvodu ukončeného pobytu v předčasné době. Zákazník mu nemá povinnost platit odstupné, ale pouze musí uhradit náklady spojené s dopravou zpět, kde se ve většině případů jedná o letenky nebo jízdenky.

Účelem této úpravy má být větší a důkladná ochrana žáka, což se na základě výše zmíněného zdá být splněno.

3.2 Smlouva o ubytování

V cestovním ruchu je často využívána i smlouva o ubytování, kterou ve většině případů uzavírá cestovní kancelář s dodavatelem služeb, který ve smlouvě vystupuje jako ubytovatel, cestovní kancelář naopak jako ubytovaný. Tato smlouva téměř navazuje na předešlou právní úpravu. To znamená, že většina ustanovení jsou převzata ze starého občanského zákoníku, pouze některá z nich jsou mírně doplněna (Petráš, 2013).

Smlouva o ubytování je řešena v § 2326-2331 NOZ a vztahuje se na ubytování v hotelích, noclehárnách, ubytovnách a podobných zařízeních. Práva a závazky obou smluvních stran můžeme shrnout do následujících bodů (obcanskyzakonik.justice.cz, 2013):

- Smlouvou o ubytování se ubytovatel zavazuje poskytnout ubytovanému přechodně ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení, které je k tomu určené.

- Objednatel se zavazuje zaplatit ubytovateli sjednanou cenu za poskytnuté ubytování a za služby s ubytováním spojené. Cena je stanovena ve smlouvě, ubytovacím řádu, popř. ve lhůtě obvyklé.
- Ubytovaný je oprávněn užívat prostor jemu vyhrazený pro ubytování, společné prostory ubytovacího zařízení i veškeré služby s ubytováním spojené.
- Ubytovaný má právo smlouvu o ubytování vypovědět i před uplynutím ve smlouvě ujednané doby bez uvedení důvodu, odpovídá ale za škodu takto způsobenou.
- Ubytovatel má právo před uplynutím ujednané doby smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud ubytovaný porušuje i přes výstrahu hrubě své povinnosti ze smlouvy nebo dobré mravy.

3.3 Smlouva o přepravě osob

Smlouva o přepravě osob je další smluvní typ uzavíraný v cestovním ruchu. NOZ jej vymezuje v § 2550 – 2554. Stejně jako smlouva o ubytování vychází i smlouva o přepravě osob ze starého občanského zákoníku, konkrétně z § 760 a následujících. Smlouva o přepravě osob řeší vztah mezi cestujícím a dopravcem a její znění je následující: „*Smlouvou o přepravě osoby se dopravce zavazuje přepravit cestujícího do místa určení a cestující se zavazuje zaplatit jízdné.*“ (§ 2550 NOZ)

Smlouva o přepravě osob nemusí mít písemnou formu a musí splňovat podstatné náležitosti, kterými jsou v tomto případě označení dopravce a cestujícího, počátek a konec přepravy a také závazek cestujícího zaplatit dopravci jízdné. Pokud cestuje cestující se zavazadly, jsou zavazadla přepravována společně s cestujícím pod jeho dohledem nebo odděleně. Jsou-li zavazadla přepravována odděleně, je dopravce povinen zabezpečit, aby nedošlo k poškození zavazadel a aby zavazadla dorazila na cílové místo nejpozději ve stejné době jako cestující. Pokud na zavazadle nepřepřevovaném spolu s cestujícím vznikne škoda, je dopravce povinen ji cestujícímu nahradit. Smlouva také řeší práva cestujících vůči dopravci při zpoždění. Je zde rozlišeno, zda se jedná o přepravu pravidelnou či nepravidelnou. Ustanovení často odkazují na přepravní řády, ve kterých jsou řešena více podrobně (Novotný, 2014).

3.4 Timesharingová smlouva

Význam a podstata timesharingu už byla nastíněna v předchozí kapitole, nyní se budu věnovat aktuální právní úpravě timesharingové smlouvy v NOZ a rozdílům, které tento zákon přinesl oproti SOZ.

Na úvod je vhodné zmínit, že starý ani nový občanský zákoník ve svých ustanoveních nepoužívají termín timesharing, i když v praxi je užíván zcela běžně. Zatímco timesharingovou smlouvu bylo možné najít ve SOZ v § 58 – 67 pod názvem „Smlouvy, ve kterých se sjednává dočasné užívání ubytovacího zařízení nebo s tím spojené služby“, v NOZ je tato smlouva řešena podstatně vhodněji v § 1852 – 1867, tedy v části, která se věnuje relativním majetkovým právům, přičemž je používán

pojem „dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních služeb“. První změnu tedy představuje samotný název smlouvy. Další rozdíl oproti předcházející právní úpravě je ten, že došlo ke změně názvu smluvní strany. V SOZ se hovoří o poskytovateli, v NOZ pak o podnikateli. V obou případech jde o osobu, která poskytuje spotřebiteli právo na dočasné užívání ubytovacího zařízení.

Podle § 1852 NOZ má spotřebitel za úplaty právo užívat na určitý časový úsek sjednanou nemovitost, zároveň může spotřebitel čerpat i jiné služby včetně dopravy, podmínkou však je, že smlouva musí být uzavřena na dobu delší, než je jeden rok. V praxi by to však neměl představovat problém, protože tyto smlouvy jsou často uzavírány i na několik desítek let dopředu. Důvodová zpráva k tomuto paragrafu řeší i otázku charakteru této smlouvy a to tak, že všechny smlouvy, ve kterých se jedná o dočasné využívání ubytovacích zařízení a jiných rekreačních služeb, nepředstavují jednotný smluvní typ, nejedná se tedy o zvláštní smluvní typ.

V § 1853 NOZ je řešena možnost obnovy smlouvy nebo prodloužení závazku i bez výslovného projevu vůle smluvní strany.

§ 1854 NOZ řeší informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli. Podnikatel je povinen sdělit spotřebiteli veškeré zákonem vyžadované informace ještě před uzavřením smlouvy a v textové podobě, zároveň musí mít spotřebitel k těmto informacím snadný přístup.

Dále je zde stanovena forma a obsah smlouvy. Forma timesharingové smlouvy musí být vždy písemná a musí splňovat povinné náležitosti, mezi které patří označení smluvních stran včetně jejich bydliště nebo sídla, údaje sdělené spotřebiteli před uzavřením smlouvy, jakož i den uzavření smlouvy a místo, kde byla smlouva uzavřena. Musí obsahovat také informace od podnikatele, sdělené spotřebiteli před uzavřením smlouvy. Součástí smlouvy musí být také formulář pro odstoupení od smlouvy.

Právní úprava se zabývá i jazykem, ve kterém bude smlouva vyhotovena, a to v takovém úředním jazyce členského státu Evropské unie, v němž má spotřebitel bydliště nebo jehož je spotřebitel státním příslušníkem. Pokud se tento jazyk od jazyka členského státu EU liší, podnikatel vydá spotřebiteli úřední překlad textu smlouvy do tohoto jazyka.

V § 1861 – 1865 NOZ je rozebráno odstoupení od smlouvy. Jelikož tato problematika představuje u timesharingových smluv značné nebezpečí pro spotřebitele, je zde vysvětlena poměrně důkladně. Zásadním sdělením možnost odstoupení od smlouvy písemnou formou do čtrnácti dnů od jejího uzavření. Záleží i na tom, do jaké míry dodržel podnikatel svou informační povinnost vůči spotřebiteli. Pokud spotřebitel neobdržel písemné vyhotovení smlouvy, lhůta pro odstoupení začíná až v okamžiku obdržení jejího vyhotovení. V případě absence údajů ve smlouvě, které byly spotřebiteli sděleny již před jejím uzavřením, může spotřebitel od smlouvy odstoupit do tří měsíců a čtrnácti dnů. Pokud podnikatel nevydal spotřebiteli vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy, má spotřebitel také právo na odstoupení, a to ve lhůtě do jednoho roku a čtrnácti dnů.

Část „Zvláštní ustanovení“ se týká povinnosti placení splátek.

Po podrobnějším srovnání předcházející a současné právní úpravy těchto smluv nacházím pouze ty výraznější rozdíly, které jsem již výše zmínila, a to změnu názvu smlouvy a změnu názvu smluvní strany, které však budou mít na spotřebitele pouze zanedbatelný vliv. Z ostatních ustanovení (informační povinnost, forma a obsah smlouvy, odstoupení od smlouvy) lze tvrdit, že zůstávají bez podstatnějších změn a kopírují tak předešlou právní úpravu.

3.5 Změny ve formuláři smlouvy o zájezdu a všeobecných obchodních podmínkách

Při koupi zájezdů či dovolených a s tím spojené uzavírání příslušné smlouvy nastaly z právního hlediska určité, již výše zmíněné změny, proto bude vhodné si ukázat na konkrétním případě, jak se tyto změny projeví ve formuláři smlouvy o zájezdu a smluvních podmínkách, které k němu náleží. Pro tyto účely jsem zvolila současný formulář smlouvy o zájezdu od CK Adventura, který byl přístupný na webových stránkách cestovní kanceláře. Abych je mohla porovnat s formulářem cestovní smlouvy, platným do konce roku 2013, kontaktovala jsem uvedenou CK, která mi obratem zaslala i formulář cestovní smlouvy spolu s všeobecnými obchodními podmínkami, protože tyto neplatné dokumenty už na webových stránkách volně přístupné nebyly. Dále bych také chtěla zjistit, zda jsou všechny náležitosti, které plynou z nové právní úpravy aktualizované a uvedené v obchodních podmínkách, které jsou povinnou součástí smlouvy o zájezdu. Jak formulář obou smluv, tak i všeobecné podmínky uvádím v příloze.

Samotná cestovní kancelář Adventura se specializuje na poznávací zájezdy a aktivní dovolenou, zájezdy nabízí do všech šesti kontinentů a ve svém oboru poskytuje jednu z nejkompaktnějších nabídek na českém trhu. CK je vlastníkem koncese a je pojištěna proti úpadku, přičemž kopii koncesní listiny i certifikát ohledně pojištění má k dispozici na svých webových stránkách.

3.5.1 Komparace formuláře cestovní smlouvy a smlouvy o zájezdu

Na první pohled je logicky asi největší změnou název samotné smlouvy, který je uveden hned pod kontaktními informacemi dané CK. Ve smlouvě o zájezdu se rovněž změnil i zákon, podle kterého smlouvu svým jménem uzavírá, samozřejmě tedy zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Pokud smlouvu nebude uzavírat se zákazníky CK Adventura, ale cestovní agentura k tomu oprávněná, její název se zapíše do políčka „Zprostředkovatel/Obchodní zástupce“ zatímco v případě cestovní smlouvy k těmto účelům bylo vyhrazeno políčko s názvem „Zastoupená CK/CA (Prodejce)“. Co se týče předmětu smlouvy, smluvních stran a objednávky zprostředkování fakultativních a doplňkových služeb, zůstaly tyto body ve smlouvě o zájezdu beze změn a kopírují tak smlouvu cestovní. V části „Prohlášení zákazníka“ jsou v obou formulářích uvedeny jednak přílohy, které jsou nedílnou součástí těchto smluv, tak také souhlas zákazníka s tím, že se s danými dokumenty seznámil a že souhlasí se zpracováním uvedených osobních údajů. Zatímco ve formuláři cestovní smlouvy je uvedeno, že smlouva nabývá účinností dnem, kdy CK písemně

potvrdí zařazení zákazníkovi do uvedeného zájezdu, tuto informaci smlouva o zájezdu neobsahuje a smlouva tak vstupuje v platnost dnem jejího podpisu. V obou smlouvách je zároveň uvedeno, že musí být podepsány zákazníkem. Na závěr můžeme tvrdit, že smlouva o zájezdu zahrnuje všechny podstatné náležitosti.

3.5.2 Komparace všeobecných smluvních a obchodních podmínek

Všeobecné smluvní a obchodní podmínky se zdají být na první pohled téměř totožné, ale po jejich podrobnější analýze jsou patrné určité změny. Všeobecným smluvním podmínkám, náležícím k cestovní smlouvě, je vyhraněno více prostoru pro smluvní strany, kde jsou uvedeny všechny zastoupené cestovní kanceláře, pro které tyto smluvní podmínky rovněž platí. Zároveň je zde i seznam těch CK, které CK Adventura zastupuje, avšak tyto podmínky pro ně neplatí a ty platné obdrží při podpisu smlouvy. Všeobecné obchodní podmínky, jako součást smlouvy o zájezdu, na tyto zastoupené CK pouze odkazují prostřednictvím webových stránek. Po prostudování ostatních kapitol jak ve smluvních tak i všeobecných podmínkách lze tvrdit, že korespondují s ustanoveními zákonů, podle kterých jsou uzavřeny. Ve všeobecných obchodních podmínkách jsou tedy aktualizované ty pasáže, které změnil nový občanský zákoník. Nachází se zde aktuální informace o potvrzení o zájezdu, zvýšení ceny zájezdu, změně smlouvy, postoupení smlouvy, zrušení zájezdu, odstoupení od smlouvy, které jsou v zásadních bodech přímo přežaty ze zákona. Podstatně nezměněny zůstaly pouze kapitoly věnující se odpovědnosti účastníků zájezdu a závěrečným ustanovením. Dále obchodní podmínky udávají, že smlouva o zájezdu musí být uzavřena písemně, i když to zákon výslovně nezařizuje.

Největší nedostatek však nacházím v tom, že v kapitole „Vady zájezdu a náhrada škody“ není uvedena lhůta pro uplatnění reklamace zájezdu, která byla zkrácena ze tří měsíců na jeden od jeho skončení, přičemž všeobecné smluvní podmínky již neplatnou informaci o uplatnění reklamace do 3 měsíců od skončení zájezdu obsahují. Je zde pouze řečeno, že vady zjištěné v průběhu zájezdu musí být oznámeny neprodleně. Nejen kvůli tomu, že vady zájezdu a náhrada škody představují jednu z nejdiskutovanějších novinek v souvislosti s účinností NOZ, bych doporučovala tuto zkrácenou reklamační lhůtu přímo uvést v obchodních podmínkách, aby tak nedocházelo k možným sporům smluvních stran.

Na závěr lze říci, že na změny, které přinesl NOZ, obchodní podmínky této CK nijak výrazně neupozorňují, a proto by mělo být pro každého klienta samozřejmost se s příslušnými obchodními podmínkami důkladně seznámit, aby si byl vědom svých povinností a práv.

4 Dotazníkové šetření

V předcházející kapitole jsem se zabývala nejvýznamnějšími změnami, které přinesl nový Občanský zákoník v oblasti cestovního ruchu. Pro úplnost své práce jsem provedla i dotazníkové šetření, pomocí něhož jsem zjišťovala, do jaké míry jsou spotřebitelé o těchto změnách informováni, přičemž jsem se soustředila na konkrétní změny, které se týkají smlouvy o zájezdu.

Dotazník byl vytvořen na portálu vyplnto.cz, který se specializuje na internetové průzkumy. Mým cílem bylo vytvořit přehledný dotazník s menším počtem otázek, aby respondenty neodradil od vyplňování, ale zároveň aby obsahoval všechny otázky, které se týkají nejzásadnějších změn ve smlouvě o zájezdu. Celkový počet otázek byl v konečné fázi 16, z nichž 4 zaznamenávaly demografické údaje o respondentech. Všechny otázky byly zároveň uzavřené a u každé z nich bylo možné zaškrtnout pouze jednu odpověď.

K oslovení respondentů jsem využila zejména internet, kde byl dotazník k dispozici po dobu 14 dní, dále jsem jej rozesílala osobně elektronickou poštou a těm, na které elektronický kontakt nemám, jsem dotazník doručila tištěnou formou. Při volbě cílové skupiny respondentů jsem vycházela z toho, že se nechci zaměřovat pouze na studenty, i když je jich v mém okolí pravděpodobně nejvíce. Abych mohla potvrdit nebo vyvrátit situaci, že studenti jsou díky aktuálnímu vzdělávání o těchto změnách informováni více než ostatní veřejnost, dotazník jsem se proto snažila cílit nejen na ně.

4.1 Vyhodnocení dotazníku

Dotazník vyplnilo celkem 147 respondentů z celkového počtu 177 oslovených, návratnost dotazníku tedy byla 83 %. Aby byl průzkum zacílený pouze na ty spotřebitele, kteří využívají služeb cestovních kanceláří či cestovních agentur, jako první jsem zvolila otázku, která zjišťuje, zda daný respondent někdy využil služeb CK nebo CA. V případě, že respondent odpověděl záporně, dále vyplnil pouze čtyři otázky týkající se demografických údajů a dotazník mu byl ukončen. Na první otázku odpovědělo záporně celkem 25 respondentů, takže ve vyplňování dotazníku pokračovalo 122 respondentů, což se mi jeví, pro účely této práce, jako dostatečný počet.



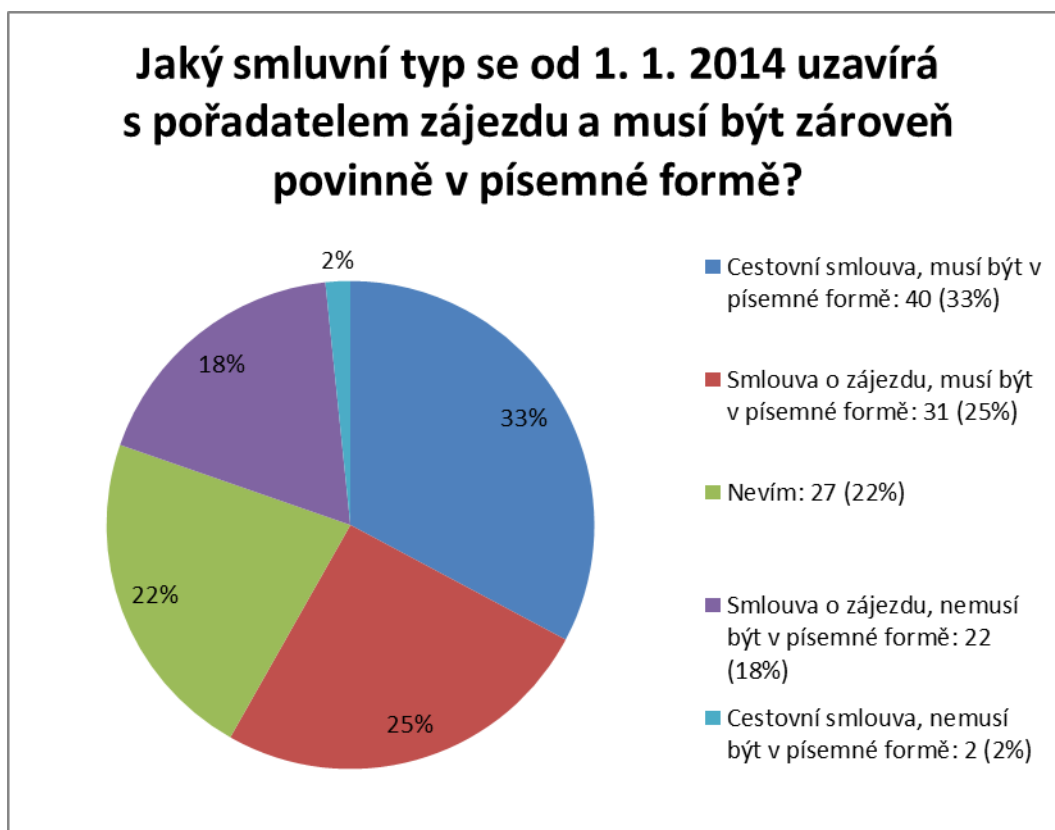
Obr. 1 Využil/a jste někdy služeb CK nebo CA?

Jak už bylo řečeno výše, z celkových 147 respondentů pouze 25 z nich uvedlo odpověď, že nikdy nevyužili služeb cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Co se týká demografických údajů, s CK či CA necestovalo z celkových 25 respondentů 68 % žen, věková kategorie byla ze 40 % zastoupena respondenty od 18 do 26 let, 44 % dotázaných se řadí do skupiny pracujících a 48 % uvedlo jejich nejvyšší vzdělání středoškolské, ukončené výučním listem.



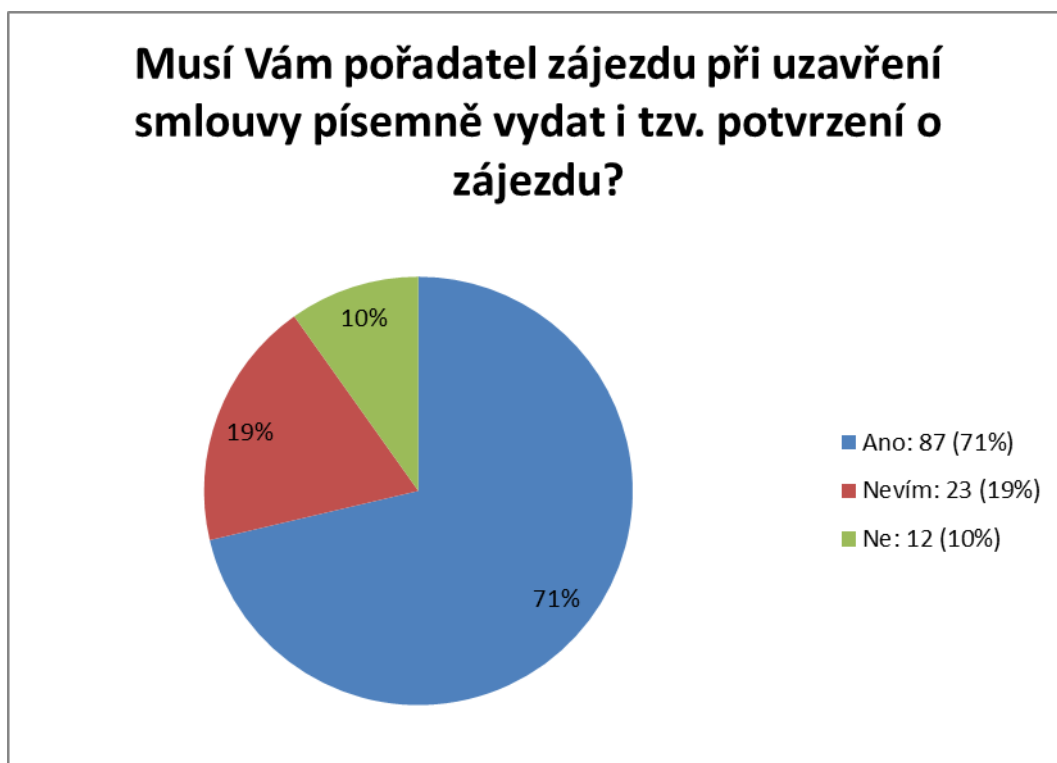
Obr. 2 Víte, že od 1. 1. 2014 je účinný nový Občanský zákoník?

Druhá otázka se týkala toho, zda respondenti zaznamenali účinnost nového Občanského zákoníku, která nastala 1. 1. 2014. Z grafu je patrné, že informovanost o účinnosti nového Občanského zákoníku je u respondentů celkem vysoká, přesněji tedy 79 %. Pouze 21 % z nich o této skutečnosti neví.



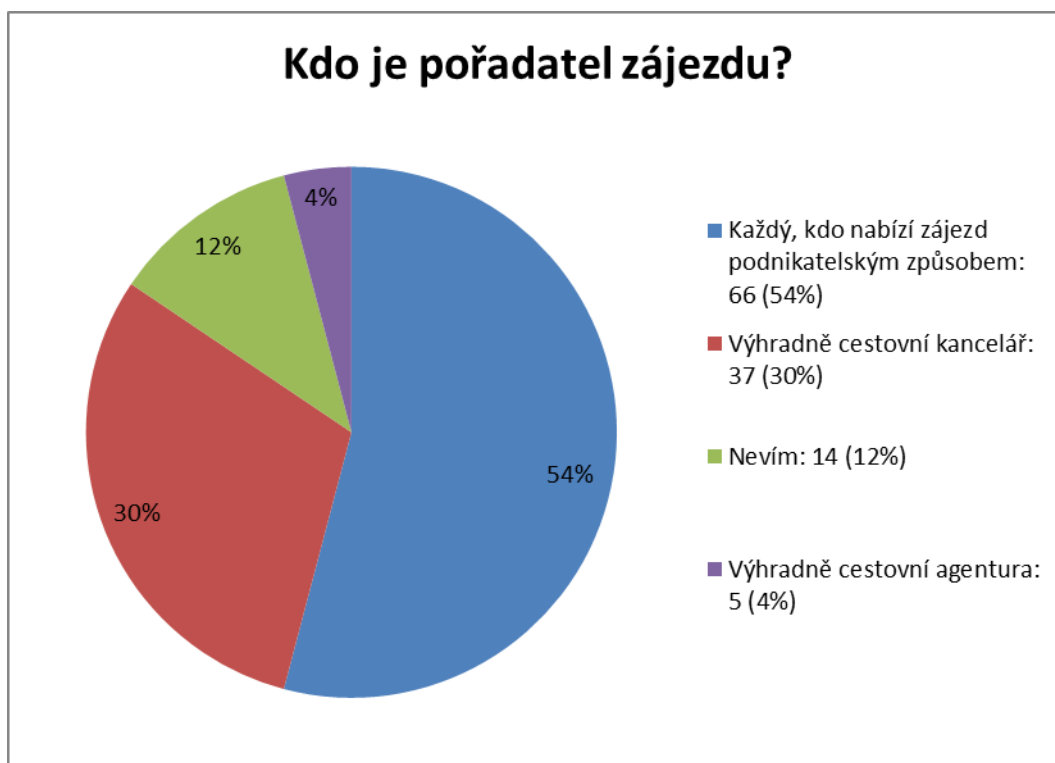
Obr. 3 Smluvní typ od 1. 1. 2014 a jeho forma

Další otázka se týkala smluvního typu, který se s pořadatelem od účinnosti nového Občanského zákoníku uzavírá, tedy od 1. 1. 2014. Zároveň také zjišťovala, zda spotřebitelé vědí, že tato smlouva již nemusí být povinně uzavírána v písemné formě. Správně na tuto otázku, a to že se s pořadatelem uzavírá smlouva o zájezdu a nemusí být v písemné formě, odpovědělo pouze 18 % respondentů. Největší část z nich, konkrétně 33 % uvedla jako platný smluvní typ cestovní smlouvu, povinnou v písemné formě. Tuto skutečnost může ovlivňovat např. to, že tito respondenti využili služeb CK či CA naposledy před rokem 2014 a o změně názvu smluvního typu a její formy tak doposud nejsou dostatečně informováni.



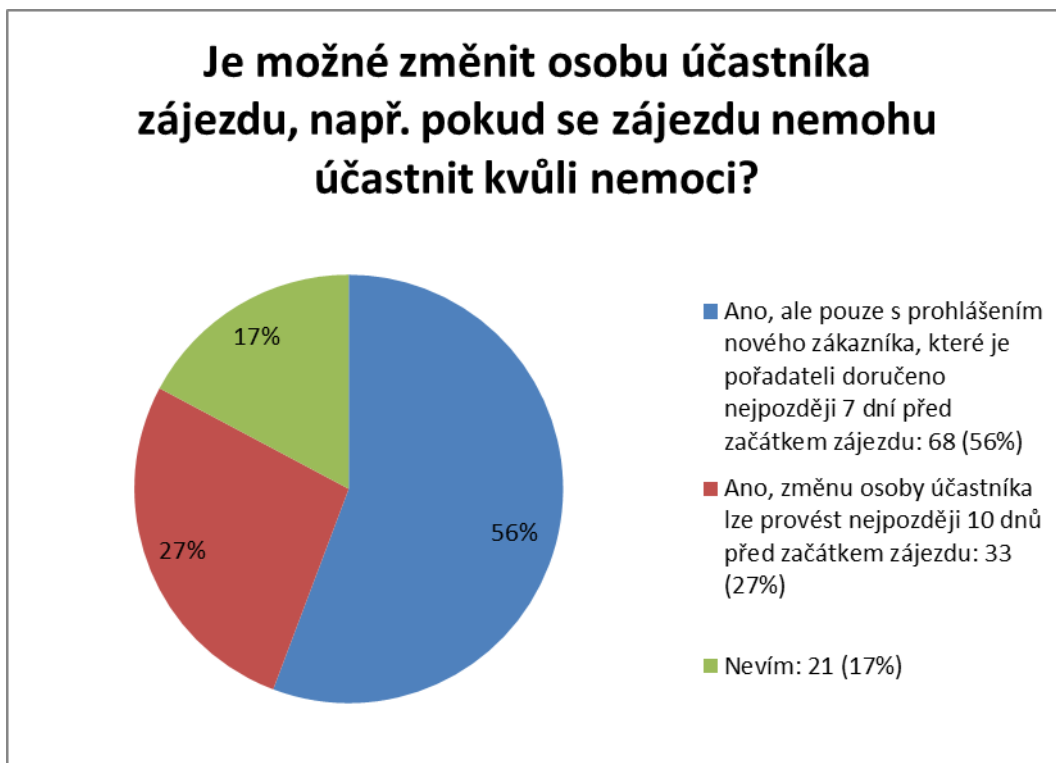
Obr. 4 Potvrzení o zájezdu

Otázka se věnuje potvrzení o zájezdu, které představuje od roku 2014 novinku a pořadatel zájezdu má povinnost jej zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu písemně vydat. Na tuto otázku znalo správnou odpověď celých 71 % spotřebitelů, což nekorresponduje s předcházející otázkou, kdy dohromady pouze 43 % spotřebitelů vědělo aktuální název smluvního typu, ke kterému dané potvrzení náleží. Zbývající respondenti si tak zřejmě mysleli, že potvrzení o zájezdu je nutné vydat i v případě cestovní smlouvy, což v době její účinnosti nebylo potřeba.



Obr. 5 Pořadatel zájezdu

Otázka číslo 5 zjišťovala povědomí spotřebitelů o tom, kdo je pořadatel zájezdu. 54 % z nich odpovědělo na otázku správně, tedy že se pořadatelem zájezdu rozumí každý, kdo nabízí zájezd podnikatelským způsobem. 30 % respondentů uvedlo, že pořadatelem zájezdu je výhradně cestovní kancelář, což ale platilo pouze do konce účinnosti starého občanského zákoníku, kdy se jím rozuměl pořadatel cestovní kanceláře. Zbýlých 16 % spotřebitelů odpověď na otázku neznali nebo se domnívali, že se jedná o cestovní agenturu.



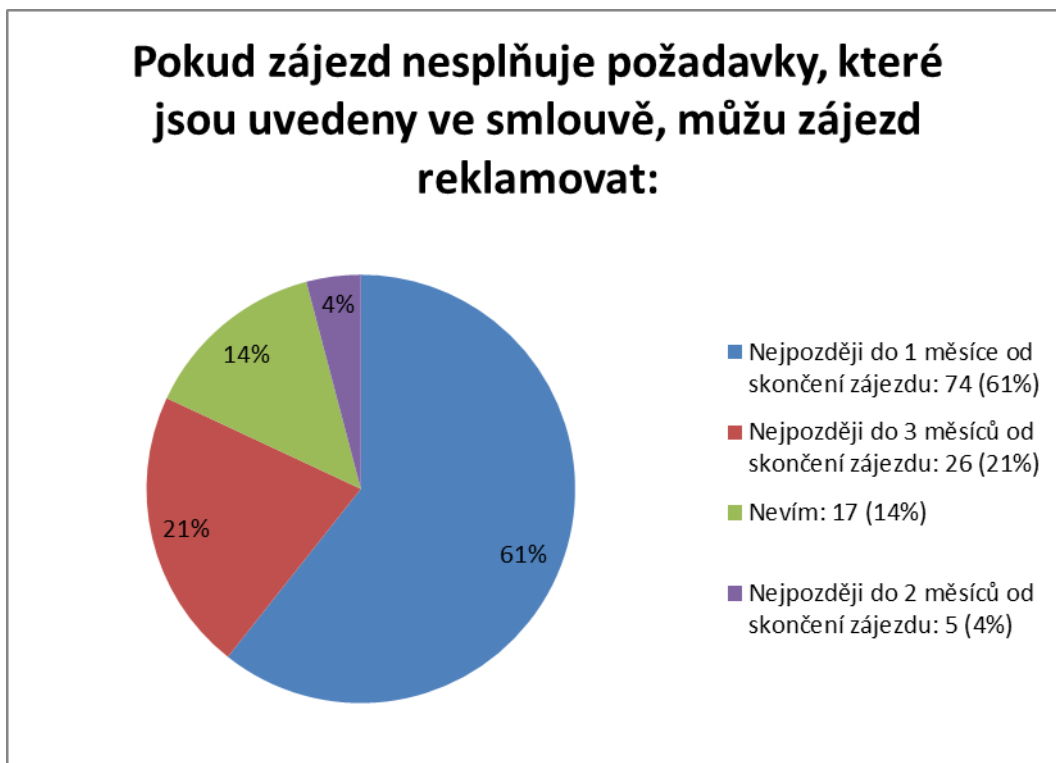
Obr. 6 Změna osoby účastníka zájezdu

Dotazníkové šetření se týkalo i problematiky postoupení smlouvy, konkrétně toho, zda jsou si spotřebitelé vědomi toho, že je smlouvu možné postoupit třetí osobě, tzn. změnit osobu účastníka zájezdu. Správnou odpověď, že změnit osobu účastníka je možné pouze s prohlášením nového zákazníka, které je pořadateli doručeno nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, znalo 56 % spotřebitelů. 27 % si myslí, že změnu účastníka lze provést nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu a 17 % zaškrtnulo odpověď „nevím“.



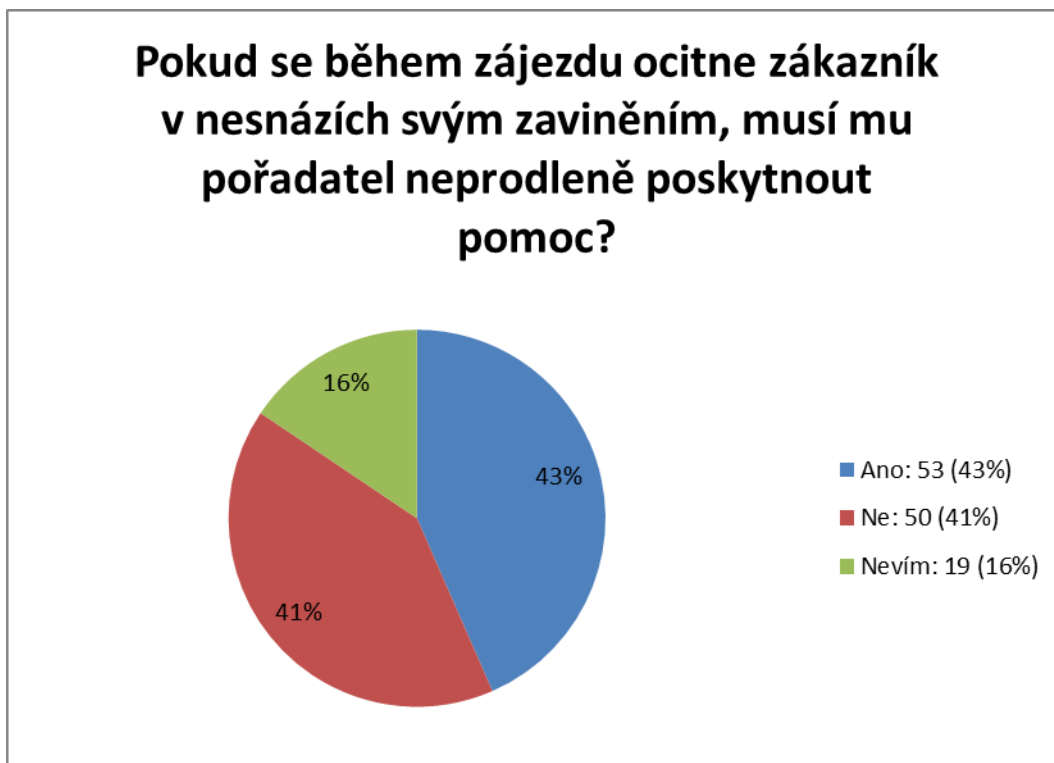
Obr. 7 Změna zájezdu

Tato otázka se zabývala situací, kdy pořadatel zájezd zruší a místo něj nabídne zákazníkovi jiný zájezd vyšší kvality a tím pádem i ceny. Spotřebitelé měli odpovědět, zda cenový rozdíl, který vznikl mezi původním a novým zájezdem, má povinnost uhradit pořadatel zájezdu nebo sám zákazník. Jak už jsem uvedla v předcházející kapitole, NOZ přináší v této oblasti změnu, a to takovou, že vzniklý cenový rozdíl hradí poskytovatel zájezdu, zatímco před jeho účinností musel cenový rozdíl zaplatit zákazník. Správnou odpověď vědělo celých 72 % respondentů, 20 % se mylně domnívá, že vzniklé náklady související se změnou zájezdu musí doplatit zákazník a 8 % odpověď na tuto otázku nevědělo.



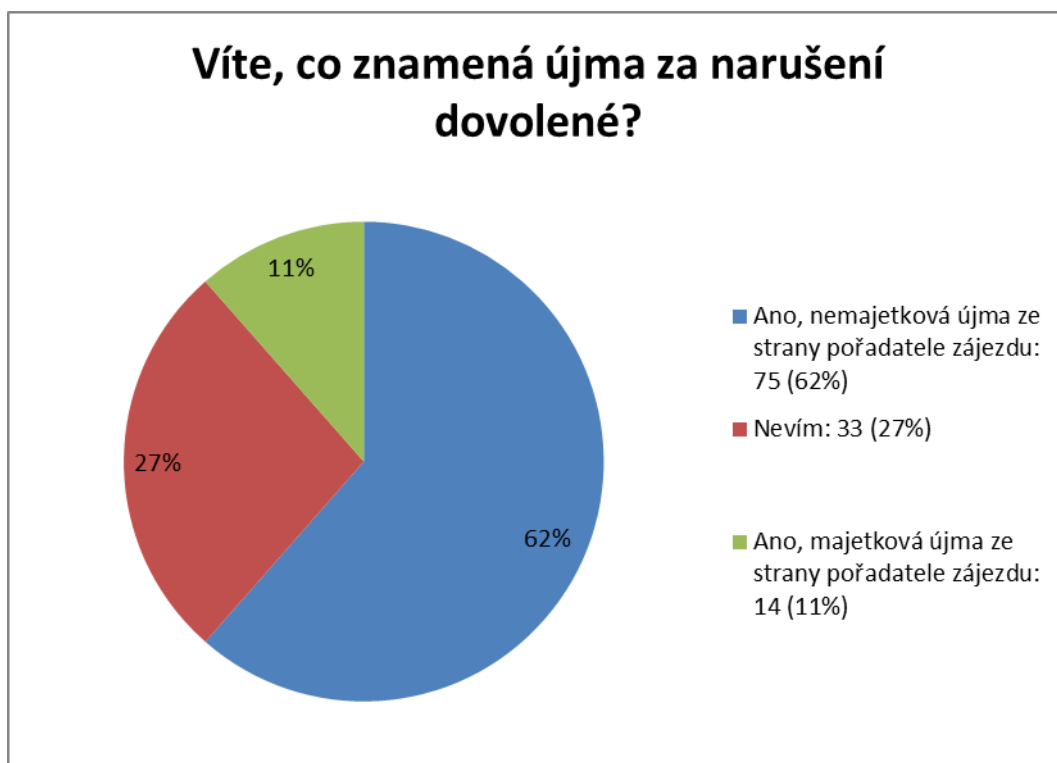
Obr. 8 Reklamace zájezdu

Otázka č. 8 se věnovala zřejmě nejdiskutovanější oblasti, a to reklamaci zájezdu. Jejím cílem bylo zjistit, zda jsou si spotřebitelé vědomi změny lhůty, ve které musí v případě vad zájezdu reklamaci uplatnit. Poměrně překvapivě celých 61 % respondentů odpovědělo, že reklamaci je nutno provést nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, čili správně. 21 % respondentů zkrácení lhůty pro uplatnění reklamace nezaznamenala a stále se domnívá, že zájezd mohou reklamovat do 3 měsíců od jeho ukončení, což ale platilo pouze do účinnosti NOZ. 14 % pak odpověď na danou otázku nevědělo a 4 % si myslí, že se jedná o lhůtu do 2 měsíců od ukončení zájezdu, i když byla tato varianta pouze vymyšlená a nikdy neplatila.



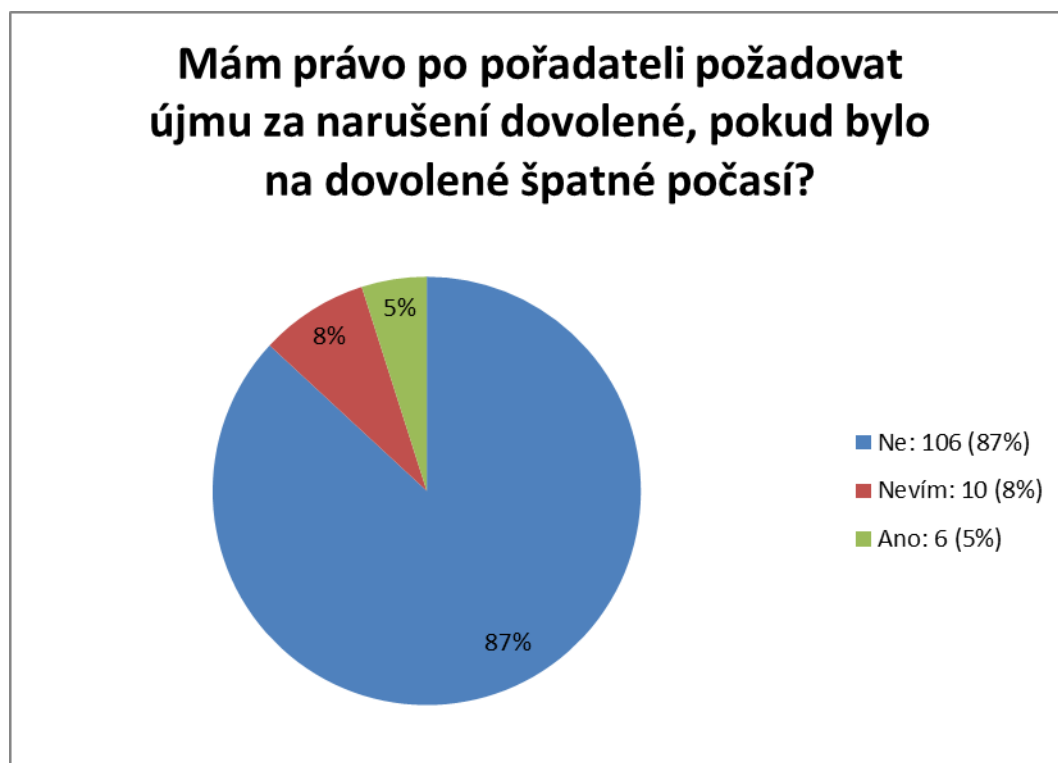
Obr. 9 Pomoc v nesnázích

Graf znázorňuje situaci ohledně pomoci v nesnázích, konkrétně informovanost spotřebitelů o tom, že pokud se ocitnou během zájezdu v nesnázích svým zaviněním, pořadatel má povinnost jim neprodleně poskytnout pomoc. Toto ustanovení představuje zásadní rozdíl oproti předcházející právní úpravě, kdy účastník zájezdu neměl na pomoc od poskytovatele v případě nesnází, které si způsobil sám, nárok. Vzhledem k této změně tedy bylo na místě tuto otázku do dotazníkového šetření zařadit. Správnou odpověď však vědělo pouze 43 %, naproti tomu 41 % respondentů má stále za to, že na pomoc v nesnázích od poskytovatele zájezdu nemají v případě vlastního zavinění nárok.



Obr. 10 Újma za narušení dovolené

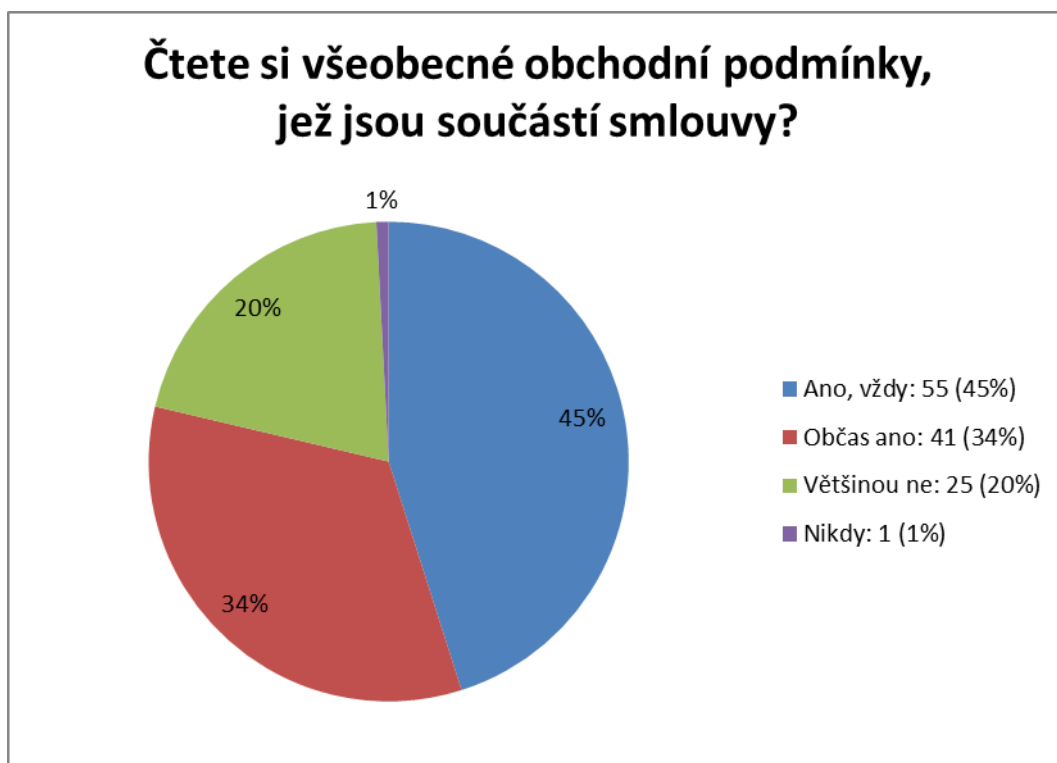
Újma za narušení dovolené představuje díky účinnosti NOZ v české právní úpravě novinku a nepochybně ovlivní reklamační proces nespokojených zákazníků. I když 62 % respondentů správně ví, že se jedná o nemajetkovou újmu ze strany pořadatele zájezdu, otázka už nezjišťovala, zda spotřebitelé vědí, za jakých podmínek mají na tuto nemajetkovou újmu nárok. Dalších 27 % respondentů odpověď na tuto otázku nevědělo a pouze 11 % z nich se domnívá, že se jedná o újmu majetkovou.



Obr. 11 Újma za narušení dovolené v případě špatného počasí

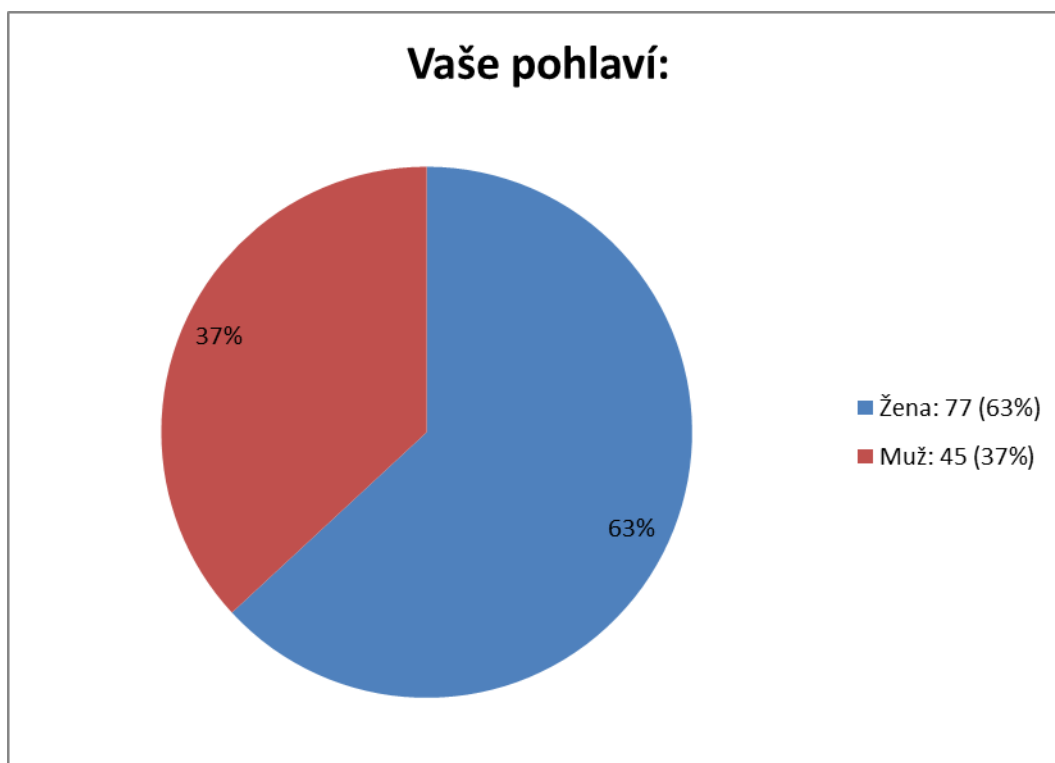
Další otázka souvisela s již zmiňovanou újmou za narušení dovolené. Tentokrát zjišťovala, zda si spotřebitelé myslí, že mají právo po pořadateli zájezdu požadovat újmu za narušení dovolené, když měli během dovolené špatné počasí. I když může být odpověď na tuto otázku předem jasná, zařadila jsem ji do průzkumu především proto, že i špatné počasí během dovolené byl pro zákazníky v roce 2014 důvod k reklamaci zájezdu a zároveň tak i k dožadování újmy za narušení dovolené. Špatné počasí ale není vina samotného pořadatele zájezdu, klienti tak samozřejmě nárok na újmu za narušení dovolené nemají. Správně tedy odpovědělo celých 87 % respondentů, pouze 5 % se domnívalo, že jim právo na újmu za narušení dovolené v této situaci vzniká.

V současnosti už ale existuje možnost, jak se mohou zákazníci proti špatnému počasí na dovolené pojistit. Tuto možnost nabízí svým klientům zatím pouze cestovní agentura Invia od roku 2011, bohužel ale s mnoha omezeními. Podmínky pro sjednání pojištění jsou např. takové, že zájezd se musí konat v termínu od 1. června do 30. září, nesmí být kratší než 7 dní a současně nesmí být delší než 15 dní, dále se cílová destinace musí nacházet na pobřeží Středozemního, Černého nebo Rudého moře. Pojištění má hodnotu 200 Kč a jakýmsi bonusem v ceně je i pojištění právní asistence, což znamená pomoc např. v případě ztráty dokladů nebo zavazadel. Nejpodstatnější omezení je ale fakt, že pokud bylo na dovolené opravdu špatné počasí, klienti mají nárok na 2500 Kč, a to pouze ve formě slevového poukazu na příští zájezd od téže agentury (aktualne.cz, 2011). Nabízí se tak otázka, zda se toto pojištění pro některé klienty opravdu vyplatí.



Obr. 12 Informovanost o všeobecných obchodních podmínkách

Graf znázorňuje situaci, do jaké míry se klienti cestovních kanceláří seznámí s všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. 45 % z oslovených respondentů si čte všeobecné obchodní podmínky vždy, 34 % pouze občas, 20 % respondentů se čtením obchodních podmínek většinou nezabývá a pouze 1 % uvedlo, že si všeobecné obchodní podmínky nečte nikdy.

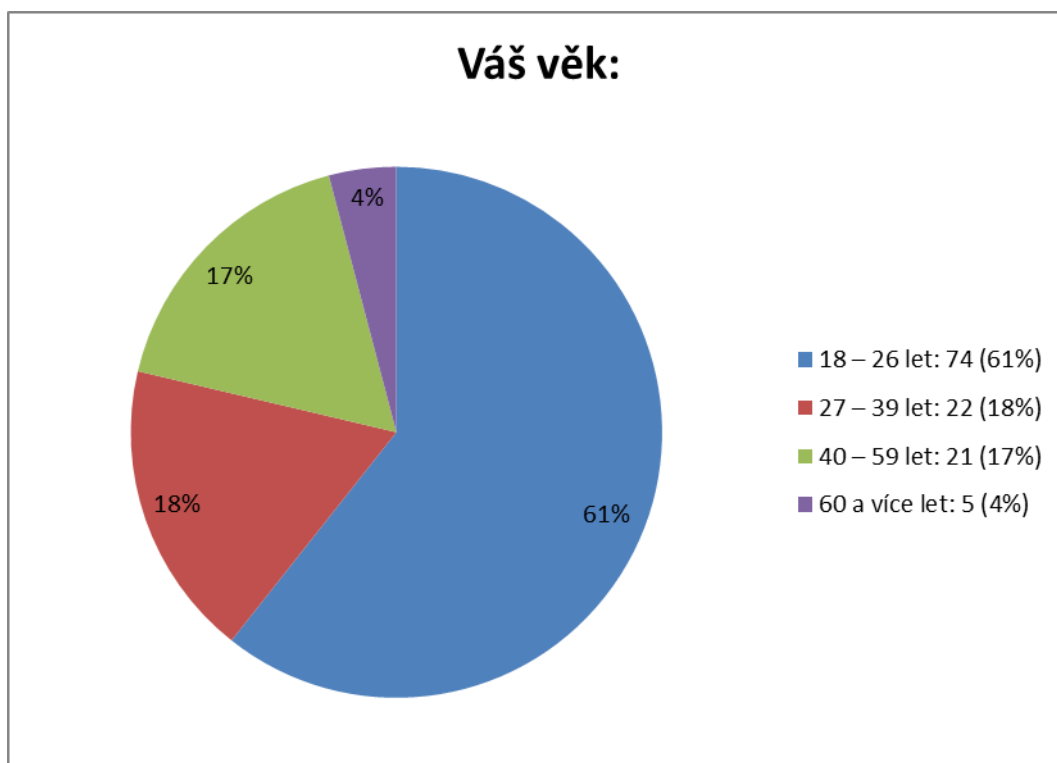


Obr. 13 Pohlaví respondentů

Následující čtyři otázky zjišťovaly demografické údaje o respondentech. První z nich se týkala pohlaví, přičemž mého průzkumu se zúčastnilo 63 % žen a 37 % mužů.

Protože internetový portál, na kterém byl dotazník vytvořen, umožňuje zobrazit výsledky průzkumu i podle jednotlivých segmentačních kritérií, této možnosti využiji a pro následující čtyři otázky týkající se demografických údajů procentuálně shrnu správnost jednotlivých odpovědí pro každou kategorii, kterou segmentační dělení obsahuje. V závěru tedy budu vědět, které kategorie měly v dotazníkovém šetření největší úspěšnost. Otázek, které testovaly informovanost ohledně změn ve smlouvě o zájezdu, a které budou tím pádem do hodnocení zařazeny, bylo celkem 10, otázky č. 2 až č. 11.

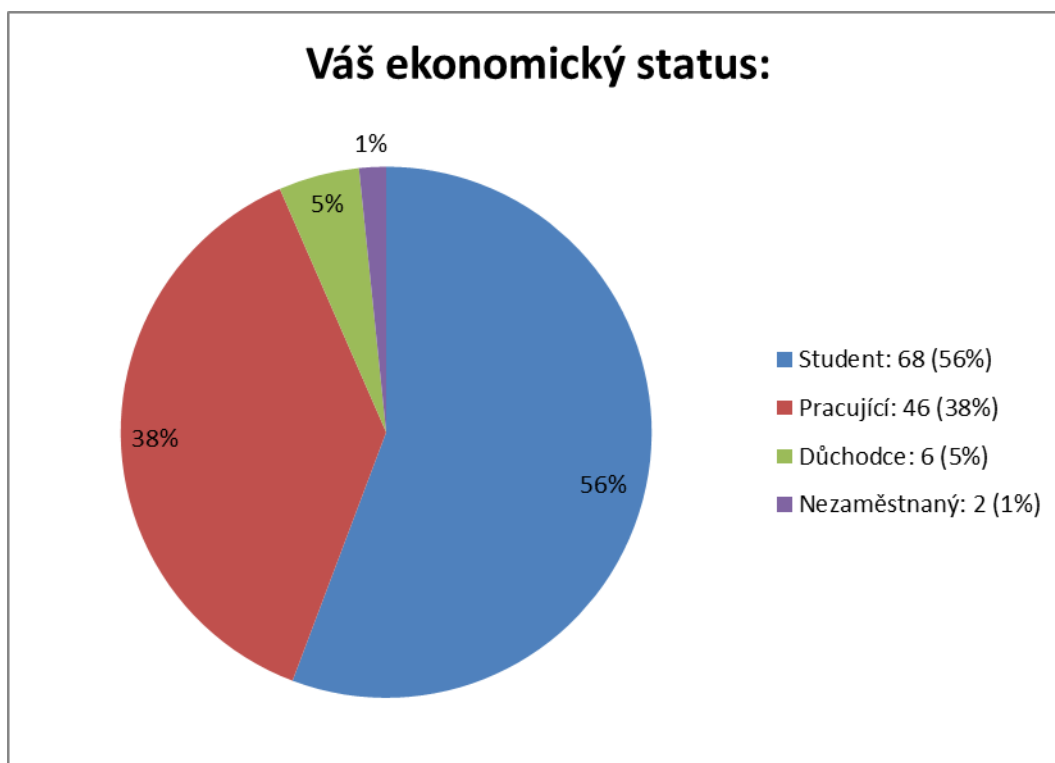
Internetový portál mi umožňuje zobrazit odpovědi pouze od žen spolu s procentuálním zastoupením jednotlivých odpovědí. Jednoduše tedy vypočítám průměr správných odpovědí a v případě žen dostanu číslo 61,5 %. Toto číslo mohu interpretovat také tak, že úspěšnost žen v tomto průzkumu byla 61,5 %. U mužů je úspěšnost jen nepatrně nižší, a to 57,8 %.



Obr. 14 Věk respondentů

Věk respondentů byl z největší části, z 61 %, zastoupen lidmi ve věkové kategorii od 18 do 26 let. Tuto skutečnost si lze vysvětlit tím, že mladí lidé mají velmi snadný přístup k internetu a dotazník, který byl primárně umístěný na internetu, pro ně tak bylo snadné vyplnit. Respondentů ve věkové skupině od 27 do 39 let bylo celkem 18 %, do další kategorie od 40 do 59 let spadalo 17 % odpovídajících. Pouze 4 % respondentů náleželo do věkové kategorie 60 a více let.

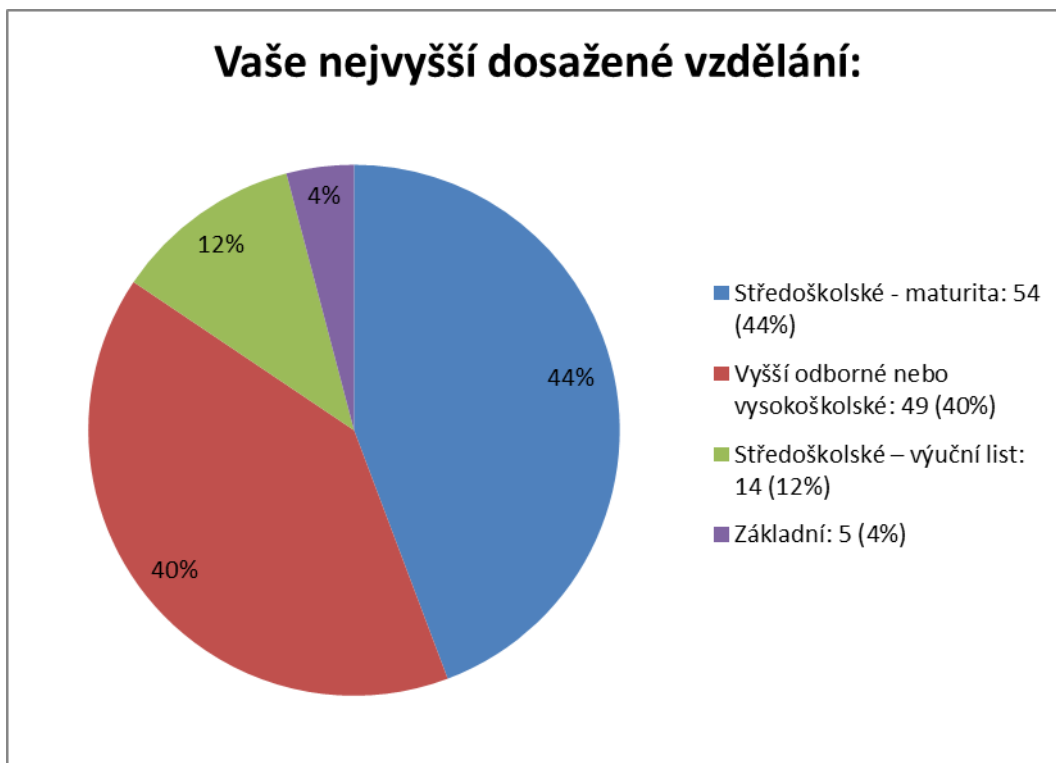
Pokud opět využiji možnosti získat výsledky pro jednotlivé věkové kategorie, vyjde mi úspěšnost respondentů od 18 do 26 let 59,5 %, od 27 do 39 let 57,9 %, od 40 do 59 let 64,2 % a úspěšnost respondentů starších 60 let je 66 %. Nejúspěšnější kategorií tedy byli respondenti starší šedesáti let. Tento výsledek ale lze brát pouze orientačně, protože kategorie těchto respondentů nebyla zastoupena v takovém počtu jako ty ostatní.



Obr. 15 Ekonomický status respondentů

Co se týká ekonomického statusu respondentů, už v úvodu kapitoly jsem uvedla, že se nechci zaměřovat pouze na studenty, abych měla co nejširší přehled. Nakonec se průzkumu účastnilo 56 % studentů, 38 % pracujících, 5 % důchodců a pouze 1 % respondentů patří do kategorie nezaměstnaných.

Po analýze úspěšnosti jednotlivých kategorií docházím k výsledkům, že úspěšnost studentů byla v testových otázkách nejvyšší, a to 60,5%, úspěšnost pracujících byla 59,8 %, důchodců 58,2 % a nezaměstnaní uspěli pouze z 55 %. Úspěšnost studentů tedy byla jen nepatrně vyšší než u ostatních kategorií a nemůžu proto prokázat situaci, že studenti jsou díky aktuálnímu vzdělávání informovaní více než ostatní veřejnost.



Obr. 16 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Poslední otázka dotazníkového šetření zaznamenávala nejvyšší dosažené vzdělání respondentů a výsledky jsou následující: nejvyšší vzdělání 44 % dotázaných je středoškolské, ukončené maturitní zkouškou, u 40 % je to vyšší odborné či vysokoškolské, u 12 % středoškolské vzdělání zakončené výučním listem a pouze 4 % respondentů uvedlo jako nejvyšší vzdělání základní.

Co se týče úspěšnosti jednotlivých kategorií, respondenti s nejvyšším vzděláním středoškolským, ukončeným maturitní zkouškou, uspěli z 56,3 %, respondenti, kteří mají vysoké nebo vyšší odborné vzdělání disponují nejvyšší úspěšností 63,9 %, ti, kteří ukončili středoškolské vzdělání s výučním listem 54,4 %, a úspěšnost respondentů se základním vzděláním byla 52 %.

4.2 Doporučení pro spotřebitele

Z předcházejícího dotazníkového šetření je patrné, že pokud bereme v úvahu testovací otázky týkající se změn v důsledku zavedení nového Občanského zákoníku, celková úspěšnost jednotlivých segmentačních kategorií se pohybuje okolo 60 %, z čehož se dá předpokládat, že spotřebitelé využívající služeb cestovního ruchu mají alespoň základní vědomí o těchto změnách. Na druhou stranu ovšem úspěšnost u otázky, která se týkala celkem zásadní změny, a to názvu smluvního typu a jeho formy, byla pouhých 18 %. Nejen kvůli tomuto výsledku, ale také kvůli tomu, aby se spotřebitelé vyvarovali obvyklým chybám jak už při výběru zájezdu či dovolené, tak i během jeho průběhu, se pokusím navrhnout určitá doporučení, která by spotřebitelé měli brát v úvahu, a která by měla nejčastější rizika eliminovat a zajistit tak klidný průběh dovolené od jejího plánování až po její ukončení.

Pokud si spotřebitelé jako možnost výběru zájezdu či dovolené zvolí internet, měli by vždy vybírat z takových serverů, které jsou ověřené, nejlépe s kterými už mají nějaké zkušenosti. To stejné platí i při výběru určité cestovní kanceláře či agentury, kdy by pro případné klienty mělo být samozřejmostí, že si nejprve ověří, zda daná CK disponuje pojištěním proti úpadku, které jim poskytne ochranu v případě, že CK není schopná dostát svým závazkům. Při samotném objednání zájezdu by si měli dát pozor na to, jak smlouvu o zájezdu uzavřou, protože mnohdy stačí jen jedno jediné kliknutí, např. na políčko „závazné objednání zájezdu“. Protože, jak už bylo mnohokrát uvedeno, zákon nevyžaduje písemnou formu smlouvy, může být tedy uzavřena přes internet i tímto jediným kliknutím. Pokud si zákazníci touto formou zájezd objednali a uzavřeli tak smlouvu o zájezdu, nemají možnost od smlouvy odstoupit, ani ve lhůtě 14 dnů, jak tomu bylo dříve, a pokud budou chtít smlouvu skutečně zrušit, příslušná CK po nich může vyžadovat určitý stornoplatek. Stejnou pozornost by zákazníci měli věnovat i nabídce zájezdů prostřednictvím zahraničních CK a závazně neobjednávat zájezd z jejich webových stránek, pokud dostatečně neovládají daný jazyk.

I když zákazníci zvolí jakoukoli formu výběru zájezdu, před jeho závazným objednáním by si měli o příslušném zájezdu zjistit dostatek informací, např. z webových stránek CK nebo prostřednictvím internetových recenzí, které pro ně mohou být velice přínosné, protože právě tady se mohou dozvědět pravdivé informace, ať už negativní nebo pozitivní.

Jestliže mají klienti nějaké nadstandartní požadavky, např. ohledně ubytování či stravování, které si společně s CK dohodli, měli by si je vždy nechat zapsat do potvrzení o zájezdu, které nahrazuje písemnou formu smlouvy o zájezdu. A to z toho důvodu, že pokud by tyto požadavky nebo služby nebyly řádně splněny, klienti tak mají potvrzeno, že na ně mají skutečně nárok.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že všeobecné obchodní podmínky patřící ke smlouvě si většina respondentů pročítá, nicméně si myslím, že většina neoprávněných reklamací vzniká právě na základě toho, že si zákazníci dané obchodní podmínky důkladně nepřečetli. Proto by pro ně seznámení se s těmito obchodními

podmínkami, nejlépe ještě před samotným uzavřením smlouvy, měla být opět samozřejmost, protože zde mohou nalézt podstatné informace ohledně průběhu reklamace, storno a jiných poplatků spojených s realizací zájezdu.

Pokud během zájezdu klienti narazí na nějaké nedostatky, které by chtěli reklamovat a ví, že jsou oprávněné, měli by tyto problémy řešit neprodleně na místě a s příslušným delegátem, pokud mají možnost, měli by si tyto nedostatky i zdokumentovat pro jednodušší dokazování. Také by neměli zapomenout na to, že celková lhůta pro uplatnění reklamace se zkrátila ze tří měsíců od konce zájezdu pouze na jeden.

Nejdůležitější však je to, že klienti by si měli být vědomi svých práv a měli by tak rozlišovat, v jakých situacích mají nárok na reklamaci nebo újmu z narušení dovolené a v jakých už ne, přičemž všechny potřebné informace jim poskytnou právě již zmiňované všeobecné obchodní podmínky.

4.2.1 Diskuze

V první části práce jsem se zabývala komparací nového a starého Občanského zákoníku, kde jsem porovnávala jednotlivá ustanovení, která se týkala především cestovní smlouvy a smlouvy o zájezdu. Zaměřovala jsem se pouze na nejvýznamnější změny, které přinesl nový Občanský zákoník. Z tohoto důvodu si uvědomuji, že jsem ve své práci nemusela postihnout úplně všechny rozdíly, a to také kvůli tomu, že porozumění jednotlivým paragrafům a ustanovením a následné zjištění rozdílů nebylo ve všech případech úplně snadné. Nicméně si troufám tvrdit, že ty nejdůležitější a nejvýznamnější změny, které se nejvíce objeví v praxi a tím pádem ovlivní spotřebitele v této oblasti, jsem zaznamenala.

V části Dotazníkové šetření jsem zjišťovala, do jaké míry jsou spotřebitelé s těmito změnami seznámeni. Dotazník jsem cílila pouze na ty spotřebitele, kteří někdy využili služeb cestovní kanceláře či agentury, přičemž nezáleželo, jestli cestovali s CK či CA loni nebo před deseti lety. Kvůli tomu si uvědomuji, že ti respondenti, kteří služeb CK nebo CA využili naposled např. před deseti lety, nemusí být dostatečně informováni o změnách, které nastaly od roku 2014, a tím pádem mohli negativně ovlivnit výsledek dotazníku. Mohla jsem proto jako cílovou skupinu respondentů určit pouze ty spotřebitele, kteří využili služeb CK či CA pouze od účinnosti NOZ, tedy od roku 2014 a měli by mít s těmito změnami zkušenosti. Obávala jsem se ale, že by z toho důvodu poklesl celkový počet respondentů, protože ne všichni mohli s CK či CA cestovat zrovna v roce 2014, proto jsem nechala první otázku otevřenější a filtrovala pouze ty respondenty, kteří služeb CK nebo CA nevyžili vůbec.

5 Závěr

Snahou této bakalářské práce bylo, na základě porovnání současné právní úpravy a právní úpravy, která předcházela účinnosti nového Občanského zákoníku, nejčastěji uzavíraných smluv v cestovním ruchu, zjistit nejvýznamnější změny a následně definovat, jaký budou mít tyto změny vliv na spotřebitele v cestovním ruchu. Zaměřila jsem se především na smlouvu o zájezdu, ke které se váže jednoznačně nejvíce novinek. U ostatních smluv, jako smlouva o ubytování, smlouva o přepravě osob a timesharingová smlouva neboli smlouva o dočasném užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních služeb, lze tvrdit, že zůstali bez podstatných změn a kopírují tak předcházející právní úpravu.

Co se týče smlouvy o zájezdu, z většiny zjištěných změn vyplývá, že byly zavedeny z důvodu zvýšení ochrany slabší smluvní strany, tedy spotřebitele. Spotřebitelé tedy mají ve srovnání s příslušnými ustanoveními ve starém Občanském zákoníku výhodnější postavení, ať už se jedná o zavedení nového institutu újmy za narušení dovolené, reklamačního procesu, rozšiřující pomoci v nesnázích či uhrazení rozdílu ceny zájezdu poskytovatelem v případě jeho změny.

Ovšem i tento fakt by pro spotřebitele neměl znamenat domněnku, že nový Občanský zákoník jim umožňuje reklamovat zájezd či nárokovat si vyplacení újmy za narušení dovolené pokaždé, když se o to pokusí. Měli by si uvědomit, že NOZ stanovuje přesné situace, ve kterých mají např. nárok na újmu z narušení dovolené a pokud se s nimi dostatečně neseznámí, mohou později zjistit, že jejich snaha byla v těchto případech zbytečná. Aby se těmito situacím vyhnuli, měli by si vždy důkladně přečíst všeobecné obchodní podmínky, ve kterých jsou všechny důležité informace zakotveny.

I když se nový Občanský zákoník snaží zvyšovat ochranu spotřebitele, i tak jsou zatím v této právní úpravě nedostatky v tom, že nedefinuje, jak velká má být výše nemajetkové náhrady, která má být klientům vyplacena. Cestovní kanceláře se sice mohou při vypočítávání výše náhrady řídit např. podle frankfurtských tabulek, které jsou běžně využívány v Německu, nebo podle tzv. ITQ kodexu, nicméně zatím záleží pouze na dohodě mezi CK a klientem, na jaké výši náhrady se domluví.

Součástí práce bylo i dotazníkové šetření, kde bylo zjištěno, že spotřebitelé využívající služeb CK či CA mají alespoň základní povědomí o změnách, které přinesl nový Občanský zákoník, i když ne na všechny otázky byla správná odpověď převažující. Proto jim nelze doporučit opět nic jiného, než aby se se svými právy a povinnostmi řádně seznámili ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu.

Na úplný závěr lze říci, že až v dlouhodobější praxi se projeví, jaký skutečný vliv budou mít zjištěné změny na spotřebitele, ale i na cestovní kanceláře, a zda tyto změny byly díky účinnosti nového Občanského zákoníku pro oblast cestovního ruchu přínosné či nikoliv.

6 Literatura

Publikace

BERÁNEK, Jaromír et al. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: MAG CONSULTING s.r.o., 2013, 296 s. ISBN 978-80-86724-46-1.

BĚLOHLÁVEK, J. A. ET AL. *Nový občanský zákoník: Srovnání dosavadní a nové občanskoprávní úpravy včetně předpisů souvisejících*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012, 832 s. ISBN 978-80-7380-413-8.

ČECH, Jiří et al. *Právo v cestovním ruchu*. Praha: Merkur, 1985, 248 s. ISBN 51-508-85.

DĚDIČ, Jan. *Právo ve službách a cestovním ruchu*. Praha: SNTL, 1989, 172 s. ISBN 80-03-00032-7.

ELIÁŠ, KAREL. *Občanský zákoník: velký akademický komentář: úplný text zákona s komentářem, judikaturou a literaturou podle stavu k 1. 4. 2008*. Praha: Linde, 2008, 2639 s. ISBN 8072016873.

JANKŮ, M., A. ET AL. *Základy práva pro posluchače právnických fakult*. 4. Vydání. Praha: C.H.Beck, 2010. 512 s. ISBN 978-80-7400-344-8.

NOVOTNÝ, Petr et al. *Nový občanský zákoník - Smluvní právo*. Praha: Grada, 2014, 232 s. ISBN 978-80-247-5164-1.

ORIEŠKA, JÁN. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 1994, 136 s. ISBN 80-901462-1-X.

PALATKOVÁ, Monika, Eva MRÁČKOVÁ a Milan KITTNER. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada, 2012, 224 s. ISBN 978-80-247-3751-5

PETRÁŠ, RENÉ. *Právo a cestovní ruch*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013, 224 s. ISBN 978-80-7452-032-7.

POMPUROVÁ, Kristína. *Řízení provozu cestovní kanceláře*. Praha: IDEA SERVIS, 2013, 200 s. ISBN 978-80-85970-80-7-1866-098-13.

RYGLOVÁ, KATEŘINA. *Cestovní ruch - soubor studijních materiálů*. Ostrava: KEY Publishing, 2009, 190 s. ISBN 978-80-7418-028-6.

RYGLOVÁ, KATEŘINA, MICHAL BURIAN A IDA VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011, 216 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2008, 136 s. ISBN 978-80-7400-037-9.

SYSEL, Jiří a Josef ZURYNEK. *Management cestovní kanceláře a cestovní agentury*. Praha: UJAK, 2009, 120 s. ISBN 978-80-86723-78-5.

VEBER, Jaromír et al. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Grada, 2006, 204 s. ISBN 978-80-247-1782-1.

ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde Praha, 2012, 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2ov

Internetové zdroje

BANDÚROVÁ, MONIKA. *Právní aspekty cestovního ruchu*. Brno, 2009. Rigorózní práce. Masarykova univerzita.

Cestovní smlouva a zkažená radost z dovolené. *Http://spotrebitel.net* [online]. 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://spotrebitel.net/spotrebitelske-vzdelavani/zpravodaj-spotrebitele/3105-cestovni-smlouva-a-zkazena-radost-z-dovolene>

Cestovní smlouvu nahradila smlouva o zájezdu. Již nemusí být písemná. *Krachycestovek.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.krachycestovek.cz/clanek/577-cestovni-smlouvu-nahradila-smlouva-o-zajezdu-jiz-nemusi-byt-pisemna>

Co podnikatelům přinese nový občanský zákoník?. *BusinessInfo.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/co-podnikatelum-prinese-novy-obcansky-zakonik-44233.html>

Důvodová zpráva k NOZ. *Obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2012 [cit. 2014-10-19]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/fileadmin/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>

EU timeshare rules including contract cancellation rights. *Europa.eu* [online]. 2013 [cit. 2014-10-07]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer_topics/timeshare_en.html

Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku?. *Ttg.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajezdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

- KULHÁNEK, MARTIN, MAREK IVIČIČ A LUCIE JAMBOROVÁ. *Legislativa pro cestovní ruch*. Praha, 2006. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/c35ac714-7f76-4a20-9146-e8b6604f8c4c/Legislativa-pro-cestovni-ruch.pdf>
- MS_brozura_obecna_cast. *obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: http://obcanskyzakonik.justice.cz/fileadmin/user_upload/informacni_brozury/MS_brozura_obecna_cast.pdf
- Na dovolenou i bez písemné smlouvy. *www.ceskatelevize.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/cestovani/274175-na-dovolenou-i-bez-pisemne-smlouvy/>
- Náhrada újmy a bezdůvodné obohacení - Újma za narušení dovolené. *Http://obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/nahrada-ujmy/konkretni-zmeny/ujma-za-naruseni-dovolene/>
- O novém občanském zákoníku - Nový občanský zákoník. *obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. [cit. 2014-03-23]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/o-novem-obcanskem-zakoniku/>
- Občanské právo: Č. 043 - Nájem budovy (time-sharing). *obcanske.juristic.cz* [online]. 1999 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://obcanske.juristic.cz/544598/>
- Pět největších změn ve vztahu cestovní kancelář - klient podle nového občanského zákoníku. *Novinky.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-12]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/afrika/324050-pet-nejvetsich-zmen-ve-vztahu-cestovni-kancelar-klient-podle-noveho-obcanskeho-zakoniku.html>
- Pozor na smlouvy o zájezdu, uzavřete je i jedním nechtěným kliknutím. *Novinky.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-22]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/341145-pozor-na-smlouvy-o-zajezdu-uzavrete-je-i-jednim-nechtenym-kliknutim.html>
- Proti špatnému počasí se lze pojistit. Ale má to háčky. *Aktuálně.cz* [online]. 2011 [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/proti-spatnemu-pocasi-se-lze-pojistit-ale-ma-to-hacky/r~i:article:710508/>
- Rekodifikace soukromého práva 2014. *Businessinfo.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-03-23]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/legislativa-pravo/rekodifikace-soukromeho-prava-2014.html>

Smlouva o ubytování - Nový občanský zákoník. *Http://obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2013 [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/infocentrum/media/smlouva-o-ubytovani/>

Za zkaženou dovolenou můžete chtít více jak 50% slevu. *Www.mesec.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/za-zkazenou-dovolenou-muzete-chtit-vice-jak-50-slevu/>

Právní předpisy


Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Přílohy

A Formulář cestovní smlouvy a všeobecné smluvní podmínky

		CK ADVENTURA s.r.o. (IČ: 44264704) ÚČET: 1422 403 103 / 8150 swift kód: MIDLCZPP IBAN CZ 378150000001422403103	Voroněžská 20, 101 00 Praha 10 tel: +420 271 741 734-6, +420 604 717 417 fax: +420 271 741 737 e-mail: travel@adventura.cz	ZASTOUPENÁ CK/CA (PRODEJCE)
ADVENTURA S. R. O., CESTOVNÍ KANCELÁŘ (DÁLE JEN ADVENTURA) uzavírá (podle §852a Občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů) jménem níže uvedeného cestovní kanceláře, pro kterou Adventura vykonává tuto činnost na základě smlouvy a plně moci k veškerým právním úkonům spojeným s uzavíráním cestovních smluv, nebo svým jménem pro zájezdy, jichž je Adventura pořadatelem, dnešního dne tuto smlouvu:				
CESTOVNÍ SMLOUVA uzavřená ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.			REZERVAČNÍ ČÍSLO (zároveň variabilní symbol)	
I. PŘEDMĚT SMLOUVY:				
Objednací číslo:	Datum odjezdu:	Datum příjezdu:	Základní cena zájezdu:	
Název zájezdu:	Počet objednávaných míst:			
II. SMLUVNÍ STRANY				
II.1. Cestovní kancelář (pořadatel zájezdu)		zastoupená ADVENTUROU (identifikační údaje CK obsahují všeobecné podmínky, odstavec 15.2. a 15.3.)		
II.2. Zákazník - OBJEDNÁVATEL <input type="checkbox"/> ANO - jsem účastník zájezdu <input type="checkbox"/> NE - jsem pouze objednavatel zájezdu				
1. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:		
Adresa - ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:		
Adresa - obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:		
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:			
PŘIHLAŠUJI K ZÁJEZDU/POBYTU DALŠÍ OSOBY:				
2. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:		
Adresa - ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:		
Adresa - obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:		
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:			
3. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:		
Adresa - ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:		
Adresa - obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:		
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:			
4. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:		
Adresa - ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:		
Adresa - obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:		
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:			
III. OBJEDNÁVKA ZPROSTŘEDKOVÁNÍ FAKULTATIVNÍCH A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB (označte číslo osoby, pro kterou jsou služby určeny):				
Pojištění UNIQA: léčebné výlohy pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.		Vízum: ano, zajistit vízum pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.		
léčebné výlohy a příspěvků stornopoplatků pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.		ne, osoby č.: 1. 2. 3. 4. si zajistí samy		
Pojištění od PARTNERSKÉ CK pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké):		Jiné služby pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké):		
Vodácké vybavení (uveďte výšku postavy v cm a velikost bot):				
neoprenový oblek + plovací vesta pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.				
neoprenové botičky pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.				
Ubytování pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké):				
Příplatek za 1lůžkový pokoj je pro jednotlivce ve většině případů povinný (tam, kde je uveden) - pokud to bude možné, SOUHLÁŠIM / NESOUHLÁŠIM s doobsazením pokoje (příplatek bude po doobsazení zrušen) pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.				
PLATBA ZÁJEZDU				
Záloha: *)	Datum úhrady:	Způsob úhrady:		
Doplatek bude uhrazen 40 dní před odjezdem takto:				
<small>*) Záloha činí nejméně 30% (50% u některých partnerských CK) ze základní ceny zájezdu a všech dalších objednaných služeb. Zákazník je povinen uhradit platbu CK. Úhradu provede sám - hotově, bankovním převodem či složenkou - na účet nebo adresu CK, nebo udělí plnou moc zprostředkovateli prodeje (prodejce) k provedení úhrady plateb. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK, zákazník. Po přijetí zálohy zašleme vyúčtování.</small>				
PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA				
Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy platné ke dni uzavření smlouvy: katalog vydaný Adventurou s popisem podmínek tohoto zájezdu, nebo jiný materiál Adventury obsahující úplný popis tohoto zájezdu, platné všeobecné podmínky pořadající CK, podmínky a doklad o pojištění CK proti úpadku, vydaný pojišťovnou. Zákazník podpisem této smlouvy stvrzuje, že výše uvedené materiály přečel, seznámil se se všemi podmínkami v nich uvedenými a s těmito podmínkami souhlasí. V případě, že tuto smlouvu zákazník uzavírá ve prospěch dalších osob, zavazuje se, že převezme všechny povinnosti vyplývající z této smlouvy i za osoby, které zastupuje. Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy Adventura písemně potvrdí zákazníkovi zařazení do výše uvedeného zájezdu. Zákazník prohlašuje, že na dobu trvání zájezdu bude mít uzavřeno účinné pojištění léčebných výloh v zahraničí (pokud není cestovní pojištění již zahrnuto v ceně zájezdu).				
Souhlasím s tím, aby cestovní kancelář Adventura s.r.o., IČO: 44264704 zpracovávala veškeré poskytnuté osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a používala je i k rozesílce katalogů a nabídky svých produktů a služeb a to až do doby písemného odvolání tohoto souhlasu. Zpracování může být prováděno i prostřednictvím třetích osob. Zároveň prohlašuji, že jsem zmocněn udělit a uděluji souhlas rovněž jménem všech osob uvedených na této smlouvě.				
<input type="checkbox"/> ANO - souhlasím <input type="checkbox"/> NE - nesouhlasím				
Poznámky a upozornění pro CK:				
V...	dne...	podpis CK (prodejce)	Podpis zákazníka (zák. zástupce)	
CESTOVNÍ SMLOUVA A OBJEDNÁVKA ZPROSTŘEDKOVÁNÍ FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB MUSÍ BÝT PODEPSANÁ ZÁKAZNÍKEM!				

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY 2013

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy (dále jen CS) nebo objednávkových služeb, která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář (dále jen CK).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

1.1. Předmětem Cestovní smlouvy (dále jen CS) je zájezd Cestovní kancelář (dále jen CK) identifikované na CS a uvedený v katalogu nebo na webových stránkách CK nebo jiné služby cestovního ruchu sjednané individuálně. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd z katalogu CK za podmínek a v rozsahu v něm uvedených a dále upřesněných v podrobných pokynech k zájezdu.

1.2. Vymezení zájezdu v katalogu nebo na webových stránkách obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předběžnou cenu zájezdu.

1.3. V katalogovém nebo webovém znění jsou uvedeny pouze podstatné body programu a na trase cesty pouze významné zastávky. V případě zájezdu s leteckou přípravou začíná program zájezdu až v zemi příletu.

2. UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY A PODROBNÉ POKYNY

2.1. CS může být uzavřena osobně přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. CS se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. CS nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem a zaplacením zálohy nebo ceny zájezdu a následně podpisem CK, která tím stvrzuje zařazení zákazníka do zájezdu.

2.2. CS musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané CS do CK osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3 a 4. Občanského zákoníku).

2.3. Zákazník podpisem CS nebo objednávkou stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto všeobecných smluvních podmínek a to i ve prospěch dalších osob uvedených v CS, pro které CS sjednává. Podpisem CS zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil s katalogovým zněním popisu zájezdu a převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.

2.4. CS zákazník podává na formuláři CK a zároveň doloží prokazatelným způsobem (např. kopii pokladni slůženky) zaplacení zálohy na zájezd. Po přijetí CS a platby zašle CK zákazníkovi jeho kopii CS a vyúčtování zaplacené zálohy.

2.5. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.

2.6. Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v CS. Nároky na slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání CS. Slevy nelze bez souhlasu CK uplatnit dodatečně.

2.7. Pokud zákazník uzavírá CS ve prospěch dalších osob, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob pověření jednat jejich jménem a souhlas uzavřít tuto CS a poskytnout osobní údaje těchto osob CK ke shromáždění a zpracování. Dále se zákazník jménem těchto osob zavazuje ke splnění jejich závazků vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání CS (především jméno, datum narození, adresa a číslo pasu) nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu. Pokud uzavírá CS ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu.

2.8. Platným dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb, nebo podepsaná CS a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu, pokud CK voucher nevystavuje.

2.9. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“, které je CK povinna poskytnout zákazníkovi s dostatečným předstihem, nejpozději však 7 dní před odjezdem zájezdu způsobem sjednaným v CS. V případě uzavření CS v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu je CK povinna předat „Podrobné pokyny“ již při uzavření CS.

2.10. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

2.11. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v podrobných pokynech k zájezdu. V případě, kdy dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v podrobných pokynech nebo těchto smluvních podmínek zákazníkem, nemá zákazník nárok na uplatnění jakýchkoli nároků stran škod či reklamaci.

3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

3.1. Cena zájezdu je stanovena smluvně v CS. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3.1.1. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu v odstavci „V CENĚ ZAHRNUTO“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuti i další doplňkové služby. Pokud je nutné pro občany ČR vřízení víz, objednává

zákazník zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

3.1.2. Cena nezahrnuje zejména náklady nepovinné či variabilní, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, víza, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů (pokud není uvedeno jinak).

3.2. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

3.2.1. **Platná záloha** činí poměrnou částku (obvykle 30 % nebo 50 %) z celkové ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb, tak jak je konkrétně uvedeno v odstavci 15. Smluvní strany, a musí být uhrazena zároveň s podáním CS.

3.2.2. U **leteckých zájezdů**, u kterých je uvedena předběžná cena letenky, je zapotřebí doplatit celou částku za letenku nejpozději 4 měsíce před odletem.

3.2.3. **Doplatek** musí být uhrazen nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK. V případě neuhrazení doplatku má CK právo vyřadit zákazníka ze zájezdu. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížena o základní odstupné dle odst. 10. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o zrušení účasti na zájezdu ze strany zákazníka.

3.3. V případě uzavření CS ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb.

3.4. Cenu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud jí CK akceptuje, bankovním převodem či slůženkou) nebo u obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení a platnou plnou moc.

3.5. V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

3.6. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v katalogu a na webových stránkách.

3.7. Zákazník bere na vědomí, že CK nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodné společestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.

3.8. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství poukázek, pokud je CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v celé jejich nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze (ani v případě odstoupení od CS zákazníkem či zrušením zájezdu CK).

3.9. LETENKY

3.9.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v publikované ceně zájezdu.

3.9.2. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena předpokládaná cena letenky včetně poplatků, pak má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální).

3.9.3. CK kupuje letenky nejdivně v okamžiku dosažení minimální počtu účastníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požadovat o navýšení základní zálohy dle odstavce 15. o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílů ceny letenky od zákazníka.

3.9.4. V případě požadavku klienta na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu je cena zájezdu smluvní.

3.9.5. CK je povinna informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na www-stránce zájezdu nebo sdělena na vyžádání a upřesněna v podrobných pokynech pro účastníky.

3.9.6. CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přílet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou. Její cena bude v tomto případě zahrnuta v rámci ceny letecké přípravy do ceny zájezdu.

3.9.7. Při stornování leteckého zájezdu se stornoplatek nevypočítává pouze dle bodu 10.1. těchto Všeobecných podmínek, ale ovlivňují ho stornovací podmínky letecké společnosti.

4. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

4.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu uvedenou na CS, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení o více než 10 % u: a) ceny za dopravu nebo pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu. Pokud dojde u leteckého zájezdu k navýšení předpokládané ceny letenky leteckou společností, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

4.2. CK musí písemně oznámit o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

4.3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdí

l v ceně uhradit. Zvýšení ceny z důvodu uvedeného v bodě 4.1. není považováno za důvod k odstoupení od CS.

5. ZMĚNA PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY A SJEDNANÝCH SLUŽEB

5.1. CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená CS, případně ukončit či zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, a to kdykoli v době přípravy či průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy je **neodvratitelnou událostí** míněna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vzbuření, stávkové akce a nepovolení vstupu, pirátství, civilní a vojenské nehody, výjimečný stav, epidemie, velmi nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelní pohromy, dopravní kolapsy, ztráty na státních hranicích, vážné onemocnění, úraz či úmrtí účastníka zájezdu nebo průvodce apod. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu.

5.2. CK si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s posouzením termínu leteckých zájezdů (do 4 dnů) nebo ostatních autobusových zájezdů (o 1 den) a s úpravou délky trvání zájezdu provedenou v souvislosti se změnou termínu (do 2 dnů).

5.3. Změny uvedené v odst. 5.1. a 5.2. nejsou důvodem k odstoupení od CS a změna programu z těchto důvodů nezakládá právo zákazníka na uznání reklamace. V případě, že tyto změny nastanou před zahájením zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu o nich zákazníka písemně informovat.

5.4. CK si vyhrazuje právo změnit podmínky CS s výjimkou změn uvedených v odst. 5.1. a 5.2. a odst. 4.1. má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit, nebo od CS odstoupí bez povinnosti uhradit odstupné. Odstoupení je nutné podat písemně ve lhůtě určené CK, která nesmí být delší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od CS nabídně CK zákazníkovi jiný zájezd ve srovnatelné kvalitě (pokud je to možné). Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tak se platby uskutečněné na základě původní CS započítávají na platby dle nové CS.

5.5. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně účastníka, na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případně zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výjady.

5.6. V případě změny objednávkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dnů před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu dle kap. 9.3., nestanoví-li CK jinak.

6. PORUŠENÍ CS V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

6.1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne účastníkovi řádné a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CK bez zbytečného odkladu povinna provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Nelze-li toho dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

7. VYSLÁNÍ NAHRADNÍKA

7.1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. V případě, že převod bude možný, dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou CS. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

7.2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.

8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

8.1. Realizace zájezdů z katalogu CK je podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků.

8.2. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

8.3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události kdykoli před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výjady.

8.4. V případě, že CK zruší zájezd z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.

9. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

9.1. CK může před zahájením zájezdu od CS odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

9.2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.

9.3. Zákazník může kdykoli odstoupit od CS bez udání důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu.

9.4. Za den odstoupení od CS ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu. Zákazník je povinen odstoupit od CS oznámit na místě, kde zájezd zakoupil. Nezaplacení doplatku nenahrazuje písemné odstoupení od smlouvy.

10. ODSTUPNÉ

10.1. Výše odstupného (stornoplatek) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od CS do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnižené o slevy a bonusy a činí:

více než 80 dní před odjezdem	5 % (min. 500 Kč)
80–61 dní	10 %
60–41 dní	20 %
40–31 dní	30 %
30–21 dní	50 %
20–11 dní	60 %
10–5 dní	80 %
4 dny až storno v den odjezdu	100 %

Odstupné u zakázkových zájezdů může být stanoveno samostatnou smlouvou. Pokud tomu tak není, vztahují se na takovou zakázku tyto VSP.

10.2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

10.3. Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednané služby, převyšuje u konkrétní služby aktuální odstupné dle bodu 10.1. těchto všeobecných podmínek, pak zákazník uhradí stornování této služby v reálné výši. Uhradí i odstupné dle bodu 10.1., ale pro jeho výpočet se v tomto případě použije snížená cena zájezdu, a to o plnou cenu stornované služby, která byla na zákazníka vynaložena, kdyby se zájezd zúčastnil. Převážně se to týká letenek, takže pokud již byla letenka v okamžiku odstoupení zákazníka od smlouvy zakoupena, pak pro výpočet odstupného dle bodu 10.1. se od ceny zájezdu odečte plná cena letenky včetně poplatků ve té výši, která byla v ceně zájezdu zahrnuta.

10.4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená uhrada snižena o výše uvedené odstupné. V případě, že odstupné převyšuje již zaplacenou zálohu, je zákazník povinen tento rozdíl neproděně uhradit CK.

10.5. Sazy odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.

10.6. Pokud není cena letenek zahrnuta do základní ceny zájezdu, odstupné u letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.

11. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE

11.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou CS a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu a v případných upřesňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci.

11.2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené CS bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

11.3. Reklamacie musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS, jinak právo na reklamaci zaniká.

11.4. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u vedoucího zájezdu. Jestliže není možné zjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí s účastníkem záznam obsahující osobní údaje účastníka, předmět reklamacie a případné požadavky na její vyřízení.

11.5. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamacie byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

11.6. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezpůsobila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

- zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná,

- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

11.7. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí (odstavec 5.1.), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázných rychlou pomoc dle svých možností.

11.8. CK neručí:

- za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
- za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady,

- za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či dopravně provozních důvodů (např. přetížení koridorů atd.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

11.9. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvívzovém styku se vztahují pouze na občany ČR. Účastník zájezdu jiné státní příslušnosti než ČR (tj. necestující na pas vydaný v ČR), je povinen zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlá navštívit.

12. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU

12.1. Účastník je povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států,
- uvést číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd. Pokud tak neučiní, hradí případné vícenásledky v důsledku toho vzniklé,
- dodržovat právní předpisy navštívených států,
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto do ceny zájezdu,
- dodržet místo nástupu, které uvedl,
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo vybavy tuto trasu i zakázat),

- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mladších 15 let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,

- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK,

- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK.

12.2. Účastník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

12.3. Účastník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

12.4. Účastník se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní odpovědnost. A to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský průvodce) jen jako organizační vedoucí skupiny.

12.5. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, má vedoucí právo vyloučit účastníka ze sportovního programu či zakázat mu plánovanou trasu. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady účastníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ošatří účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempch, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

12.6. Účastník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její nedodržení není důvodem k odstoupení od CS. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru.

12.7. Účastník (a zákazník) prohlašuje, že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu,
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu,
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat,
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice),
- uhradí eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle CS,
- se před a během sportovního programu zdrží požívání alkoholu a omamných látek,
- souhlasí s použitím jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v CS pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu, a dále pro potřeby pojistivny poskytující zdravotní pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na CS,
- souhlasí se zasláním obchodních sdělení CK a jejich obchodních zástupců ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

13. POJIŠTĚNÍ CK

13.1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999 Sb. v platném znění. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavírání CS.

14. ZÁVEŘEČNÁ USTANOVENÍ

14.1. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro CS uzavřené po datu zveřejnění.

14.2. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 101/2001 o ochraně osobních údajů a dále Občanským zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.

14.3. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka předanými CK obchodním zástupcem nebo zákazníkem bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích z cestovní smlouvy a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a že svým jednáním nebo opomenutím nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření na účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením nebo jiným úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli neoprávněným užitím osobních údajů.

14.4. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a CS.

14.5. Smluvní strany prohlašují, že si tyto podmínky před podpisem přečetly, že jsou v souladu s jejich vůlí a s obsahem těchto podmínek souhlasí. Na důkaz toho připojují své podpisy na CS.

15. SMLUVNÍ STRANY

15.1. Adventura na základě plné moci zastupuje CK uvedené v tabulce (viz níže) a jejich jménem vykonává veškeré právní úkony související s uzavřením cestovní smlouvy (zejména uzavření cestovní smlouvy a vede evidenci zákazníků, zajišťuje veškerý platební styk mezi zákazníkem a CK, podává informace).

15.2. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro zájezdy a služby zveřejněné v katalogu a na webových stránkách Adventury pořádané níže uvedenými CK s těmito specifickými úpravami:

■ **ADVENTURA s.r.o.** – Voroněžská 20, 101 00, Praha 10, IČO: 44264704, DIČ: CZ44264704.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn.: oddíl C, vložka 6209.

Platná záloha 30 %

■ **MAD MAT SPORT s.r.o.** – Školská 1384/34, 110 00 Praha 1, IČO: 27887324, DIČ: CZ27887324.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn.: oddíl C, vložka 124288.

Platná záloha 30 %

15.3. Tyto všeobecné smluvní podmínky neplatí pro zájezdy pořádané níže uvedenými CK. Zákazníci obdrží všeobecné smluvní podmínky při podpisu cestovní smlouvy.

■ **CHINA TOURS s.r.o.** – Voroněžská 20, 101 00, Praha 10, IČO: 26483343, DIČ: CZ26483343.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn.: oddíl C, vložka 85124.

Platná záloha 30 %

■ **CK TRIP s.r.o.** – Jana Zajíce 160/34, 170 00, Praha 7, IČO: 28445759, DIČ: CZ28445759.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn.: oddíl C, vložka 142042.

Platná záloha 50 %

■ **CK POZNÁNÍ (Jiří Erben)** – tř. 17. listopadu 229, 530 02, Pardubice, IČO: 48163210.

Platná záloha 50 %

■ **RNDr. Pavel Kumpán – Geos travel** – Štemberkova 10, 170 00, Praha 7, IČO: 10148116.

Platná záloha 30 %

■ **AGM TRAVEL spol. s r.o.** – Severozápadní IV 382/45, 141 00, Praha 4 - Záběhlice, IČO: 44793740, DIČ: CZ44793740.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze pod sp. zn.: oddíl C, vložka 5428

Platná záloha 30 %

■ **Periscope Skandinávie, s.r.o.** – Panská 393/6,8,10, 602 00, Brno, IČO: 25263196, DIČ: CZ25263196.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně pod sp. zn.: oddíl C, vložka 43899


Platná záloha 50 %

■ **AMERICA TOURS, v.o.s.** – Jánška 868/8, 460 01, Liberec 3, IČO: 18385028, DIČ: CZ18385028.

Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem pod sp. zn.: oddíl AXIII, vložka 350

Platná záloha 40 %

B Formulář smlouvy o zájezdu a všeobecné obchodní podmínky

	Adventura s.r.o. (IČO: 44264704) ÚČET: 1422 403 103 / 8150 swift kód: MIDLCZPP IBAN CZ 378150000001422403103	Voroněžská 20, 101 00 Praha 10 tel: +420 271 741 734-6, +420 604 717 417 fax: +420 271 741 737 e-mail: travel@adventura.cz	ZPROSTŘEDKOVATEL / OBCHODNÍ ZÁSTUPCE
	Adventura s.r.o., cestovní kancelář (dále jen „Adventura“), uzavírá podle § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jménem a na účet níže uvedené cestovní kanceláře na základě plné moci, nebo svým jménem a na vlastní účet v případě zájezdu, jehož je pořadatelem, jak je to dále uvedeno, tuto smlouvu o zájezdu:		

SMLOUVA O ZÁJEZDU	REZERVAČNÍ ČÍSLO (zároveň variabilní symbol)
--------------------------	--

I. PŘEDMĚT SMLOUVY:

Objednací číslo:	Datum odjezdu:	Datum příjezdu:	Základní cena zájezdu:
Název zájezdu:			Počet objednávaných míst:

II. SMLUVNÍ STRANY

II.1. Cestovní kancelář (pořadatel zájezdu) Identifikační údaje cestovní kanceláře jsou uvedeny na www.adventura.cz.

II.2. Zákazník – OBJEDNAVATEL ANO – jsem účastník zájezdu NE – jsem pouze objednavatel zájezdu **Číslo pasu je nutné vyplnit pouze u leteckých zájezdů.**

1. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:
Adresa – ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:
Adresa – obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:	

PŘIHLAŠUJI K ZÁJEZDU/POBYTU DALŠÍ OSOBY:

2. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:
Adresa – ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:
Adresa – obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:	

3. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:
Adresa – ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:
Adresa – obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:	

4. Příjmení, jméno:	Datum narození:	Č. pasu, stát:
Adresa – ulice číslo:	Mobil:	Platnost pasu do:
Adresa – obec, PSČ:	Tel. domů:	Nástupní místo:
Uplatňuji slevy: 1 2 3 4 5 6 jiné:	E-mail pro zaslání veškerých informací:	

III. OBJEDNÁVKA ZPROSTŘEDKOVÁNÍ FAKULTATIVNÍCH A DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB (označte číslo osoby, pro kterou jsou služby určeny):

Pojištění UNIQA: léčebné výlohy pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. léčebné výlohy a přípojštění stornopoplatků pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.	Vizum: ano, zajistit vizum pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. ne, osoby č.: 1. 2. 3. 4. si zajistí samy
Pojištění od PARTNERSKÉ CK pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké):	Jiné služby pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké):
Vodácké vybavení (uveďte výšku postavy v cm a velikost bot): neoprenový oblek + plovací vesta pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. neoprenové botičky pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.	
Ubytování pro osoby č.: 1. 2. 3. 4. (jaké): Příplatek za 1lůžkový pokoj je pro jednotlivce ve většině případů povinný – pokud to bude možné, SOUHLASÍM / NESOUHLASÍM s doobsazením pokojů (příplatek bude po doobsazení zrušen) pro osoby č.: 1. 2. 3. 4.	

IV. PLATBA ZÁJEZDU

Záloha: *)	Datum úhrady:	Způsob úhrady:
------------	---------------	----------------

Doplatek bude uhrazen 40 dní před odjezdem takto:

*) Záloha činí nejméně 30% (50% u některých partnerských CK) ze základní ceny zájezdu a všech dalších objednaných služeb. Zákazník je povinen uhradit platbu CK. Úhradu provede sám - hotově, bankovním převodem či složenkou - na účet nebo adresu CK, nebo udělí plnou moc zprostředkovateli prodeje (prodejci) k provedení úhrady plateb. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK zákazník, po přijetí zálohy obdrží vyúčtování.

V. PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy platné ke dni uzavření smlouvy: katalog vydaný Adventurou s popisem podmínek zájezdu, nebo jiný materiál Adventury obsahující úplný popis zájezdu, aktuální všeobecné obchodní podmínky pořádatel CK, podmínky a doklad o pojištění CK proti úpadku vydaný pojišťovnou. Zákazník podpisem této smlouvy potvrzuje, že výše uvedené materiály přečtl, seznámil se se všemi podmínkami v nich uvedenými a s těmito podmínkami souhlasí. V případě, že tuto smlouvu zákazník uzavírá ve prospěch dalších osob, zavazuje se, že převezme všechny povinnosti vyplývající z této smlouvy i za osoby, které zastupuje. Zákazník prohlašuje, že na dobu trvání zájezdu bude mít uzavřeno účinné pojištění léčebných výloh v zahraničí (pokud není cestovní pojištění již zahrnuto v ceně zájezdu). Beru na vědomí, že Adventura za účelem realizace zájezdu a souvisejících služeb a své propagační činnosti zpracovává veškeré poskytnuté osobní údaje (včetně případných citlivých údajů) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a k tomu jí poskytuji svůj souhlas. Tento souhlas platí do odvolání. Souhlasím zejména s tím, aby Adventura používala osobní údaje k rozesílce katalogů a nabídky svých produktů a služeb. Zpracování může být prováděno i prostřednictvím třetích osob. Zároveň prohlašuji, že jsem zmocněn udělit a uděluji shodný souhlas rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

ANO – souhlasím NE – nesouhlasím

Poznámky a upozornění pro CK:

V...	dne...	podpis CK (prodejce)	Podpis zákazníka (zák. zástupce)
------	--------	----------------------	----------------------------------

CESTOVNÍ SMLOUVA A OBJEDNÁVKA ZPROSTŘEDKOVÁNÍ FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB MUSÍ BÝT PODEPSANÁ ZÁKAZNÍKEM!

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY 2014

Tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu („SoZ“), případně jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem a jednou z následujících cestovních kanceláří (konkrétně určené ve SoZ): Adventura s.r.o., IČO: 442 64 704, CHINA TOURS s.r.o., IČO: 264 83 343, MAD MAT SPORT s.r.o., IČO: 278 87 324. Kompletní identifikační údaje všech CK jsou uvedeny na internetových stránkách www.adventura.cz. Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje. Pro vyloučení pochybností tyto VOP se nepoužijí ve vztahu k zájezdům jiných cestovních kanceláří, jejichž prodej CK dle SoZ pouze zprostředkovává (seznam cestovních kanceláří, jejichž zájezdy zprostředkovává CK – Adventura s.r.o. je uveden na internetových stránkách www.adventura.cz).

1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří (i) SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze) nebo (v případě zakázkových zájezdů) katalogový list (dále jen „Smluvní rámec“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

1.2. CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve svém katalogu a/nebo na webových stránkách, případně sjednat individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu se SoZ, těmito VOP a příslušným katalogovým popisem zájezdu. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu se SoZ, těmito VOP a katalogovým textem, případně katalogovým listem, a dodržet i své ostatní závazky vyplývající ze Smluvního rámce.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

2.1. SoZ musí být uzavřena písemně, návrh i přijetí SoZ se předkládá na formuláři CK, podpis smluvních stran nemusí být na téže listině. Návrh SoZ podepsaný zákazníkem může být CK, zprostředkovateli či jinému zástupci CK doručeno osobně, poštou, fakem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky, totéž platí obdobně o doručení akceptace SoZ zákazníkovi.

2.2. Zákazník společně s návrhem SoZ nebo bezprostředně po jejím uzavření doloží CK zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu (dle instrukce CK). Zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu je podmínkou účinnosti SoZ. Cena zájezdu je zásadně stanovena ve výši dle SoZ, resp. Smluvního rámce, bez souhlasu CK není možné dodatečně požadovat poskytnutí slevy.

2.3. Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí. Podpisem SoZ zákazník rovněž stvrzuje, že převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účasti nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch třetích osob odpovídá CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

2.6. Pokud CK obdrží návrh SoZ v den, kdy je požadovaný zájezd již vyprodán, a pokud zákazník již zaplatil nebo celý zájezd nebo její část, nabídne zákazníkovi jiný termín nebo místo náhradníka, a pokud to zákazník nepřijme, vrátí mu bez zbytečného odkladu vše, co od zákazníka na úhradu ceny zájezdu obdržela.

2.7. CK sdělí zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením SoZ údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro konkrétní zájezd požadovány. Veškeré údaje o zajišťování víza a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR. Účastník zájezdu jiné státní příslušnosti než ČR (tj. pokud necestuje na pas vydaný ČR), je povinen zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlá navštívit.

3. POTVRZENÍ ZÁJEZDU A PODROBNÉ POKYNY

3.1. CK může zákazníkovi při uzavření SoZ či bezprostředně poté vydat doklad o smlouvě („Potvrzení zájezdu“) obsahující důležité údaje o zájezdu. Pokud Potvrzení zájezdu není vydáno, nahrazuje jej SoZ, resp. Smluvní rámec.

3.2. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu a případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

3.3. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ („Podrobné pokyny“), které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.4. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář CK. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoliv škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

4.1. Cena zájezdu je stanovena smluvně a je součástí Smluvního rámce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu CK/katalogovém listu v sekci „V ceně zahrnuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objednáva zákazník uzavřením SoZ zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

4.3. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.4. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- záloha – 30 % ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak – musí být uhrazena již při uzavření SoZ;
- u leteckých zájezdů, u nichž je uvedena pouze předběžná cena letenky, je zapotřebí doplatit celou částku za letenku nejpozději 4 měsíce před odletem;
- doplatek – zbyváající část ceny zájezdu a doplňkových služeb – musí být uhrazen nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.5. V případě neuhrazení doplatku (viz výše) má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snížena o odpůdné dle článku 11. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.6. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ.

4.7. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u zprostředkovatele či jiného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v katalogu a na webových stránkách CK.

4.8. V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

4.9. Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu/katalogovém listu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného společenstevníka, aby povinnost platit příplatek za jedno-lůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.

4.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou,

lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze (ani v případě odstoupení od SoZ zákazníkem či zrušením zájezdu ze strany CK).

5. LETENKY

5.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

5.2. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuje“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální).

5.3. CK kupuje letenky nejříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle článku 4.4. o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdržení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

5.4. V případě požadavku klienta na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně ceny zájezdu.

5.5. CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na www-stránce zájezdu nebo sdělena a upřesněna a upřesněna v Podrobných pokynech.

5.6. CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

5.7. Odstupné a náhrada nákladů vynaložených na letenky je upravena v článcích 11.3. a 11.5.

6. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

6.1. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení (i) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, (ii) plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky, (iii) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny podle tohoto článku.

6.2. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Ustanovení článku 5.1. týkající se předpokládané ceny letenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

6.3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ.

7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu programu, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí větší okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cizí zemi, případně závažné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i vyšší novou cenu.

7.2. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

7.3. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín. Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní SoZ na platby podle nové SoZ.

7.4. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí

měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

7.5. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za od stoupení od SoZ podle článku 10. VOP, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

8. POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a je-li tato změna možná a schválena cestovní kanceláří, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

8.2. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

9.1. Realizace zájezdu z katalogu CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

9.2. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

9.3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabráňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje. Článek 7.3. platí v těchto případech obdobně.

10. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

10.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

10.2. Zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout.

10.3. Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti CK, zaplatí CK odstoupné podle článku 11, a to za sebe i za každou jim přihlášenou osobu. Stejně odstoupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od SoZ CK pro porušení povinnosti zákazníka. Za den odstoupení od SoZ ze strany zákazníka je považován den, kdy zákazník doručí CK písemné oznámení o odstoupení od SoZ.

11. ODSTUPNÉ

11.1. Výše odstoupného (stornopoplatku) se určuje podle počtu dnů ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstoupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu snížené o slevy a bonusy, případně zvýšené o doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtu dnů ode dne odstoupení do počátku zájezdu):

více než 90 dní před odjezdem	500 Kč
90 – 61 dní	15 %
60 – 41 dní	30 %
40 – 21 dní	50 %
20 – 6 dní	80 %
5 dnů a méně	100 %

Odstoupné u zakázkových zájezdů může být stanoveno samostatnou dohodou. Pokud tomu tak není, vztahují se i na zakázkové zájezdy tyto VOP, to platí přiměřeně i ve vztahu k jiným službám cestovního ruchu poskytovaným na základě SoZ.

11.2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či z jiných příčin na své storně, činí odstoupné 100 % z ceny zájezdu. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstoupné 100 % z ceny nevyčerpané části zájezdu a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

11.3. Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednané služby cestovního ruchu, zejména letenky, a pokud náklady CK s tím spojené převyšují odstoupné podle článku 11.1, pak se zákazník zavazuje nahradit CK vzniklou škodu, tj. nahradit skutečné náklady vynaložené v souvislosti s pořízením dotčené služby, resp. jejím stornováním. Odstoupné podle článku 11.1 se v těchto případech počítá z ceny zájezdu po odečtení ceny služby, jejíž pořízení zákazník CK v souladu s tímto článkem nahradil (tj. např. po odečtení plné ceny letenky, resp. jejího stornování).

11.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odpustné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho která z pohledávek bude vyšší.

11.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

12. VADY ZÁJEZDU A NÁHRADA ŠKODY

12.1. CK se zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd, případně jiné služby podle SoZ, řádně a včas v souladu se Smluvním rámcem a obecně závaznými právními předpisy. Zjistí-li CK, že zájezd nemá dohodnuté vlastnosti, zajistí v přiměřené lhůtě nápravu, ledaže by s tím byly spojeny neúměrné náklady.

12.2. Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu musí zákazník neprodleně oznámit vedoucímu zájezdu, zejména hlavnímu průvodci, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být zjištěna co nejrýchleji náprava. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

12.3. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smluvní rámec, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

12.4. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

12.5. Pro vyloučení pochybností, CK neodpovídá za škodu na majetku, zdraví či jiných hodnotách a zájmech zákazníků způsobených třetími osobami (s výjimkou svých zaměstnanců a obchodních partnerů, které ke splnění závazků ze SoZ přímo angažovala), ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

13. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU

13.1. Zákazník se zavazuje:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cizích států a území;
- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo vybavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK;
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK;
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

13.2. Zákazník se zavazuje zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnil všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

13.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, plně odpovídá za následky vzniklé neplatností či jinými nedostatky jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

13.4. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky

aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

13.5. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřené platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně Kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

13.6. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

13.7. Zákazník prohlašuje (ve vztahu ke všem jim přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. raftingu, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- nahradí případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení i jinde, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ;
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;
- souhlasí s použitím svých osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v SoZ pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu, a dále pro potřeby pojistovny poskytující zdravotní pojištění, a dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v SoZ;
- souhlasí se zasláním obchodních sdělení CK a jejich obchodních partnerů ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

14.2. V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VOP.

14.3. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SoZ se řídí dokumenty tvořícími Smluvní rámec, zejména VOP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a to ve všech případech v účinném znění.

14.4. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích z SoZ a obecně závazných právních předpisů a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a že svým jednáním nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření pro účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením i úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli jiným neoprávněným užitím osobních údajů zákazníka.

14.5. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

14.6. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům za účelem jejich dalšího podnikání ve smyslu ustanovení § 2548 občanského zákoníku, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

14.7. Smluvní strany prohlašují, že si tyto VOP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VOP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. ledna 2014

C Dotazník

Dobrý den, ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníku, který bude sloužit k mé bakalářské práci. Obsahuje celkem 16 otázek, z nichž všechny jsou uzavřené, a u každé lze zaškrtnout pouze jednu odpověď. Dotazník je anonymní a testuje Vaše povědomí o re-kodifikaci občanského práva v oblasti cestovního ruchu. Jeho vyplnění Vám zabere méně než 5 minut.

Předem děkuji za Vaše odpovědi,
Lenka Reichenbachová.

- 1. Využil/a jste někdy služeb cestovní kanceláře nebo cestovní agentury?**
 - Ano
 - Ne (pokračujte prosím otázkou č. 13)
- 2. Víte, že od 1. 1. 2014 je účinný nový Občanský zákoník?**
 - Ano
 - Ne
- 3. Jaký smluvní typ se od 1. 1. 2014 uzavírá s pořadatelem zájezdu a musí být zároveň povinně v písemné formě?**
 - Cestovní smlouva, musí být v písemné formě
 - Cestovní smlouva, nemusí být v písemné formě
 - Smlouva o zájezdu, musí být v písemné formě
 - Smlouva o zájezdu, nemusí být v písemné formě
 - Nevím
- 4. Musí Vám pořadatel zájezdu při uzavření smlouvy písemně vydat i tzv. potvrzení o zájezdu?**
 - Ano
 - Ne
 - Nevím
- 5. Kdo je pořadatel zájezdu?**
 - Výhradně cestovní kancelář
 - Každý, kdo nabízí zájezd podnikatelským způsobem
 - Výhradně cestovní agentura
 - Nevím
- 6. Je možné změnit osobu účastníka zájezdu, např. pokud se zájezdu nemohu účastnit kvůli nemoci?**
 - Ano, ale pouze s prohlášením nového zákazníka, které je pořadateli doručeno nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu
 - Ano, změnu osoby účastníka lze provést nejpozději 10 dnů před začátkem zájezdu
 - Změna účastníka není možná
 - Nevím

- 7. Když pořadatel zájezd zruší a nabídne zákazníkovi jiný zájezd vyšší kvality než ten původní, kdo uhradí cenový rozdíl mezi původním a novým zájezdem?**
- Veškeré náklady musí doplatit zákazník
 - Veškeré náklady uhradí pořadatel
 - Nevím
- 8. Pokud zájezd nesplňuje požadavky, které jsou uvedeny ve smlouvě, můžu zájezd reklamovat:**
- Nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu.
 - Nejpozději do 2 měsíců od skončení zájezdu.
 - Nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.
 - Nevím
- 9. Pokud se během zájezdu ocitne zákazník v nesnázích svým zaviněním, musí mu pořadatel neprodleně poskytnout pomoc?**
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 10. Víte, co znamená újma za narušení dovolené?**
- Ano, majetková újma ze strany pořadatele zájezdu
 - Ano, nemajetková újma ze strany pořadatele zájezdu
 - Nevím
- 11. Mám právo po pořadateli požadovat újmu za narušení dovolené, pokud bylo na dovolené špatné počasí?**
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 12. Čtete si všeobecné obchodní podmínky, jež jsou součástí smlouvy?**
- Ano, vždy
 - Občas ano
 - Většinou ne
 - Nikdy

Demografické údaje:

13. Vaše pohlaví:

- Žena
- Muž

14. Váš věk:

- 18 – 26 let
- 27 – 39 let
- 40 – 59 let
- 60 a více let

15. Váš ekonomický status:

- Student
- Pracující
- Nezaměstnaný
- Důchodce

16. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- Základní
- Středoškolské – výuční list
- Středoškolské - maturita
- Vyšší odborné nebo vysokoškolské