

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Ekonomická fakulta
Katedra práva



Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání

**ZÁVAZKOVÉ VZTAHY VZNIKAJÍCÍ
UBYTOVÁNÍM A SOUVISEJÍCÍMI
SLUŽBAMI**

Bakalářská práce

2008

Vedoucí bakalářské práce:
JUDr. Rudolf Hrubý

Vypracovala:
Veronika Kokštejnová

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala zcela samostatně
s použitím uvedené literatury.

České Budějovice 15.4.2008

Veronika Kokštejnová

Děkuji JUDr. Rudolfu Hrubému za ochotu a cenné rady při odborném vedení mé práce.

Klíčová slova

Závazek – závazkový vztah – služba – ubytovací služby – smlouva o ubytování

Obsah

| | |
|--|---------------|
| 1. ÚVOD | - 1 - |
| 2. LITERÁRNÍ PŘEHLED | - 2 - |
| 3. POUŽITÁ METODIKA | - 12 - |
| 3.1 Cíl práce | - 12 - |
| 3.2 Sekundární zdroje | - 12 - |
| 3.3 Primární zdroje | - 13 - |
| 4. CHARAKTERISTIKA UBYTOVÁNÍ A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB | - 14 - |
| 4.1 Kategorie a klasifikace ubytovacích zařízení | - 15 - |
| 4.2 Stravovací služby | - 16 - |
| 4.3 Ostatní a doplňkové služby | - 16 - |
| 5. ZÁVAZKOVÉ VZTAHY DLE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU | - 18 - |
| 5.1 Smlouva o ubytování | - 19 - |
| 5.1.1 Ubytovací řád | - 19 - |
| 5.1.2 Všeobecné podmínky | - 20 - |
| 5.1.3 Ceník | - 22 - |
| 5.2 Porovnání několika smluv o ubytování | - 22 - |
| 5.2.1 Vzor 1 | - 22 - |
| 5.2.2 Vzor 2 | - 23 - |
| 5.2.3 Vzor 3 | - 24 - |
| 5.2.4 Vzor 4 | - 24 - |
| 5.2.5 Shrnutí | - 25 - |
| 5.3 Cestovní smlouva | - 25 - |
| 5.4 Ostatní smlouvy – spotřebitelská smlouva | - 27 - |

| | |
|---|---------------|
| 6. ZÁVAZKOVÉ VZTAHY DLE OBCHODNÍHO ZÁKONÍKU | - 28 - |
| 6.1 Smlouva o obchodním zastoupení | - 29 - |
| 6.2 Smlouva o zprostředkování | - 30 - |
| 6.3 Smlouva mandátní | - 31 - |
| 6.4 Ostatní smlouvy | - 32 - |
| | |
| 7. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ VE VYBRANÝCH UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH | - 33 - |
| | |
| 8. POROVNÁNÍ MOŽNOSTÍ SJEDNÁNÍ PŘECHODNÉHO UBYTOVÁNÍ | - 39 - |
| | |
| 9. POROVNÁNÍ S VYBRANÝM STÁTEM EU | - 41 - |
| | |
| 10. ZÁVĚR | - 43 - |
| 11. SUMMARY | - 44 - |
| 12. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | - 45 - |
| 13. SEZNAM PŘÍLOH | |
| 14. PŘÍLOHY | |

1. Úvod

Ubytovací služby souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jsou významným předpokladem vzniku a rozvoje zejména dlouhodobého cestovního ruchu. Jejich součástí jsou také služby, které s pobytem hosta v ubytovacím zařízení souvisejí.⁽¹⁾ Závazkové vztahy vznikající ubytováním mohou být charakteru občanskoprávního nebo obchodněprávního. Vše závisí na formě, kterou bylo ubytování sjednáno.

Tato práce se věnuje analýze těchto vztahů a jejich porovnáním dle právních předpisů. Cílem je poukázat na možné chyby, kterých se jednotlivá ubytovací zařízení, ale i jednotliví zprostředkovatelé, mohou během sjednávání a poskytování ubytovacích služeb dopustit. Vybrané typy budou porovnány s platnou právní úpravou. Dalším prvkem při poskytování ubytovacích služeb jsou služby s ubytováním spojené, jedná se o velice důležitou složku, která může ovlivnit celý pobyt hosta a následné vzpomínky na dobu strávenou na dovolené. Každé negativní hodnocení může ohrozit obsazenost ubytovací kapacity. Sjednání ubytování individuálně nebo přes zprostředkovatele není předmětem tohoto hodnocení z pohledu výhodnosti pro klienta, ale jde především o analýzu možností, které lze využít. V dalším bodě budu porovnávat možnosti sjednání ubytování s vybraným státem v rámci Evropské unie.

Součástí práce je také dotazníkový výzkum. Zaměřila jsem se přímo na ubytovací kapacity. Předmětem dotazování byla kategorie a klasifikace jednotek, poskytované služby, formy spolupráce se zprostředkovateli a způsob ubytování hostů.

Téma související s ubytováním jsem si zvolila s ohledem na mé zaměstnání, které je velice blízké zpracovaným bodům. Bakalářská práce by mohla být přínosem pro další rozvoj a získání informací nejen pro profesní budoucnost, ale i pro další studium.

2. Literární přehled

Občanskoprávní závazkové vztahy v systému občanského práva patří k základním typovým občanskoprávními vztahům, které významnou měrou umožňují realizaci různých, společensky významných zájmů v okruhu společenských vztahů regulovaných občanským právem. ⁽²⁾

Závazkové právo je systémová část občanského práva, která upravuje mezi specifickými subjekty jednotlivé formy společenské směny hodnot. Předpokladem je – a občanské právo je v tomto směru orientováno – že se bude jednat o hodnoty majetkové povahy. ⁽³⁾

Obchodní závazkové vztahy nejsou podle platného práva ani jen vztahy mezi podnikateli (obchodníky) bez ohledu na to, čeho se týkají, ani jen vztahy týkající se určitého předmětu bez ohledu na to, mezi jakými subjekty se odehrávají. Předmět právní úpravy je vymezen podle druhu upravených vztahů a částečně též podle subjektů závazkových vztahů. Jako obchodně právní se tedy označují jednak vztahy mezi podnikateli při jejich podnikatelské činnosti (tzv. oboustranné obchody), ale i některé vztahy mezi nepodnikateli (neprofesionály) a podnikateli v souvislosti s jejich podnikáním (tzv. jednostranné obchody). ⁽⁴⁾

Obchodní zákoník pod pojmem obchodní závazkové vztahy zahrnuje jednak ty závazkové vztahy, pro něž je určující povaha subjektů těchto vztahů tzv. relativní obchody, jednak ty, které jsou určovány předmětem závazkového vztahu, tzv. absolutní obchody.

Subjekty těchto vztahů mohou být nejen tuzemské osoby (fyzické nebo právnické), ale i osoby zahraniční, tzn. fyzické osoby, které nemají v České republice své bydliště, resp. právnické osoby, které na území České republiky nemají své sídlo. ⁽⁵⁾

Občanský zákoník

§ 488 Závazkový právní vztah

Závazkovým vztahem je právní vztah, ze kterého věřiteli vzniká právo na plnění (pohledávka) dlužníka a dlužníkovi vzniká povinnost splnit závazek.

Závazkovým (obligačním) vztahem se rozumí občanskoprávní vztah, který vznikl a trvá mezi určitými subjekty (stranami), jejichž postavení je protikladné, a to tak, že právu jedné strany požadovat určité plnění odpovídá povinnost druhé strany toto plnění poskytnout. Strana, která má právo požadovat plnění, je věřitelem, a její právo se označuje jako pohledávka. Strana, která je povinna plnění poskytnout, je dlužníkem, a její povinnost je dluhem, ev. označovaná také jako závazek.

§ 489 Vznik závazku

Závazky vznikají z právních úkonů, zejména ze smluv, jakož i ze způsobené škody, z bezdůvodného obohacení nebo z jiných skutečností uvedených v zákoně.

§ 493

Závazkový vztah nelze měnit bez souhlasu jeho stran, pokud tento zákon nestanoví jinak.

§ 494 Obsah závazků

Z platného závazku je dlužník povinen něco dát, konat, něčeho se zdržet nebo něco trpět a věřitel je oprávněn to od něj požadovat.

Stanoví se čtyři druhy obsahu závazku – něco dát (v širším pojetí to znamená vůbec poskytnout), konat, zdržet se nebo trpět (dare, facere, omittere, pati) a rub závazku je pak právo věřitele plnění požadovat. Předmětem plnění může být věc nebo právo určitá činnost nebo zdržení se jisté aktivity.⁽⁶⁾

Služba

Služba (service) je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užitkem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktor (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivostí služby (nemožnost vytváření zásob). V cestovním ruchu jde o široký sortiment služeb poskytovaných účastníkům cestovního ruchu. ⁽⁷⁾

Ubytovací služby (accommodation services)

Souvisí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Jejich poskytování je předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování v cílovém místě. Jejich součástí jsou i služby, které souvisejí s pobytem hostů v ubytovacím zařízení. ⁽¹⁾

Ubytovací služby poskytují veřejnosti přístupné ubytovací zařízení, která pracují na ziskovém principu (tzv. komerční zařízení) nebo neziskovém principu (zařízení občanských sdružení, podnikové rekreační zařízení atd.). Budují se obvykle spolu s pohostinskými odbytovými středisky nebo jako samostatné ubytovací zařízení. Kromě toho se využívají i možnosti ubytování v soukromí (chaty, rekreační chalupy, pokoje, prázdninové byty) nebo ubytovací prostředky (stany, autopřívěsy – karavany, obytná auta). ⁽⁷⁾

Smlouva o ubytování

§ 754 Vymezení pojmu

(1) Ze smlouvy o ubytování vznikne objednateli právo, aby mu ubytovatel poskytl přechodné ubytování na dobu dohodnutou nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném (hotely, noclehárny, ubytovny a jiná zařízení).

(2) Za ubytování a služby s ním spojené je objednatel povinen zaplatit ubytovateli cenu ve lhůtách stanovených ubytovacími řády.

1. Účelem této smlouvy je poskytnout ubytování na přechodnou dobu, jakož i s vlastním ubytováním přímo spojené služby za úplatu. Přechodnost ubytování, která je pojmovým znakem smlouvy, vyplývá výslovně z dohody uzavřené mezi jejími účastníky nebo je dána účelem ubytování (ubytování je poskytnuto na dobu potřebnou pro výkon určité činnosti). Smlouva o ubytování vykazuje shodu s nájemní smlouvou v tom, že jejím předmětem je užívání cizí věci za úplatu. Liší se však smlouva o ubytování od smlouvy nájemní svou funkcí, která je u obou smluvních typů odlišná. Jde o smlouvu, na kterou se vztahují rovněž ustanovení § 52n.

Vzdor jistým podobnostem se od smlouvy o ubytování odlišuje právo užívat zařízení pro ubytování na stanovený časový úsek během roku (time-sharing), jehož podstatou je, že zájemce si na několik let dopředu zajistí právo užívat určité zařízení pro ubytování po určité období roku (zpravidla jeden týden, když předem uhradí cenu). S ohledem na ochranu zájemce – spotřebitele – byla do občanského zákoníku zařazena samostatně úprava tohoto smluvního typu (§ 58n.).

Zákon v § 754 již výpočtem míst, ve kterých se ubytování provádí (hotely, noclehárny, ubytovny a jiná zařízení – lázeňská sanatoria, vysokoškolské koleje, kempinky atp.) předpokládá, že tyto prostory lze přechodně užívat na základě smlouvy o ubytování, a nikoliv na základě smlouvy nájemní. Zákon vychází z toho, že ubytovaný má zajištěné uspokojení (trvalých – dlouhodobých) bytových potřeb jinou právní formou (např. právě formou uzavřené nájemní smlouvy). Zákonodárce rozdíl mezi oběma smluvními typy respektuje, když ustanovení § 663 stanoví, že nájemce je oprávněn věc užívat dočasně (ve sjednané době), zatímco smlouva o ubytování se omezuje jen na poskytnutí přechodného ubytování. Z odlišné funkce obou smluv

vyplývá i jejich rozdílný, zákonem stanovený rozsah práv a povinností smluvních stran, který vždy odpovídá účelu, kterému každá z těchto smluv slouží.

Pokud ubytovatel poskytuje přechodné ubytování pravidelně (soustavně), musí k tomuto druhu podnikání mít příslušné živnostenské oprávnění.

2. Smlouvu o ubytování uzavírá objednatel s ubytovatelem. K platnosti smlouvy o ubytování zákon nevyžaduje zvláštní formu. Ve smlouvě musí být především sjednáno místo, kde se služba poskytuje, doba, na kterou se ubytování poskytuje, jakož i cena za ubytování. Kromě těchto podstatných náležitostí smlouvy mohou být dohodnuty i další požadavky ohledně kvality, zvláštního vybavení atd.

3. Bližší podmínky ubytování včetně splatnosti ceny za ubytování jsou rozvedeny v ubytovacích řádech. Aby se ubytovací řády staly součástí smlouvy o ubytování a staly se závazné pro obě smluvní strany, je třeba, aby s nimi byl ubytovaný při uzavírání smlouvy o ubytování seznámen. Pokud by tento požadavek nebyl splněn, zavazovaly by ubytovací řády jen pracovníky ubytovacího zařízení.

§ 755 Právo ubytovaného

Ubytovaný má právo užívat prostory, které mu byly k ubytování vyhrazeny, jakož i užívat společné prostory ubytovacího zařízení a používat služeb, jejichž poskytování je s ubytováním spojeno.

§ 756 Povinnosti ubytovatele

Ubytovatel je povinen odevzdat ubytovanému prostory vyhrazené mu k ubytování ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.

§ 757 Povinnosti ubytovaného

Ubytovaný je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a plnění s ubytováním spojené řádně; v těchto prostorách nesmí ubytovaný bez souhlasu ubytovatele provádět žádné podstatné změny.

1. V těchto třech ustanoveních jsou rámcově upravena práva a povinnosti smluvních stran. Další práva či povinnosti mohou být konkretizovány ve smlouvě o ubytování či ubytovacích řádech.

2. Ubytovatel je především povinen předat ubytovanému prostory, které má vyhrazeny k ubytování, ve stavu, který ubytovanému umožní řádné užívání. Pojem

řádného ubytování zákon nevymezuje. Je třeba jim rozumět např. předání čistého vytopeného pokoje, který odpovídá kvalitě sjednané v ubytovací smlouvě. Jestliže byl ve smlouvě dohodnut konkrétní prostor k ubytování (např. určitá chatka), musí být přenechán k ubytování právě ten. Přenechání něčeho jiného představuje porušení smlouvy, proto ubytovaný má právo jeho převzetí odmítnout.

Ubytovatel je povinen dbát o nerušený výkon práv spojených s ubytováním. Tato povinnost zatěžuje ubytovatele po celou dobu trvání ubytování. Proto musí ubytovatel průběžně zajišťovat vytápění, osvětlení, funkce koupelny, neprodleně odstraňovat závady nejen přímo v prostoru přenechaném k ubytování, nýbrž i v celém ubytovacím zařízení, aby kvalita ubytování nebyla snížena.

Poruší-li ubytovatel své povinnosti, má ubytovaný právo postupovat podle obecných ustanovení o odpovědnosti za vady (§ 499n.).

3. Zákon přiznává ubytovanému právo používat nejen prostory, které mu byly přenechány k ubytování, ale i právo užívat společné prostory ubytovacího zařízení, ubytovaný musí své právo vykonávat řádně. Požadavek řádného užívání, k němuž je ubytovaný povinen, v sobě zahrnuje obvyklý způsob užívání věcí, které se nacházejí jak v místě, které ubytovaný užívá, tak ve společných prostorách ubytovacích zařízení. Ubytovaný je povinen dodržovat omezení, která vyplývají ze smlouvy či z ubytovacích řádů (např. zákaz hlasitého poslechu rozhlasového či televizního přijímače v době nočního klidu, zákaz vaření na pokojích atp.)

Ubytovaný má dále právo používat všechny služby, jejichž poskytování je s druhem ubytování přímo spojeno (např. úklid, výměnu ložního prádla atp.). Eventuálně další služby, které ubytovací zařízení rovněž poskytují (např. praní, čištění, kadeřnické služby, žehlení oděvů atd.), jsou sjednávány zvláštní smlouvou a hrazeny samostatně. Nelze vyloučit, že v ceně určitého druhu ubytování je smluvně zahrnuto i poskytované snídaně.

4. Zákon ubytovanému zakazuje provádět podstatné změny v přenechaném prostoru bez souhlasu ubytovatele. Ubytovací řády obsahují obvykle i zákaz provádět ubytovaným jakoukoli manipulaci s nábytkem.

§ 758 Odpovědnost za vnesené věci

O odpovědnosti ubytovatele za věci vnesené do ubytovacích prostor ubytovaným nebo pro něj platí ustanovení § 433 a 436.

Je-li na věci ubytovaného, kterou ubytovaný sám do ubytovacích prostor vnesl nebo která pro něj byla vnesena, způsobena škoda, nastupuje občanskoprávní odpovědnost za škodu způsobenou na věcech vnesených nebo odložených podle zvláštní právní úpravy obsažené v § 433n. (včetně limitu stanoveného v § 434 odst. 2).

V případě, že škoda byla způsobena na věci, kterou ubytovatel od ubytovaného převzal na základě zvláštní smlouvy o úschově, ubytovatel odpovídá podle zvláštní úpravy obsažené v § 421; v tomto případě limit náhrady již neplatí (§ 434 odst. 2).

§ 759 Odstoupení od smlouvy

(1) Ubytovaný může odstoupit od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby; újmu vzniklou ubytovateli předčasným zrušením ubytování je ubytovaný povinen nahradit, pouze nemohl-li ubytovatel újmě zabránit.

(2) Ubytovatel může od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby odstoupit, jestliže ubytovaný v ubytovacím zařízení i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy nebo jinak hrubě porušuje své povinnosti ze smlouvy.

1. V tomto ustanovení jsou upraveny případy, kdy k zániku ubytovací smlouvy dochází ještě před uplynutím sjednané doby.

Zákon přiznává ubytovanému možnost kdykoliv od smlouvy o ubytování odstoupit (tedy jak před zahájením ubytování, které si předtím rezervoval, tak v jeho průběhu). Odstoupit od ubytovací smlouvy lze z jakéhokoliv důvodu. Pro tento jednostranný úkon ubytovaného zákon nestanoví žádné zvláštní náležitosti; proto o něm platí obecná ustanovení (§ 34n.). Protože předčasným odstoupením může vzniknout ubytovateli újma (např. ubytovatel nestačil již předčasně vyklizený ubytovací prostor přenechat někomu jinému), zákon ukládá ubytovanému tuto újmu nahradit v případě, že ubytovatel nemohl újmě zabránit. Jednotlivé předpoklady vzniku odpovědnosti za škodu prokazuje ubytovatel. Pokud by ubytovaný odstoupil od smlouvy z důvodů tkvících na straně ubytovatele (ubytovatel např. neplnil povinnosti podle § 756), jednalo by se o uplatnění práva z odpovědnosti za vady, proto by ubytovanému žádná povinnost k náhradě újmy nevznikla.

2. Právo ubytovatele odstoupit od smlouvy zákon omezuje na případ, kdy ubytovaný v ubytovacím zařízení:

a) i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy nebo

b) jinak hrubě porušuje své povinnosti.

Hrubé porušování dobrých mravů lze spatřovat např. v obtěžování ostatních ubytovaných, ve znečišťování společných prostor v ubytovacím zařízení atd. O jiné hrubé porušení povinností ze strany ubytovaného půjde tehdy, jestliže neplatí cenu za ubytování, používá přes zákaz elektrické spotřebiče atd.

Dojde-li ke zrušení ubytovací smlouvy před uplynutím dohodnuté doby, provede se s ubytovatelem a ubytovaným vypořádání podle § 457.

3. Po skončení ubytování je ubytovaný povinen přenechaný prostor vyklidit, a to bez náhrady (nemá žádný právní význam, zda ubytování skončilo uplynutím sjednané doby či zrušením smlouvy). Jeho další užívání by se již neopíralo o právní důvod. Proto by se ubytovatel mohl domáhat uvolnění přenechaného ubytovacího prostoru žalobou na vyklizení. Jestliže by v důsledku včasného nevyklizení vznikla ubytovateli škoda, měl by právo požadovat její náhradu.

K případům, kdy ubytování bylo zajištěno prostřednictvím smlouvy o obstarání věci, srov. § 733n.

Zajišťuje-li ubytování provozovatel cestovní kanceláře spolu s dopravou či jinými službami cestovního ruchu, půjde již o smlouvu cestovní podle § 852a. ⁽⁸⁾

Distribuční cesty

Jednou z vlastností souborného produktu cestovního ruchu je, že je nehmatatelný, není možné ho skladovat a obvykle se místo a čas nákupu neshoduje s místem a časem spotřeby. Návštěvník přichází do destinace, přičemž koupi často uskutečnil v místě svého bydliště. V souvislosti s uvedeným je distribuce důležitým nástrojem marketingu destinace cestovního ruchu, protože představuje způsob, jakým se produkt dostává k cílovému segmentu. ⁽⁹⁾

Nabídka hotelu se musí nějakým způsobem dostat na trh, aby mohla být porovnána se spotřebitelskou poptávkou. Distribuční cesty zajišťují spojení mezi prodávajícím a kupujícím (nabídkou a poptávkou). Každý hotel používá alespoň jednu distribuční cestu. Pro prodej služeb je možno použít buď přímé, nebo nepřímé cesty.

Přímá distribuce

Pokud se v hotelovém podnikání hovoří o prodeji, v první řadě nás napadne sales manager, kontakty na touroperátory a cestovní kanceláře. Přímý prodej stojí až na dalším místě, a to je chyba, neboť kdo pečuje o své současné hosty, může zcela jistě velmi rychle dosáhnout prodejních úspěchů.

V Evropě je stále zvykem rezervovat si ubytování přímo, a tak se převážně v geograficky blízkých trzích nabízí použití přímé distribuční cesty.

Přímá distribuční cesta však neznamená orientovat se pouze na současné a minulé hosty, ale je třeba vyhledávat hosty nové. Hledání nových hostů je spojeno s celkem vysokými náklady, a proto je nutný pečlivý výběr cílové skupiny.

Prodej prostřednictvím zprostředkovatelů

Nepřímé distribuční cesty jsou prezentovány zejména cestovními kancelářemi a cestovními agenturami. Pokud se hotel rozhodne spolupracovat s nějakým zprostředkovatelem, měl by s ním jednat jako s partnerem.

Rezervační síť

Hotel s vysokým podílem zahraničních hostů je závislý na prodejních místech zajišťujících prodej jeho služeb na jednotlivých trzích. Hotel se tedy musí prostřednictvím sítě reprezentantů nebo napojením na rezervační systém pokusit vybudovat účelnou rezervační síť.⁽¹⁰⁾

Hlavními distribučními kanály pro většinu ubytovacích zařízení jsou stále cestovní agentury. Velké hotelové řetězce však jako hlavní způsob distribuce obvykle používají své vlastní počítačové systémy rezervace. Naproti tomu malé jednotky často využívají turistické kanceláře ve své domovské oblasti. Také cestovní kanceláře působí často v distribuci ubytování, zejména v roli velkoobchodu. Existují také případy, kdy se ubytovací zařízení spoléhají na zákazníky, kteří přijdou „z ulice“ na základě svého spontánního rozhodnutí.⁽¹¹⁾

Zprostředkovatelské služby cestovních kanceláří

Část zákazníků cestovních kanceláří nemá zájem o soubory služeb formou programů, ale jenom o zprostředkování – obstarání jednotlivých druhů služeb.. Zprostředkování služeb se v zahraničí praktikuje zejména systémem provizí, v České republice se rovněž používá přírůžek k cenám zprostředkovaných služeb.

Zprostředkování ubytování, případně i stravování přichází v úvahu jak v komerčních zařízeních, tak i v soukromí (ve městech, ve střediscích cestovního ruchu, na venkově, dovolená na chatě atd.). Jde o tzv. recepční službu obvykle s využitím ubytovacího dispečinku, který pracuje buď manuálně – mechanicky, nebo elektronicky s využitím výpočetní techniky. Tyto služby zabezpečují zejména příjezdové (incomingové) cestovní kanceláře. Předpokladem jsou smlouvy mezi cestovní kanceláří a ubytovacími zařízeními, zpravidla typizované (unifikované) s vymezenými podmínkami spolupráce, včetně jejího rozsahu. Zákazník obdrží v cestovní kanceláři doklad o rezervování ubytování, obvykle i doklad o zaplacení (ubytovací průkaz, ubytovací poukaz, voucher apod.) Z hlediska úhrady jsou tyto možnosti:

- zákazník obdrží v cestovní kanceláři jenom tzv. „bianco“ ubytovací poukaz (voucher), který je potvrzením o rezervaci ubytování, nikoliv však o jeho zaplacení, protože host uskuteční úhradu přímo v ubytovacím zařízení. Provizi následně refunduje dodavatel služby cestovní kanceláři, proto se tento způsob vyskytuje jenom zřídka;
- cestovní kancelář vydá zákazníkovi potvrzení o rezervování ubytování a o zaplacení domluvené provize (procentním podílem z ceny ubytování), cenu ubytování zaplatí zákazník přímo v ubytovacím zařízení;
- zákazník zaplatí celou částku za ubytování v cestovní kanceláři, která následně provede platbu po odečtení provize na účet ubytovacího zařízení. ⁽¹⁾

3. Použitá metodika

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat a porovnat závazkové vztahy související s ubytováním dle občanského a obchodního zákoníku. Důležitým bodem práce je porovnání získaných smluv s danými právními předpisy. Nejdůležitější smlouvou (závazkovým vztahem) je pro bakalářskou práci smlouva o ubytování, která bude porovnávána s několika vzory. Tuto smlouvu upravuje zákon č. 40/1964 Sb. §754 – 759 Občanského zákoníku.

K dalším, dílčím, cílům patří srovnání sjednání ubytování přímo u poskytovatele ubytování nebo zprostředkovaně skrze různé cestovní kanceláře, cestovní agentury nebo další subjekty zabývající se těmito službami. Důležitou součástí je také analýza poskytovaných služeb souvisejících s ubytováním.

3.2 Sekundární zdroje

Prvním krokem při vypracovávání bakalářské práce bylo shromáždění a nastudování odborné literatury, která úzce souvisí s řešeným tématem. K nejdůležitějším patří nastudování Občanského a Obchodního zákoníku. Mezi další prostudovanou literaturu patří platná právní úprava, vztahující se k závazkovým vztahům a cestovnímu ruchu a další publikace věnující se základním pojmům daného tématu.

Dále následoval sběr potřebných podkladů pro porovnání jednotlivých smluv o ubytování. Byly využity především internetové stránky ubytovacích kapacit, některé informace byly získány osobním kontaktem.

Zdroje literatury byly čerpány z Jihočeské vědecké knihovny a knihovny Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

K dalším sekundárním zdrojům patří již zmiňované internetové stránky různých sdružení, ubytovacích kapacit a osobní kontakt s pracovníky ubytovacích zařízení. V tomto případě šlo především o získání vzorů smluv, ale i důležitých poznatků pro lepší informovanost a zpracování práce.

3.3 Primární zdroje

Primární zdroje byly získány z vlastního šetření ve formě písemných dotazníků, ale i osobními rozhovory s majiteli ubytovacích zařízení. Cílem dotazníkového výzkumu bylo zjištění četnosti kategorií a klasifikačního zařazení ubytovacích kapacit. Dále dostupnost jednotlivých služeb, jako např. stravovacích nebo možnosti internetu. K dalším, velice důležitým otázkám patří forma spolupráce se zprostředkovateli, zda převažuje obsazení kapacity přes zprostředkovatele, jaký smluvní vztah využívají.

Osobním kontaktem jsem získala spoustu důležitých informací pro další části této práce. Jedná se především o hlubší popis spolupráce a jednotlivých postupů při ubytovávání klientů.

4. Charakteristika ubytování a souvisejících služeb

Ubytovací služby představují základní podmínku pro rozvoj cestovního ruchu. Můžeme je charakterizovat jako umožnění přechodného ubytování mimo místo trvalého bydliště.

Rozvoj ubytovacích zařízení je nerozlučně spjat s politickými, hospodářskými a sociálními změnami ve společnosti, které zprostředkovaně ovlivňují pohyb obyvatelstva mimo místo trvalého bydliště a působí na vznik různých druhů ubytovacích zařízení.

Mezi prvá ubytovací zařízení patří ubytovací hostince, které vznikaly v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později železnice. Často se považují za předchůdce hotelů. Hotel se jako samostatné zařízení pro ubytování cestující veřejnosti objevuje na přelomu 18. a 19. století. Název hotel je převzat z francouzštiny, kde vznikl ze středověkého latinského pojmenování hostince.⁽¹²⁾

Ubytovací služby souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jsou významným předpokladem vzniku a rozvoje zejména dlouhodobého cestovního ruchu. Jejich součástí jsou také služby, které s pobytem hosta v ubytovacím zařízení souvisejí. . Jde o podávání informací, úschovu zavazadel a jejich přepravu v ubytovacím zařízení, buzení hostů, půjčování společenských her, úschovu cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, zprostředkování telefonických hovorů, podávání telegramů, prodej vybraných druhů zboží, časopisů, literatury, upomínkových předmětů, květin, praní a žehlení prádla, čištění a žehlení oděvů, sekretářské a další služby.⁽¹⁾

Ubytovací služby poskytují ubytovací zařízení, mezi než patří také ubytovací střediska nebo ubytovací prostředky. Ubytovací střediska poskytují služby přechodného ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Budují se obvykle společně s pohostinskými odbytovými středisky (např. hotely, motely), nebo jako samostatná ubytovací zařízení (např. turistická ubytovna, chatová osada, kemp). Prostředky umožňující ubytování (např. stany, obytné přívěsy, čluny aj.) vytvářejí podmínky pro přechodné ubytování, zpravidla však jenom pro přenocování jednotlivých účastníků cestovního ruchu.⁽¹⁾

4.1 Kategorie a klasifikace ubytovacích zařízení

Pro lepší orientaci v ubytovacích zařízeních byla sestavena jednotná klasifikace ubytovacích zařízení. Materiál „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky“ byl sestaven za pomoci Ministerstva pro místní rozvoj a dalších sdružení a asociací z oblasti cestovního ruchu. Platnost tohoto dokumentu je pro roky 2006 – 2009, slouží především jako doporučení, jak řadit jednotlivá ubytovací zařízení do zadaných kategorií. Upravuje zařazení do kategorie: hotel, hotel garni, pension, motel.

Hotel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.

Motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd.

Pension je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

Ostatní ubytovací zařízení: kemp (tábořiště), chatová osada, turistická ubytovna, hotel.

Depandance je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500m. ⁽¹⁷⁾

4.2 Stravovací služby

Podmínkou rozvoje cestovního ruchu je také poskytování stravovacích služeb, neboť umožňují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě.

Během pobytu v místech cestovního ruchu jde hlavně o stravovací služby, které poskytují hostinská zařízení. Rozumí se jimi prostory v objektech, v nichž se připravují pokrmy a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou poskytovány služby s tím související. Hostinská zařízení může tvořit i více odbytových středisek. Odbytové středisko je samostatná část hostinského zařízení přístupná hostům a je také součástí ubytovacích zařízení kategorie hotel, motel a penzion. ⁽¹⁾

Závazkové vztahy jsou v těchto případech řešeny různými způsoby. Většina ubytovacích zařízení poskytuje stravovací služby přímo z vlastní kuchyně. V ceně pobytu klienta je nejčastěji zahrnuta snídaně, která je zajišťována ve vyhrazené jídelně nebo přímo v hotelové restauraci. Pokud tyto služby není ubytovatel schopen zajistit, existuje poblíž restaurace, se kterou sjedná spolupráci ústní dohodu nebo písemnou smlouvou, která je upravena Obchodním zákoníkem. V praxi je běžná již zmiňovaná ústní dohoda. Setkáme se spíše s tím, že restaurace a ubytovací zařízení má jednoho majitele, tudíž jakákoliv smlouva není na místě.

4.3 Ostatní a doplňkové služby

Z hlediska charakteristiky služeb cestovního ruchu členíme služby cestovního ruchu na služby hlavní a vedlejší – doplňkové.

Hlavní služby jsou ty, které jsou nezbytné pro zajištění účasti na cestovním ruchu, řadíme sem služby přepravců, ubytovací služby a stravovací služby.

Vedlejší – doplňkové služby jsou všechny další služby, které jsou účastníky cestovního ruchu požadovány jak v průběhu přepravy, tak hlavně v místech cestovního ruchu. Umožňují jim realizovat plánovaný program, získat co nejvíce poznatků, maximální využití všech složek objektu cestovního ruchu, určité pohodlí, kulturní a společenské vyžití. Patří sem např. průvodcovská služba, zajištění vstupenek na různé

akce, půjčovny sportovního náčiní, kulturní a společenská zařízení, program pro volný čas apod. ⁽¹³⁾

Doplňkové služby jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor. Druhy doplňkových služeb: obchodní, sportovně-rekreační, společensko-kulturní, lázeňsko-léčebné, směnářské, komunální, zprostředkovatelské, horská služba. ⁽¹⁴⁾

V zadaném tématu o ubytovacích službách lze mezi doplňkové služby zařadit také služby přepravců, které jsou obecně zařazovány k hlavním službám. V recepci ubytovacího zařízení klient získá informace a kontakty o možnostech dopravních služeb v okolí. V případě například taxislužeb nebo služeb soukromých dopravců jde o spolupráci na základě zkušeností nebo doporučení. Nejedná se většinou o žádný typ závazkového vztahu, ale o ústní dohodu, kdy dopravce může poskytnout ubytovacímu zařízení slevy nebo expresní vyřízení služby pro klienta.

Využití závazkových vztahů v této kapitole je ve většině případů závislé na velikosti ubytovacího zařízení. Pokud se jedná například o menší penzion, není zde vyloženě potřeba spolupráce mezi jednotlivými poskytovateli služeb. V případě většího hotelu s větší kapacitou pokojů a s širokou nabídkou poskytovaných doplňkových služeb existuje větší využití písemných smluv. Tyto vztahy jsou sjednávány dle Obchodního zákoníku. Jedná se o typy smlouvy o zprostředkování nebo o spolupráci, které jsou více rozvedeny v kapitole 6.

5. Závazkové vztahy dle Občanského zákoníku

Ubytování je právní vztah, v němž je ubytovatel zavázán poskytnout objednateli přechodné ubytování na dobu dohodnutou nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízeních k tomu určených (hotel, noclehárny, ubytovny a jiná zařízení) a poskytnout plnění s ubytováním spojená, přičemž objednatel (ubytovaný) je povinen zaplatit ubytovateli cenu ve lhůtách stanovených ubytovacími řády.

Ubytování je poskytováno na základě smlouvy, jejímiž obsahovými náležitostmi je dohoda o místě a způsobu ubytování a určení doby ubytování. Cena bývá obvykle určena akceptací návrhu ubytovatele, uvedeného v ubytovacích řádech. Pro uzavření smlouvy není stanovena žádná forma.

Vzhledem k určení pro krátkodobé (přechodné) ubytování se tento vztah odlišuje od nájmu bytů i od nájmu obytných místností v zařízeních určených k trvalému bydlení.⁽²⁾

Smlouva o ubytování je základním prvkem při poskytování přechodného ubytování. Do vztahu mezi zákazníka a ubytovatele mohou ovšem zasahovat i další subjekty, či jiné osoby. Úprava těchto vztahů se řídí Občanským nebo Obchodním zákoníkem. Vždy záleží na tom, které osoby, či subjekty jsou přítomny sjednávání ubytování.

Základní vztah ubytovaný – ubytovatel řeší pouze občanský zákoník. Tato smlouva může mít také ústní formu. Odkazem a upřesněním této dohody bývají ubytovací řády, všeobecné podmínky a ceníky, které jsou většinou dostupné v recepci ubytovací jednotky.

Další možné vztahy řeší většinou Občanský i Obchodní zákoník zároveň. Občanský zákoník opět v případě vztahu ubytovaný – ubytovatel (smlouva o ubytování) a dále ve vztahu zprostředkovatel – klient (jedná se o uzavírání cestovní smlouvy). Obchodní zákoník řeší vztahy mezi ubytovací kapacitou a zprostředkovateli. Jedná se o tyto typy smluv: smlouva o zprostředkování, smlouva o obchodním zastoupení, smlouva mandátní nebo ostatní typy smluv dle obchodního zákoníku.

5.1 Smlouva o ubytování

Smlouva o ubytování, nebo-li ubytovací smlouva, upravuje základní názvosloví, jako je ubytovatel – provozovatel ubytovny a ubytovaný – klient, se kterým byla sepsána ubytovací smlouva. Ubytovaný dává zároveň souhlas ke zpracování osobních údajů dle platných zákonů. Dále obsahuje základní údaje: počet lůžek v kapacitě, odkaz na platný ceník, formu platby. Důležitou částí jsou podmínky pro ubytovaného týkající se jeho chování během pobytu, např. sankce za nedodržení zákazu kouření na pokojích, rušení nočního klidu, poškození inventáře, popř. krádež. Dále tato smlouva upravuje začátek a konec ubytování. Právní úprava v Občanském zákoníku dále upravuje vymezení pojmů, práva a povinnosti ubytovaného, povinnosti ubytovatele, odpovědnost za škody na vnesených věcích, možnost odstoupení od smlouvy. Důležitý je zde odkaz na ubytovací řády, které upravují další kroky smlouvy o ubytování, které nejsou přesně vymezeny. Nejdůležitější části, které musí ubytovací smlouva obsahovat vždy jsou: místo, doba a cena pobytu. Občanský zákoník obsahuje odkaz na ubytovací řády. Aby se stal součástí smlouvy a hlavně závazný pro obě strany, musí s ním být ubytovaný při sjednávání ubytování seznámen. V opačném případě je závazný a platný pouze pro pracovníky (zaměstnance) ubytovací kapacity, jedná se tudíž o jednostranný dokument. (Příloha 1)

5.1.1 Ubytovací řád

Ubytovací řád je jakýmsi rozšířením smlouvy o ubytování. V podstatě ji doplňuje. Důležité je, jak již bylo uvedeno výše, že je pro ubytovaného závazný pouze v případě, že je s ním seznámen. Tato skutečnost je naplněna vyvěšením řádu na viditelném místě nebo předložením při sjednávání ubytování. V první řadě stanoví, kdo může být ubytován (pouze host, který je k ubytování řádně přihlášen po předložení občanského průkazu, platného cestovního pasu nebo jiného platného dokladu o totožnosti). Podobně jako ubytovací smlouva upravuje délku pobytu, možnosti prodloužení, čas začátku a konce ubytování, dodržování nočního klidu, zákaz donášení a konzumace vlastních potravin a alkoholu, platby za pobyt, zákaz kouření a odpovědnost za škody a vnesené věci. Ubytovací řád dále řeší otázku zvířat (především psů a koček) v prostoru

ubytování, podmínky pro ubytování zvířete jsou jasně stanoveny, pokud není přímo tato možnost zakázána.

V ubytovacím řádu jsou také zařazeny podmínky pro splnění uzavření smlouvy o ubytování (např. podpisem hosta na kartě hosta, či knize hostů). Rozpracovány jsou zde práva a povinnosti hosta při pobytu, právo na užívání vyhrazených prostor a postup při reklamaci nebo nahlašování závad během ubytování. Důležitým prvkem ubytovacího řádu je možnost odstoupení od smlouvy a podrobně popsání stornovací podmínky:

Ubytovací řád penzionu (viz Příloha 2):

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i bez udání důvodu, nejpozději však do 30 dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Jednorázový stornovací poplatek činí 150,- Kč na osobu.

Při úplném nebo částečném zrušení objednaných služeb u důvodu jiného než z vyšší moci, bude objednateli vyúčtován stornovací poplatek ve výši:

- a) 25 % z celkové ceny při zrušení služeb v době od 30. do 22. dnů před jejich počátkem.
- b) 50 % z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době 21. dnů před jejich počátkem.
- c) 85 % z celkové ceny, při zrušení objednaných služeb v době od 7 – 1 dne před jejich počátkem.
- d) 100 % z ceny objednaných služeb, pokud zákazník objednané služby nevyužije z vlastní vůle, ať již zcela nebo částečně

V případě zrušené objednávky je provedeno vyúčtování do 21. dnů a vrácení úhrady po odečtení stornovacích poplatků.

Provozovatel penzionu požaduje jednorázový stornovací poplatek 150,- Kč za osobu v případě výskytu objektivních závažných důvodů, které vedou k odstoupení od smlouvy, jako jsou úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie apod. Tyto skutečnosti musí zákazník doložit příslušnými doklady nejpozději do 7. kalendářních dnů od výskytu objektivního důvodu písemně na výše uvedenou adresu penzionu.

Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 30 dní před počátkem poskytovaných služeb, platí stejné stornovací podmínky jako v předchozích bodech.

K dalším bodům ubytovacího řádu patří náležitosti a osobní údaje, které jsou uváděny na kartě hosta, či v jiné evidenci ubytovacího zařízení a v neposlední řadě také platnost, datum vydání, adresa a jméno odpovědného zástupce.

5.1.2 Všeobecné podmínky

V tomto případě se jedná o podmínky upravující vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným, konkrétně způsob objednávání zájezdu. Všeobecné obchodní podmínky v určitých případech mohou nahrazovat smlouvu o ubytování, pokud obsahují prvky v ní vymezené. Upravují podmínky pro poskytování ubytování klientům. Jedná se zejména o formu objednávky, klient si objedná pobyt písemnou formou, kterou zašle poštou, faxem nebo e-mailem. V určitých případech lze provést rezervaci telefonicky. Mezi podstatné náležitosti základající řádně vystavenou objednávku patří například: jméno a příjmení klienta, adresa trvalého bydliště, telefonní kontakt, termín a délka pobytu, počet osob, případně další přibojednané služby. Potvrzením této objednávky vzniká mezi klientem a ubytovací kapacitou smluvní vztah o prodeji pobytu. Ubytovací kapacita se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit služby před jejich poskytnutím. Obchodní podmínky dále upravují stanovení ceny a způsob placení pobytu. Úhrada může být provedena poštovní poukázkou, převodem z bankovního účtu nebo v hotovosti. Dalším prvkem jsou, tak jako v ubytovacím řádu, stornovací podmínky, upravující kdy má klient právo pobyt zrušit, odstoupit od smluvního vztahu a jaké stornovací poplatky je povinen zaplatit. V neposlední řadě sem patří i stanovení dne nástupu a činnosti s tím spojené (např. co vše musí klient předložit při nástupu na ubytování). V závěru obchodních podmínek je vždy jejich platnost, datum, od kdy nabývají účinnosti a souhlas, že klient podáním objednávky potvrzuje, že je s nimi seznámen a v plném rozsahu je přijímá. Z výše uvedeného vyplývá, že se jedná o formu objednávání pobytu, případně jeho zrušení. Tyto podmínky dále neupravují, tak jako ubytovací řád, další okolnosti, práva a povinnosti ubytovaného, ale i ubytovatele během pobytu. (Příloha 3)

Jak již bylo uvedeno tyto všeobecné podmínky upravují pouze vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným, konkrétně např. způsob objednávání ubytování. Ale existují samozřejmě i další formy všeobecných podmínek. Např. jako důležitá součást

cestovní smlouvy nebo v případě obchodního zákoníku mohou upravovat další typy smluv o spolupráci mezi subjekty v cestovním ruchu.

5.1.3 Ceník ubytování

Ceník ubytování je další možnou součástí smlouvy o ubytování. Jedná se asi o nejkratší formu z výše vypsanych možností. Ve většině případů specifikuje pouze ceny ubytování. Uvádí přesné ceny pokojů podle typu, období, velikosti objednaného pokoje. Dále se zde mohou nacházet slevy při objednání, ceny v sezoně i mimo sezonu. Další součástí jsou ceny za přioobjednané služby, které jsou k dispozici nebo je lze na objednání zařídit. Je zde přesně vymezena forma stravování, dětské ceny, příp. i ceny za domácí zvířata (pokud jsou řádem povolena). Ceníky ubytování jsou vždy k dispozici přímo na recepci, v pokojích a na internetových stránkách. (Příloha 4)

5.2 Porovnání několika smluv o ubytování

V souvislosti s bakalářskou prací jsem vybrala nejčastější typy používaných smluv o ubytování. Vybrané vzorky byly získány z internetových stránek ubytovacích kapacit nebo přímo od provozovatelů. Cílem je porovnat smlouvy s Občanským zákoníkem, který tuto smlouvu upravuje, a zároveň navzájem mezi sebou. Celkem byly vybrány 4 typy smluv. Všechny jsou si dost podobné a svým způsobem jsou v součinnosti s Obchodním zákoníkem.

5.2.1 Vzor 1

Tento typ je velice stručný a vyjadřuje základní možnost úpravy smlouvy o ubytování. Pokud úplně vynecháme ústní sjednání smlouvy. Dle Občanského zákoníku se zdá být dostatečný. Upravuje smluvní strany, platební podmínky, počet osob a další možnosti jako například přioobjednání dalších doplňkových služeb. Důležitý je zde odkaz na reklamační a stornovací podmínky, se kterými by se měl klient před podpisem seznámit. Zároveň dává svým podpisem souhlas, že je s nimi seznámen a bude se jimi řídit. Pokud nastanou před nástupem na ubytování jakékoliv potíže, bude se jimi řídit zrušení objednaného ubytování a služeb. Tento typ smlouvy byl získán z internetových

stránek, ale je velice podobný klasické ubytovací kartě, neboli kartě hosta, která v celkem moha případech nahrazuje smlouvu o ubytování přímo při sjednávání v ubytovací kapacitě a nástupu na ubytování. V tomto případě je ubytovací smlouva upravena ubytovacím řádem, u kterého pouze stačí, aby byl vyvěšen na viditelném místě a klient podpisem smlouvy dává souhlas s tímto řádem a má povinnost se jím po dobu pobytu řídit. (Příloha 5)

5.2.2 Vzor 2

Tento typ je na první pohled rozsáhlejší než typ první, ale při bližším zkoumání je patrné, že přímo smlouvy o ubytování se týká asi tak pět řádků v úvodu. Ostatní ustanovení jsou všeobecné smluvní podmínky upravující smluvní vztah mezi provozovatelem a ubytovaným, vznik a ukončení smluvního vztahu, platební a stornovací podmínky. Jedná se tedy o ještě kratší a stručnější formu ubytovací smlouvy než je vzor 1. Tato smlouva obsahuje pouze základní údaje o ubytovaném. Chybí zde zcela kolonka pro podpis ubytovaného, kterým souhlasí se všeobecnými podmínkami a ubytovací smlouvou, můžeme se pouze domnívat, že tento podpis se bude nacházet na kartě hosta. Provozovatel pouze uvádí, že zákazník obdržel všeobecné smluvní podmínky a tímto s nimi souhlasí. Dalším, neméně důležitým ustanovením, jsou práva a povinnosti ubytovaného. V textu nalezneme pouze odkaz na občanský zákoník, který tyto upravuje, ale zároveň v té samé větě je psáno, že tento upravují Všeobecné smluvní podmínky. Dle mého názoru se jedná o zcela nedostačující informace. Pokud by se klient chtěl blíže seznámit s částí občanského zákoníku upravující ubytovací smlouvu, musel by sám zdlouhavě pátrat, neboť zde chybí přesné paragrafy a odkazy, kde se dají tyto chybějící informace získat. Dalším chybějícím bodem jsou také informace o odpovědnosti ubytovatele za věci vnesené, které v případě zcizení, či poškození osobních věcí ubytovaného jsou velice důležité. Ze smlouvy je patrné, že provozovateli jde hlavně o řádné zaplacení požadované částky. Jedná se spíše o jednostranný typ smlouvy, kde se klient dozví, co přesně musí udělat, aby mohl být ubytován, ale již nezíská informace o svých právech a povinnostech z poskytnutého přechodného ubytování vyplývajících.

5.2.3 Vzor 3

Tato ubytovací smlouva se ze zatím vyjmenovaných typů nejvíce přibližuje úpravě podle Občanského zákoníku. Upravuje základní názvosloví – ubytovaný, ubytovatel a zároveň upravuje souhlas ubytovaného se zpracováním osobních údajů. Tak jako ostatní typy upravuje podmínky platby, ale také k čemu je ubytovna určena, podmínky ubytování. Odkazuje na platný ceník. Dále slouží jako ubytovací řád. Ubytovatel tím předejde neinformovanosti ubytovaných a zbytečným komplikacím při řešení potíží s ubytovanými. Jelikož tato smlouva upravuje podmínky pro přechodné ubytování na ubytovně, jsou tyto informace velice důležité. Stejně tak určuje zákaz kouření na pokojích, porušování nájemního práva, návštěvy ubytovaných, rušení nočního klidu. Dalším důležitým prvkem této smlouvy je řešení poškození inventáře, či krádeže.

(Příloha 1)

5.2.4 Vzor 4

U tohoto typu jde zároveň o smlouvu o ubytování a ubytovací řád. Opět je zde výhoda většího množství informací, které jsou klientovi k dispozici. Jako jediná, tato smlouva obsahuje základní ustanovení, že se jedná o přechodné ubytování na dohodnutou dobu. Tak jako v předchozích typech zde ale bohužel chybí přesné určení paragrafů a odkaz na příslušný zákon. Vůbec zde není zmínka o úpravě dle občanského zákoníku ani odkaz na tento zákon. Jde o typ smlouvy, kde se prolíná klasická smlouva o ubytování, ale bez osobních údajů ubytovaného a dalších konkrétních údajů, dále ubytovací řád a všeobecné podmínky ubytování. Dle mého názoru se ale bohužel opět nejedná o úplnou a správnou smlouvu o ubytování, ale o snahu o co nejvíce informací. V tomto případě se obávám, že při sjednávání ubytování je předloženo klientovi tolik informací, že se řádně neseznámí a nepročte vše, co je důležité. V tomto typu je v jednotlivých ustanoveních upraveno vše od nástupu až po ukončení a opuštění ubytování. Host je při nástupu požádán o předložení osobních dokladů a je zapsán do knihy hostů. Tato smlouva obsahuje některá ustanovení dle Občanského zákoníku – viz č. 2., 3., 4. - upravující práva a povinnosti ubytovaného a ubytovatele (ale bez odkazu na zákoník). Opět se zde nachází ustanovení o času nástupu, dodržování nočního klidu, prodloužení ubytování, přijímání návštěv, používání elektrospotřebičů, přístupu

domácích zvířat do objektu (v tomto případě je zcela zakázáno vodit zvířata na pokoje). Dalším důležitým bodem, a v předchozích typech zcela opomíjeným, je odpovědnost za škody způsobených na majetku ubytovatele a zároveň odpovědnost za škody na věcech hostů. Ačkoliv v této smlouvě, jak jsem již uvedla, není žádný odkaz na občanský zákoník, některé body (např. 1., 2., 3., 4., 21., 22.) jsou jinak napsána znění § 754 – 759. Jedná se o nepřesné znění právní úpravy smlouvy o ubytování dle Občanského zákoníku (viz literární rešerše). Z vybraných typů je tento asi nejlepším vyobrazením smlouvy o ubytování.

5.2.5 Shrnutí

Z vybraných čtyř vzorů byl postupným prostudováním a porovnáním s Občanským zákoníkem nejlépe ohodnocen vzor č. 4. Tento typ se asi nejvíce přibližoval platné právní úpravě ubytovací smlouvy. Bohužel ve všech vzorech chyběly přesné odkazy na paragrafy. Ve většině se zcela opomíjí dnes velice důležitá ochrana osobních údajů. I když tento zákon není součástí právní úpravy smlouvy o ubytování, měla by se zde nacházet alespoň zmínka. V dnešní době se jedná o citlivé téma a ubytovatel by tímto mohl předejít mnoha komplikacím při případné kontrole.

5.3 Cestovní smlouva

Cestovní smlouvu lze považovat za specifický druh smlouvy o dílo (§ 631), na jejímž základě vzniká právní vztah mezi „zhotovitelem“ (provozovatelem cestovní kanceláře) a „objednatelem“, jehož předmětem je „dílo“ (zájezd). Zájezdem se rozumí (§ 1 zák. č. 159/1999 Sb.) předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo 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 jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.

Cestovní smlouva musí být písemná (viz § 852b), proto lze stanovit povinnost vydat jedno vyhotovení zákazníkovi. Speciálně je upraven kontraktační proces, protože návrh na uzavření cestovní smlouvy předkládá předkládá cestovní kancelář, jakékoliv předcházející jednání zákazníka je proto jen podnětem k předložení návrhu. ⁽⁶⁾

Cestovní smlouva musí obsahovat stanovené náležitosti, především označení smluvních stran, vymezení zájezdu, a to zejména termínem jeho zahájení a ukončení, uvedením všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, a cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy. Neobsahuje-li cestovní smlouva tyto náležitosti, je absolutně neplatná. Cestovní smlouva musí rovněž obsahovat další náležitosti, např. způsob uplatnění nároků plynoucích z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře, výši odstupného apod. Absence dalších stanovených náležitostí (§ 852b odst. 2 a 3) je sankcionována relativní neplatností smlouvy. Úprava cestovní smlouvy je zařazena do § 852a – 852k obč. zákoníku.

§ 852a

(1) Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

(2) Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář. Jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvou je cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění vystavený pojišťovnou. *(Jedná se konkrétně o pojištění CK proti úpadku, které je dle zák. č. 159/1999 Sb. povinna mít sjednané každá CK.)* ⁽⁶⁾

Ubytovací smlouvu v tomto případě nahrazuje tzv. voucher na ubytování, neboli ubytovací poukaz, který je klientovi vydán na základě sepsané cestovní smlouvy přímo v cestovní kanceláři (dále jen CK). Tento poukaz na ubytování předá klient – ubytovaný, na recepci ubytovacího zařízení v den nástupu na ubytování. V některých případech (viz Příloha 8), kdy jsou v CK zapsané do cestovní smlouvy pouze ubytovací služby, nahrazuje tato smlouva přímo smlouvu o ubytování a údaje na ní uvedené jsou součástí smlouvy o ubytování. Všeobecné smluvní podmínky, které jsou přílohou každé

cestovní smlouvy, jsou tímto závazné i pro smlouvu o ubytování a v některých případech jsou jejich součástí také náležitosti ubytovacího řádu. Tento případ se vyskytuje pouze pokud je cestovní smlouva uzavírána vždy na ubytovací služby a na konkrétní ubytovací zařízení. V ostatních případech má ubytovací zařízení povinnost seznámit klienta při nástupu na ubytování s ubytovacím řádem, který se tímto pro něj stává závazným.

5.4 Ostatní smlouvy - spotřebitelská smlouva

Specifický je vztah mezi zprostředkovatelem a objednavatelem ubytování přes internet. Tento vztah upravuje rovněž Občanský zákoník. Jedná se o typ zprostředkovatelské smlouvy, konkrétně § 53. Tato část Občanského zákoníku upravuje smlouvu sjednanou „na dálku“.

Pro uzavření smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. ⁽⁶⁾

Klient si tento druh nesmí zaměnit s klasickou cestovní smlouvou, kterou lze také uzavřít např. prostřednictvím internetových stránek. Podle tohoto ustanovení jsou upraveny vztahy pouze zprostředkovatelské, kde prodejce zprostředkovává prodej přímo pro ubytovací zařízení, se kterým má sjednanou klasickou smlouvu o zprostředkování upravenou Obchodním zákoníkem. Smlouva o ubytování vzniká zasláním ubytovacího voucheru, neboli ubytovacího poukazu, který je následně předán na recepci ubytovacího zařízení. Tento postup je totožný jako postup při ubytování prostřednictvím cestovní smlouvy.

6. Závazkové vztahy dle Obchodního zákoníku

V závazkových vztazích upravených podle Obchodního zákoníku vystupují jako účastníci podnikatelé (fyzické a právnické osoby) buď na obou stranách (potom se jedná o tzv. relativní obchody) nebo na jedné straně, přičemž na druhé straně může vystupovat buď nepodnikající občan, nebo stát či obec (v tomto případě jde o tzv. absolutní obchody).

O provázanosti občanského a Obchodního zákoníku, co se týče závazkových vztahů, svědčí fakt, že existuje několik vztahů, které by se měli řídit obchodním zákoníkem, ale řídí se vždy Občanským zákoníkem (i když se jedná o čistě obchodní případy).⁽¹⁵⁾

V návaznosti na sjednávání ubytování, slouží závazkové vztahy dle Obchodního zákoníku při spolupráci mezi poskytovateli ubytovacích služeb a zprostředkovateli. Jedná se především o cestovní kanceláře, cestovní agentury, případně jiné subjekty zprostředkovávající ubytovací služby. Těchto vztahů se týkají zejména smlouvy: smlouva o obchodním zastoupení, smlouva o zprostředkování, mandátní smlouva nebo ostatní typy smluv dle Obchodního zákoníku. Tyto smlouvy jsou sepisovány mezi jednotlivými složkami spolupráce. Základním typem je vztah mezi ubytovacím zařízením a jedním zprostředkovatelem, například cestovní kancelář. Další smluvní vztah může vzniknout mezi cestovní kancelář a cestovní agenturou, která zprostředkovává prodej pro tuto kancelář. Tyto smluvní typy spolupráce se ve většině případů tvoří formou provizí z prodeje. Co se týče smluvního typu mezi cestovní kancelář a ubytovacím zařízením, existují tři typy možných dohodnutých cen ubytování.

Smlouvy s ubytovacími zařízeními mohou být ve třech základních formách:

- Kontrahovaná ubytovací kapacita je placena bez ohledu na její obsazenost
- Kontrahovaná ubytovací kapacita je k dispozici do určitého data - „release date“ a je placena pouze v upřesněném objemu
- Ubytovací kapacita je objednávána ad hoc v objemu, který odpovídá požadavkům klienta⁽¹⁸⁾

6.1 Smlouva o obchodním zastoupení

§ 652 Základní ustanovení

(1) Smlouvou o obchodním zastoupení se obchodní zástupce jako nezávislý podnikatel zavazuje dlouhodobě pro zastoupeného vyvíjet činnost směřující k uzavírání určitého druhu smluv (dále jen ‚obchody‘) nebo sjednávat a uzavírat obchody jménem zastoupeného a na jeho účet.

(4) Smlouva o obchodním zastoupení musí mít písemnou formu.

Smlouva o obchodním zastoupení je svou podstatou smlouvou o soustavném zprostředkování obchodů určitého druhu jako samostatné podnikatelské činnosti. Od smlouvy o zprostředkování se svým charakterem odlišuje tím, že jde o soustavnou činnost trvale vykonávanou, o trvalé podnikatelské spojení s určitým podnikatelem a z toho vyplývá, že obsah činnosti obchodního zástupce v určitém směru překračuje pouhé zprostředkování uzavření smluv na daný druh obchodu (kupních smluv, smluv o dílo, jiných smluv).

Názvy obchodní zastoupení, obchodní zástupce a zastoupený jsou tradiční a odpovídají v ekonomickém smyslu, obchodní zástupce však vůbec nemusí mít zmocnění jednat s právními účinky jako zástupce podnikatele, se kterým uzavřel smlouvu o obchodním zastoupení, i když ten je nazýván zastoupený. Z této smlouvy neplyne jako nutný obsah smlouvy závazek a oprávnění obchodního zástupce činit za zastoupeného právní úkony (uzavírat smlouvy o zprostředkovatelských obchodech), ale takový závazek může být smlouvou převzat a k tomu musí obchodní zástupce dostat příslušné zmocnění.

§ 653 Oblast činnosti

Obchodní zástupce je povinen ve stanovené územní oblasti vyvíjet s odbornou péčí činnost, jež je předmětem jeho závazku. Není-li ve smlouvě tato územní oblast určena, má se za to, že obchodní zástupce má vyvíjet činnost na území České republiky.

§ 659 Nárok na provizi

(1) Obchodní zástupce má nárok na provizi sjednanou, jinak odpovídající zvyklostem podle místa jeho činností a s ohledem na druh zboží, jehož se týká smlouva o obchodním zastoupení. Nejsou-li takové zvyklosti, má obchodní zástupce právo na

rozumnou odměnu, která přihlíží ke všem okolnostem uskutečněného úkonu. Každá část odměny, která se mění podle počtu a hodnoty obchodních případů, je považována za složku provize.

Pro výši provize platí obecné pravidlo, že pokud ji nestanoví smlouva, vzniká nárok na provizi v obvyklé výši jaká odpovídá z hlediska místního trhu v oblasti obchodního zastoupení podle smlouvy a druhu zboží.⁽¹⁶⁾

6.2 Smlouva o zprostředkování

§ 642 Základní ustanovení

Smlouvou o zprostředkování se zprostředkovatel zavazuje, že bude vyvíjet činnost směřující k tomu, aby zájemce měl příležitost uzavřít určitou smlouvu s třetí osobou, a zájemce se zavazuje zaplatit zprostředkovateli úplatu (provizi).

Smlouva o zprostředkování je široce pojatý smluvní typ. Tato smlouva se vztahuje na jednorázové zprostředkování uzavření smlouvy, může se vztahovat i na opakované zprostředkování uzavření smlouvy, ne však na takové opakované zprostředkování uzavření smlouvy, které má charakter soustavné činnosti pro určitého zájemce. Jakmile by šlo o soustavné zprostředkovávání uzavírání smluv určitého druhu, šlo by již o speciální typ smlouvy, smlouvu o obchodním zastoupení. Smlouva o zprostředkování je smlouvou obecně charakteru relativního obchodu, jejími subjekty musí být podnikatelé. Předmět smlouvy o zprostředkování je v tomto základním ustanovení formulován obecně: vyvíjet činnost směřující k vytvoření příležitosti zájemci k uzavření smlouvy.

Z navazujících ustanovení vyplývá základní členění na dva stupně očekávané aktivity: buď jde jen o obstarání příležitosti pro zájemce uzavřít s třetí osobou smlouvu určitého obsahu, nebo se očekává spolupůsobení vedoucí k uzavření této smlouvy. Ve druhém případě se ještě rozlišuje, zda nárok na provizi vzniká hned uzavřením zprostředkované smlouvy nebo až jejím splněním, v žádném případě však zprostředkovatel ze zprostředkovatelské smlouvy neručí za výsledek, za to, že k uzavření zprostředkované smlouvy dojde a za splnění závazku ze zprostředkované smlouvy jeho odpovědnost za důvěryhodnost partnera, se kterým zprostředkoval uzavření smlouvy je jen v rozsahu stanoveném v § 649.

Základním obsahem smlouvy je určení obsahu smlouvy, jejíž uzavření má být zprostředkováno. Jde vždy o úplatnou smlouvu, úplatou je provize, ale výše nemusí být stanovena ve smlouvě, protože pro ten případ obsahují určení nároků zprostředkovatele další ustanovení.

§ 644 Provize z uzavření smlouvy

Zprostředkovateli vzniká nárok na provizi, je-li uzavřena smlouva, jež je předmětem zprostředkování.

§ 645 Provize z obstarání příležitosti

Vyplývá-li ze smlouvy, že zprostředkovatel je povinen pouze obstarat pro zájemce příležitost uzavřít s třetí osobou smlouvu s určitým obsahem, vzniká zprostředkovateli nárok na provizi již obstaráním této příležitosti.

§ 646 Provize vázaná na splnění závazku třetí osoby

Jestliže podle smlouvy vzniká zprostředkovateli nárok na provizi teprve splněním závazku třetí osoby ze zprostředkované smlouvy, vzniká zprostředkovateli tento nárok rovněž v případě, kdy závazek třetí osoby vůči zájemci zanikl nebo splnění závazku třetí osoby se oddálilo z důvodů, za něž odpovídá zájemce. Je-li základem pro určení výše provize rozsah splněného závazku třetí osoby, započítává se do tohoto základu i plnění neuskutečněné z důvodů, za něž odpovídá zájemce.⁽¹⁶⁾

6.3 Smlouva mandátní

§ 566 Vymezení pojmu

(1) Mandátní smlouvou se zavazuje mandatář, že pro mandanta na jeho účet zařídí za úplatu určitou obchodní záležitost uskutečněním právních úkonů jménem mandanta nebo uskutečněním jiné činnosti, a mandant se zavazuje zaplatit mu za to úplatu.

Skutečnost, že v obchodním zákoníku je upravena mandátní smlouva jako samostatný smluvní typ vedle úpravy v občanském zákoníku, má za následek, že tu vznikl nový typ obchodní smlouvy – obchodní smlouva příkazní.

Mandátní smlouva obecně patří do rámce těch smluv, jejichž podstatou je jednání za jiného především na základě zmocnění.

Jednání za jiného na základě smlouvy je ovšem základním znakem řady smluvních typů obdobného obsahu, které se střídavě nebo souběžně nacházejí v občanském i

obchodním zákoníku, ale i v zákonu o cenných papírech č. 591/1992 Sb., ve znění novel. Jde např. o smlouvu o zprostředkování (§ 642 n.), při níž obstarávání záležitosti je specifikováno tak, že spočívá v činnosti směřující k tomu, aby zájemce měl příležitost uzavřít určitou smlouvu s třetí osobou. Jde-li o zprostředkování určitého druhu smluv (nikoliv jen určité smlouvy), pak jde o smlouvu o obchodním zastoupení (§ 652 n.). Také komisionářská smlouva se vyvinula ze smlouvy mandátní. Její specifičnost spočívá v tom, že komisionář zařizuje určitou obchodní záležitost vlastním jménem, nikoliv jménem komitenta (mandanta).

Podstatnými částmi (znaky) mandátní smlouvy – a tím se občanskoprávní a obchodněprávní typ od sebe odlišují, protože terminologický rozdíl mezi mandátní a příkazní smlouvou není – jsou úplatnost, obchodní povaha záležitosti, kterou se mandatář zavazuje zařídit, a dále to, že mandatář jedná jménem mandanta. Z hlediska subjektů je pojmovým znakem zde upravené mandátní smlouvy to, mandant i mandatář jsou podnikateli ve smyslu obchodního zákoníku, neboť mandátní smlouva není uvedena mezi tzv. absolutními obchody (viz § 261).⁽¹⁶⁾

6.4 Ostatní smlouvy

Smlouva o spolupráci, smlouva o poskytovaných službách, smlouva o provizním prodeji a další podobné smlouvy se také řídí Obchodním zákoníkem. Blíže je specifikuje § 269, který upravuje, že obsah těchto smluv dohodnutý oběma stranami zahrnuje podstatné části smlouvy stanovené v základním ustanovení pro každou z těchto smluv. Jde v podstatě o podobné smlouvy, jako výše uvedené typy, kde obě strany mohou do základního ustanovení sjednat další položky a úpravy, které přímo nejsou obsaženy v právních předpisech.

7. Dotazníkové šetření ve vybraných ubytovacích zařízeních

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila přímo na ubytovací jednotky. Využila jsem možnosti písemného dotazování. Respondenty dotazníků jsem kontaktovala elektronickou poštou nebo přímým dotazováním.

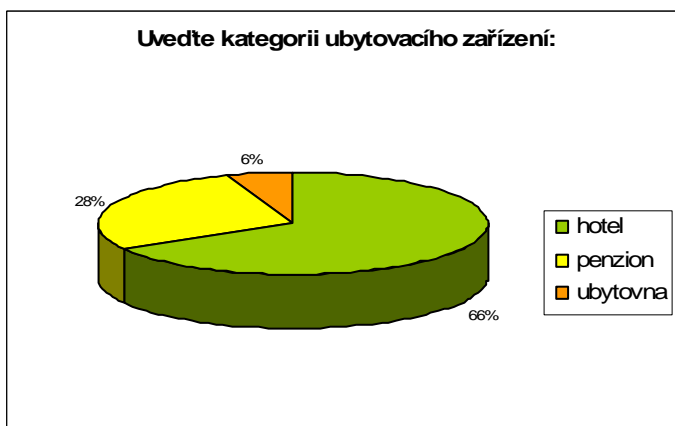
Během šetření jsem rozeslala cca 80 ks dotazníků, návratnost byla velice nízká. Dotazníky jsem rozesílala v průběhu jednoho měsíce v sadě po deseti. Vždy do mnou vybraného kraje. Cílem byly: hotely, penziony, kempy, ubytovny. Kontakty jsem získala z doporučení a internetových adres ubytovacích jednotek.

Osobní dotazování bylo úspěšnější. Osobně jsem navštívila 5 jednotek, pouze v jedné odmítli dotazník vyplnit. Při osobním kontaktu jsem získala spoustu zajímavých a pro mou práci důležitých informací. Celkem se mi podařilo zajistit 18 řádně vyplněných dotazníků. Vzor dotazníku je součástí příloh bakalářské práce (viz Příloha 10).

Většina vrácených dotazníků pocházela z ubytovacích jednotek kategorie hotel (viz Graf 1). Dle mého názoru je to dáno tím, že hotely jsou větší kapacity, mají více zaměstnanců a čas procházet elektronickou poštu.

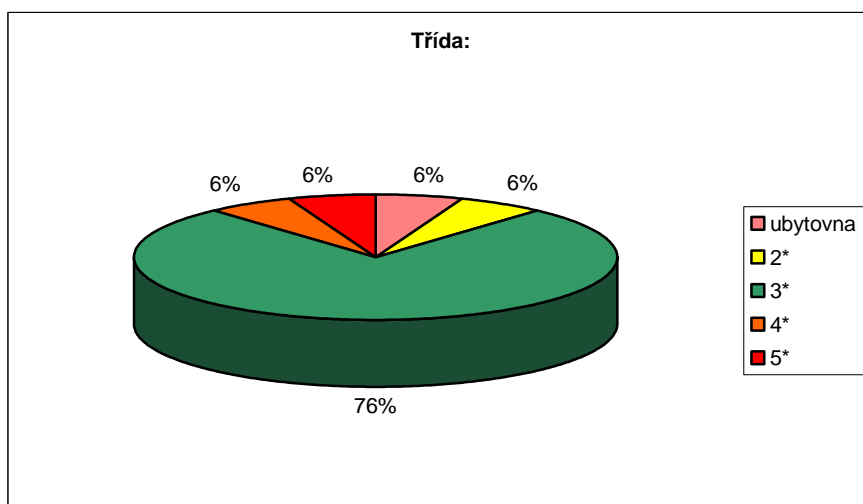
Z Grafu č. 2 vyplývá, že nejvíce respondentů pocházelo z klasifikační třídy 3*. Je to nejběžnější forma zařazení ubytovacích zařízení, jedná se o klasický typ ubytování zaměřeného spíše na střední třídu obyvatelstva. V grafu se nachází jedno zařízení typu ubytovna, které nemá klasifikační zařazení do tříd.

Graf č. 1: Otázka č. 1



Pramen: Vlastní zdroj

Graf č. 2: Otázka č. 2



Pramen: Vlastní zdroj

V případě služeb poskytovaných v ubytovacích zařízeních jsou možnosti velmi pestré a většina zařízení se je snaží neustále zlepšovat.

Pouze dvě z dotazovaných zařízení neposkytují možnosti stravování, z toho je opět jedno turistická ubytovna a druhé menší penzion v centru města, kde mohou klienti nalézt spoustu možností stravování. Ostatních 89 % dotazovaných nabízí širokou škálu možností. Nejběžnější formou je dokupování jednotlivých možností stravování.

Zvlášť poskytují snídaně, obědy i večeře. Pouze dvě ubytovací kapacity měli snídaně v ceně a pouze jedna nabízela možnost all inclusive, jedná se o 5* hotel. Stravování je nabízeno většinou v restauraci patřící k ubytovací jednotce.

Možnosti internetu nabízí 78 % dotazovaných. Při bližším šetření jsem zjistila, že u většiny kapacit se jedná spíše o novinku, kterou zavedli na základě poptávky od klientů, či potřeby prezentovat se na internetových stránkách.

Celkem 72 % nabízí možnosti sportu. Jedná se především o zprostředkované služby. Většina vychází z nabídky v dané lokalitě, např. na horách nabízí půjčovnu lyží, spolupracují se školami lyžování. Některé kapacity spolupracují s danou oblastí – krytá tenisová hala, krytý bazén, slevové akce na vstupném na koupaliště, půjčovna kol, sportovního nářadí.

Animační programy nabízí 22 % dotazovaných. Tuto službu nabízí především větší kapacity s vyšší klasifikační třídou. Dvě kapacity, které odpověděly kladně, uvedly, že tyto služby mohou zajistit, ale neorganizují je.

Všechny ubytovací kapacity nabízejí informace o kulturním vyžití v okolí. Tato služba je důležitá i pro rozvoj cestovního ruchu v lokalitě umístění jednotky. Klienti si tyto informace nemusejí složitě obstarávat sami.

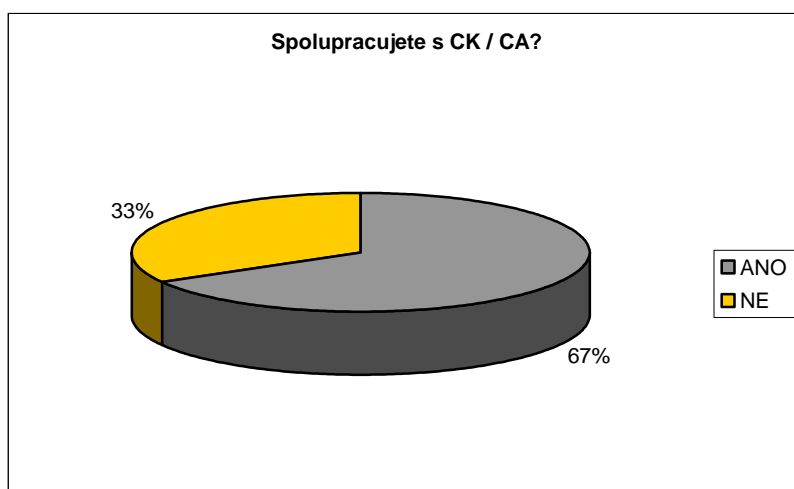
Wellness služby nabízí 39 % dotázaných. Zde se jedná především o základní služby jako je: kadeřnictví, kosmetika, sauna, krytý bazén. Některé kapacity tyto služby opět pouze zprostředkovávají. V zařízení mají vyhrazené místnosti, kde je možno tyto služby poskytovat. Jedná se především o ústní dohodu s místními poskytovateli těchto služeb.

K dalším možnostem poskytovaných služeb patří především: nabídka výletů do okolí, směnářské a dopravní služby (především zajišťování taxi).

Celkem 67 % (viz Graf 3) spolupracuje při obsazování ubytovacích kapacit s cestovními kancelářemi a cestovními agenturami. Počet spolupracujících subjektů je různý. Největší počet zaznamenal hotel s 5*, který nabízí velkou kapacitu pokojů a spoustu dalších služeb.

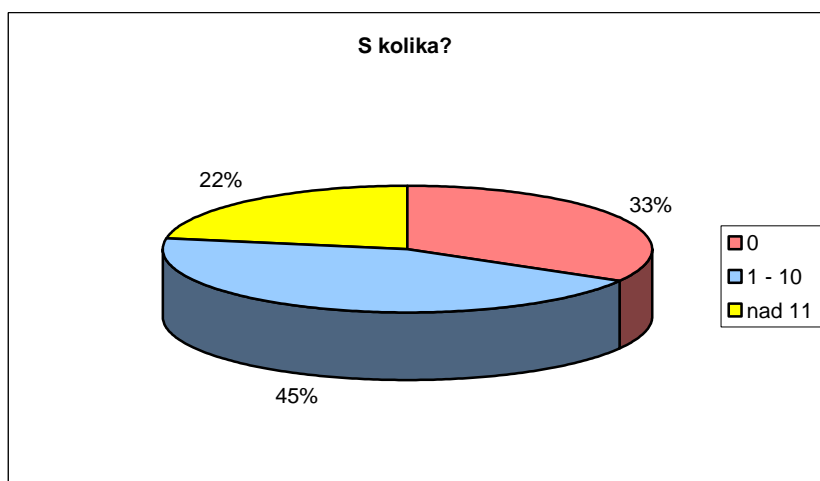
Z vyplněných dotazníků vyšlo najevo, že i přes spolupráci se zprostředkovateli převažuje obsazení kapacity spíše lidmi z „ulice“. Pouze jedna jednotka uvedla, že obsazenost pokojů je „půl na půl“. (viz Graf 4)

Graf č. 3: Otázka č. 4



Pramen: Vlastní zdroj

Graf č. 4: Otázka č. 5



Pramen: Vlastní zdroj

Popis spolupráce:

Spolupráce ubytovacích zařízení s cestovními kancelářemi nebo cestovními agenturami je velice široká. Běžnou formou je kontaktování přes e-mail, telefon nebo různé rezervační systémy. Každá ubytovací jednotka má svůj systém prodeje přes zprostředkovatele. Rozdělují své partnery na hlavní a vedlejší, spolupracují se státní správou, nabízejí každému jiné ceny. Vše se většinou děje na základě zpětného potvrzení poptávky. Smluvní vztah využívají většinou písemný, ale některé kapacity i ústní. Záleží na délce, objemu prodeje a hlavně kvalitě spolupráce. Téměř vždy jsou ve smluvním vztahu zahrnuty sankce a penále při nedodržení smluvených podmínek. Zprostředkovatelé dostávají za své služby peníze formou provizí za prodané pokoje. Nejčastější částka je 10 – 20 % z částky vybrané od klienta, provize se počítá pouze s ceny základních služeb. Ceny, které jsou objednávány navíc se do provizního systému většinou nezapočítávají.

Na otázku, zda jsou klientům k dispozici ubytovací řád, reklamační řád a ceník služeb pouze jedna kapacita uvedla, že nikoliv. Klienti mohou tyto informace nalézt většinou na recepci nebo na nástěnce u recepcie. Někteří tyto informace poskytují i na pokojích a internetových stránkách, bohužel je to ale nezanedbatelné množství.

Knihu přání a stížností nabízí 44 % dotazovaných. Pro případ, že by klient chtěl zhodnotit poskytované služby jsou klientům k dispozici na pokojích karty s hodnocením kapacity nebo na recepci přímo vyhrazený blok. Setkala jsem se s názorem, že tato kniha je zbytečná, protože „po 5 pivech tam chce psát každý“.

Nejčastějším typem pojištění sjednaného mimo základní druhy (např. pojištění nemovitosti nebo vybavení), je pojištění proti krádeži, připojištění odpovědnosti za škodu, úrazové připojištění. Jedna z kapacit uvedla i připojištění proti přerušení provozu. Tyto služby využívá pouze 44 % dotazovaných.

Ze všech 18 dotazníků vyplynulo, že možnosti prezentace na internetových stránkách, informačních portálech a stránkách sdružujících poskytovatele ubytovacích kapacit, využívají všechny kapacity bez ohledu na velikost, kategorii nebo třídu. 83 % dotazovaných spolupracuje také s informačním centrem ve svém okolí. Tato spolupráce se vytváří formou kontaktů na ubytovatele, výměnou propagačních letáků, společnou inzercí, odkazy na internetových stránkách a dalšími společnými možnostmi propagace. Stejně procento kapacit odpovědělo kladně na možnost objednání ubytování on-line přes internetové stránky ubytovatele. Pro vyřízení stačí vyplnit formulář na internetových stránkách, který obsahuje údaje, např.: jméno příjmení, kontaktní údaje, jako telefonní kontakt, e-mail a různá další specifika, jako termín ubytování a případně i další poskytované služby. V dalším kroku kontaktuje ubytovací jednotka klienta a domluví s ním veškeré další náležitosti: potvrzení rezervace, údaje k platbě, případně i možnosti dopravy.

Rezervace a následná evidence klientů probíhá dnes ve většině případů elektronickou formou, najdou se i jednotky, které využívají stále klasickou knihovací metodu pomocí tužky a papíru.

8. Porovnání možností sjednání přechodného ubytování

Existuje několik možností sjednání přechodného ubytování v rámci našich cest mimo místo trvalého bydliště. Jednotlivé formy byly podrobně vysvětleny v předcházejících kapitolách. Cílem této kapitoly není zhodnotit, co je pro klienta lepší, ale shrnout jednotlivé postupy a možnosti. V první řadě si potenciální klient (host) musí vybrat místo, kam bude svou cestu realizovat. Ať už jde o cestu v rámci pobytového, či poznávacího zájezdu nebo o služební cestu. Pokud toto vybere, má pouze několik možností, jak ubytování zajistit. Základem může být doporučení známého, zajištění přímo od zaměstnavatele nebo předchozí zkušenosti. Pokud takové možnosti nejsou, může si zajistit ubytování sám nebo přes různé zprostředkovatele.

Při individuálním zajištění stačí pouze kontaktovat vybrané ubytovací zařízení formou písemnou nebo telefonicky. Smlouva o ubytování vznikne dle výše popsaných skutečností. Případně se může jednat pouze o ústní dohodu mezi ubytovaným a ubytovatelem. Tato vztahy se řídí Občanským zákoníkem.

V souvislosti se zajištěním ubytovacích služeb přes zprostředkovatele existuje více možností. Klient si může vybrat mezi různými zprostředkovateli, např.: cestovní kanceláře (CK), cestovní agentury (CA), ale i různá informační a turistická centra nebo informační portály různých internetových stránek. I v tomto případě se jedná o závazkové vztahy dle Občanského zákoníku. Obchodní zákoník se zde uplatňuje pouze ve vztazích mezi poskytovateli ubytovacích služeb a zprostředkovateli a mezi jednotlivými zprostředkovateli navzájem.

Klient kontaktuje osobně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek vybraného zprostředkovatele, který mu ubytování zajistí. Ten poskytne veškeré informace a náležitosti, které následně předá klientovi. Rezervuje pobyt, připravuje podklady pro sjednání smlouvy, předkládá klientovi návrh smluvené ceny. Po uzavření smlouvy převezme od klienta sjednanou částku na úhradu služeb a následně poukáže domluvenou cenu provozovateli ubytovacích služeb. Úhrada se realizuje na základě písemné smlouvy. Zprostředkovatel zaplatí plnou cenu za klienta a následně fakturuje ubytovateli smluvenou provizi nebo je provize přímo odečtena od odeslané částky.

Tento proces probíhá bez vědomí klienta. Po úhradě ceny zašle ubytovatel zprostředkovateli ubytovací poukaz – voucher na ubytování – a ten jej následně předá klientovi, který jej předloží při nástupu na ubytování. Ubytovací smlouvu nahrazuje sepsaná cestovní smlouva nebo ubytovací voucher.

Z tohoto pohledu může být výhodnější nebo případně jednodušší sjednání ubytovacích služeb cestou zprostředkovatele, který zařídí veškeré náležitosti od rezervace pobytu až po platbu.

Příloha 10 ukazuje návštěvnost ubytovacích zařízení v České Republice.

Ve 4. čtvrtletí 2007 se ubytovalo v hromadných ubytovacích zařízeních celkem 2,7 milionu hostů, tj. o 8,5 % více než ve stejném období předchozího roku. Počet přenocování hostů vzrostl o 7,9 %, u zahraničních hostů o 8,2 % a u domácích o 7,5 %. Počty příjezdů hostů za celý rok 2007 vzrostly meziročně o 1,9 %, počty přenocování naopak o 1,5 % klesly. ⁽¹⁹⁾

9. Porovnání s vybraným státem EU

Vybraným státem k porovnávání v souvislosti s ubytovacími službami je Řecko. Služby jsou v Řecku nejdůležitějším novodobým zdrojem HDP, který je zde nižší než v České Republice.

Cestovní ruch má tradičně v Řecku rozhodující podíl na růstu terciárního sektoru služeb. Dle údajů Svazu řeckých podniků v cestovním ruchu (SETE) tvořil v roce 2005 cestovní ruchu v Řecku cca 16,35 % HDP (18,2 % ve vztahu k revidované výši HDP), tj. 29,6 mld. €. Výhled do roku 2014 signalizuje další nárůst podílu cestovního ruchu na tvorbě HDP až na 44 mld. €. Nejvíce turistů přijíždí do Řecka tradičně z Velké Británie.

Vzájemná výměna v oblasti služeb

V oblasti obchodu službami je jednoznačně dominantní (až 90 %) cestovní ruch. Zejména trend nárůstu řeckých turistů do ČR (a to zvláště do Prahy, v menší míře Karlovy Vary) je ze střednědobého hlediska zřetelný. Tomuto trendu napomáhá jak existence zastoupení ČSA, tak i aktivity Czech Tourism a ZÚ.

Dle údajů Řeckého statistického úřadu (ESYE) navštívilo Řecko v r. 2006 264 362 turistů z ČR což znamená oproti roku 2005 (240 694 osob) meziroční nárůst o 9,8 %.

Většina turistů z České republiky navštíví Řecko prostřednictvím cestovní kanceláře (CK), či agentury (CA). Pouze malé procento přicestuje individuálně. V případě zprostředkovatelských služeb se jedná o podobný způsob spolupráce jako v České republice. Cestovní kancelář při přípravě nabídky pro klienty kontaktuje ubytovací zařízení v Řecku a sjedná způsob spolupráce. Ten je většinou sjednán fixním počtem objednaných pokojů, tzn., že CK musí tyto kapacity zaplatit i v případě neobsazení všech lůžek. V některých případech lze volné kapacity vrátit zpět ubytovateli, ale vše záleží na smluvených podmínkách. Každá ubytovací kapacita musí být zaregistrována a členem Svazu řeckých podniků v cestovním ruchu, jinak nesmí provozovat a nabízet své služby. Pokud je tato základní podmínka splněna, je oprávněna spolupracovat s řeckými i zahraničními CK. Klient, který sjedná ubytování přes CK, uzavře nejprve cestovní smlouvu dle Občanského zákoníku a platných zákonů v ČR.

CK je povinna ze zákona být pojištěna proti úpadku, tato skutečnost se dokládá při podpisu cestovní smlouvy. Po zaplacení klient obdrží tzv. ubytovací poukaz – voucher. Postup je stejný jako u ubytovacích služeb v ČR. Voucher nahrazuje ubytovací smlouvu a je následně předán v recepci ubytovacího zařízení v Řecku. Součástí ubytovacích služeb mohou být i sjednané stravovací služby, které se mohou objednat již v CK nebo přímo na místě. Záleží na konkrétní nabídce CK, ale i ubytovací kapacity. Ubytovací řády jsou vyvěšeny jak na recepci, tak i přímo v pokojích v několika jazykových úpravách.

Při individuální cestě do Řecka, kratší než 3 měsíce postačí turistovi platný doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas). Ubytovat se lze v jakémkoliv ubytovacím zařízení, které tyto služby přímo nabízí. V Řecku je zakázáno volné táboření mimo kempy. Každá ubytovací kapacita má svůj ceník ubytování, v praxi lze, hlavně mimo sezonu, o těchto cenách dále smlouvat. Při nástupu na ubytování vypíše klient nebo recepční kartu hosta, je třeba předložit doklad totožnosti. Ohlašovací povinnost má provozovatel ubytovacího zařízení.

Zvláštní úlohu má v Řecku turistická policie. Na rozdíl od státní policie řeší případy v rámci cestovního ruchu, ale i migraci turistů a neoprávněné táboření mimo vyhrazená území.

10. Závěr

Při výběru tématu bakalářské práce jsem vycházela především z nabízených možností blízkých mému pracovnímu zařazení s ohledem na lepší dostupnost informací. Postupem času jsem zjistila, že je velice obtížné držet se pouze zadaných cílů a nerozšiřovat práci o další body. Téma se obtížně naplňovalo, neboť většina občanskoprávních závazkových vztahů probíhá často jinou formou než jsem předpokládala. V průběhu zpracovávání jsem od různých subjektů, působících v cestovním ruchu v oblasti ubytovacích služeb, získala několik vzorů využívaných přímo při jednání s klientem.

Pouze v menším počtu případů se využívá písemné smlouvy o ubytování. Často je uplatňována forma ústních objednávek, které sice nejsou v rozporu s Občanským zákoníkem, ale v současné době nemusí jít o zrovna transparentní způsob sjednávání závazkových vztahů. Samozřejmě lze namítnout, že při běžném nákupu např. v drogerii také nespisujeme písemnou smlouvu, ale ubytovatel písemnou smlouvou a správným informováním klienta může předejít obtížím při případné reklamaci, či nespokojenosti hosta se službami ubytovatele, které se dá předcházet např. upřesněním služeb v písemné smlouvě. Při ústní dohodě může být oboustranně tvrzeno, že poskytnuté informace byly neúplné, či žádné. V případě písemné smlouvy jde o jistotu, že obdrží objednané služby, jde alespoň o pocit, že „co je psáno, to je dáno“
Těmto listinám by v budoucnosti mělo být věnováno více péče.

11. Summary

Bachelor work is focused on given theme „Commitment relations rising from providing accommodation and related services“. This is kind of commitment relations that is possible to judge according to the civil or commercial code. Agreement for accommodation is more important in this case given by law No.: 40/1964 Sb. Civil code §754 – 759. This is the most important type of commitment relations which became a subject of my investigation and analysis. During elaboration of this work I have collected several kinds of agreement for accommodation that I compared with valid legal adjustment. In other points I compared house rules, general conditions and price lists for accommodation which can be important components of agreement for accommodation and they are important during it's negotiation.

Further, I compared agreements arranged individually and through resellers in the Czech Republic along with chosen state of European Union. A partial goal was to analyse particular services related with accommodation which play significant role on general impression of client. They would be factor that influence client for accommodation selection. Among these services belong: catering, transport, information, mediative, cultural and sport services. During elaboration of this work, I found out that majority of commitment relations is doing by oral agreement (without formal written contract). This way is according to law but it is not the best solution. When the written formal agreement exists, it is advantage for quartermaster and for housed too. This theme should have major importance in the future.

Key words

Commitment – commitment relations – service – accommodation services – agreement for accommodation

12. Přehled použité literatury

Odborná literatura

1. ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Idea, 1999
2. FIALA, J. a kol. *Občanské právo hmotné*. 3. vydání. Brno: MU v Brně, 2002
3. FIALA, J., HURDÍK, J., JEŘÁBKOVÁ, L., RONOVSÁ, K. *Občanské právo hmotné*. 1. vydání. Brno: MU v Brně, 2004
4. BEJČEK, J., KOTÁSEK, J., MAREK, K. *Nástin obchodního práva II*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004
5. KALINOVÁ, M., KOTOUČOVÁ, J., ŠVARC, Z. *Obchodní právo pro navazující magisterské studium*. 1. vydání. Praha: VŠE Praha, 2005
6. HOLUB, M., FIALA, J., BÍČOVSKÝ, J. *Občanský zákoník – poznámkové vydání s judikaturou literaturou*. 10. vydání. Praha: Linde Praha a.s., 2005
7. HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2006
8. ŠVESTKA, J. a kol. *Občanský zákoník – komentář*. 10. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006
9. KIRÁLOVÁ, A. *Marketing destinace cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Ekopress, s.r.o., 2003
10. BERÁNEK, J., KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. 3. vydání. Praha: Mag Consulting s.r.o., 2003
11. HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruchu, ubytování a stravování, využití volného času*. 1. vydání. Praha: Grada, 2003
12. MALÁ, V. a kol. *Základy cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: VŠE v Praze, 2002
13. POUZAROVÁ, I. *Řízení služeb (vybrané kapitoly)*. 1. vydání. České Budějovice: JČU Zemědělská fakulta ČB, 1998
14. HLADKÁ, J. *Technika cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Grada, 1997
15. HEJDA, J. *Občanské právo hmotné*. 1. vydání. Praha: VŠE v Praze, 2000
16. ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. a kol. *Obchodní zákoník: komentář*. 11. vydání. Praha: C. H. Beck, 2006

Internetové zdroje navštívené v období září 2007 – březen 2008

17. www.ahrcr.cz
18. www.cestovni-ruch.cz
19. www.czso.cz
20. www.mzv.cz

13. Seznam příloh

- Příloha 1 Ubytovací smlouva (Vzor 3)
- Příloha 2 Ubytovací řád
- Příloha 3 Všeobecné podmínky
- Příloha 4 Ceník
- Příloha 5 Vzor 1
- Příloha 6 Vzor 2
- Příloha 7 Vzor 4
- Příloha 8 Vzor 5
- Příloha 9 Dotazník
- Příloha 10 Návštěvnost v ubytovacích zařízeních 2007
- Příloha 11 Zásady spolupráce mezi hoteliéry a cestovními kanceláři

14. Přílohy

Příloha 1 - Vzor 3

Ubytovací smlouva

1. Základní názvosloví

Ubytovatel - provozovatel ubytovny

Ubytovaný - klient se kterým byla sepsána ubytovací smlouva

Ubytovaný dává souhlas ke zpracování osobních údajů dle platných zákonů

2. Ubytovna je určena k ubytování osob. Ubytovatel si vyhrazuje právo odmítnout klienta v případě, že je ubytovna plně obsazena. Cena lůžek na pokojích se řídí platným ceníkem ubytovatele. Veškeré informace o ubytování poskytuje ubytovatel 7 - 20 hod.

3. Placení poplatku za ubytování je okamžitě při podepsání ubytovací smlouvy, vždy před nástupem ubytování. Ubytovatel si vyhrazuje právo nepřijímat pozdní platby faktur. Platba je možná v hotovosti.

4. Kouření na pokojích je zakázáno pod pokutou 200 Kč. Při dalším porušení tohoto zákazu dojde k okamžitému ukončení ubytování ze strany ubytovatele, bez náhrady škody.

5. Ubytovna je zajištěna telefonicky ve stanovené době. Každý ubytovaný je povinen řídit se pokyny ubytovatele. Při porušení nájemního práva, popřípadě pojetí podezření z protiprávního jednání, je ubytovaný povinen neprodleně kontaktovat PČR (linka 158) a ubytovatele.

6. Návštěvy v prostorách ubytovny jsou přísně zakázány, porušení tohoto zákazu znamená okamžité ukončení ubytovací smlouvy. Ubytovatel si vyhrazuje právo okamžitě zrušit ubytovací smlouvu v případě hrubého porušení jednotlivých ustanovení této smlouvy. Ubytovaný je povinen chovat se v prostorách ubytovny klidně a neporušovat práva spolubydlících a provozovatelů ubytovny. V nočních hodinách (od 20:00 - 06:00 hod.) je třeba zachovávat zvýšený klid a nerušit ostatní zvláště hlukem.

7. Poškození inventáře, popř. krádeže je povinen ubytovaný, který toto způsobil ji provozovateli uhradit. Při nástupu bude pokoj předán v řádném stavu, kdy bude provedena kontrola ubytovatele společně s ubytovaným. Společná kontrola bude taktéž provedena před ukončením pobytu. Ve vstupní místnosti se nachází kniha závad, kde případné závady okamžitě nahlaste. Bude sjednána náprava.

8. Ubytovací smlouva nezakládá právní nárok na poskytnutí trvalého nebo přechodného pobytu ubytovaného a ani nárok na náhradní ubytování v případě zániku nebo zrušení ubytovací smlouvy. V případě přechodu práv provozovatele na jiný subjekt je třeba uzavřít novou ubytovací smlouvu s novým provozovatelem.

9. Používání vlastních elektrospotřebičů na pokojích je zakázáno, výjimkou je vysoušeč vlasů, nabíječka na mobil, vlastní budík a Tv přijmačů (signál zajištěn).

10. Ubytování, končí následující den do 10:00 hod. Do této doby, musí být pokoj a ubytovna opuštěny. Ubytovaný je povinen při ukončení pobytu toto nahlásit 2 dny předem. V případě prodloužení pobytu nahlásí ubytovaný toto 2 dny předem a provede platby za poskytnutí dalšího ubytování.

PŘÍKLAD: konec ubytování je 15.02.2006

Pokoj musí být předán 16.02.2006 do 10:00 hod.

PŘÍKLAD: Ubytovaný prodlužuje ubytování končící 15.02.2006

Je nutno provést platbu 14.02.2006

11. Tato ubytovací smlouva je právně platná, ubytovaný je povinen se s ní seznámit v celé šíři, na případnou neznalost nebude brán zřetel. Ubytovaný svým podpisem ubytovací smlouvy toto vše potvrdí.

Vážení klienti, děkujeme Vám za vaši přízeň a věříme, že se Vám u nás bude líbit.

Provozovatel a personál ubytovny Vám všem přeje příjemný a ničím nerušený pobyt.

Příloha 2

Ubytovací řád

Ubytovací řád vydaný provozovatelem - Sdružení

jako Všeobecné podmínky smlouvy o ubytování podle § 754 a násl. Občanského zákoníku:

I. Podpisem ubytovaného (dále jen host) na Kartě hosta je mezi hostem a sdružením ... /dále jen pension/, uzavřena smlouva o ubytování podle § 754 a násl. Občanského zákoníku a to za podmínek dále uvedených. Ubytování je poskytováno úplatně, když cena za ubytování je stanovena na základě ceníku dohodou stran a potvrzována podpisem na Kartě hosta.

II. Cena za ubytování je splatná nejpozději při ukončení pobytu ,pokud nebylo dohodnuto jinak. Platba se provádí v hotovosti. Platba fakturou je možná pouze po předchozí dohodě s vedením penzionu. V případě vzniku škody způsobené zaviněním hosta ,je penzion oprávněn domáhat se náhrady za škodu. Host je povinen uhradit případnou škodu vzniklou v prostorách vyhrazených k ubytování a to v plné výši ,včetně náhrady ušlého zisku ve výši platné ceny za ubytování po celou dobu, po kterou bude pokoj vyřazen z provozu. Tuto povinnost má host i v případě, že škodu způsobí děti, nebo jiné osoby ubytované s hostem.

III. Objednávky ubytování je možno provádět osobně, telefonicky, faxem nebo mailem.

IV. Host má právo užívat prostory vyhrazené k ubytování. Při nástupu obdrží klíč od pokoje a od hlavních dveří. Host je povinen předejít ztrátě těchto klíčů, zabezpečit jejich odcizení a vyvarovat se zapůjčení klíčů osobám, které nejsou v hotelu ubytovány. Při ztrátě, nebo jiném zneužití klíčů je host povinen zaplatit penzionu smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč. Tím není dotčeno právo penzionu domáhat se náhrady způsobené škody.

Host je povinen:

- uhradit cenu za ubytování dle platného ceníku
- řádně užívat prostory určené k ubytování, dodržovat pořádek a čistotu na pokoji /zejména v koupelně a v kuchyňce/, před ukončením pobytu uvést do původního stavu kuchyňku, pokud byla použita
- seznámit se s Ubytovacím řádem a dodržovat jej
- bez průtahů oznámit potřebu provedení oprav v prostorách vyhrazených k ubytování
- bezodkladně oznámit poškození nebo škodu, kterou host v prostorách způsobil

Host nesmí bez souhlasu ubytovatele:

provádět podstatné změny v ubytovacích prostorách (stěhovat nábytek apod.)

používat v prostorách vlastní spotřebiče, bez předchozího oznámení penzionu, nebo přes jeho zákaz
přenechat prostory vyhrazené k ubytování jiné osobě
přijímat návštěvy na pokoji
uvádět adresu jako místo podnikání

Host dále v prostorách penzionu nesmí:

- nosit zbraň a střelivo, nebo je jinak přechovávat ve stavu umožňujícím jejich okamžité použití
- držet, vyrábět nebo přechovávat omamné nebo psychotropní látky anebo jedy, nejde-li o léčiva, jejichž užívání bylo hostu předepsáno lékařem
- kouřit na pokoji

Rodiče batolat a malých dětí jsou odpovědní zajistit dodržování čistoty v pokojích. Jedná se zejména o ochranu postelí, sedacích souprav před znečištěním dětmi, které nejsou dosud schopny udržovat osobní hygienu.

V. Provozovatel je povinen odevzdat hostu prostory vyhrazené k ubytování ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním. Provozovatel dbá na odstranění oznámených závad bez zbytečných průtahů, jakož i odpovídá za technický a hygienický stav penzionu.

VI. Penzion je otevřen a kancelář je v provozu od 8 hod. do 22 hod. Mimo tuto dobu je host povinen při odchodu a příchodu do penzionu uzamykat hlavní vchodové dveře. V době od 22 hod do 7 hod. je v penzionu režim nočního klidu, kdy je host povinen chovat se tak, aby nerušil ostatní nadměrným hlukem.

VII. Parkování vozidel hostů je umožněno na vlastním přilehlém parkovišti před penzionem. Tyto parkovací plochy jsou otevřené a tudíž provozovatel neručí za případné odcizení vozidla, nebo věcí ve vozidle. Doporučujeme hostům, aby klenoty, peníze a jiné cennosti nenechávali v pokojích. Penzion ve smyslu ust. § 434 odst. 1 občanského zákoníku neodpovídá za ztrátu či škody na uvedených věcech. V kanceláři penzionu je hostům k dispozici společný trezor.

VIII. V případě delšího pobytu jsou po týdnu měněny ručníky a osušky. Základní úklidové pomůcky jsou součástí pokoje. Během týdenního pobytu se úklid v pokoji neprovádí. Při pobytu delším než 1 týden se úklid provádí 1x týdně na vyžádání.

IX. Návštěva penzionu s domácími zvířaty není možná. Při porušení bude účtována smluvní pokuta ve výši 1.000,-Kč za každý započatý den.

X. Host má právo na reklamaci, jestliže ubytování nebylo poskytnuto v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě. Připomínka nebo reklamace hosta musí být uplatněna ihned, aby mohla být odstraněna. Pokud by nebyla připomínka nebo závada hosta odstraněna je,

zapotřebí sepsat zápis mezi oběma stranami.

XI. Host má právo odstoupit od smlouvy o ubytování. Odstoupení od smlouvy se řídí stornovacími podmínkami. Penzion má právo od této smlouvy odstoupit, jestliže host hrubě porušuje povinnosti stanovené touto smlouvou, nebo v penzionu hrubě porušuje dobré mravy. Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a doručuje se druhému z účastníků. Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na pohledávky z této smlouvy vzniklé. V případě odstoupení od smlouvy o ubytování si penzion vyhrazuje právo vyzvat hosta k opuštění penzionu.

▪ **Stornovací podmínky:**

- Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i bez udání důvodu, nejpozději však do 30 dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Jednorázový stornovací poplatek činí 150,- Kč na osobu.
- Při úplném nebo částečném zrušení objednaných služeb z důvodu jiného než z vyšší moci, bude objednavateli vyúčtován stornovací poplatek ve výši:
 - a) 25 % z celkové ceny při zrušení služeb v době od 30. do 22. dnů před jejich počátkem.
 - b) 50 % z celkové ceny, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 dnů do 8 dnů před jejich počátkem.
 - c) 85 % z celkové ceny, při zrušení objednaných služeb v době od 7 - 1 dne před jejich počátkem.
 - d) 100 % z ceny objednaných služeb, pokud zákazník objednané služby nevyužije z vlastní vůle, ať již zcela nebo částečně.
- V případě zrušené objednávky je provedeno vyúčtování do 21. dnů a vrácení úhrady po odečtení stornovacích poplatků.
- Provozovatel penzionu požaduje jednorázový stornovací poplatek 150,- Kč za osobu v případě výskytu objektivních závažných důvodů, které vedou k odstoupení od smlouvy, jako jsou úmrtí v rodině, hospitalizace, živelné katastrofy, havárie apod. Tyto skutečnosti musí zákazník doložit příslušnými doklady nejpozději do 7. kalendářních dnů od výskytu objektivního důvodu písemně na výše uvedenou adresu penzionu.
- Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 30 dní před počátkem poskytovaných služeb, platí stejné stornovací podmínky jako v předchozích bodech.

XII.

Karta hosta obsahuje jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, číslo občanského průkazu (pasu) k zápisu do domovní knihy. K ověření těchto údajů je host povinen předložit doklad totožnosti.

Ubytovací řád vydal:

Příloha 3

Všeobecné podmínky pro poskytování ubytování klientům

Všeobecné podmínky pro poskytování ubytování klientům(dále jen podmínky)upravují vzájemný smluvní vztah mezi ...(provozovna ...) a klientem-objednatelem.

Hotelem se myslí : Hlavní budova

Vznik smluvního vztahu

Klient si objedná pobyt v hotelu písemnou objednávkou, kterou zašle poštou, faxem nebo elektronickou poštou. Po řádně podané objednávce je klient objednávkou vázán.

Podstatné náležitosti zakládající řádně vystavenou objednávku jsou:

Jméno a příjmení klienta, adresa trvalého bydliště, telefon, termín pobytu, délka pobytu, počet osob, místo ubytování(hlavní budova) u jednotlivě objednávaných služeb – rozsah ubytovacích a stravovacích služeb(snídaně, polopenze, bez stravování), datum vystavení objednávky.

Za smluvní vztah klientů(spoluúčastníků pobytu)uvedených v objednávce odpovídá klient, který objednávku podal.

Pokud pobyt pro cizince objednává tuzemec, je povinen tuto skutečnost uvést.

Při objednávce skupinových pobytů v hotelu(např. školy, cestovní kanceláře)odpovídá za smluvní vztah organizace, která objednávku podala.

Potvrzením objednávky vzniká mezi klientem a hotelem smluvní vztah o prodeji pobytu. Hotel se zavazuje zabezpečit klientovi služby v potvrzeném rozsahu a kvalitě a klient zaplatit hotelu před jejich poskytnutím.

Cena a způsob placení pobytu

Cena pobytů a služeb hotelu jsou uvedeny v příslušných cenících a nabídkových listech a zahrnují služby v nich uvedené. Úhradu objednaného pobytu provádí klient formou(100%)zálohy na potvrzený pobyt hotelem. Úhrada pobytu může být provedena poštovní poukázkou, převodem z bankovního účtu nebo v hotovosti. O způsobu placení pobytu je klient informován v potvrzení pobytu, resp. při objednávce pobytu.

Nebude-li pobyt zaplacen v termínu uvedeném v potvrzení pobytu, může hotel od potvrzené objednávky odstoupit. V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit pobyt bezhotovostním převodem a klient bude platit pobyt v hotovosti na místě, musí být úhrada provedena před poskytnutím první služby.

Stornovací podmínky

Klient má právo pobyt zrušit, tj. odstoupit od smluvního vztahu (potvrzené objednávky pobytu) výhradně písemnou formou. V případě, že klient odstoupí od smlouvy ve lhůtě kratší než 28 dnů před nástupem na pobyt, je klient povinen uhradit hotelu stornovací poplatky dle podmínek uvedených dále.

Za zrušení pobytu po výše uvedené lhůtě zaplatí klient hotelu z ceny prodaného pobytu

tyto stornovací poplatky:

| | |
|---|-----|
| - zrušení provedeno 28 dní před nástupem | 0% |
| - 27 – 7 dní před nástupem | 30% |
| - 6 dnů a méně před nástupem nebo zrušení neprovedeno | 50% |

Pro stanovení výše stornovacích poplatků je rozhodující datum oznámení, tj. vyúčtování a vrácení zálohy s odečtenými storno poplatky.

Stornovací poplatky nebudou účtovány v případě, že v účasti na pobytu zabránily následující okolnosti:

- náhlé onemocnění doložené lékařským potvrzením
- živelná pohroma
- úmrtí člena rodiny (rodiče, manžel(ka), děti)

Nástup a pobyt

Při nástupu na pobyt se klient v recepci hotelu prokáže občanským průkazem, potvrzením pobytu a dokladem o zaplacení pobytu nebo zálohy.

Podáním objednávky klient potvrzuje, že jsou mu známy Všeobecné smluvní podmínky hotelu, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1.9.2006

Příloha 4

CENÍK 2008

| | |
|---------------|---|
| Sezona | 25.03. - 31.10., včetně (mimo TOP termíny) |
| 1/1 | 2.290,- CZK |
| 1/2 | 3.090,- CZK |
| 1/2 LUX | 3.490,- CZK |
| 1/2 Family | 3.640,- CZK |
| 1/2 s.u. | 2.590,- CZK |
| 1/2 LUX s.u. | 2.890,- CZK |
| Extra bed | 600,- CZK |

| | |
|-------------------|---|
| Mimosezona | 03.01. - 20.03., 01.11. - 28.12., včetně |
| 1/1 | 1.890,- CZK |
| 1/2 | 2.490,- CZK |
| 1/2 LUX | 2.890,- CZK |
| 1/2 Family | 3.040,- CZK |
| 1/2 s.u. | 2.090,- CZK |
| 1/2 LUX s.u. | 2.290,- CZK |
| Extra bed | 500,- CZK |

Top termíny

21.03. - 24.03., 18.04. - 20.04., 01.-04.05.,

22.05. - 25.05., 29.12. - 02.01.09, včetně

| | |
|--------------|-------------|
| 1/1 | 2.590,- CZK |
| 1/2 | 3.490,- CZK |
| 1/2 LUX | 4.090,- CZK |
| 1/2 Family | 4.240,- CZK |
| 1/2 s.u. | 2.890,- CZK |
| 1/2 LUX s.u. | 3.290,- CZK |
| Extra bed | 700,- CZK |

| Mezisezona | 01.07.-31.08.2008, včetně | Pult |
|-------------------|----------------------------------|-------------|
| 1/1 | 1.890,- CZK | |
| 1/2 | 2.590,- CZK | |
| 1/2 LUX | 2.790,- CZK | |
| 1/2 Family | 2.990,- CZK | |
| 1/2 s.u. | 2.090,- CZK | |
| 1/2 LUX s.u. | 2.190,- CZK | |
| Extra bed | 500,- CZK | |

Ceny jsou uvedeny za 1 pokoj, 1 noc vč. snídaně, DPH 5 % a MP. V případě navýšení DPH si hotel vyhrazuje právo na odpovídající navýšení cen

STORNO PODMÍNKY

- při stornu 48 hodin a méně než 48 hodin před příjezdem požadujeme 100% z ceny za první noc objednaného pobytu

STORNO PODMÍNKY PRO SKUPINY

Skupina: a) 10 osob a více

b) 5 pokojů a více

Storno 30-21 dní před příjezdem 10% z celkové ceny

Storno 20-11 dní před příjezdem 30% z celkové ceny

Storno 10-3 dny před příjezdem 50% z celkové ceny

Storno 2-0 dny před příjezdem 100% z celkové ceny

DĚTSKÉ SLEVY

Dítě ve věku 0-12 let bez využití přistýlky - **zdarma**.

Dítě ve věku 2-12 let na pokoji se dvěma dospělými - **50% sleva**.

Dětská postýlka pro děti do 2 let - **zdarma**

UBYTOVÁNÍ V TERMÍNU 27.12.2008-02.01.2009 vč.

* Podmínkou rezervace v tomto termínu je pobyt minimálně na 5 po sobě jdoucích nocí.

* Při stornu později než 15.12.2008 vyžadujeme stornopoplatek v hodnotě 100% z celkové částky za ubytování.

Příloha 5 - Vzor 1

Klient s podpisem Smlouvy o ubytování zároveň dává souhlas s reklamačními a stornovacími podmínkami
/viz. INFORMACE/.

| | | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Jméno, příjmení | | |
| Adresa | | |
| Telefon | Termín | Počet osob |
| Ubytování | Stravování | Doprava |
| cena | | |
| | Záloha | Doplatek |
| Datum splatnosti | | |
| Podpis klienta | Podpis CA | |

Příloha 6 - Vzor 2

Smlouva o ubytování

Jméno, příjmení:

Bydliště:

telefon:

Datum pobytu:

od:

do:

počet osob:

Cena za osobu /den: , -Kč 40, -Kč prádlo

Celková částka: , -Kč, Záloha 75% , -Kč ,Doplatek 25% , -Kč

Zákazník obdržel všeobecné smluvní podmínky v turistické ubytovně a souhlasí s nimi. Při rezervaci pobytu v ubytovně zákazník uhradí zálohu ve výši 75 % celkové částky, poštovní poukázkou nebo na konto ubytovatele(...), jestliže nebude částka uhrazena do daného termínu, rezervovaný termín bude zrušen. Doplatek ve výši 25% uhradí zákazník na místě po příjezdu.

I. Smluvní vztah: Vzájemný vztah a právní poměr mezi provozovatelem ubytovny a jednotlivce nebo organizacemi se řídí ustanoveními občanského zákoníku a je upraven v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

II. Vznik a ukončení smluvního vztahu:

1.) Zákazník si může rezervovat ubytování u provozovatele ubytovny telefonicky, osobně nebo E-mailem.

2.) Smluvní vztah mezi stranami vzniká na základě přihlášky a jejím potvrzením ze strany provozovatele, zaplacením zálohy na ubytování zákazník akceptuje tyto podmínky a souhlasí s nimi.

3.) V případě přihlášky organizace, ručí objednavatel za smluvní závazky jako za své vlastní.

4.) Zrušení smlouvy zákazníkem či organizací se provádí písemnou formou a nastává v okamžiku, kdy provozovatel obdrží oznámení o zrušení ubytování. Od této doby se počítají storno poplatky dle stornovacích podmínek.

III. Platební podmínky:

1.) Při uzavření smlouvy uhradí zákazník 75% ceny všech objednaných služeb.

2.) Při rezervaci 45 a méně dní před začátkem pobytu, je celková cena pobytu splatná ihned při uzavření smlouvy v plné výši.

IV. Stornovací podmínky a platby:

Jestliže zákazník odstoupí od smlouvy(pouze písemně a pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující datum poštovního razítka), účtuje provozovatel ubytovny storno poplatky v této výši:

- *45-30 dní 10% z ceny pobytu*
- *29-15 dní 30% z ceny pobytu*
- *14-8 dní 70% z ceny pobytu*
- *7-4 dny 90% z ceny pobytu*
- *Pokud dojde k předčasnému ukončení pobytu ze strany zákazníka, ztrácí tento nárok na jakoukoli náhradu za nevyužité služby.*

Příloha 7 - Vzor 4

Smlouva o ubytování. /Ubytovací řád/.

Ze smlouvy o ubytování vznikne hostovi právo na přechodné ubytování na dohodnutou dobu v penzionu

1. Host při nástupu k ubytování předloží osobní doklady k zapsání do Knihy ubytovaných a zaplatí dohodnutou finanční částku za pobyt v penzionu. Ubytovatel zaeviduje hosta a potvrdí mu zaplacení dohodnuté částky za pobyt.
2. Host má právo užívat prostory, které mu byly vyhrazeny k ubytování, užívat společné prostory penzionu a používat služeb souvisejících s ubytováním.
3. Ubytovatel je povinen odevzdat hostovi prostory vyhrazené k ubytování ve stavu způsobilém pro řádné užívání a zajistit mu nerušený výkon jeho práv spojených s ubytováním.
4. Host je povinen užívat řádně prostory vyhrazené pro jeho ubytování, bez souhlasu ubytovatele nesmí v těchto prostorech provádět žádné změny.
5. Host má právo se ubytovat na základě objednaného ubytování nejdříve od 16 hodin a nejpozději do 19 hodin daného dne. Ubytovatel do této doby rezervuje pokoj pro hosta, není-li to dohodnuto jinak.
6. Není-li ubytovací doba sjednána předem jinak, host uvolní pokoj nejpozději do 10 hodin daného dne. Jestli tak host neučiní ve stanovené lhůtě, může mu ubytovatel účtovat pobyt i za následující den.
7. Poslední den pobytu host opustí pokoj nejpozději do 10 hodin, aby ubytovatel mohl včas připravit ubytovací prostory pro nové hosty.
8. Host, který se ubytuje před 6. hodinou ranní, uhradí cenu ubytování za celou předcházející noc.
9. V době od 22 hodin do 7 hodin host dodržuje noční klid.
10. Požádá-li host o prodloužení ubytování a ubytovatel má možnost mu vyhovět, může mu nabídnout i jiný pokoj, než ve kterém byl původně ubytován.
11. Host může přijímat návštěvy ve svém pokoji pouze se souhlasem ubytovatele v době od 8 do 22 hodin.
12. Host nesmí bez souhlasu ubytovatele umístit v penzionu žádné zvíře.
13. V penzionu mohou být ubytovány pouze osoby, které nejsou postiženy infekčními nemocemi.
14. Ubytovatel zajistí při onemocnění nebo zranění hosta přivolání lékařské pomoci, případně převoz do nemocnice.
15. Host nesmí používat v pokoji vlastní elektrické spotřebiče s výjimkou těch, které slouží osobní hygieně, tj. holicích strojků, masážních strojků, vysoušečů vlasů a podobně. Host může používat také spotřebiče s malým příkonem, sloužící osobní potřebě, tj. notebooky, tiskárny, nabíječky k videokamerám, mobilním telefonům a podobně.
16. Host při odchodu z pokoje uzavře okna a vodovodní kohoutky, vypne elektrické přístroje, pokoj uzamkne a klíč předá ubytovateli.
17. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno ponechávat děti do deseti let v pokoji a ostatních společenských prostorách penzionu bez dozoru dospělých.

18. Za škody způsobené na majetku ubytovatele odpovídá host podle platných předpisů a je povinen způsobenou škodu uhradit ubytovateli v hotovosti na místě .
19. Při ztrátě klíčů zaplatí host škodu způsobenou ubytovateli ve výši 1500,- Kč.
20. Ubytovatel odpovídá za škody, které způsobí hostům na jejich věcech.
21. Host může odstoupit od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby. Újmu ubytovateli musí nahradit pouze v případě, když jí nemohl ubytovatel zabránit.
22. Ubytovatel může před uplynutím dohodnuté doby odstoupit od smlouvy, když host v penzionu i přes upozornění hrubě porušuje dobré mravy nebo jinak hrubě porušuje ustanovení ubytovacího řádu.
23. Za ubytování a služby s ním spojené je host povinen zaplatit ceny v souladu s platným ceníkem ubytovatele. Při rezervaci ubytování může ubytovatel požadovat zaplacení zálohy. Tato záloha nemusí být hostu vrácena, když zruší rezervaci tak, že tím způsobí ubytovateli škodu.
24. Kouření v penzionu je povoleno pouze v místnosti, která je určena pro uložení lyží.
25. V zimním období je host povinen dbát opatrnosti při pohybu v okolí budovy penzionu z hlediska nebezpečí úrazu padajícím zmrzlým sněhem nebo rampouchy a z hlediska možnosti úrazu na náledí. Vozidla musí parkovat tak, aby padající sníh a rampouchy je nemohly poškodit. Při čištění parkoviště penzionu jsou majitelé aut, ubytovaní v penzionu, povinni respektovat pokyny správce k přeparkování na obecní parkoviště.
26. Případné stížnosti a návrhy na zlepšení služeb přijímá ubytovatel, tj. majitel nebo správce penzionu.

Prosíme hosty, aby respektovali „správců klid“ v době od 13,00 hod do 15,00 hod. Mimo tyto hodiny je správce v průběhu dne k dispozici po zazvonění na zvonek u hlavního vchodu s označením „správce“.

Účinnost od 1. prosince 2004.

CESTOVNÍ SMLOUVA / SMLOUVA O UBYTOVÁNÍ, číslo rezervace

Cestovní kancelář

Příloha číslo 8

| |
|---------------------------------------|
| OBCHODNÍ ZÁSTUPCE (JMÉNO, ADRESA, IČ) |
|---------------------------------------|

Soupis objednaných služeb:

Ubytování (kód objektu v katalogu) Termín

Místo pobytu Typ ubytování

Forma stravy.....

Způsob dopravy..... Nástupní místo

Fakultativní požadavky

Rozpis ceny:

Ubytování

Slevy

Strava

Doprava

Místní poplatky.....

Další služby

Cena celkem

Cestovní pojištění: typ: pro.....os. na termín oddo = cena vč. pojištění

Záloha č. 1 splatná uhrazená

Záloha č. 2 splatná uhrazená

doplatek splatný uhrazený.....

Objednatel:

Jméno a příjmení Rodné číslo

Adresa trvalého bydliště PSČ

tel. domů/ zam. e-mail

Pokyny k odjezdu zašlete na adresu

Spolucestující:

| Jméno a příjmení | adresa | rodné číslo |
|------------------|--------|-------------|
| 1..... | | |
| 2..... | | |
| 3..... | | |
| 4..... | | |
| 5..... | | |
| 6..... | | |
| 7..... | | |

Prohlašuji, že já i mnou přihlášené osoby souhlasíme se všemi údaji uvedenými v katalogu, který jsem převzal(a). Rovněž tak souhlasíme se Všeobecnými prodejními podmínkami CK. Dále pak, že uvedené údaje jsou pravdivé a že jsem nezamlčel(a) žádné okolnosti, které by vylučovaly nebo omezovaly vznik smluvního vztahu.

Místo, datum

Podpis objednatele

Podpis CK
nebo obchodního zástupce je-li smlouva uzavírána jeho prostřednictvím

Příloha 9 - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Veronika Kokštejnová a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích oboru „Obchodní podnikání se specializací na cestovní ruch“. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní. Získané informace budou využity výhradně pro vypracování mé bakalářské práce na téma „Závazkové vztahy vznikající ubytováním a souvisejícími službami“.

Předem Vám velice děkuji za Váš čas a odpovědi.

1. Uveďte kategorii ubytovacího zařízení:

- a) hotel b) motel c) penzion
d) ostatní ubytovací zařízení (kemp, chatová osada, turistická ubytovna, hotel) e) dependance

2. Do jaké třídy řadí:

- a) * b) ** c) *** d) **** e) *****

3. Jaké další služby poskytuje:

a) stravování (pokud ano, uveďte možnosti stravování).....

b) internet ANO NE

c) možnosti sportu ANO NE
.....

d) animační programy ANO NE

e) informace o možnosti kulturního vyžití v okolí ANO NE

f) wellnes služby (např.: kadeřnictví, masáže, kosmetika, atd.) ANO NE
.....

g) další možnosti

4. Spolupracujete při obsazení kapacity s CK / CA? ANO NE

5. Pokud ano, s kolika?

6. Převažuje obsazení kapacity spíše přes zprostředkovatele? ANO NE

7. Pokuste se popsat způsob spolupráce:

Příloha 10

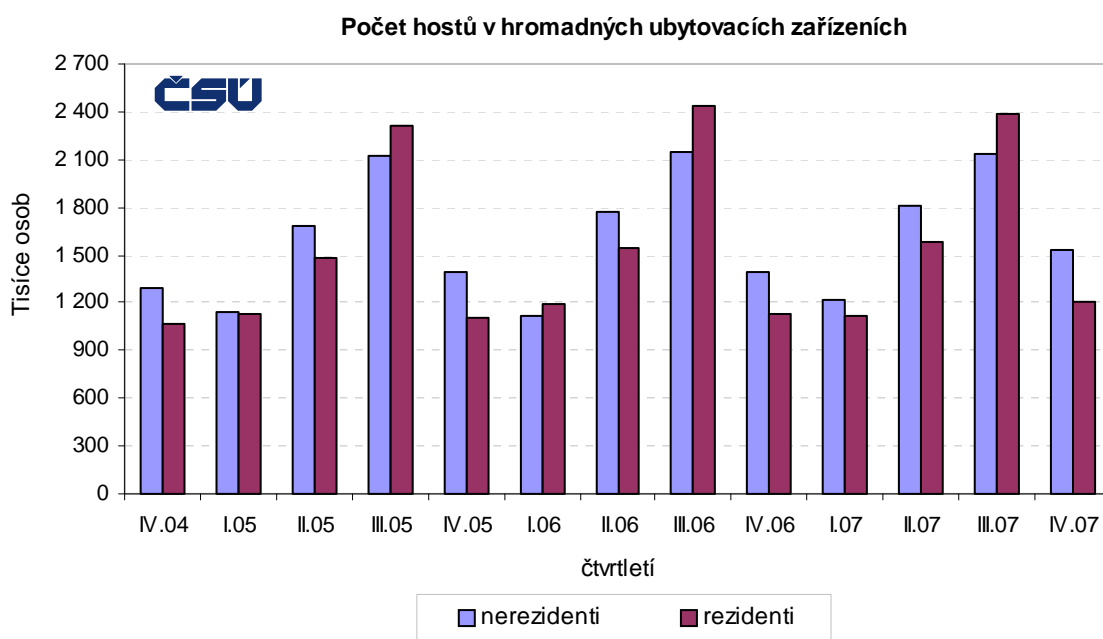
Návštěvnost v roce 2007: více příjezdů, méně přenocování

Cestovní ruch – 4. čtvrtletí 2007

Ve 4. čtvrtletí 2007 se ubytovalo v hromadných ubytovacích zařízeních celkem 2,7 milionu hostů, tj. o 8,5 % více než ve stejném období předchozího roku. Počet přenocování hostů vzrostl o 7,9 %, u zahraničních hostů o 8,2 % a u domácích o 7,5 %. Počty příjezdů hostů za celý rok 2007 vzrostly meziročně o 1,9 %, počty přenocování naopak o 1,5 % klesly.

* * *

Graf č. 1



Do hromadných ubytovacích zařízení přijelo ve **4. čtvrtletí 2007** celkem 2,7 milionu hostů, což bylo proti stejnému čtvrtletí roku 2006 o 8,5 % více. Jako obvykle ve čtvrtém čtvrtletí počet zahraničních turistů (1,5 milionu) převýšil počet domácích (1,2 milionu). Také přírůstek oproti stejnému období předchozího roku byl vyšší u nerezidentů (9,6 %) než u rezidentů (7,1 %).

Nejvíce hostů se ubytovalo jako již tradičně v kategorii tříhvězdičkové hotely (892 tisíc, tj. 33 % ze všech ubytovaných). Nejvyšší nárůst příjezdů zaznamenaly pěti a čtyřhvězdičkové hotely (14,7 %, resp. 12,9 %), které jsou vyhledávány sice převážně nerezidenty (v pětihvězdičkových hotelech tvoří přes 90 % klientely, ve čtyřhvězdičkových téměř 80 %), avšak postupně je objevují i domácí hosté. Těch ve 4. čtvrtletí přijelo do pětihvězdičkových hotelů o 37,2 % více, do čtyřhvězdičkových o téměř čtvrtinu více. Pro nerezidenty jsou hotely těchto kategorií nejčastěji využívanými

hromadnými ubytovacími zařízeními (ve 4. čtvrtletí se jich tam ubytovalo více než 48 %), podíl zmiňovaných hotelů ve spektru ubytovacích zařízení rezidentů činil pouze 13,2 %.

Z **krajů** byly nejvíce navštíveny Praha (1,1 milionu hostů), Jihomoravský (232 tisíc) a Královéhradecký kraj (162 tisíc). Nejvyšší nárůst návštěvnosti měly kraje Pardubický (o 26,1 %) a Plzeňský (o 24,2 %).

Nejvíce **zahraničních hostů** (podle státní příslušnosti) přijelo ve 4. čtvrtletí z Německa, a to i přesto, že ve srovnání se stejným obdobím předchozího roku jich bylo o 1,4 % méně. Dále následovali turisté z Velké Británie a Itálie. Návštěvníků z Ruska přijelo o 27,5 % více a stali se tak čtvrtými nejčastěji ubytovanými nerezidenty.

Počet přenocování hostů činil ve 4. čtvrtletí 7,9 milionu, což bylo o 7,9 % více než ve stejném období předchozího roku. Na přírůstku počtu přenocování se z téměř tří pětin podíleli nerezidenti, za které se počet přenocování zvýšil o 8,2 %, za rezidenty vzrostl o 7,5 %.

Z pohledu **turistických regionů** byly nejvíce navštíveny, kromě již zmiňované Prahy, Jižní Morava (295 tisíc osob), Severní Morava a Slezsko (229 tisíc) a Západočeské lázně (162 tisíc).

V **lázeňských zařízeních** se ubytovalo ve 4. čtvrtletí 155 tisíc hostů, což představovalo meziroční nárůst o 9,3 %. V případě nerezidentů, kterých bylo 76 tisíc, došlo k poklesu o 0,5 %. Nejvíce lázeňských hostů připadlo na Karlovarský kraj (90 tisíc), kde více než tři čtvrtiny hostů tvořili nerezidenti.

Čisté využití pokojů v hotelech a pensioonch bylo ve 4. čtvrtletí 41,1 % (o 1,1 procentního bodu více než ve stejném období předchozího roku). Nejvyšší využití vykázaly pětihvězdičkové (60,8 %) a čtyřhvězdičkové (53,5 %) hotely. Ostatní hotely a pensiony měly čisté využití pokojů 34,9 %. Z regionálního pohledu byly nejvíce využity kapacity v hlavním městě Praze (56,6 %) a v Karlovarském kraji (49,9 %), nejméně v krajích Ústeckém (24,4 %) a Jihočeském (25,7 %).

* * *

Rok 2007 byl pro cestovní ruch relativně příznivý. Počty **příjezdů** hostů celkem vzrostly proti roku 2006 o 1,9 %. Počty příjezdů nerezidentů byly vyšší o 3,8 %, u rezidentů ale klesly o 0,1 %. Nárůst byl zaznamenán v hotelech a pensioonch, k poklesu pak došlo v ostatních hromadných ubytovacích zařízeních, zejména v chatových osadách a turistických ubytovnách a v kempech. Počty **přenocování** klesly o 1,5 %, v tom u domácích hostů o 5,3 %, naopak u zahraničních turistů se proti předchozímu roku o 2,6 % zvýšily. Nejvyšší nárůst zaznamenaly čtyřhvězdičkové hotely (příjezdy vzrostly o 11,6 %, přenocování o 11,5 %). Výrazný pokles byl zaznamenán v chatových osadách a turistických ubytovnách (o 13,3 %, resp. o 19,2 %) a v kempech (o 8,5 %, resp. o 14,0 %).

Z pohledu jednotlivých čtvrtletí bylo co do růstu příjezdů i přenocování neúspěšnější čtvrté, jako obvykle však nejvíce hostů přijelo (i přes pokles o 1,4 %) do hromadných ubytovacích zařízení ve 3. čtvrtletí (4,5 milionu), počet přenocování v tomto čtvrtletí byl také nejvyšší (15,2 milionu, pokles o 7,0 %).

Při srovnání domácích a zahraničních turistů jsou **v roce 2007 příznivější výsledky za nerezidenty**. Počet jejich příjezdů činil 6,7 milionu a byl vyšší o 3,8 %, počty přenocování dosáhly 20,6 milionu a byly vyšší o 2,6 %. Proti tomu počet příjezdů rezidentů dosáhl 6,3 milionu a byl nižší o 0,1 %, počty přenocování činily 20,2 milionu a snížily se dokonce o 5,3 %.

Ze všech hostů ubytovaných v roce 2007 v hromadných ubytovacích zařízeních bylo 51,5 % zahraničních turistů. Nejvíce hostů (4,5 milionu) navštívilo Prahu, z toho téměř 90 % byli zahraniční hosté. Dalšími nejvíce navštívenými byly kraje Jihomoravský (1,2 milionu osob) a Jihočeský (981 tisíc osob). Zahraniční turisté, po již uvedené Praze, nejčastěji směřovali do Karlovarského kraje (472 tisíc, téměř 70 % všech hostů) a dále do Jihomoravského kraje (432 tisíc, necelých 40 % všech hostů). Nejméně navštíveny byly kraje Ústecký (377 tisíc) a Pardubický (390 tisíc). Nejvyšší pokles návštěvnosti zaznamenaly kraje Liberecký (o 11,7 %) a Jihočeský (o 10,9 %).

Nejvíce přijelo do ČR Němců, Britů, Italů, Američanů a Rusů. Přitom nejdelší průměrná doba pobytu ve dnech byla zaznamenána u Rusů (6,3 dne). Průměrná doba pobytu všech hostů byla 4,2 dne a cizinců 4,1 dne.

Čisté využití pokojů v hotelech a pensíonech bylo 43,1 % (o 0,1 procentního bodu více než v roce 2006). Nejvyšší využití 62,0 % měly pětihvězdičkové a čtyřhvězdičkové hotely (56,5 %), přestože se v obou kategoriích snížilo (v pětihvězdičkových o 0,2 p.b., ve čtyřhvězdičkových o 1,0 p.b.). Ostatní hotely a pensíony vykázaly čisté využití pokojů 37,4 % (o 0,1 procentního bodu méně než v roce 2006).⁽¹⁹⁾