

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři

Vedoucí diplomové práce:

prof. JUDr. Ludmila Nováková, CSc.

Autor diplomové práce:

Bc. Radka Líš'anská

2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma "Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři" vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů uvedených v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě archivované ekonomickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 27. srpna 2009

.....
Bc. Radka Líšřanská

Poděkování

Je mou milou povinností co nejsrdečněji poděkovat prof. JUDr. Ludmile Novacké, CSc. za odbornou pomoc a vedení při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat vedoucí cestovní kanceláře Geops, paní Janě Roztočilové za vstřícné chování a poskytnutí cenných informací.

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno a příjmení: Bc. Radka Líšťanská

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Název tématu: Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři

Anglicky: Consumer protection in travel agency

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :
(v zásadách pro vypracování uveďte cíl práce a metodický postup)

Cíl práce:

Provedení analýzy na trhu cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Zmapování ochrany spotřebitele v procesu poskytování informací a úpadku cestovní kanceláře a s tím související problematika.

Metodika práce:

1. Studium odborné literatury
2. Analýza trhu cestovních kanceláří
3. Průzkum u zákazníků
4. Zhodnocení
5. Návrhy opatření
- 6.

Rámcová osnova:

1. Úvod 2. Cíl a metodika práce 3. Analýza zákona 4. Působení zákona v praxi 5. Průzkum 6. Závěr 7. Seznam literatury.

Obsah

1. Úvod	8
2. Cíl a metodika práce	10
2.1 Cíl práce	10
2.2 Metodika práce	11
3. Literární rešerše.....	13
3.1 Vymezení základních pojmů	13
3.1.1 Služby.....	13
3.1.2 Služby v cestovním ruchu	13
3.1.3 Ochrana spotřebitele	14
3.1.4 Ochrana spotřebitele v cestovním ruchu	15
3.2 Zákon č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti CR.....	15
3.2.1 Zájezd	16
3.2.2 Cestovní kancelář.....	17
3.2.3 Získání živnostenského oprávnění u cestovní kanceláře	18
3.2.4 Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře	19
3.2.5 Cestovní smlouva.....	21
3.3 Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři	22
3.3.1 Všeobecný postup při prodeji zájezdů a pobytů.....	22
3.3.2 Ochrana spotřebitele před koupí zájezdu	23
3.3.2.1 Informační povinnost cestovní kanceláře	24
3.3.2.2 Informační zdroje v cestovním ruchu.....	25
3.3.3 Ochrana spotřebitele v době koupi zájezdu.....	29
3.3.3.1 Cestovní smlouva jako nástroj ochrany spotřebitele.....	29
3.3.3.2 Změna osoby zákazníka cestovní kanceláře	29
3.3.3.3 Možnost odstoupení od cestovní smlouvy.....	30
3.3.4 Ochrana spotřebitele během zájezdu.....	32
3.3.4.1 Průvodce při leteckém zájezdu	33
3.3.4.2 Průvodce při autokarovém zájezdu	34
3.3.4.3 Delegát v době pobytu v navštíveném místě	34
3.3.4.4 Zahraniční zastoupení.....	35

3.3.4.5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005	36
3.3.4.6 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.....	37
3.3.5 Ochrana spotřebitele po ukončení zájezdu.....	38
3.3.5.1 Reklamační řízení.....	38
3.4 Asociace českých cestovní kancelářů a agentur - AČCKA	40
3.4.1 Etický kodex AČCKA stanovuje následující pravidla	40
3.5 The American society of Travel Agents - ASTA	41
3.5.1 Principy ASTA o profesionálním chování a etice	42
4. Situace na trhu cestovních kancelářů	44
4.1 Pojišťovny nabízející pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře	44
Tři hlavní způsoby předání informací klientovi o pojištění cestovní kanceláře	45
Na co se pojištění proti úpadku cestovní kanceláře vztahuje.....	45
Jakou kompenzaci pojišťovna vyplatí škodné osobě.....	45
Co dělat, pokud se cestovní kancelář dostane do úpadku.....	46
4.2 Vybrané případy zkrachování cestovních kancelářů za rok 2008 a rok 2009.....	47
4.2.1 Vybrané případy zkrachování cestovních kancelářů na českém trhu (2008) ..	48
CK Prácheň	48
CK Sede	48
4.2.2 Vybrané případy zkrachování cestovních kancelářů na českém trhu (2009) ..	49
CK Balkan Travel	49
CK Tomi Tour.....	50
4.2.3 Rozbor situace CK Tomi Tour po jejím krachu	50
4.4 Nejčastější případy chování cestovních kancelářů, které směřují k úpadkům.....	53
4.5 Doporučení pro zákazníky cestovních kancelářů.....	54
5. Vlastní výzkum	57
5.1 Struktura dotazovaných osob	57
5.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření	60
5.3 Shrnutí.....	67
6. Analýza ochrany spotřebitele ve vybrané cestovní kanceláři	73
6.1 Cestovní kancelář GEOPS, s. r. o. - cesty za poznáním, uměním, přírodou (člověkem) - základní údaje.....	73

6.2 Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři Geops.....	75
6.2.1 Ochrana spotřebitele v době rozhodování o zájezdu	75
6.2.1.1 Pojištění proti úpadku.....	75
6.2.1.2 Informační povinnost	76
6.2.2 Ochrana spotřebitele v době koupi zájezdu.....	77
6.2.2.1 Cestovní smlouva	77
6.2.2.2 Podmínky realizace zájezdu	78
6.2.2.3 Povinnosti cestovní kanceláře Geops při uzavření cestovní smlouvy	79
6.2.2.4 Změna podmínek cestovní smlouvy.....	79
6.2.2.5 Odstoupení od cestovní smlouvy a výše odstupného.....	80
6.2.2.6 Cestovní pojištění zákazníků	81
6.2.3 Ochrana spotřebitele v době přepravy do/z navštíveného místa	82
6.2.3.1 Doprava	82
6.2.4 Ochrana spotřebitele v době pobytu v navštíveném místě.....	86
6.2.4.1 Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu.....	86
6.2.4.2 Činnost průvodce cestovní kanceláře Geops	86
6.2.5 Ochrana spotřebitele po příjezdu	88
6.2.5.1 Odpovědnost cestovní kanceláře.....	88
6.2.5.2 Řešení reklamací	88
6.3 Návrhy zlepšení pro CK Geops.....	92
7. Zhodnocení dosažení stanovených cílů diplomové práce	94
8. Závěr.....	95
9. Summary	97
10. Seznam literatury.....	98
11. Přílohy.....	101

1. Úvod

Cestovní ruch, pokud se jedná o jeho původní význam, lze považovat za jiný výraz pro cestování. Postupem času je spojován s využitím volného času, s rekreací a poznáním. Volný čas je podle Collina „časem, kdy můžeme dělat to, co chceme“. Vznik a další rozvoj cestovního ruchu je projevem zejména dvou lidských potřeb, a to potřeby rekreace a potřeby bezprostředního poznání. Cestovní ruch by měl být vždy chápán jako vzájemný vztah mezi nabídkou a poptávkou a konečný produkt by měl směřovat k uspokojování potřeb turistů.

Pro vymezení pojmu "cestovní ruch", resp. "odvětví cestovního ruchu" existuje řada definic. Cestovní ruch není jednotlivým oborem, ale multioborovou ekonomickou činností. Tím je možné zdůvodnit, proč ekonomové považují za obtížné cestovní ruch kategorizovat, definovat a řídit. Za jednu z nejužitečnějších definic pojmu "cestovní ruch" lze považovat definici WTO (Světová organizace cestovního ruchu), která charakterizuje cestovní ruch jako „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě.“

Odvětví cestovního ruchu patří mezi nejvýznamnější složky národního i světového hospodářství. Na území České republiky zaznamenal cestovní ruch rostoucí vývoj zejména po roce 1989 a stal se tak důležitou součástí české ekonomiky. V posledních letech dochází k velké expanzi v důsledku změn ekonomických a společenských podmínek. Do roku 1989 působilo v cestovním ruchu na území bývalého Československa pouze několik podniků zabývajících se tímto oborem. Od roku 1991 se cestovní kanceláře začínají rychle rozvíjet a dochází tak k diferenciaci jejich zaměřením, rozsahem i kvalitou poskytovaných služeb. První cestovní kancelář v dnešním slova smyslu založil Angličan Thomas Cook v roce 1845. Její pracoviště v Londýně zahájilo provoz o dvacet let později. Od roku 1877 měl Cook cestovní kanceláře v Evropě, Americe, Austrálii, v Indii a na Středním Východě.

V České republice se na činnost cestovních kanceláří dříve vztahovaly pouze zákonné normy, jako je občanský zákoník, živnostenský zákon a další předpisy upravující oblast průmyslu cestovního ruchu. Výrazná změna byla v tomto odvětví zaznamenána přijetím zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a jeho následnou novelizací v roce 2008 a změnou občanského zákona č. 40/1964 Sb. a živnostenského zákona č. 455/1991 Sb.

V diplomové práci je řešena problematika ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři související s prodejem zájezdu, poskytováním informací, řešením reklamací a v neposlední řadě řešením situací v případě úpadku cestovní kanceláře. Hlavním vodítkem pro zpracování diplomové práce je zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve kterém jsou aplikovány evropské směrnice Rady č. 90/314 EHS ze dne 13. července 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy. Tento předpis chrání turisty uzavírající smlouvu o cestování v rámci Evropské unie. Směrnice obsahuje pravidla týkající se odpovědnosti organizátorů a prodejců služeb cestovního ruchu nebo povinnosti týkající se informování spotřebitelů o nabízených službách.

Přestože se může zdát, že stávající úprava, doplněná judikaturou Soudního dvora, poskytuje spotřebitelům dostatečnou ochranu, Evropská komise se stále snaží posbírat co nejvíce názorů o užívání evropské směrnice Rady č. 90/314/EHS a o její vhodnosti za situace, kdy na trhu panují nové tržní podmínky oproti podmínkám před téměř 20 lety, kdy směrnice vznikala. Tuto skutečnost dokumentuje i současný stav přípravy novelizované směrnice na půdě EU.

2. Cíl a metodika práce

2.1 Cíl práce

Hlavní cíl práce

Jak již vyplývá z názvu diplomové práce „Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři“ je hlavním cílem této práce zhodnocení, zda česká cestovní kancelář jako poskytovatel služeb cestovního ruchu je také poskytovatelem ochrany pro spotřebitele. Zda postupuje ve všech krocích nabídky a prodeje zájezdu v souladu se zákonnou úpravou této problematiky. Nedílnou součástí je analýza aplikace zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a to zejména v oblasti práv a povinností u vybrané cestovní kanceláře.

Vedlejší cíle práce

1. Analýza trhu pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku a nastínění vybraných případů zkrachování cestovních kanceláří a s tím související finanční dopady na zákazníka.
2. Zjištění na základě dotazníkového šetření, zda mají účastníci cestovního ruchu jako klienti českých cestovních kanceláří povědomí o svých právech a povinnostech.

Pro získání podkladů nezbytných pro vytvoření diplomové práce byly využity přijatelné formy, jako je dotazník a řízený rozhovor s vedoucím pracovníkem vybrané cestovní kanceláře Geops. Tyto formy byly zaměřovány tak, aby v následující části bylo možné co nejlépe využít získané informace a podklady pro cíl práce.

2.2 Metodika práce

Pro vytvoření diplomové práce bylo důležité nejprve nastudovat potřebnou literaturu a provést analýzu těch pramenů, které se vážou k danému tématu. Pro odvětví cestovního ruchu neexistuje jednotný právní předpis, který by řešil také problematiku ochrany spotřebitele. Stěžejním materiálem byl zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, jehož součástí je i směrnice Rady EU č. 90/314/EHS a další právní předpisy a normy a odborná literatura týkající se cestovního ruchu a cestovních kanceláří.

Problematika ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu byla v této práci nastíněna ve dvou různých oblastech. První se týkala vybraných případů zkrachování cestovních kanceláří a řešení dalších situací v praxi, kde informace byly získávány zejména z internetu. Druhá část byla zaměřena na konkrétní cestovní kancelář a její způsob ochrany spotřebitele. Ke zjištění potřebných informací o cestovní kanceláři byla využita metoda řízeného rozhovoru s vedoucími pracovníky cestovní kanceláře Geops. Vodítkem při této části práce byly otázky sestavené s ohledem na hlavní cíl vlastního výzkumu. Otázky se týkaly zejména pojištění cestovní kanceláře proti úpadku, plnění informačních povinností ze strany cestovní kanceláře stanovených v zákoně, řízení reklamací, atd. Byly prozkoumány materiály přímo v cestovní kanceláři nabízené účastníkům zájezdů před samotným uskutečněním zájezdu, a to zejména katalog cestovní kanceláře Geops a cestovní smlouva.

V letních měsících byl proveden terénní výzkum a dotazníkové šetření. Byl sestaven dotazník pro klienty náhodně vybraných cestovních kanceláří (viz. příloha č. 1). Pro šetření bylo vypracováno 100 dotazníků skládajících se z výčtových otázek. Jednotlivé dotazníky byly rozdávány přímo vybraným respondentům, tudíž byla zaručena stoprocentní návratnost. Dotazník byl sestaven za účelem zjištění, jaké mají zákazníci českých cestovních kanceláří znalosti o svých právech a ochraně při uskutečnění své dovolené prostřednictvím cestovní kanceláře a co považují za největší překážky v procesu nákupu a realizace zájezdu.

V závěrečné části práce byla provedena konfrontace výsledků výzkumu se zákonem požadovanou ochranou spotřebitele a navrhnutá případná zlepšení pro cestovní kancelář v kontextu s dodržováním právních norem týkajících se ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu.

3. Literární rešerše

3.1 Vymezení základních pojmů

3.1.1 Služby

Za služby se podle Smlouvy o založení Evropského společenství pokládají výkony poskytované zpravidla za úplatu, pokud nejsou upraveny ustanoveními o volném pohybu zboží, kapitálu a osob. (1)

Podle zákona o ochraně spotřebitele je službou jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli. (22)

3.1.2 Služby v cestovním ruchu

Trh cestovního ruchu je specifický tím, že se na něm prodávají zejména služby.

ORIEŠKA, J. ve své knize *Technika služeb cestovního ruchu* (1999) charakterizuje služby cestovního ruchu jako soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest.

HLADKÁ J. ve své knize *Technika cestovního ruchu* (1997) definuje služby cestovního ruchu jako činnosti, jejichž výsledkem je užitečný efekt buď individuální, nebo společenský.

Význam služeb cestovního ruchu během pobytu mimo místo trvalého bydliště roste, protože kromě každodenních existenčních potřeb (potřeba výživy, hygieny) účastník

chce uspokojit i další potřeby podmíněné rekreačními aktivitami (např. lyžování, plavání, apod.).

Potřeby účastníků cestovního ruchu se nevyskytují jednotlivě, ale jako souhrn vzájemně souvisejících a podmiňujících potřeb a jejich uspokojení tedy vyžaduje komplexní zajištění služeb. Komplexnost služeb cestovního ruchu vyžaduje koordinaci činnosti podnikatelských subjektů, které tyto služby poskytují. (4,12)

Služby cestovního ruchu jsou zpravidla klasifikovány podle významu ve spotřebě účastníků cestovního ruchu na služby:

- Základní, tj. služby spojené s přemístěním účastníka cestovního ruchu do míst rekreačního prostoru a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru (ubytovací služby a stravovací služby).
- Doplňkové (komplementární) služby, které jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor.

Služby je dále možné členit podle charakteru spotřeby, podle způsobu zajištění služeb cestovního ruchu, podle územního hlediska a hlavně podle funkcí ve vztahu k uspokojování jednotlivých potřeb účastníků cestovního ruchu. (4,8)

3.1.3 Ochrana spotřebitele

V dnešním světě je ochrana spotřebitele nevyhnutelná. Spotřebitel uzavírá s poskytovatelem služeb občanskoprávní smlouvy a má stejná práva jako druhá smluvní strana. Realita však může být jiná. Spotřebitel může být velmi snadno přesvědčen k uzavření smlouvy za nevýhodných podmínek jen proto, že poskytovatel služeb nadhodnotí své služby, například reklamou. Spotřebitel je sám schopný bránit se jen malým poskytovatelům služeb, proto je nezbytná právní úprava této oblasti. Ochrana spotřebitele se řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. (9)

3.1.4 Ochrana spotřebitele v cestovním ruchu

Pro oblast cestovních kanceláří byl vytvořen zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. V tomto zákoně je řešen právní vztah mezi cestovní kanceláří a spotřebitelem a s tím spojená problematika ochrany spotřebitele.

Pro oblast cestovního ruchu však byla přijata řada dalších norem - směrnic a nařízení, z nichž za nejdůležitější lze považovat Směrnici Rady 90/314/EHS a pro odvětví letecké dopravy je to Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, které stanovuje společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce. (8,15)

3.2 Zákon č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu není zákonem o cestovním ruchu, jak bývá někdy nazýván, protože neupravuje (a ani nemůže upravovat) problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale pouze jeho určitou část. Zákonná úprava je zaměřena především na ochranu spotřebitele - zákazníka cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Jedná se o velmi důležitou oblast, neboť v tomto případě jde o specifický druh podnikání s výrazným dopadem jak na zákazníka, tak na prestiž České republiky v zahraničí. Že jde o specifický druh podnikání vyplývá i ze Směrnice Rady Evropské unie č. 90/314/EHS z roku 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.

Základním cílem zákona je tedy ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku v souladu s požadavky výše uvedené Směrnice, které jsou

tímto zákonem zapracovány do českého právního řádu. Zároveň však zákon reaguje na oprávněné zájmy podnikatelských subjektů v cestovním ruchu v současných ekonomických podmínkách České republiky, umožňující další pozitivní rozvoj tohoto trhu a vytváří předpoklady pro bezproblémové začlenění České republiky do Evropské unie vytvořením srovnatelného podnikatelského prostředí v této oblasti.

Z toho důvodu je obsah zákona omezen jen na úpravu těch skutečností, které s výše uvedenými cíly souvisejí. A to především na vymezení základních pojmů, práv a povinností souvisejících s poskytováním zájezdu, rozsahu povinného smluvního pojištění cestovních kanceláří, cestovní smlouvy a některých dalších skutečností. (1,20)

V následující části je pozornost věnována nejen studii zákona č. 159/1999 Sb., respektive výkladu základních pojmů, podmínkám vzniku a provozování cestovní kanceláře, pojištění cestovních kanceláří pro případ úpadku a cestovní smlouvě, ale i výkladu dalších názorů od různých autorů zabývajících se touto problematikou, to vše doplněné řadou schémat.

3.2.1 Zájezd

Zájezdem se rozumí 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 když zahrnuje ubytování přes noc. Jedná se o službu nebo kombinaci služeb:

- 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. (20)

3.2.2 Cestovní kancelář

Za průkopníka v činnosti cestovních kanceláří je považován Francouz Theophraste Renadout. Zakladatelem první cestovní kanceláře v dnešním slova smyslu byl Angličan Thomas Cook. Do roku 1989 bylo na území Československa jen velmi málo organizací zabývajících se cestovním ruchem. S celostátní působností to byl Čedok, Autoturist a Cestovní kancelář mládeže. Se změnami společenských a ekonomických podmínek po roce 1989 dochází k dynamickému nárůstu nových cestovních kanceláří.

Cestovní kancelář je považována za základní provozní a ekonomicky samostatnou jednotku cestovního ruchu. Jedná se o podnik cestovního ruchu, který svou činností napomáhá k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. (3,5)

Podle poslední novelizace živnostenského zákona v roce 2008 je činnost cestovní kanceláře vymezena jako organizování, nabízení a prodej zájezdů nebo kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu. Jednotlivými službami cestovního ruchu se rozumí zejména rezervace letenek, prodej a rezervace železničních a autobusových jízdenek včetně místenek, prodej a rezervace lodních lístků včetně kajut, zprostředkování víz, nabídky a prodeje balneologických služeb, nabídky a prodeje sportovních aktivit, zprostředkování a zjištění účasti na sportovních a společenských akcích a zprostředkování prodeje dalších služeb spojených s rekreací, odpočinkem a služebním nebo obchodním jednáním.

Cestovní kanceláře je dále oprávněna na základě koncesované živnosti:

- organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání;
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.);
- zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář; cestovní smlouva v těchto případech musí být uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván;
- prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány,

jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty. (21)

3.2.3 Získání živnostenského oprávnění u cestovní kanceláře

Při vzniku cestovní kanceláře se aplikují normy živnostenského práva. Činnost cestovní kanceláře je podle živnostenského zákona živností koncesovanou. Od 1. července 2008 podle novely živnostenského zákon vydává místně příslušný živnostenský úřad "Rozhodnutí o udělení koncese - výpis z živnostenského rejstříku", tj. průkaz živnostenského oprávnění k provozování živnosti. Cestovní kancelář, stejně jako jakoukoliv jinou živnost, může provozovat fyzická osoba nebo právnická osoba, splní-li podmínky stanovené živnostenským zákonem. Osoba, která žádá o koncesovanou živnost na "Provozování cestovní kanceláře" musí získat souhlasné stanovisko příslušného orgánu státní správy. Daným orgánem je v tomto případě oprávněné Ministerstvo pro místní rozvoj, které na základě posouzení podkladů vydává kladné či záporné stanovisko.

Živnostenskému úřadu předkládá žadatel o koncesovanou živnost základní doklady, kterými potvrzuje splnění všeobecných i zvláštních podmínek. Mezi všeobecné podmínky patří *dosazení věku 18 let, bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům*. Zvláštními podmínkami rozumíme prokazování *odborné způsobilosti*.

Za odbornou způsobilost v případě cestovní kanceláře je považováno:

- vysokoškolské vzdělání ve studijním programu nebo studijním oboru zaměřeném na cestovní ruch;
- vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na cestovní ruch;
- střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na cestovní ruch nebo
- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru;
- vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru;
- střední vzdělání s maturitní zkouškou a 6 let praxe v oboru;

- osvědčení rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci;
- doklad o dílčí kvalifikaci pro provozování cestovní kanceláře podle zvláštního předpisu.

U právnické osoby musí tyto podmínky splňovat její odpovědný zástupce.

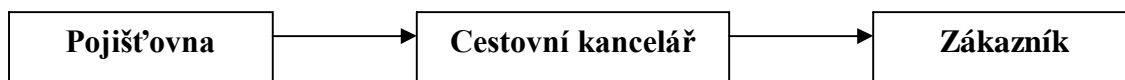
Živnostenský úřad prozkoumá žádost a pokud je vše v pořádku předloží jí Ministerstvu pro místní rozvoj a až po té, co ministerstvo vydá kladné stanovisko, je vydáno rozhodnutí o udělení koncese. Po nabytí právní moci tohoto rozhodnutí je podnikateli vydán výpis z živnostenského rejstříku jako průkaz živnostenského oprávnění. Podnikatel začíná podnikat dnem nabytí právní moci tohoto rozhodnutí. Podmínkou pro platnost koncesované živnosti je uzavření pojistné smlouvy u příslušné pojišťovny pro pojištění záruky cestovní kanceláře v případě úpadku. (9,21)

3.2.4 Pojištění proti úpadku cestovní kanceláře

Na základě zákona 159/1999 Sb. je cestovní kancelář povinna sjednat pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. (20)

Schéma č. 1: Právní vztah pojištění cestovní kanceláře proti úpadku



Zdroj: NOVACKÁ, L. A KOL. *Technika v cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonom, 2004. 250 s. ISBN 80-225-1853-0.

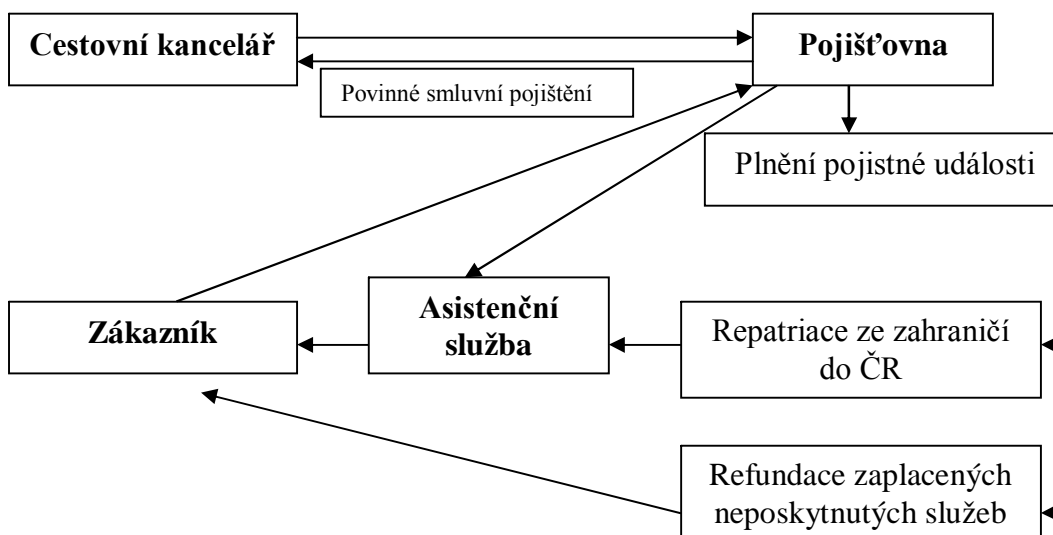
Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění ve výše uvedeném rozsahu na pojistnou částku minimálně 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce.

Cestovní kancelář je povinna se podílet na pojistné události, přičemž výše částky, kterou se cestovní kancelář podílí na plnění pojistné události, nesmí být nižší než 2 % ročních plánovaných tržeb ze zájezdů.

Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na všechny zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy. Pojišťovna předá cestovní kanceláři kromě pojistky také doklady určené zákazníkům, které musí obsahovat informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Cestovní kancelář je povinna předat tento dokument zákazníkovi současně s cestovní smlouvou.

Pojištění proti úpadku lze sjednat pouze u pojišťovny, která je podle zvláštního právního předpisu oprávněna provozovat pojištění záruky. Pojistné podmínky pro povinné pojištění záruky je pojišťovna povinna předat České národní bance ke kontrole. Česká národní banka spolupracuje při provádění kontroly pojistných podmínek s ministerstvem. (10,20,21)

Schéma č. 2: Průběh pojistné události



Zdroj: DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruchu pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna, 2004. 207 s. ISBN 80-7168-901-7.

3.2.5 Cestovní smlouva

Zákon detailně upravuje problematiku cestovní smlouvy v duchu úpravy příslušné směrnice EU. Vychází z požadavků co největší a nejpřesnější informovanosti zákazníků cestovní kanceláře a velmi podrobně upravuje nejen práva a povinnosti při uzavírání smlouvy, ale i vzájemná práva a povinnosti po celou dobu trvání právní vztahu založeného cestovní smlouvou. Stanoví práva a povinnosti obou stran v době od uzavření smlouvy až po zahájení zájezdu a v průběhu zájezdu až po jeho skončení. Návrh cestovní smlouvy předkládá cestovní kancelář zákazníkovi, proto je nutné věnovat úpravě cestovní smlouvy patřičnou pozornost.

Podstata cestovní smlouvy spočívá ve vzájemném závazkovém vztahu cestovní kanceláře a zákazníka. Cestovní kancelář se cestovní smlouvou zavazuje, že poskytne zákazníkovi zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí stanovenou cenu. (3,20)

3.3 Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři

Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři může být rozdělena do několika fází:

- a) Ochrana spotřebitele v době před koupí zájezdu,
- b) Ochrana spotřebitele v době koupi zájezdu,
- c) Ochrana spotřebitele v době realizace zájezdu,
- d) Ochrana spotřebitele po ukončení zájezdu.

V období od rozhodování o koupi zájezdu až po ukončení realizovaného zájezdu musí být jak ze strany cestovní kanceláře, tak dalších dodavatelských podniků (autobusoví přepravci, letecké společnosti, ubytovací zařízení) dodržována ochrana spotřebitele. Celý proces začíná již navázáním kontaktu s potenciálním zákazníkem, probuzením jeho zájmu o službu cestovní kanceláře a jeho informováním o možnostech účasti na zájezdech v souladu s nabídkou v katalogu zájezdů (případně v jiných informačních zdrojích), se všeobecnými a záručními podmínkami, pracovními postupy při prodeji zájezdu a právem zákazníka na reklamaci. (2,7)

3.3.1 Všeobecný postup při prodeji zájezdů a pobytů

- poskytnutí informací zákazníkovi o zájezdech a pobytech a všeobecných podmínkách účasti na nich,
- podání objednávky nebo vypsání závazné přihlášky zákazníkem,
- kontrola objednávky nebo závazné přihlášky, předběžné knihování zákazníka pracovníkem cestovní kanceláře,
- úhrada zálohy zákazníkem a oznámení termínu úhrady doplatku ceny,
- převzetí a potvrzení objednávky, pevné knihování zákazníka,
- operace spojené se založením forfaitového zájezdu a vedení obsazovacího plánu zájezdu či autokaru včetně náhradníků,

- rozhodnutí o uskutečnění zájezdu v případě menšího počtu účastníků než předpokládá riziko,
- upřesnění rozsahu služeb cestovní kanceláře u dodavatelů,
- odesláním pokynů nebo změn zákazníkům,
- evidence doplatků za zájezd,
- instruktáž a dokladové vybavení průvodce zájezdu.

Po ukončení zájezdu pracovník cestovní kanceláře

- převezme a zkontroluje vyhodnocení a vyúčtování zájezdu průvodcem,
- vyřídí pojišťovací případy a případné reklamace,
- odsouhlasí faktury dodavatelů a zajistí jejich zaplacení,
- vyfakturuje služby odběratelům, kterým byl poskytnut úvěr,
- vyúčtuje zájezd (výsledná kalkulace) a tak uzavře daný obchodní případ.

Všeobecné záruční podmínky se obvykle týkají:

- formy podání objednávky zákazníka cestovní kanceláře,
- převzetí a potvrzení objednávky,
- druhu zájezdů a pobytů a jejich cen,
- účasti na zájezdech a pobytech,
- stornovacích lhůt a stornopoplatků,
- pojištění účastníků zájezdů a pobytů,
- reklamací služeb a dalších informací. (3,9)

3.3.2 Ochrana spotřebitele před koupí zájezdu

Ochrana spotřebitele před samotným nákupem zájezdu se vztahuje zejména na informační povinnosti cestovní kanceláře a s tím spojené informační zdroje v cestovním ruchu.

3.3.2.1 Informační povinnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy v katalogu, případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu, zejména o:

- a) termínu zahájení a ukončení zájezdu;
- b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy;
- c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od cestovní smlouvy, a o výši tohoto odstupného;
- d) místě určení cesty nebo pobytu;
- e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy);
- f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky);
- g) stravování;
- h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek;
- i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení;
- j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší;
- k) rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, s níž má uzavřeno pojištění);
- l) programu v místě pobytu;
- m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení;
- n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. (20)

3.3.2.2 Informační zdroje v cestovním ruchu

Informace hrají v cestovním ruchu klíčovou roli a z hlediska informatiky je možno cestovní ruch definovat jako "bezprostřední získávání informací v různé podobě a v prostředí, které obsahuje velké množství nových informací". Podstatné jsou dva aspekty využívání informací v cestovním ruchu, a to interval jejich aktualizace a jejich dostupnost. (16)

Druh informace do značné míry rozhoduje o intenzitě vlivu informace na zákazníka a rozlišujeme tak:

- Informace tištěné - noviny, časopisy, plakáty, katalogy, aj.;
- Informace textové - obsahují pouze znaky - text;
- Informace obrázkové - např. digitalizovaná fotografie hradu, zámku, hotelu, pobřeží, obrazu v galerii, apod;
- Informace zvuková - průvodce památkami, hudba konkrétní země nebo národa;
- Informace multimediální - video, televize, multimediální počítačové prezentace;
- Informace smíšená - obsahuje různé typy informace - tištěné, zvukové, obrázkové. (8,16)

a) Katalog

Katalog představuje jmenovitý seznam standardních zájezdů a pobytů konkrétní cestovní kanceláře. Jeho cílem je poskytování informací potenciálním zákazníkům a usnadnění jejich rozhodování o způsobu strávení volného času. Cestovní kancelář je povinna vydávat katalog, případně jinou formou pravdivě, přehledně a včas informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které by mohly mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu. Většina cestovních kanceláří vydává katalogy zájezdů a pobytů na určité období, zpravidla pro letní či zimní sezónu s ohledem na cílová místa cestovního ruchu (domácí či zahraniční).

V katalogu cestovní kanceláře musí být obsaženy zejména tyto informace o zájezdu:

- termín zahájení a uskutečnění zájezdu;
- místo určení cesty a pobytu;
- druh dopravního prostředku (jeho charakteristika a třída);
- ubytování, včetně polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavních charakteristických znaků;
- služby, které jsou součástí poskytovaného zájezdu;
- stravování a jeho rozsah;
- předpokládanou trasu zájezdu, včetně časů a míst zastávek;
- program a místo pobytu;
- informace o ceně zájezdu a o rozložení platby na zálohu a doplatek;
- případy, kdy je zákazník povinen zaplatit při odstoupení od cestovní smlouvy odstupné a jeho výši;
- upozornění zákazníka na požadavky (týkající se např. vízových záležitostí a zdravotní otázek a formalit) a musí být uvedeno, co je třeba splnit při zájezdu do dané země. (3,20)

b) Internet

V dnešním moderním světě se stal internet a internetová komunikace jako taková nedílnou součástí také pro oblast cestovního ruchu. Jedná se zejména o webové stránky nabízející nespočetné informace o cestovních kancelářích, jejich produktech, cenách, obchodních podmínkách a to vše zpravidla s možností přímé koupě zájezdu, příp. rezervace zájezdu.

V posledních letech dochází k neustálému vylepšování a zkvalitňování webových stránek. Jsou přehlednější, s modernějším designem, s více informacemi, rekapitulacemi absolvovaných zájezdů a s informacemi o soutěžích. I vyhledávání zájezdu se výrazně zlepšilo. Uživatelé na stránkách mohou koupit letenky a sledovat informace o počasí v celé Evropě. Co však na stránkách většinou stále chybí, jsou podrobné popisy destinací

s fotografiemi. Zákazník si raději prohlédne více fotografií s méně písemnými informacemi než aby četl rozsáhlé texty.

Na webové stránky by se tedy mělo umístit více informací o destinacích doplněných řadou fotografií vystihující komplexně dané místo (hotel, ubytovací vybavení, krajina, atd.). Zákazník, který si chce koupit zájezd, si ho nemůže "omakat" a tak by pro něj měl být připraven dostatečný popis s průvodními fotografiemi. Tak by internetové stránky více vyhovovaly současnému trendu rozšiřování internetu a jeho využívání k získání informací o zájezdech a jejich nákupu.

c) Další informační zdroje

Inzerce v periodách a odborném tisku - inzerce oslovuje široké spektrum zákazníků a pohotově přináší aktuální informace. V oblasti cestovního ruchu je využívána zejména inzerce v denících a časopisech.

Inzerce v elektronických médiích - jedná se zejména o teletext. V posledních letech se stal velmi využívanou formou při hledání informací o zájezdech vybraných cestovních kanceláří. Spotřebitel nalezne na stránkách teletextu nejaktuálnější nabídky zájezdů a informace spojené s konkrétní cestovní kanceláří - kontakt, provozní doba kanceláře, aj.

Letáky, plakáty a další tiskoviny - tyto formy poskytování informací přináší zpravidla stručné a jednoduché informace, často v grafické podobě s využitím symboliky.

Mailing - velmi efektivní nástroj získávání informací. Jeho prostřednictvím lze získat aktuální informace o novém produktu cestovní kanceláře, nové výhodné ceně daného produktu nebo o další konkrétní službě nabízené cestovní kanceláří.

Informace by měly být vždy publikovány v přijatelné formě, pravdivé, nezkrácené, informující spotřebitele o všech potřebných záležitostech týkající se zájezdu, jeho práv a povinností a stejně tak práv a povinností cestovní kanceláře. (1,5,19)

3.3.3 Ochrana spotřebitele v době koupi zájezdu

Práva účastníků cestovního ruchu a jim odpovídající povinnosti podniků poskytujících služby cestovního ruchu vyplývají z právních předpisů. V době nákupu zájezdu by ochrana spotřebitele měla být zajištěna podpisem přesně formulované cestovní smlouvy s veškerými náležitostmi a předáním všech potřebných dokumentů a instrukcí. Před samotným zahájením zájezdu však může dojít k možným změnám cestovní smlouvy, případně k odstoupení od cestovní smlouvy.

Vztah mezi účastníkem cestovního ruchu a subjektem, který mu poskytne služby spojené s účastí na cestovním ruchu, je vždy vztahem právním, založeném na smluvním základě. Základním pravidlem pro vznik cestovní smlouvy je povinnost obou smluvních stran vzájemný vztah upravit a formulovat tak, aby bylo odstraněno všechno, co by mohlo vést ke vzniku sporů. K uzavření dohody dochází v okamžiku, kdy přijetí návrhu na uzavření smlouvy nabývá účinnosti. (9)

3.3.3.1 Cestovní smlouva jako nástroj ochrany spotřebitele

Cestovní smlouva zahrnující práva a povinnosti obou zúčastněných stran, tedy spotřebitele a cestovní kanceláře musí být písemná a musí obsahovat:

- a) označení smluvních stran;
- b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání; vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán;
- c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy;
- d) způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře;

- e) výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy v případech stanovených tímto zákonem;
- f) jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších plateb;
- g) je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky;
- h) je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty;
- i) je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah;
- j) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí cestovní kancelář zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků;
- k) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.

V cestovní smlouvě lze dohodnout, že cestovní kancelář je oprávněná jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě nesmí být však jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. (20)

3.3.3.2 Změna osoby zákazníka cestovní kanceláře (převedení zájezdu na jinou osobu)

- Zákazník může písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, v oznámení uvedená. Tato osoba se dnem doručení oznámení do cestovní kanceláře stává zákazníkem cestovní kanceláře
- Lhůta, do kdy je ještě možné učinit takovou změnu by měla být určena v cestovní smlouvě, jinak tak lze učinit až do dne předcházejícího odjezdu.

- Písemné oznámení zákazníka musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky zájezdu, jsou-li stanoveny.
- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za splacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud by cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vznikly. (2,20)

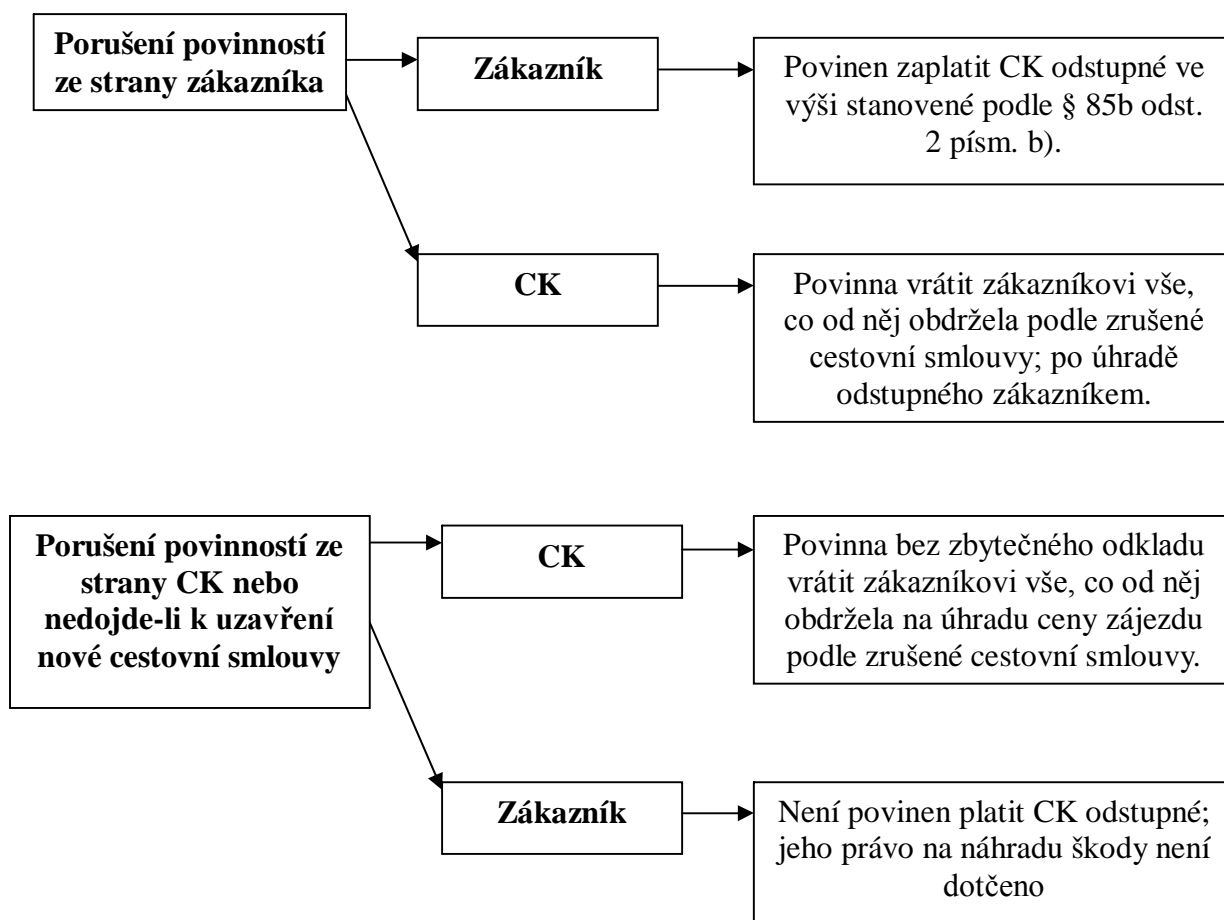
3.3.3.3 Možnost odstoupení od cestovní smlouvy

1. Cestovní kancelář může odstoupit od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu jen z důvodu:
 - porušení povinností zákazníkem;
 - zrušení zájezdu.
2. Zákazník může od cestovní smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu s tím, že:

odstoupí-li zákazník pro změny cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře, které musela učinit z objektivních důvodů nebo dojde ke zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře:

 - má zákazník možnost požadovat novou cestovní smlouvu na zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout, jinak nevyužije-li zákazník této možnosti, musí mu být vráceny peníze;
 - souhlasí-li zákazník s novou cestovní smlouvou, považují se platby, uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy, za platby podle nové smlouvy;
 - je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit. (3,20)

Schéma č. 3: Finanční důsledky odstoupení od cestovní smlouvy



Zdroj: DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruchu pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna, 2004. 207 s. ISBN 80-7168-901-7.

Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán. Jedná se zejména o poskytnutí informací o čase odletu, o jménu, adrese a telefonním čísle osoby, na kterou se zákazník v neshodách v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. (20)

3.3.4 Ochrana spotřebitele během zájezdu

Cestovní kanceláře jako poskytovatelé služeb odpovídají svým zákazníkům za to, že služby budou poskytnuty v rozsahu a kvalitě sjednané v cestovní smlouvě. V průběhu poskytování služby však může dojít k odchylkám proti sjednaným podmínkám v cestovní smlouvě. (5)

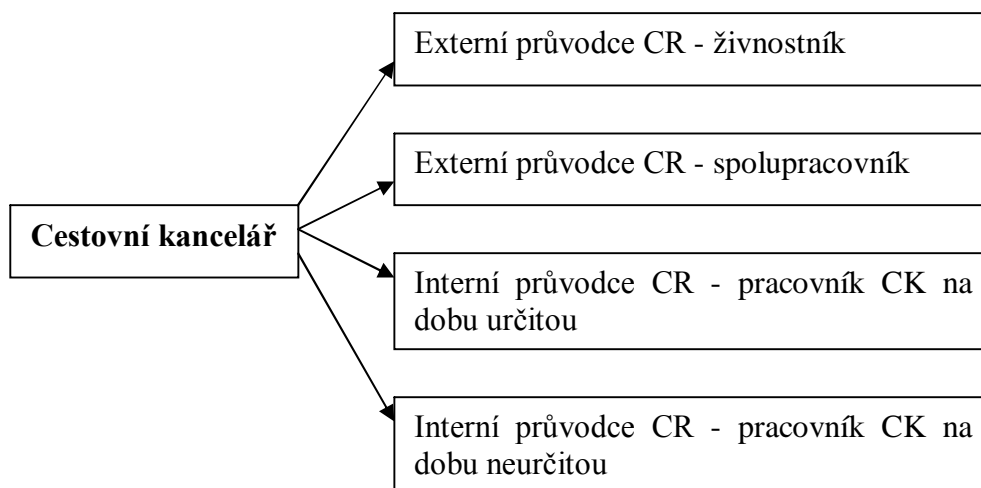
Smlouvy poskytované dodavatelským způsobem na místě samotném (ubytovací, stravovací, aj.) se zpravidla realizují bez písemné smlouvy pouze na základě ústního sjednání obou stran.

Pro ochranu spotřebitele v době pobytu v navštíveném místě, stejně jako v době dopravy do/z navštíveného místa hraje důležitou roli průvodce (delegáta) cestovní kanceláře. (4)

Osoba průvodce cestovního ruchu zaujímá v poskytování služeb cestovního ruchu významné postavení. Je to osoba, která reprezentuje produkt cestovního ruchu přímo v terénu, v osobním kontaktu s klientem.

Jeho osobnost je charakterizována souborem duševních vlastností a schopností, na jejichž základě se pohotově rozhoduje, provádí a řeší vzniklé situace, z nichž mnohé jsou ojedinělé a zvláštní a není možné s nimi předem počítat. (10)

Schéma č. 4: Spolupráce cestovní kanceláře s průvodcem cestovního ruchu



Zdroj: NOVACKÁ, L. A KOL. *Technika v cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonom, 2004. 250 s. ISBN 80-225-1853-0.

3.3.4.1 Průvodce při leteckém zájezdu

Průvodce skupiny přepravované letecky zabezpečí včasný odjezd účastníků a odvoz jejich zavazadel z místa setkání na letišti. Spolupracuje s pracovníky letecké společnosti při vybavování cestovních formalit, pomáhá jim při organizování nástupu účastníků do letadla. Při příletu pomáhá na letišti organizovat vystupování z letadla, zabezpečí odvoz účastníků a jejich zavazadel do ubytovacího zařízení, příp. jiného místa určení. V době trvání letu je bezpečnost klientů zajištěna pilotem letadla včetně letového personálu a na palubě letuškami v přímém kontaktu s klienty cestovní kanceláře. V případě nespokojenosti klientů cestovní kanceláře se službami během cesty - na palubě letadla, řeší situaci na místě letový personál. Až posléze je sepsaná reklamce předložena (s případnou dokumentací dané situace) cestovní kanceláři, které je zodpovědná ze její převzetí a následné řešení. (11)

3.3.4.2 Průvodce při autokarovém zájezdu

Průvodce v době autokarové přepravy do cílového místa seznámí účastníky zájezdu s trasou a programem zájezdu. Během cesty spolupracuje s řidičem a řídí se jeho pokyny při zajišťování bezpečnosti přepravy (za ní odpovídá především řidič). Pokud dojde k nepředvídaným okolnostem (např. porucha motoru), průvodce provede ihned potřebná opatření na dodržení programu. Při opoždění nebo změně trasy z vážných důvodů oznámí při první vhodné příležitosti dodavatelům služeb telefonicky změnu hodiny příjezdu a požádá, aby plánované služby byly poskytnuty ve změněném termínu, případně je stornuje. Průvodce během cesty zodpovídá za hladký průběh celé cesty a je k dispozici klientům cestovní kanceláře při řešení jakýchkoli situací. V případě nespokojenosti klientů se službami během přepravy, se doporučuje sepsat reklamační protokol ihned na místě s daných průvodcem. Po návratu ze zájezdu je reklamace předána cestovní kanceláři k jejímu vypořádání. Povinností průvodce je zabezpečovat služby takovým způsobem, který vede k plné spokojenosti zákazníků. (11,17)

3.3.4.3 Delegát v době pobytu v navštíveném místě

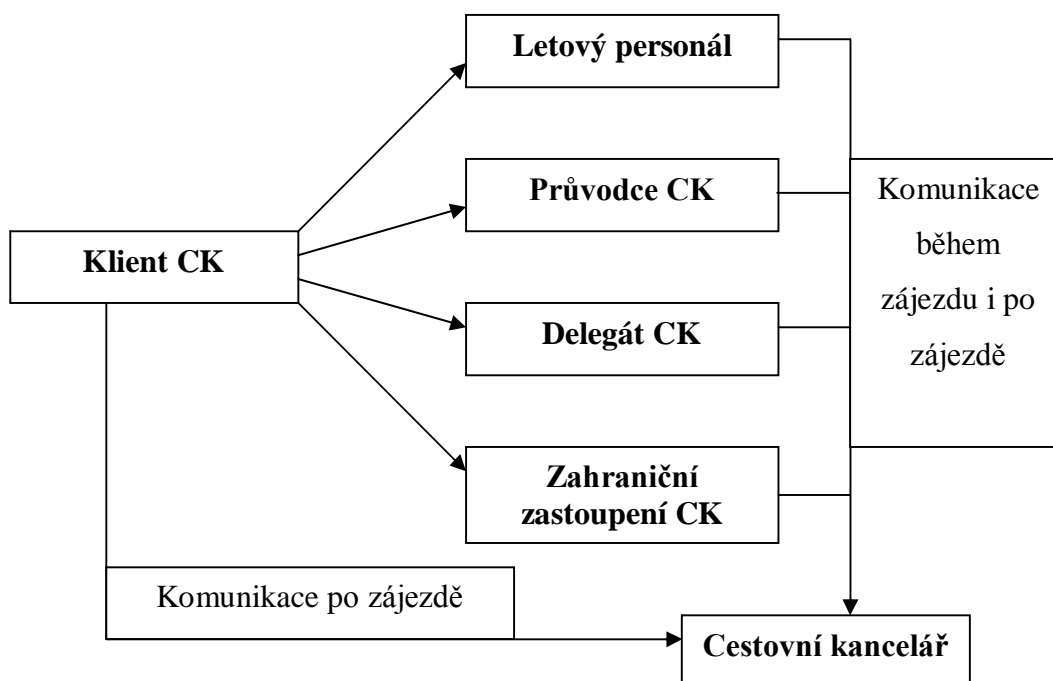
Spotřebitel v případě pobytového zájezdu má nárok na služby delegáta v navštíveném místě, bylo-li tak uvedeno ve smlouvě. Po příletu nebo příjezdu jsou klienti předáni do rukou zástupce, tedy delegáta, který má být nápomocen klientům v místě pobytu. Při úvodní informativní schůzce seznámí návštěvníky blíže s pobytovým místem, poskytovanými službami, s možnostmi fakultativních výletů a zodpoví případné dotazy. Na informační tabuli v recepci hotelu musí být vyvěšeny úřední hodiny nebo pravidelné schůzky spolu s kontaktním spojením na delegáta pro možnost kontaktování, pro případ mimořádné události nebo potřeby okamžité pomoci. Je důležité, aby informační nástěnka byla přehledná, aktuální a plnila informační funkci. Delegát je během pobytu klientů zodpovědný za bezproblémový průběh zájezdu, stejně jako průvodce řeší na místě s klienty veškeré nedostatky a připomínky ze strany klientů a snaží se předcházet případným reklamacím. (18)

3.3.4.4 Zahraniční zastoupení

V případě malého počtu účastníků zájezdu je pro cestovní kanceláře výhodné řešit tuto otázku zastoupením zahraničního partnera, který supluje osobu delegáta v navštíveném místě. Pro cestovní kancelář je efektivnější v takovémto případě dohodnout se se zahraničním partnerem, který v době pobytu českých turistů v zahraničí zastupuje funkci českého delegáta. Má stejnou zodpovědnost v době pobytu klientů cestovní kanceláře v zahraničí jako český delegát. (11,18)

Nabízí se i možnost kombinace českého a zahraničního průvodce (delegáta), tedy spolupráce českého průvodce s průvodcem zahraničního partnera. Po dohodě se zahraničním průvodcem může český průvodce upravit program, zásadně však trvá na vyčerpání objednaných služeb. V případě problémů s čerpáním služeb (jejich kvalitou) si nechává potvrdit příslušné doklady i zahraničním průvodcem.(18)

Schéma č. 5: Vztah klienta a CK při řešení stížností v době trvání zájezdu



Zdroj: MINÁŘ, P. A KOL. *Technika, management a marketing v cestovním ruchu*. Hradec

Králové: Gaudeamus, 1996. 207 s. ISBN 80-7041-577-0.

Pro leteckou dopravu byla Evropským parlamentem a Radou Evropské unie s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství vytvořena následující nařízení zabývající se pravidly poskytování služeb letecké přepravy v EU, které zajišťují také ochranu pro spotřebitele:

3.3.4.5 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005

Nařízení se týká vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce a o zrušení článku 9 směrnice 2004/36/ES.

Směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy vyžaduje určité informace, které musí mít spotřebitel k dispozici, ale tyto informace nezahrnují totožnost provozujícího dopravce.

Letečtí dopravci by měli vůči cestujícím uplatňovat politiku průhlednosti v souladu s poskytováním informací o bezpečnosti. Zveřejňováním takových informací by mělo přispět k informovanosti cestujících o spolehlivosti leteckých dopravců z hlediska bezpečnosti.

Toto nařízení stanoví pravidla:

1. pro vypracování a zveřejnění seznamu Společenství založeného na společných kritériích a týkajícího se leteckých dopravců, na které se z bezpečnostních důvodů vztahuje zákaz provozování letecké dopravy ve Společenství;
2. pro informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti leteckého dopravce, který let, jehož využívají, provozuje. (26)

3.3.4.6 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004

Nařízení stanovuje společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se ruší nařízení (EHS) č. 295/1991. Toto nařízení reguluje činnost leteckých společností a zároveň se i velmi významně dotýká činnosti cestovních kanceláří, cestovních agentur a prodejců letenek.

Nařízení je zaměřeno v oblasti letecké dopravy zejména na zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících, posílení práv cestujících, a to jak na pravidelných tak nepravidelných linkách.

Z pohledu činnosti cestovní kanceláře se hlavním bodem jeví ochrana cestujících v případě úpadku leteckého přepravce nebo odebrání licence. Nařízení řeší v této oblasti otázku povinnosti informovat cestující o jejich právech, a to zejména o právech na náhradu škody, na proplacení výdajů nebo na přesměrování, na poskytnutí péče, aj.

Toto nařízení stanoví minimální práva cestujících, jestliže:

- a) je jim odepřen nástup na palubu proti jejich vůli;
- b) je jejich let zrušen;
- c) je jejich let zpožděn.

Toto nařízení se vztahuje:

- a) na cestující odlétající z letiště umístěného na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva;
- b) na cestující odlétající z letiště umístěného na území třetí země na letiště umístěné na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, pokud neobdrželi náhradu nebo odškodnění a nebyla jim poskytnuta pomoc v této třetí zemi a pokud je provozující letecký dopravce dopravcem Společenství.

Nařízení se nevztahuje na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou veřejnosti přímo nebo nepřímo dostupné. Vztahuje se však na cestující, kterým letecký dopravce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy vydal letenku na základě programu pro často cestující zákazníky nebo na základě jiných obchodních programů. (25)

3.3.5 Ochrana spotřebitele po ukončení zájezdu

Cestovní kancelář je po skončení zájezdu povinna vyřídit řadu věcí týkajících se vypořádání zájezdu. Pro oblast ochrany spotřebitelů je nejdůležitější řešení možných stížností a reklamací. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Zásadní a hlavní podmínkou rozsahu odpovědnosti cestovní kanceláře za vady služby je to, že jejich rozsah nesmí být krácen proti ustanovení zákona. (12)

3.3.5.1 Reklamační řízení

Reklamační řády musí být v souladu s obecnou právní úpravou, tj. občanským zákoníkem. Seriózní cestovní kanceláře nabídku služeb uskutečňují přímo prostřednictvím katalogů v tištěné nebo elektronické formě na příslušnou sezónu, kde jsou podrobně specifikovány služby. Klient si může snadno ověřit způsob dopravy, ubytování, stravování, místní poplatky a pojištění.

Některé změny a odchylky jednotlivých poskytovaných služeb jsou v nutných případech možné. Jedná se například o změnu druhu dopravy, tras a termínu letu, typu letadla. Tyto služby nepatří k reklamovaným službám.

Zvláštní právní předpis, který upravuje vztahy a podmínky v oblasti cestování

neexistuje. Vztahy se řídí občanským zákoníkem. Cestovní kanceláře přijímají proto vlastní podmínky. (2,15)

Občanský zákoník ve své části „Cestovní smlouva“ stanoví následující povinnosti podnikatelů v rámci poskytování služeb cestovních kanceláří:

- cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu;
- nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu;
- jestliže po zahájení zájezdu neposkytne cestovní kancelář zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu zavázala v cestovní smlouvě, je povinna bez zbytečného odkladu bezplatně provést opatření, aby mohl zájezd pokračovat;
- pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně;
- jestliže opatření nelze učinit nebo zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Z informací poskytnutých zákazníkovi musí být jednoznačně patrné místo, kde lze reklamaci uplatnit. Pro uplatnění reklamace platí, že uplatnit ji lze v kterékoliv provozovně podnikatele, která se takovouto činností zabývá a dále v sídle podnikatele. Vychází se přitom z toho, že místo pro uplatnění reklamace by mělo být určeno tak, aby bylo pro zákazníka vhodnější. (23)

Reklamační řád by měl obsahovat údaje o tom, jak budou finanční závazky vyplývající z oprávněných reklamací vypořádány. Pokud se týká lhůty pro vypořádání reklamace, i

na oblast cestovního ruchu se vztahuje ustanovení zákona o ochraně spotřebitele. Tento zákon stanoví, že reklamace musí být vyřízena ihned, ve zvlášť složitých případech nejpozději do 30 dnů, pokud není se zákazníkem dohodnutá delší lhůta. Proto je účelné lhůty uváděné v reklamačních řádech či smluvních podmínkách přizpůsobit tak, aby vyhověly požadovaným termínům. V případě opožděného vyřízení reklamace hrozí cestovní kanceláři desetitisícové pokuty.

Cestovní kanceláře již dnes ve svých podmínkách sjednáváných ve smlouvách uvádějí pro své klienty informace týkající se řešení řady situací, které mohou vzniknout přímo při průběhu zájezdu. (1,3)

3.4 Asociace českých cestovní kanceláří a agentur - AČCKA

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur je české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu, založené v roce 1991, které má v současné době 240 členů z řad subjektů cestovního ruchu. Řádným členem se mohou stát cestovní kanceláře a agentury, zabývající se příjezdovým i výjezdovým cestovním ruchem. Přidruženými členy AČCKA se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, hotely, centrály cestovního ruchu, školy a komerční firmy nabízející služby cestovním kancelářím (např. pojišťovny).

Všichni členové AČCKA musí dodržovat etický kodex asociace. Porušení kterékoli pravidla etického kodexu může být důvodem pro disciplinární řízení vedené prezidiem AČCKA, při kterém může být žádáno vysvětlení či náprava a rozhodováno o sankcích, případně napomenutí nebo vyloučení z řad členů AČCKA.

3.4.1 Etický kodex AČCKA stanovuje následující pravidla

1. Člen ctí zákony, jiné předpisy či normy, které upravují chování a jednání subjektů působících v cestovním ruchu, a vykonává svoji činnost čestně, v

souladu s dobrými mravy, stanovami AČCKA a tímto Etickým kodexem.

2. Člen se vědomě neúčastní žádných protiprávních aktivit, neobchází zákony a jiné předpisy a nejedná v rozporu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže. V zájmu ochrany trhu před nereseriozními obchodními partnery a jinými podnikateli si budou členové poskytovat vzájemné a pravdivé informace o negativním působení těchto subjektů.
3. Člen se nesmí vědomě podílet na lživé nebo klamavé inzerci nebo vědomě pronést lživá, zavádějící nebo klamavá vyjádření či tvrzení, vztahující se k cestovnímu ruchu.
4. Člen spolupracuje s ostatními cestovními kanceláři a agenturami a dalšími subjekty podnikajícími v cestovním ruchu, pokud je to v zájmu klienta. Veškerá jeho činnost směřuje k trvalému posilování důvěryhodnosti a dobré pověsti cestovních kanceláří a agentur. Při takové spolupráci úmyslně nepoškodí klienta ani partnera, respektuje zásady zdvořilosti a kolegiality. Klient musí být pravdivě informován o skutečném poskytovateli služeb v cestovním ruchu.
5. Člen svým jednáním nepoškodí oprávněné zájmy a práva klienta. Mezi svými klienty nečiní rozdílů z důvodů rasových, náboženských, národnostních, politických či jim podobných.
6. Člen je povinen řádně plnit své finanční závazky vůči klientům, dodavatelům služeb, touroperátorům nebo provizním prodejcům.
7. Člen nesmí přímo, svým jménem ani prostřednictvím třetích osob oslovovat klienty, které mu zprostředkoval jeho provizní prodejce, a nabízet jim svoje služby. Pokud takto postupuje, pak pouze se souhlasem svých provizních prodejců. (40)

3.5 The American society of Travel Agents - ASTA

Je největší a nejvlivnější asociací v cestovním ruchu na celém světě. Byla založena v roce 1931 a hájí zájmy turistického průmyslu a cestující veřejnosti. Má více jak 20 000 členů ve 140 zemích.

Cíle asociace ASTA jsou:

- propagovat a podporovat cestování lidí všech národů;
- propagovat image a podporovat využití služeb profesionálních cestovních kanceláří na celém světě;
- propagovat a zastupovat názory a zájmy cestovních kanceláří ve vztahu k vládě a turistickému průmyslu;
- propagovat profesionální a etnické chování v cestovních kancelářích celého světa;
- sloužit jako zdroj informací pro turistický průmysl na celém světě;
- propagovat ochranu zákazníka a bezpečnost pro cestující;
- podporovat a provádět výchovné programy pro cestovní kanceláře na témata ve vztahu k turistickému průmyslu.

Všichni členové ASTA jsou zavázáni dodržovat "Principy ASTA o profesionálním chování a etice".

3.5.1 Principy ASTA o profesionálním chování a etice

Povinnosti všech členů ASTA:

- **Přesnost** (Accuracy). Členové ASTA budou poskytovat správné a přesné informace o svých službách a o službách všech firem, které zastupují; nebudou používat klamavé praktiky.
- **Zveřejňování** (Disclosure). Členové ASTA poskytnou písemně na základě písemné žádosti kompletní informace o nákladech, cenách, o prodaných službách cestovní kanceláře a poplatcích. Poskytnou úplné informace o místě, času, době trvání a povaze prodeje či propagace služeb cestovní kanceláře spotřebitelům.
- **Schopnost reagovat na podněty** (Responsiveness). Členové ASTA budou rychle vyřizovat stížnosti (reklamace) svých klientů.
- **Vrácení** (Refunds). Členové ASTA budou posílat úhradu peněžních prostředků kontrolovaně ve stanovené lhůtě. V případě zpoždění při poskytnutí finančních

prostředků budou předloženi žalobci neprodleně.

- **Spolupráce** (Cooperation). Členové ASTA jsou povinni spolupracovat při vyšetřování prováděném ASTA a řešit veškeré spory týkající se spotřebitelů.
- **Důvěrnost** (Confidentiality). Členové ASTA budou zacházet se všemi informacemi poskytnutými od klientů důvěrně a nebudou zveřejňovat žádné informace bez souhlasu klienta, pokud to nevyžaduje zákon.
- **Přidružení** (Affiliation). Členové ASTA nebudou nepravdivě reprezentovat osoby přidružené své firmě.
- **Střet zájmů** (Conflict of Interest). Členové ASTA nesmí navazovat žádné přednostní vztahy s dodavateli, které by byly v rozporu se zájmy klientů.
- **Vyhovění** (Compliance). Členové ASTA nesmí být souzeni za porušení jakýchkoliv federálních, státních či místních zákonů a předpisů na ochranu spotřebitele. (41)

4. Situace na trhu cestovních kanceláří

4.1 Pojišťovny nabízející pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojištění insolvence si mohou cestovní kanceláře na českém trhu sjednat s jednou z níže uvedených pojišťoven:

1. Generali Pojišťovna, a.s. (www.general.cz);
2. Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. (www.cpp.cz);
3. Česká pojišťovna, a.s. (www.cpoj.cz);
4. UNIQA pojišťovna, a.s., zastoupená pojišťovacím agentem FIDUCIA, s.r.o. (www.uniqa.cz);
5. Union Poist'ovňa, a.s. (www.unionpojistovna.cz);
6. Europäische Reiseversicherung AG - Etics ITP, s.r.o., zastoupená pojišťovacím agentem Etics ITP, s.r.o. (www.etics.cz). (37)

Pojišťovny pro letošní rok pojistily proti riziku úpadku drtivou většinu z tisícovky fungujících cestovních kanceláří. S několika ještě jednájí. Podmínky pojištění se proti předchozímu roku příliš nezměnily, ceny pojistek v některých případech dokonce klesly. Cestovní kanceláři bez pojištění musí živnostenský úřad odebrat živnostenské oprávnění.

Smlouva mezi cestovní kanceláří a pojišťovnou je sice uzavírána na dobu neurčitou, ale může být oběma partnery kdykoliv vypovězena, o čemž pojišťovna nemůže ze zákona informovat nikoho jiného než Ministerstvo pro místní rozvoj. Ministerstvo pro místní rozvoj však není oprávněno poskytovat informace o cestovních kancelářích, kterým pojištění zaniklo, může pouze podat návrh živnostenskému úřadu k pozastavení provozování živnosti či ke zrušení živnostenského oprávnění.

Tři hlavní způsoby předání informací klientovi o pojištění cestovní kanceláře

1. Webové stránky jednotlivých pojišťoven, kde jsou průběžně uveřejňovány cestovní kanceláře, které mají uzavřeny pojistné smlouvy.
2. Možnost kontroly přímo v prostorách provozovny cestovní kanceláře, kde dotyčná cestovní kancelář může klientovi předložit originál, či ověřenou kopii uzavřené pojistné smlouvy.
3. Předání dokladu určeného zákazníkovi osvědčujícím zejména informace o uzavřeném pojištění a označení pojišťovny.

Na co se pojištění proti úpadku cestovní kanceláře vztahuje

Pojištění se vztahuje na situace, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu zahrnutou v ceně zájezdu z místa pobytu v zahraničí do České republiky;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen zčásti.

Jakou kompenzaci pojišťovna vyplatí škodné osobě

Nejpozději po 6 měsících ode dne, kdy daná cestovní kancelář vyhlásí úpadek, pojišťovna vyplatí buď zaplacenou zálohu nebo cenu neuskutečněného zájezdu, případně rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Výše pojistného plnění závisí na počtu podaných oznámení o pojistné události a výši pojistné částky. Budou-li nároky poškozených vyšší než částka, na kterou byla cestovní kancelář pojištěna, je vyplaceno snížené pojistné plnění. V opačném případě je uhrazeno

pojistné plnění v plné výši.

Co dělat, pokud se cestovní kancelář dostane do úpadku

Zákazníci, kteří si zakoupili zájezd a cestovní kancelář jim v důsledku svého úpadku neposkytla předem uhrazené služby:

- V případě, že klient dosud neodcestoval - je klient povinen vyplnit formulář (škodní protokol) k oznámení pojistné události a zaslat jej na adresu uvedenou v tomto formuláři.
Ke škodnímu protokolu je nezbytné přiložit následující doklady (originály či ověřené kopie):
 - cestovní smlouvu uzavřenou s cestovní kanceláří,
 - doklad o uhrazení zálohy a plné ceny zájezdu;
 - doklady o uhrazení případných dalších výdajů spojených s pojistnou událostí, za něž požadujete plnění (výdaje na nezbytné náhradní ubytování a stravování v zahraničí, atd.).
- V případě, že klient již odcestoval a cestovní kancelář se ocitla v úpadku a není schopna zajistit zakoupené služby - se klient musí držet pokynů uvedených na informační kartičce. Tuto kartičku obdrží v cestovní kanceláři s cestovní smlouvou (v případě velkých cestovní kanceláří těsně před odletem). Ve spolupráci s asistenční službou pojišťovny a cestovní kanceláře, která substitučně působí v zájmu tohoto zákazníka, je postaráno o bezpečný návrat klienta do vlasti.

Ministerstvo pro místní rozvoj doporučuje klientům cestovní kanceláře přistupovat k této problematice maximálně obezřetně.

4.2 Vybrané případy zkrachování cestovních kanceláří za rok 2008 a rok 2009

K úpdkům cestovních kanceláří dochází z důvodu jejich finančních problémů a nemožnosti splácet své závazky. Insolvenční řízení neboli soudní řízení, jehož předmětem je dlužníkův úpadek vede zpravidla k úplnému ukončení činnosti cestovní kanceláře. Úpadky cestovních kanceláří přichází nezvykle brzo, ještě před hlavní sezónou. Odborníci již delší dobu předpovídají, že cestovních kanceláří výrazně ubude. Zatím je to spíše naopak.

To, zda nějaká cestovní kancelář zkrachuje, záleží především na jejím kapitálovém vybavení, ale i na schopnostech managementu, obchodním know-how a obchodním úspěchu a v neposlední řadě i na kvalitě podnikatelského prostředí v oboru.

Turistický průmysl je zvyklý na náhlé změny. Ať už šlo o prasečí chřipku, nepokoje v Keni či krachující cestovní kanceláře přes noc, jako se stalo loni největší britské cestovní kanceláři XL Leisure. Manažeři cestovních kanceláří musí v tomto průmyslu tvrdě pracovat, nepodléhat finanční krizi a být tak schopni udržet se na konkurenčním trhu cestovních kanceláří.

Níže uvedené krachy cestovních kanceláří za rok 2008 a rok 2009 byly náhodně vybrány. V posledních dvou letech samozřejmě došlo k úpdkům více cestovních kanceláří, jen během tohoto léta to bylo zatím v České republice celkem 6 cestovní kanceláří.

4.2.1 Vybrané případy zkrachování cestovních kanceláří na českém trhu v roce 2008

CK Prácheň (16. 5. 2008)

Jihočeská cestovní kancelář Prácheň, která byla pojištěna u České pojišťovny ohlásila dne 16. 5. 2008 úpadek. CK Prácheň patřila spíše k menším cestovním kancelářím, měla kolem 2000 až 3000 klientů ročně. Pobočky měla hlavně v jižních Čechách. Specializovala se především na zájezdy do Chorvatska a Itálie, nabízela i exotické zájezdy.

Žádní klienti nebyli v době úpadku v zahraničí, takže cestovní kancelář nemusela zajišťovat jejich návrat zpět do Česka. Nepříjemnosti čekali na klienty, kteří si už zájezd zaplatili. Ačkoli o peníze nepřišli, museli si na jejich výplatu počkat půl roku. To je lhůta stanovená zákonem.

Cestovní kancelář měla problémy už dříve. V prosinci 2007 ji například vyloučila ze svých řad Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. "Bylo to na základě stížností hotelů v Chorvatsku a Itálii, kterým cestovní kancelář neplatila. Stížnosti přicházely i od klientů, kterým cestovní kancelář dlužila za storna zájezdů," řekl mluvčí asociace Tomio Okamura. Podle údajů v obchodním rejstříku dlužila v minulosti také například finančnímu úřadu.

CK Sede (1. 6. 2008)

Cestovní kancelář Sede, která v Česku prodávala zájezdy pod značkou Detur, skončila. Její turečtí majitelé se rozhodli ukončit své podnikání v Česku a poslat ji do likvidace dne 1. 6. 2008. Na rozdíl od CK Prácheň, která zkrachovala a o výplatu peněz se tak postarala pojišťovna.

CK Sede přišla na trh na začátku roku 2008 se značkou Detur. Ta patřila tureckým majitelům, kteří provozují cestovní kanceláře hlavně ve Skandinávii. V Česku ale utrpěla pověst této značky značné šrámy. Cestovní kancelář Sede měla pronajatou cestovní kancelář FBSK 1997, která ji provozovala společně se značkou I'm Travelling. Předloni cestovní kancelář zkrachovala přímo uprostřed sezóny a zůstaly po ní dluhy 36 milionů korun a zhruba tisíc poškozených klientů.

Podle informací chtěl nový majitel známky Detur v Česku získat také členství v Asociaci českých cestovních kancelářů a agentur, ale ta ho nepřijala. Podmínkou členství je i to, aby firma existovala nejméně rok, což se cestovní kanceláři nepodařilo.

4.2.2 Vybrané případy zkrachování cestovních kancelářů na českém trhu v roce 2009

CK Balkan Travel (5. 6. 2009)

Liberecká cestovní kancelář Balkan Travel oznámila konec svého podnikání dne 5. 6. 2009 jak vyplývá z údajů uvedených v insolvenčním rejstříku.

Kvůli finančním problémům cestovní kanceláře neodjelo na dovolenou těsně před vyhlášením úpadku zhruba 80 klientů. "Peníze jim byly vráceny z povinného pojištění cestovní kanceláře proti úpadku," uvedl pro agenturu Tomio Okamura, viceprezident a mluvčí Asociace českých cestovních kancelářů a agentur s tím, že CK Balkan Travel byla členem této asociace. Cestovní kancelář na svých webových stránkách uvedla, že proti svému úpadku je pojištěna u Europäische Reiseversicherung AG, kterou na českém trhu zastupuje společnost Etics ITP.

CK Balkan Travel byla středně velká cestovní kancelář, která měla za loňský rok přibližně 4 000 klientů a specializovala se na zájezdy do Bulharska, Řecka a Maďarska. Jedná se o společnost s ručením omezeným se základním kapitálem 200 tisíc korun. Podle insolvenčního rejstříku ji vlastnil Radek Nišev a Nikolay Yanchev Nikolov.

Každý z nich měl padesátiprocentní podíl.

CK Tomi Tour (17. 7. 2009)

Cestovní kancelář Tomi Tour napojená na Václava Fischera ukončila svou činnost dne 17. 7. 2009. O návrat klientů společnosti z dovolených se postaraly České aerolinie ve spolupráci s Union pojišťovnou. Tomi Tour měla v době svého krachu v zahraničí přibližně 3000 turistů, nejvíce v Egyptě, dále na Malorce, v Turecku a Bulharsku, na Kanárských ostrovech, Ibize a na Krétě. Současně měla v této době prodány zájezdy více jak 10 000 klientům. Jedná se o největší případ krachu cestovní kanceláře za posledních 12 let od doby konce CK Travela v roce 1997. Podle dostupných zdrojů byla vypovězena cestovní kanceláři smlouva kvůli nezaplaceným dluhům.

Internetové stránky CK Tomi Tour byly od prvního okamžiku zablokované, klienti očekávali pouze oznámení o bankrotu a ujištění, že o rekreanty, kteří již vycestovali, se postará pojišťovna Union.

4.2.3 Rozbor situace CK Tomi Tour po jejím krachu

CK Tomi Tour patřila k jedné z největších cestovních kanceláří na českém trhu. Zastavením prodeje zájezdů nemá CK Tomi Tour žádné další příjmy. Hotovost cestovní kanceláře na pokladně a finanční prostředky na bankovních účtech se pohybují řádově ve statisících Kč, závazky řádově v desítkách milionů Kč.

Tabulka č. 1: Závazky CK Tomi Tour po jejím krachu

Věřitelé CK Tomi Tour	Výše závazku
České aerolinie	7,5 mil. Kč za neuhrazené lety
Union pojišťovna	1,05 mil. Kč za neuhrazené cestovní pojištění
Hotel San Club El Dorado, Španělsko	1,35 mil. Kč za ubytování a stravu klientů
Hotel Els Pins, Španělsko	2,085 mi. Kč za ubytování a stravu klientů

GPS hotely, Španělsko	2,12 mil. Kč za ubytování a stravu klientů
Sirenis hotely, Španělsko	1,318 mil. Kč za ubytování a stravu klientů
Viajes Olas, Španělsko	1,194 mil. Kč za transfery a jiné handlingové služby na ostrově Mallorca
Hotel Palma Bay, Španělsko	1,212 mil. Kč za ubytování a stravu klientů
Network Travel, Egypt	2,35 mil. Kč za ubytování a stravu klientů
Celkové závazky CK Tomi Tour	20,179 mil. Kč

Zdroj: www.justice.cz

Slovenská pojišťovna Union Poist'ovňa, a.s., u které byla CK Tomi Tour pojištěna, hned po úpadku CK Tomi Tour oznámila, že odškodní v plné výši všechny klienty CK Tomi Tour. Jedná se bezpochyby o největší pojistnou událost v tomto pojištění v celé České i Slovenské republice.

Tabulka č. 2: Situace CK Tomi Tour po jejím krachu

Výše pojištění CK Tomi Tour	234, 6 mil. Kč
Klienti v zahraničí k 17. 7. 2009 (ke dni úpadku)	3 396
Klienti se zaplaceným zájezdem v době úpadku	cca 10 000
Částka, kterou klienti zaplatili za zájezdy CK Tomi Tour	161 mil. Kč/6,3 mil. Eur
Union Poist'ovňa, a. s zabezpečila služby a přepravu pro 3 396 klientu ze zahraničí (24 letadel, 11 autobusů)	Celkové náklady 21 mil. Kč/810tis. Eur
Klienti, kteří nevycestovali jsou vyzváni písemně, příp. telefonicky uplatnit nárok na pojistné plnění nevyužitých služeb	Nejdéle do 2 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen.
Finanční vypořádání klientů CK Tomi Tour	Postupné, dle přijatých nároků poškozených.
Výše finančního vypořádání	V plné výši (ve výši nevyčerpaných služeb), manipulační poplatek 10 %.
K 1. 9. 2009 vypořádáno klientů	cca 40 %

Zdroj: Union poist'ovna, a. s.

Klienti, kteří měli u CK Tomi Tour zaplacenou dovolenou v době jejího krachu, mohou při nákupu nového zájezdu u CK Čedok využít pětinou slevu z ceny zájezdu a v CK Exim Tours 15 % slevu z katalogové ceny zájezdu nebo 1 000 Kč z ceny "last minute".

4.4 Nejčastější případy chování cestovních kanceláří, které směřují k jejich úpadkům

1. Cestovní kancelář má velké množství oprávněných stížností vzhledem k počtu prodaných zájezdů.
2. Cestovní kancelář nevyplácí provizním prodejcům provize, resp. platby zdržuje nebo odkládá.
3. Cestovní kancelář je opakovaně propírána v médiích za dluhy zahraničním partnerům.
4. Klienti cestovní kanceláře jsou opakovaně stěhováni, nebytováváni, apod.
5. Cestovní kancelář posílá denně až 20 nabídek "last minute" v několika mailech, ceny jsou nesmyslně nízké.
6. Cestovní kancelář je řízena či propagována lidmi, kteří přivedli do tristní finanční situace jiné firmy.
7. Majitelé se snaží cestovní kancelář prodat, nikdo však nemá zájem.
8. Cestovní kancelář prodává až s ročním předstihem zájezdy a zároveň žádá velmi vysokou zálohu.
9. Cestovní kancelář mění velmi často a ve velkém množství plánované odlety a trasy v hlavní sezóně, protože nemá prodáno dostatečné množství zájezdů.
10. Cestovní kancelář dlouhodobě prodává zájezdy za nerealisticky nízké ceny.

4.5 Doporučení pro zákazníky cestovních kanceláří

Lidé, kteří se chystají uskutečnit dovolenou prostřednictvím cestovní kanceláře by měli věnovat maximální pozornost při výběru cestovní kanceláře. Prvním a základním krokem při výběru cestovní kanceláře je zjištění, zda má cestovní kancelář pojištění proti úpadku.

Na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj jsou pro zájemce k dispozici důležité informace týkající se cestovních kanceláří, doporučuje se tedy tyto stránky včetně dalších užitečných webů (například stránky Sdružení obrany spotřebitelů) prostudovat ještě před výběrem cestovní kanceláře.

Návrh postupu pomoci osobám, které se ocitnou v případě krachu cestovní kanceláře v zahraničí v nouzi, je uveden v následující části. Nouzová situace může spočívat v tom, že klient ztratí možnost ubytování, případně i stravy a zejména může jít o problém zajištění zpětné dopravy do České republiky.

Postup řešení v případě úpadku cestovní kanceláře

1. Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost) - každý občan České republiky, který je postiženým klientem cestovní kanceláře, včetně osob blízkých.
2. Jaké jsou podmínky a postup pro řešení této situace - doporučuje se zjistit, zda je možný kontakt s představitelem cestovní kanceláře či s jejím zástupcem v České republice, který je schopen zajistit ubytování a návrat zpět do České republiky a zda je cestovní kancelář odpovídajícím způsobem pojištěna proti úpadku. Informaci může podat také Ministerstvo pro místní rozvoj, sekce cestovního ruchu, agenda cestovních kanceláří. V případě problémů se doporučuje spojit se s místně příslušným zastupitelským úřadem České republiky a s ohledem na konkrétní situaci konzultovat další postup.

3. Jakým způsobem je možné zahájit řešení této životní situace - se žádostí o pomoc a informaci se doporučuje klientům zkrachované cestovní kanceláře obrátit se na zastupitelský úřad České republiky osobně, písemně či telefonicky, a to neprodleně po zjištění, že cestovní kancelář není ochotna nebo schopna dále plnit své závazky vůči klientům, případně řešit jejich krizovou situaci.
4. Na kterém úřadě a s kým klient může tuto životní situaci řešit - na zastupitelském úřadě České republiky příslušném pro daný stát, s konzulárními pracovníky zastupitelského úřadu České republiky.
5. Jaké doklady a informace musíte mít s sebou - doklad totožnosti, z něhož vyplývá, že žadatel je občanem České republiky (např. občanský průkaz, cestovní pas), voucher, resp. doklad o úhradě služeb zkrachované cestovní kanceláře, popř. smlouva uzavřená s touto cestovní kancelář. Občan též poskytne zastupitelskému úřadu České republiky potřebné informace o jeho situaci a o připravenosti cestovní kanceláře ji řešit.
6. Jaké další činnosti jsou po klientovi zkrachované cestovní kanceláře požadovány - doporučuje se aktivně usilovat o kontaktování odpovědných pracovníků cestovní kanceláře s cílem jejich veškeré možné součinnosti při řešení situace klientů.
7. Podle kterého právního předpisu se postupuje - postup zastupitelského úřadu České republiky v zahraničí při krachu cestovní kanceláře není upraven konkrétním obecně závazným právním předpisem. Zastupitelský úřad postupuje v souladu s ustanoveními Vídeňské úmluvy o konzulárních stycích z 24. dubna 1963, publikované vyhláškou č. 32/1969 Sb.
8. Jaké jsou související předpisy - zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Bližší informace může poškozený klient cestovní kanceláře možno obdržet na konzulárním odboru Ministerstva zahraničních věcí České republiky a na příslušném zastupitelském úřadu České republiky v zahraničí. Je možné se též obrátit se na Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, sekce cestovního ruchu, agenda cestovních kanceláří. Rovněž je možné kontaktovat konkrétní pojišťovací ústav, u kterého byla daná cestovní kancelář pojištěna.

Je možné se také informovat na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky www.mzv.cz nebo např. i Asociace cestovních kanceláří České republiky (www.ackcr.cz).

5. Vlastní výzkum

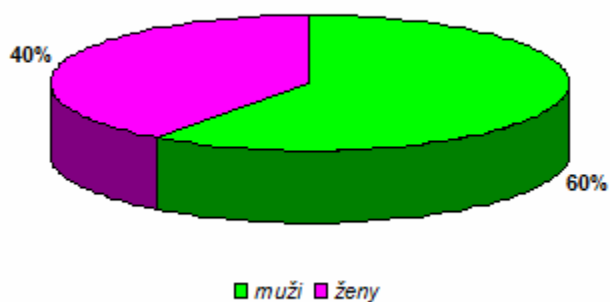
Předmět: Dotazníkové šetření zaměřené na zákazníky cestovních kanceláří.

Cíl: Zjistit, jaké mají klienti cestovních kanceláří povědomí o svých právech, povinnostech a o své ochraně v kontextu cestovního ruchu, resp. cestovních kanceláří. Co považují za největší překážky v procesu nákupu a realizace zájezdu a jaké mají obecně znalosti o této problematice.

Výzkum byl proveden v terénu. Osloveni byli klienti náhodně vybraných cestovních kanceláří. Jednotlivé otázky byly rozdány 100 respondentům přímo ve vybraných cestovních kancelářích. Navštíveny byly celkem 4 cestovní kanceláře: CK Geops v Praze, CK Čedok v Lounech, CK FIRO-tour v Českých Budějovicích a CK Velotours v Táboře. V každé cestovní kanceláři byla oslovena přibližně čtvrtina z celkového počtu sta dotázaných osob. Oblast dotazování byla jasně vymezena, s tím, že osloveni byli občané různých měst a obcí v celé České republice. Dotazník se skládal z 10 výčtových otázek. Pro lepší přehlednost byly jednotlivé otázky postupně vyhodnoceny a zpracovány do grafů.

5.1 Struktura dotazovaných osob

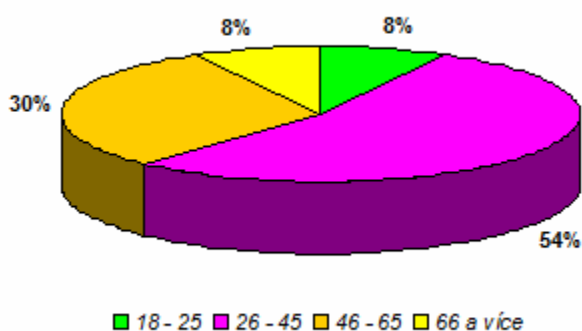
Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Muži	Ženy
60	40

Na otázku pohlaví odpovědělo všech 100 dotázaných respondentů. Složení mužů a žen bylo šedesát ku čtyřiceti.

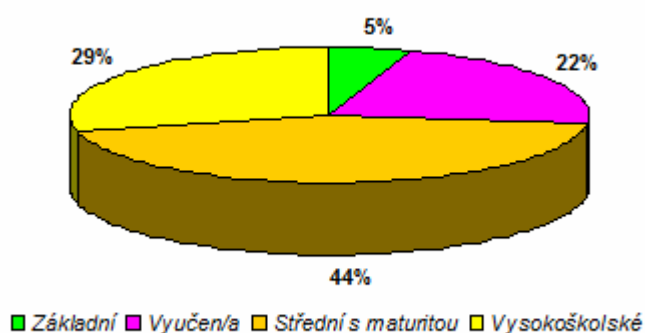
Graf č. 2: Věk respondentů



18 - 25	26 - 45	46 - 65	66 a více
8	54	30	8

Věk dotázaných osob byl rozdělen do 4 skupin. I v tomto případě odpověděli všichni dotázaní respondenti. Převažovala skupina respondentů ve věku od 26 do 45 let.

Graf č. 3: Vzdělání respondentů

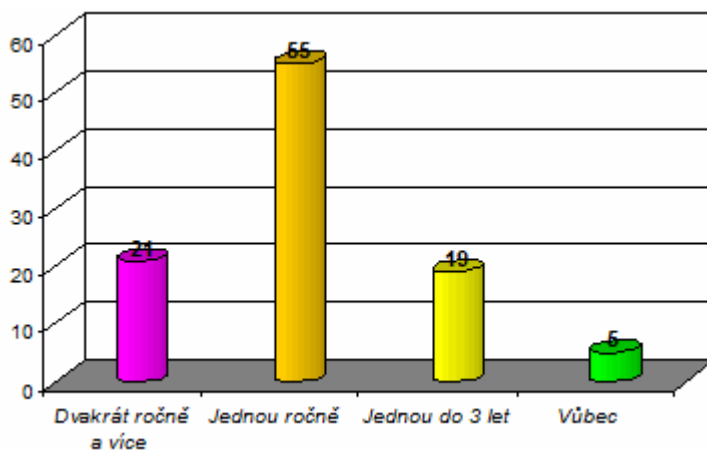


Základní	Vyučen/a	Střední s maturitou	Vysokoškolské
5	22	44	29

Skladba dotazovaných osob v případě vzdělání byla nevyrovnaná. Nejnižší stupeň představoval základní vzdělání, těchto respondentů bylo pouze 5, nejpočetnější skupina respondentů dosáhla vzdělání střední s maturitou.

5.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

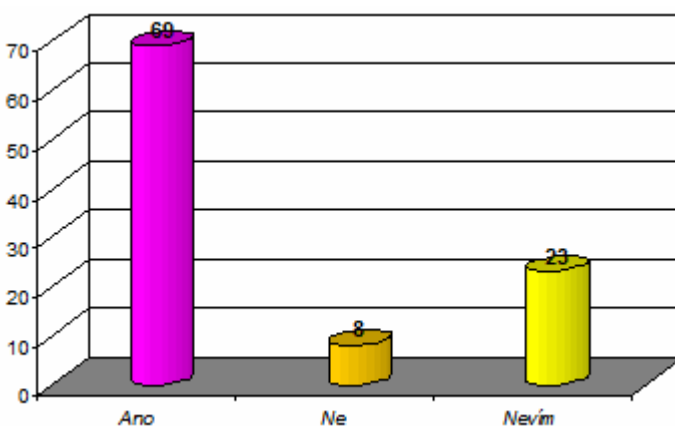
Graf č. 4: Jak často využíváte služeb cestovní kanceláře?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Na otázku častosti využívání služeb cestovní kanceláří více jak polovina dotázaných odpověděla, že využívá služeb jedenkrát ročně. 21 osob uskutečňuje svou dovolenou prostřednictvím cestovní kanceláře alespoň dvakrát ročně a častěji. Jednou do tří let využívá služeb cestovní kanceláře 19 dotázaných respondentů a pouhých 5 oslovených vůbec nevyhledává služby cestovní kanceláře při uskutečnění své dovolené.

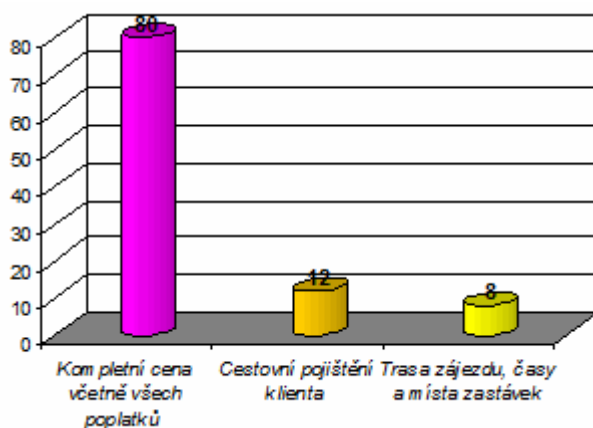
Graf č. 5: Myslíte si, že každá cestovní kancelář musí být ze zákona pojištěná proti úpadku?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z celkového počtu 100 dotázaných osob je 69 lidí toho mínění, že každá cestovní kancelář musí být pojištěná proti úpadku, 8 respondentů má názor opačný. Zbýlých 23 osob se nepřiklonilo ani k jedné z těchto odpovědí a zaškrtnulo možnost "nevím".

Graf č. 6: Vyberte, co musí být podle Vás součástí každé cestovní smlouvy



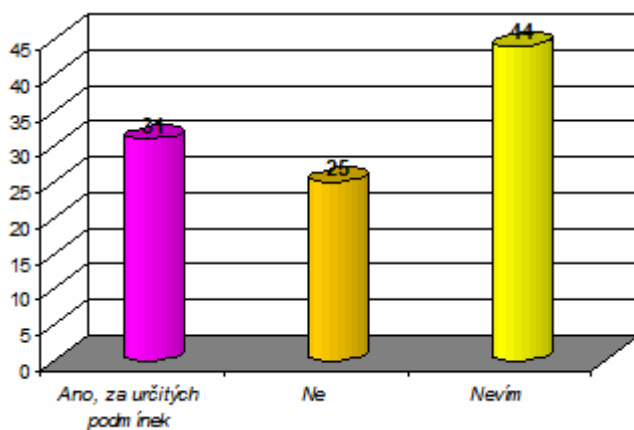
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V případě otázky týkající se povinných náležitostí každé cestovní smlouvy přicházely v úvahu tři následující odpovědi:

- 1) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, kompletní cena včetně všech poplatků (letištní taxy, palivové příplatky, atd.),
- 2) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, individuální cestovní pojištění klienta,
- 3) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, předpokládaná trasa zájezdu, včetně časů a míst zastávek.

K první variantě s povinnou náležitostí kompletní ceny zájezdu se přiklonila většina dotázaných, tedy 80 osob. K druhé variantě obsahující navíc kromě označení smluvních stran a vymezení zájezdu také individuální cestovní pojištění klienta se přihlásilo 12 osob. Poslední možnost týkající se předpokládané trasy, včetně časů a míst zastávek uvedlo pouze 8 respondentů.

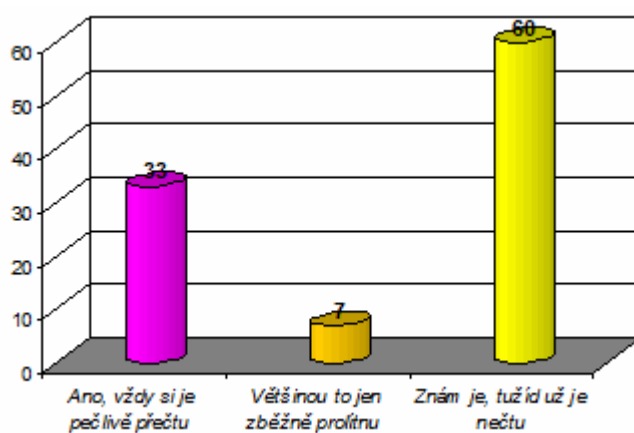
Graf č. 7: Myslíte si, že cestovní kancelář může měnit smlouvou stanovenou cenu před zájezdem?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Na otázku změny ceny ze strany cestovní kanceláře 31 respondentů vědělo, že cestovní kancelář může změnit smlouvou stanovenou cenu před zájezdem jen za určitých podmínek, 25 osob bylo toho názoru, že toto opatření nesmí cestovní kancelář provést. Největší skupina 44 lidí se přiklonila k možnosti nevím, zda může cestovní kancelář měnit smlouvou stanovenou cenu před zájezdem.

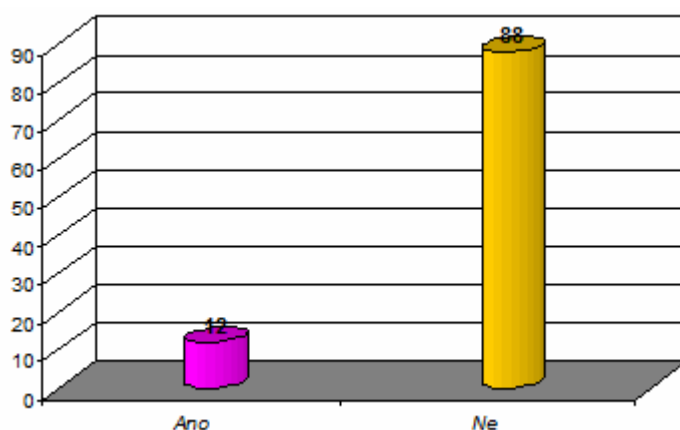
Graf č. 8: Před podpisem cestovní smlouvy s cestovní kanceláří jste vždy obeznámeni se všemi podmínkami zájezdu (“Všeobecné podmínky”)?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Součástí cestovní smlouvy bývají často tzv. "Všeobecné podmínky smlouvy", kde jsou uvedeny důležité informace pro zákazníky cestovní kanceláře. I přesto většina dotázaných respondentů na otázku, zda před podpisem cestovní smlouvy pečlivě pročítá tyto dodatečné podmínky, odpověděla, že se jimi příliš nezabývá. Pouze 33 respondentů z celkového počtu 100 oslovených osob odpovědělo, že vždy pečlivě prostuduje všeobecné podmínky přiložené k cestovní smlouvě.

Graf č. 9: Stalo se Vám někdy, že Vaše cestovní kancelář během zájezdu, případně před zájezdem, zkrachovala?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

12ti lidem z celkového počtu 100 oslovených respondentů se přihodilo, že cestovní kancelář během zájezdu, případně před zájezdem, zkrachovala. Ostatních 88 dotázaných osob nemá s touto problematikou žádné zkušenosti.

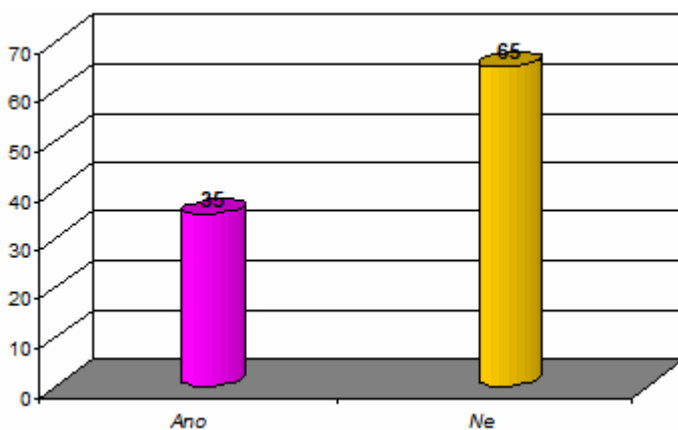
Graf č. 10: Pokud ano, bylo plnění dostatečné?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z předchozí otázky vyplývá, že 12ti dotázaným respondentům se již někdy stalo, že cestovní kancelář během jejich zájezdu zkrachovala. Z tohoto počtu 3 respondenti uvedli, že plnění ze strany cestovní kanceláře bylo dostatečné, tedy byla uhrazena částka odpovídající nevyčerpaným službám. Částečné plnění, které pokrylo jen některé výdaje klientů, zaškrtno 8 respondentů a poslední respondent se setkal se situací, že mu nebylo vyplaceno žádné plnění v případě, kdy jeho cestovní kancelář zkrachovala.

Graf č. 11: Máte zkušenosti s reklamací zájezdu nebo jeho části?

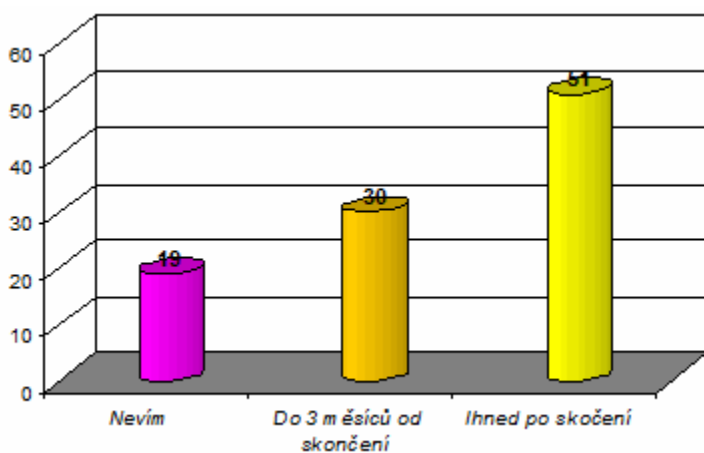


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Zkušenosti s reklamací mělo 35 osob, tedy více jak třetina oslovených. Zbýlých 65

respondentů se nikdy nedostalo do situace, kdy by museli řešit reklamaci zájezdu nebo jeho části.

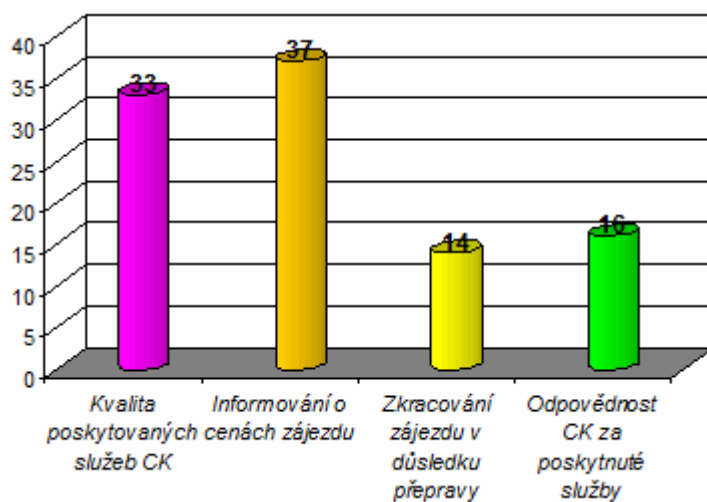
Graf č. 12: V případě reklamace zájezdu, víte do jaké doby od skončení zájezdu musí být reklamace podána?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Více jak polovina z celkového počtu 100 dotázaných osob je toho názoru, že reklamace zájezdu, případně jeho části, musí být podána ihned po skočení zájezdu. 30 osob se domnívá, že lhůta pro podání reklamace je 30 dní od skočení zájezdu. Posledních 19 lidí nemají ponětí, do kdy musí být podána reklamace v případě nespokojenosti se zájezdem, resp. službami cestovní kanceláře.

Graf č. 13: Uved'te, co obecně považujete za největší nedostatek ve vztahu k cestovní kanceláři?



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

V této otázce bylo zjišťováno, co občané považují za největší nedostatky ve vztahu k cestovní kanceláři. Nejvíce osob, 37, zaškrtnulo variantu druhou, tedy informování o cenách zájezdu. 33 respondentů uvedlo za největší nedostatek kvalitu poskytovaných služeb cestovních kanceláří. 16 dotázaných občanů vidí nedostatky v odpovědnosti ze strany cestovní kanceláře za poskytnuté služby. Ostatních 14 osob pokládá za největší nedostatek zkracování zájezdu v důsledku přepravy. V případě této otázky byla ještě poslední pátá možnost, kde občané mohli uvést vlastní názor. Tuto možnost nevyužil žádný respondent.

5.3 Shrnutí

Dotazníkové šetření bylo prováděno záměrně v terénu v náhodně vybraných cestovních kancelářích. Cílem bylo dosažení maximálního počtu respondentů, kteří využívají služeb cestovní kanceláře při uskutečnění dovolené. Tento požadavek byl splněn, neboť pouze pět osob uvedlo, že služeb cestovních kanceláří nevyužívá.

Každá cestovní kancelář již od roku 2000 musí být podle zákona č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu pojištěna proti úpadku, na rozdíl od cestovní agentury, na kterou se toto nařízení nevztahuje. I přesto není tato informace stále dostatečně rozšířena. Jak vyplývá z výzkumu téměř třetina oslovených osob toto neví nebo si myslí, že cestovní kancelář nemusí být ze zákona pojištěna proti úpadku. V poslední době, v době krachu řady velkých cestovní kanceláří, by se měla tato informace postupně vrýt do paměti všem lidem, kteří využívají nebo chtějí využívat služeb cestovních kanceláří. Každý klient by si měl před zaplacením zájezdu zjistit, zda je jeho cestovní kancelář pojištěna proti úpadku pro vlastní ochranu.

Při podpisu cestovní smlouvy musí být klient seznámen se všemi podmínkami cestovní smlouvy. K tomu slouží jak samotná cestovní smlouva s určením smluvních stran, vymezením zájezdu, vymezením všech služeb a samozřejmě s uvedením kompletní ceny včetně všech příplatků, tak i tzv. "Všeobecné podmínky smlouvy" někdy nazývané jako "Smluvní podmínky". Drtivá většina dotázaných osob věděla, že součástí každé smlouvy musí být kompletní cena včetně palivových příplatků, letištních a bezpečnostních tax. Řada cestovních kanceláří na Českém trhu publikuje ceny svých zájezdů v katalogu nebo v jiných informačních zdrojích neúplné, tedy bez bezpečnostních tax, palivových příplatků a letištních tax. V cestovní smlouvě, ve které jsou povinné náležitosti zákonem stanovené, musí však být uvedena cena včetně všech příplatků. Z výzkumu vyplývá, že občané České republiky znají toto "neúplné uveřejňování ceny", které je v rozporu se zákonem, tudíž si dávají větší pozor při podpisu cestovní smlouvy a vědí, že tam již kompletní cena musí být uvedena.

Cestovní kancelář může jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu může být zvýšena jen za určitých podmínek, například zvýšení cen za dopravu, změna směnného kurzu, atd. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě nesmí být však jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Jen pro připomenutí celkem 44 respondentů nevědělo, zda cestovní kancelář smí či nesmí změnit cenu zájezdu ještě před uskutečněním zájezdu a 25 osob bylo toho názoru, že cenu zájezdu nelze změnit. Pro klienty cestovní kanceláře stejně jako pro potenciální klienty cestovní kanceláře je důležité znát svá práva i povinnosti ještě před navázáním vztahu s cestovní kanceláří a občané by se měli více zajímat o možné změny ze strany cestovní kanceláře, aby následně nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním.

S tím souvisí i další otázka vztahující se na plnění povinností ze strany klienta cestovní kanceláře. Zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že byl obeznámen se všemi podmínkami smlouvy, tedy i s údaji uvedenými v dodatečných podmínkách smlouvy. Z výzkumu vychází, že více jak polovina, přesně 60 osob, tvrdí, že zná tyto dodatečné podmínky ke smlouvě a tudíž už je vícekrát nečte. V těchto smluvních podmínkách je mimo jiné uvedena i možnost zvýšení ceny ze strany cestovní kanceláře, o které vědělo pouze 33 respondentů. Na základě tohoto zjištění lze konstatovat, že také ze strany zákazníků cestovních kanceláří dochází mnohdy k nedodržování zákonných povinností a může tak docházet k následným neshodám s cestovními kanceláři.

V posledních letech stále častěji dochází ke krachům cestovních kanceláří. V našem výzkumu jsme se setkali se 12 osobami, které měli s touto situací zkušenosti. A co se týče zkušeností s plněním ze stran cestovních kanceláří v případě úpadku, byla potvrzeno, že poškozeným klientům byla zpravidla vrácena částka, která jen částečně pokryla výdaje. V praxi se velmi často stává, že není vrácena celá částka, kterou spotřebitelé zaplatili. Záleží totiž na jakou sumu byla cestovní kancelář pojištěna. Většinou se vrací v řádu 85 až 90 % z ceny zájezdu. Výše pojištění se vypočítává z obrátu cestovní kanceláře z loňského roku či z předpokládaného obrátu na nadcházející sezónu. Je tedy dost dobře možné, že toto pojištění nepokryje veškeré náklady a

pojišťovna uhradí spotřebitelům pouze poměrnou část ze zaplacené částky za zájezd.

V případě nespokojenosti klienta se zájezdem, resp. se službami během zájezdu dochází k následné reklamaci. S tím mělo zkušenost 35 osob z celkového počtu sta dotázaných. To vypovídá o poměrně velké nespokojenosti s poskytovanými službami ze strany cestovní kanceláře. Jedná se samozřejmě i o služby dopravních společností, hotelových společností a dalších organizacích, které jsou ve vztahu s cestovní kanceláří. Nespokojeným klientům je doporučováno sepsat reklamační protokol přímo na místě, v případě nespokojenosti např. s ubytovacími službami. Zákonem stanovená doba, do kdy nejdéle je možné reklamaci podat jsou 3 měsíce od ukončení zájezdu. Tuto skutečnost věděla pouze necelá třetina dotázaných osob.

Závěrečná část dotazníku se již nevztahovala na znalost práv či povinností potencionálního klienta cestovní kanceláře, nýbrž na vlastní názor ohledně nedostatků ve vztahu klienta k cestovní kanceláři. V následující části jsou tyto nedostatky podrobně popsány a jsou navržena případná řešení pro zákazníky cestovních kanceláří, kteří se dostanou do podobných situací.

1. Informování o cenách zájezdu - nejvíce lidí bylo nespokojeno s uveřejňováním cen zájezdů. Při uzavírání smlouvy se po spotřebiteli často vyžaduje vyšší částka, než kterou cestovní kancelář inzerovala v katalogu. Některé cestovní kanceláře kosmeticky upravují ceny tak, aby vizuálně vypadaly co nejnižší a pro spotřebitele co nejatraktivnější. Ceny proto inzerují neúplně, vyčleňují z nich povinné příplatky (např. palivový příplatek, bezpečnostní příplatek, letištní taxy). Cestovní kanceláře odůvodňují toto vyčleňování příplatků výkyvy v cenách ropy. S tímto tvrzením však nelze souhlasit. Podnikatelé v jiných odvětvích, například autobusoví dopravci, musí rovněž v dlouhém časovém předstihu kalkulovat své prodejní ceny a postupují přitom stejné hospodářské riziko. Cestovní kanceláře mají navíc proti nim ze zákona možnost reagovat na nárůst nákladů spojených s dopravou jednostranným navýšením ceny zájezdů pouze písemným oznámením zákazníkovi o zvýšení ceny zájezdu do 20 dnů před zahájením zájezdu.

2. Kvalita poskytovaných služeb - tato otázka se váže i k předchozímu zjištění zkušeností respondentů s reklamací, tudíž nespokojeností s poskytnutými službami. Zpravidla se jedná o kvalitu ubytování (místo čtyřhvězdičkového hotelu je spotřebitel ubytován v hotelu nižší třídy, místo slibovaného balkónu s výhledem na moře je ubytován v přízemí s výhledem na popelnice, atd.) a stravování. Kvalita ubytování, doprava, ale i další služby musí odpovídat smlouvě, kterou spotřebitel uzavřel s cestovní kancelář. Precizní cestovní smlouvou lze předejít případným pozdějším sporům. Spotřebitel by si měl všechny své požadavky nechat zanést do písemné cestovní smlouvy, např. popis kategorie, polohy, stupně vybavenosti ubytování, způsob a rozsah stravování, druh a kategorie dopravy, výši odstupného atd. Pokud poté spotřebitel není s kvalitou poskytovaných služeb spokojen, měl by se obrátit na delegáta, se kterým sepíše reklamační protokol.

3. Odpovědnost cestovní kanceláře za poskytnuté služby - dalším velmi častým problémem je, že cestovní kanceláře mnohdy odmítají odpovědnost za poskytnuté služby a odvolávají se na to, že některé služby v rámci zájezdu pro ni zajišťují jiní dodavatelé (například letecká společnost, provozovatel hotelu atd.), na které pak spotřebitele s reklamací odkazují. Cestovní kancelář se však této odpovědnosti zřici nemůže, neboť dle zákona odpovídá i za své subdodavatele. Pokud se například ztratí či poškodí zavazadlo při dopravě, je pro spotřebitele partnerem pro vyřizování stížnosti cestovní kancelář.

4. Zkracování zájezdu v důsledku přepravy - v neposlední řadě jsou to stížnosti klientů na faktické zkracování zájezdu. Když si zákazník objedná zájezd na 7 dní, odlet do destinace je naplánován na 23:45 hod a návrat domů na 3:45 hod ranní, tak se fakticky zájezd zkrátí o 2 dny. Bohužel žádný zákon neupravuje otázku počtu dní a nocí strávených na zájezdu. Obecně platí zásada, že ubytování na noc se počítá od 14 hodin do 12 hodin následujícího dne. Nezbyvá než spotřebitelům doporučit, aby byli velmi opatrní při výběru zájezdu.

Tabulka č. 3: Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

OBLASTI VÝZKUMU	VÝSLEDKY OD RESPONDENTU
Využívání služeb CK (častost)	Z 95 % využívají oslovení respondenti služeb CK minimálně jednou do tří let, z toho 55 % jednou ročně.
Pojištění pro případ úpadku CK (Od roku 2000 musí být každá CK podle zákona č. 159/99 Sb., pojištěna proti úpadku)	Téměř 1/3 dotázaných osob neví o povinnosti pojištění každé CK proti úpadku, 8 respondentů je konkrétního názoru, že CK nemusí být pojištěná.
Povinné náležitosti cestovní smlouvy (Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, kompletní cena včetně všech poplatků)	80 respondentů správně uvedlo, že součástí každé cestovní smlouvy musí být mimo jiné i uvedení kompletní ceny včetně všech příplatků.
Změna ceny ze strany CK před zájezdem (CK může jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu je za určitých podmínek)	44 % z celkového počtu 100 respondentů nevědělo, zda CK může změnit smlouvou stanovenou cenu zájezdu před uskutečněním zájezdu a 25 % bylo názoru, že za žádných podmínek nesmí tuto operaci provést. Více jak 2/3 dotázaných tedy nemá správné ponětí o této problematice.
Všeobecné podmínky smlouvy (Povinností klienta CK je seznámení se se všeobecnými podmínkami smlouvy před podpisem cestovní smlouvy)	Všeobecné podmínky smlouvy, jak vyplývá z výzkumu, nečte 2/3 dotázaných. Z toho 60 osob je přesvědčeno o tom, že tyto podmínky smlouvy zná a tudíž nemá potřebu je při podpisu nové smlouvy znovu pročítat. Každá CK má však ve svých smluvních podmínkách zanesena jiná ustanovení a omezení.
Úpadek cestovní kanceláře	Se situací úpadku CK se v našem výzkumu setkalo 12 osob. Tedy poměrně vysoký počet.
Plnění v případě úpadku CK (Částka pokrývající celkové náklady;	Pouze 3 respondenti uvedli, že jim byla uhrazena

částečné plnění; žádné plnění)	částka odpovídající nevyčerpaným službám. V praxi se velmi často stává, že není vrácena celá částka, kterou spotřebitelé zaplatili. Většinou se vrací v řádu 85 až 90 % z ceny zájezdu, jak mohlo potvrdit 8 osob, které se v této situaci ocitli.
Zkušenosti s reklamací	S reklamací zájezdu, případně jeho části, mělo zkušenost 35 dotázaných respondentů.
Zákonem stanovená lhůta pro podání reklamace (do 3 měsíců od ukončení zájezdu)	Oslovení respondenti jsou z 51 % toho názoru, že reklamace musí být podána ihned po zjištění neplnění ze strany CK. Tento názor samozřejmě nelze považovat za nesprávný. Avšak otázka byla položena za účelem zjištěním, do kdy nejdéle je podle zákona možné reklamaci podat. Tuto problematiku znalo 30 osob.
Překážky ve vztahu k CK (Kvalita poskytovaných služeb, informování o cenách, zkracování zájezdů, odpovědnost CK za poskytnuté služby)	Nespokojenost s informováním o cenách uvedlo nejvíce respondentů 37, s kvalitou poskytovaných služeb 33 osob, s odpovědností CK za poskytnuté služby 16 osob a se zkracováním zájezdu v důsledku dopravy 14 osob. Oslovení respondenti mají očividně zkušenosti s podobným jednáním ze strany CK, je tedy důležité brát všechny čtyři případy v úvahu a při navazování vztahu s CK být maximálně obezřetný.

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

6. Analýza ochrany spotřebitele ve vybrané cestovní kanceláři

6.1 Cestovní kancelář GEOPS, s. r. o. - cesty za poznáním, uměním, přírodou (člověkem)

Analýza cestovní kanceláře v kontextu ochrany spotřebitele byla provedena u cestovní kanceláře Geops, s. r. o., cesty za poznáním, uměním, přírodou (člověkem). Pravidelná činnost cestovní kanceláře je od roku 1991, v roce 2009 vstupuje již do 19. zájezdové sezóny.

Cestovní kancelář Geops se specializuje na poznávací zájezdy do Francie, Itálie, Maďarska a v posledních letech i na Slovensko a do Alpských zemí. Sestavuje zájezdy na přání pro kolektivy. Každý rok připravuje širokou nabídku poznávacích zájezdů zaměřených na umění, kulturní památky, přírodní krásy i zajímavé momenty ze života obyvatel Evropy, Středomoří, států severní Afriky a Blízkého Východu.

Kontaktní údaje cestovní kanceláře Geops, s. r. o.

Adresa:

Šternberkova 10
170 00 Praha 7 - Holešovice

IČO: 25633261

e-mail: geops@geops.cz

Cestovní kancelář Geops je členem Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA).

V programu cestovní kanceláře je možné nalézt podle názvů jednotlivých kapitol (A - F):

- A. Kultura a příroda Evropy;
- B. Relaxace v lázních, víno a slavnosti;
- C. Pohodové týdny v horách s turistickou;
- D. Pobyty u moře s výlety;
- E. Do přírody pod stan;
- F. Zájezdy pro kolektivy na přání. (42)

Základní údaje o cestovní kanceláři Geops

Tabulka č. 4: Představení cestovní kanceláře Geops v číslech

Roční obrat	cca 30 mil. Kč
Pojištění proti úpadku u pojišťovny	UNIQA pojišťovny, a.s.,
Výše pojištění proti úpadku na období od 1.12.2008 do 30.11.2009	30 % z vykazovaného ročního obratu předchozího období (cca 9 mil. Kč)
Spoluúčast cestovní kanceláře Geops	200 tis. Kč
Počet klientely ročně	4 500 klientů
Počet destinací nabízených cestovní kanceláří Geops	32
Počet stálých zaměstnanců na pobočce	5
Počet průvodců	35

Zdroj: cestovní kancelář Geops

6.2 Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři Geops

Zajištění ochrany klienta cestovní kanceláře Geops vyžaduje dodržování jak právních norem zabývajících se touto problematikou, tak i určitého profesního chování a etiky pracovníků cestovní kanceláře Geops. Spotřebitel musí mít k dispozici komplexní a pravdivé informace o zájezdech, o cenách, o možnostech odstoupení od smlouvy a o případných změnách, které může provést sám spotřebitel, případně cestovní kanceláře. Současně má klient nárok na reklamaci, pokud dojde k nedodržení závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře.

Pro zjištění správného dodržování ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři Geops byl proveden průzkum zaměřený na jednotlivé fáze nabídky a prodeje zájezdu.

6.2.1 Ochrana spotřebitele v době rozhodování o zájezdu

V době rozhodování o uskutečnění zájezdu u vybrané cestovní kanceláře jsou pro ochranu spotřebitele zásadní údaje o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku a informační povinnost ze strany cestovní kanceláře.

6.2.1.1 Pojištění proti úpadku

Cestovní kancelář je podle zákona č.159/99 Sb. pojištěna u UNIQA pojišťovny, a. s., číslo pojistné smlouvy: 135750717 na období od 1.12.2008 do 30.11.2009. Certifikát (příloha č. 2), neboli potvrzení o uzavření pojistné smlouvy je vystaven na internetových stránkách cestovní kanceláře Geops. Současně mohou spotřebitelé nahlédnout na provozovně cestovní kanceláře do originálu smlouvy, případně požádat o vystavení ověřené kopie.

6.2.1.2 Informační povinnost

Pro zajištění hladkého průběhu předání informací potenciálním zákazníkům cestovní kanceláře Geops byly zřízeny internetové stránky (www.geops.cz), na kterých jsou k dispozici následující dokumenty týkající se zejména nabídky zájezdů cestovní kanceláře Geops:

Obsah katalogu Geops 2009

- ✓ Katalog Geops 2009;
- ✓ Přehledový seznam zájezdů na rok 2009.

Jiné

- ✓ Přihláška na zájezd - cestovní smlouva;
- ✓ Smluvní podmínky.

A další informace o zájezdech cestovní kanceláře Geops (příloha č.3)

Všechny výše zmíněné materiály je možné získat také přímo na provozovně cestovní kanceláře Geops. Zázemí cestovní kanceláře je tvořeno ochotným a školeným personálem, který zajišťuje plynulý chod pobočky a který rád poskytne informace a zodpoví všechny dotazy týkající se nabídky a prodeje zájezdů cestovní kanceláře.

Ke každému zájezdu delšímu než 2 dny zpracovává cestovní kancelář Geops podrobné informace s programem, popisem ubytování a stravování, s výší kapesného, jednotlivými vstupy a doplňujícími informacemi. Tyto podrobnosti jsou buď na internetových stránkách nebo na vyžádání přímo v cestovní kanceláři Geops.

Pro získání konkrétnějších informací o všech zájezdech odkazuje cestovní kancelář Geops ve svém katalogu na samotného prodejce nebo internetové stránky www.geops.cz, případně možnost oslovení cestovní kancelář přes e-mail geops@geops.cz.

Na poslední stránce katalogu jsou vytištěné smluvní podmínky cestovní kanceláře

Geops, které podchycují všechny důležité informace o cestovní smlouvě, o změně cestovní smlouvy, o ceně, o odpovědnosti cestovní kanceláře, o odstupném a informace týkající se možných řešení v případě porušení cestovní smlouvy během zájezdu.

Cena v případě zájezdů cestovní kanceláře je vždy tvořena několika složkami. Zájezd je soubor služeb, kde si zákazník může vybírat, takže cena se bude vždy nasčítávat. V rozhodujícím okamžiku prodeje, tedy v okamžiku sepsání cestovní smlouvy ví klient naprosto přesně cenu, kterou má za zájezd zaplatit. Pro spotřebitele je však důležité uvádění úplných cen zájezdů, včetně různých povinných poplatků či příplatků (letištní taxy, palivové příplatky apod.) již v katalogu a to zejména z hlediska srovnání nabídky jednotlivých cestovních kanceláří. Jak bylo zjištěno, cestovní kancelář Geops uvádí v katalogích ceny svých zájezdů kompletní, tedy včetně všech bezpečnostních a letištních tax, palivových příplatků apod.

6.2.2 Ochrana spotřebitele v době koupi zájezdu

V období, kdy se z potenciálního zákazníka stává zákazník skutečný, řeší cestovní kancelář Geops řadu formalit vztahující se na sestavení a podepsání cestovní smlouvy a vyřízení dalších skutečností týkajících se zejména pojištění klienta.

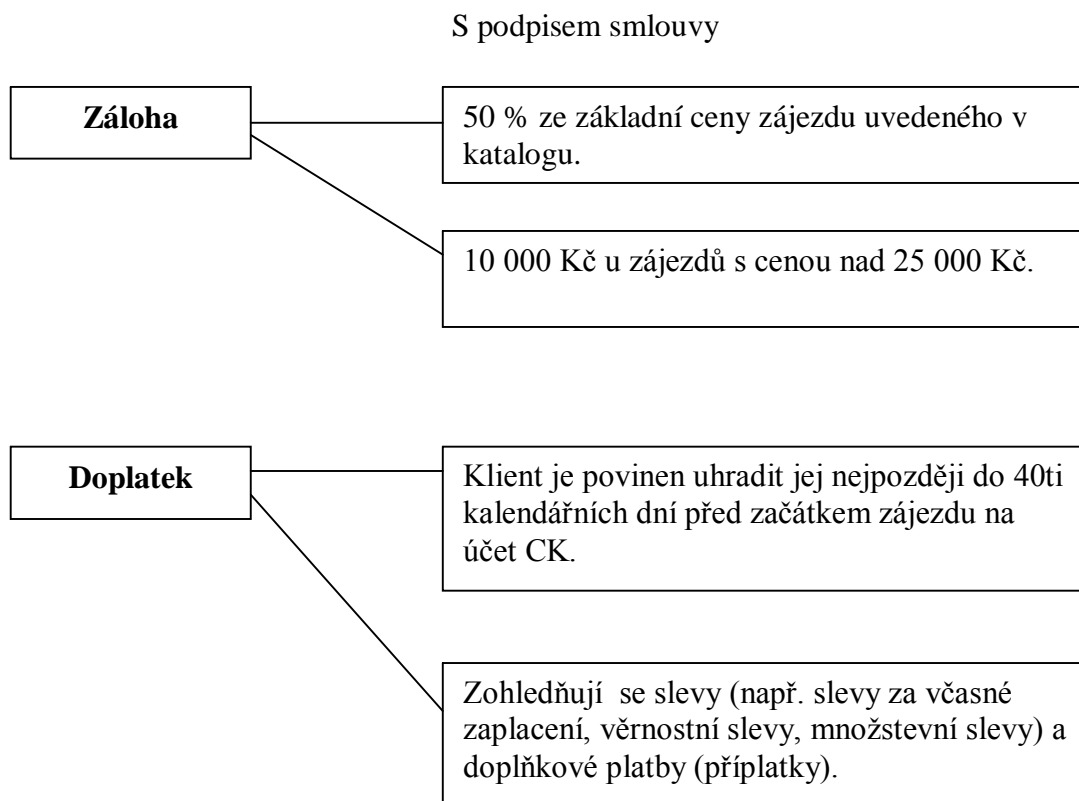
6.2.2.1 Cestovní smlouva

Smlouva cestovní kanceláře Geops uzavírána mezi cestovní kanceláří a zákazníkem obsahuje všechny povinné náležitosti podle zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Součástí cestovní smlouvy jsou "Dodatečné smluvní podmínky", které podchycují všechna důležitá ujednání o cestovní smlouvě, o podmínkách realizace zájezdu, o ceně, o povinnostech cestovní kanceláře Geops při uzavření cestovní smlouvy a o všech dalších skutečnostech nezbytných pro uzavření cestovní smlouvy v souladu se zákonem.

Záloha a doplatek cen zájezdů cestovní kanceláře Geops

Schéma č. 6



V cestovní smlouvě jsou ceny uvedeny vždy včetně zákonného pojištění a není přípustné koupit zájezd bez tohoto pojištění, tedy za sníženou cenu.

6.2.2.2 Podmínky realizace zájezdu

- Realizace zájezdů cestovní kanceláře Geops je podmíněna dosažením minimálního počtu 20ti zákazníků. Cestovní kancelář Geops vždy informuje své zákazníky písemně o zrušení zájezdu z důvodů nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby (v

případě, že 21. den případně na sobotu nebo neděli tak nejbližší následující pracovní den).

- Cestovní kancelář v některých případech v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovuje zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu.

6.2.2.3 Povinnosti cestovní kanceláře Geops při uzavření cestovní smlouvy

Cestovní kancelář Geops předkládá zákazníkovi návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem na této cestovní smlouvě stvrzuje, že převzal katalog cestovní kanceláře Geops, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Zákon uvádí povinnost cestovní kanceláře zaslat zákazníkovi "Podrobné pokyny k zájezdu" nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu. Tak činní i cestovní kancelář Geops, s tím že, je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, předá tyto podrobné pokyny zákazníkovi hned při podpisu smlouvy.

6.2.2.4 Změna podmínek cestovní smlouvy

Změny podmínek cestovní kanceláře Geops ať ze strany cestovní kanceláře nebo ze strany zákazníka jsou upraveny a stanoveny v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb.

Změny ze strany cestovní kanceláře Geops

- V případě nucených změn ze strany cestovní kanceláře Geops z objektivních důvodů, navrhne cestovní kancelář zákazníkovi změnu cestovní smlouvy (v některých případech i se změnou ceny zájezdu) a zákazník má ve lhůtě 5 dnů od doručení tohoto oznámení možnost odstoupit od cestovní smlouvy.

- Cestovní kancelář Geops si vyhrazuje právo provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit hladký průběh zájezdu. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Za podstatné změny jsou považovány posunutí začátku či konce akce o více jak 24 hodin, u leteckých zájezdů 3 dny nebo zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu.

Změny ze strany zákazníka

- Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Při změně účastníka v případě 60ti a méně dnů před zahájením zájezdu nebo plnění služeb zaplatí zákazník při takové změně manipulační poplatek ve výši 300 Kč.

6.2.2.5 Odstoupení od cestovní smlouvy a výše odstupného

Cestovní kancelář Geops může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. pouze z důvodů

- zrušení zájezdu;
- porušení smluvních podmínek zákazníkem.

Cestovní kancelář Geops v obou případech odstoupení od cestovní smlouvy se řídí striktně zákonem, tzn. že v případě odstoupení cestovní kanceláře od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd v kvalitě adekvátní původní smlouvě. Ve druhém případě je zákazník povinen uhradit odstupné v odpovídající výši.

Zákazník cestovní kanceláře Geops může odstoupit od smlouvy kdykoliv. Odstoupí-li

zákazník svévolně od cestovní smlouvy je povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve stanovené výši.

Tabulka č. 5: Výše odstupného dle počtu dní od realizace rozhodnutí

Počet dní před odjezdem	Jednotlivec	Školní a ostatní kolektivy
Více než 60 dní	500 Kč	15 % *
59 - 40 dní	20 % *	25 % *
39 - 20 dní	40 % *	50 % *
19 - 10 dní	65 % *	75 % *
9 dní a méně	100 % *	100 % *

* z celkové ceny objednaných služeb

Zdroj: Cestovní kanceláře Geops

V případě zájezdů, kde přímo vynaložené náklady na účastníka již přesáhly stanovené odstupné (například letecké zájezdy), je možné tuto částku ještě zvýšit.

Zákon neuvádí optimální výši odstupného. Každá cestovní kancelář si tuto problematiku ošetřuje sama v cestovní smlouvě. V případě cestovní kanceláře Geops nedochází k účtování přehnaně vysokých částek v případě svévolného odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy.

6.2.2.6 Cestovní pojištění zákazníků

Cestovní kancelář Geops pojišťuje zákazníky v zastoupení pojišťovny UNIQA, a. s. Druh a rozsah pojištění je uveden v katalogu cestovní kanceláře Geops u jednotlivých zájezdů v odstavcích “cena zájezdu zahrnuje”. Pokud v ceně zájezdu není zahrnuto žádné cestovní pojištění, může si ho zákazník objednat v cestovní kanceláři nebo individuálně.

Cestovní kancelář Geops nabízí svým klientům ve spolupráci s pojišťovnou UNIQA, a. s. následující pojištění:

- komplexní pojištění (zahrnující úrazové pojištění, pojištění storna, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění léčebných výloh v zahraničí a pojištění zavazadel);
- pojištění odpovědnosti za škodu;
- úrazové pojištění;
- pojištění léčebných výloh;
- pojištění asistenčních služeb;
- pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty (stornopoplatků);
- pojištění zavazadel.

V jednání o odškodnění a likvidaci pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kancelář Geops nemůže posuzovat existenci nebo výši uplatňovaných nároků.

Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění jsou uvedena ve smlouvě, která je každému potencionálnímu klientovi k dispozici k nahlédnutí v cestovní kanceláři Geops.

6.2.3 Ochrana spotřebitele v době přepravy do/z navštíveného místa

6.2.3.1 Doprava

Cestovní kancelář Geops realizuje zpravidla autokarové poznávací zájezdy dopravy. Má uzavřeny smlouvy na realizace mezinárodní přepravy s celkem 9ti přepravci.

V cestovní smlouvě cestovní kanceláře Geops je stanovena povinnost každého zákazníka:

- zajistit si před vycestováním platné cestovní doklady včetně víz a dalších

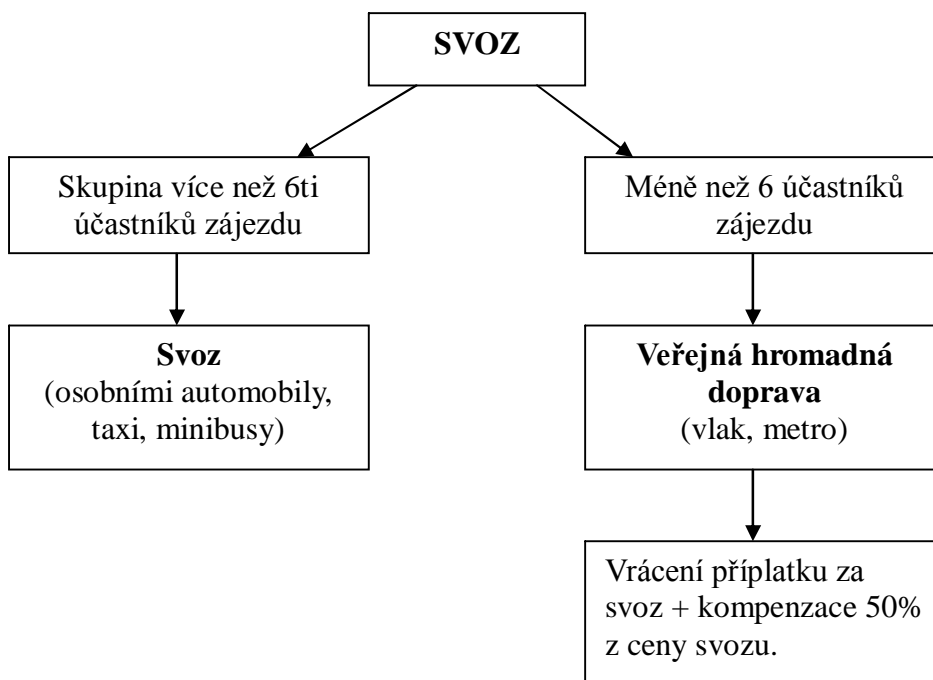
náležitostí potřebných pro cestu do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.);

- dodržet místo nástupu, které uvedl nebo místo, které bylo později dohodnuto.

Hlavním odjezdovým místem zájezdů je Praha. Další odjezdová místa je možné nalézt v podrobných informacích k zájezdům a jsou možná po dohodě, někdy za příplatek.

Cestovní kancelář Geops si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily, taxi či mikrobusey. Jedná se pouze o místa uvedená u jednotlivých zájezdů jako možnost odjezdu a současně jsou uvedena u klienta na přihlášce. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 6 cestujících může cestovní kancelář změnit zajištění dopravy klientů k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravou (meziměstské autobusy, vlak, metro). V tomto případě bude navrácen případný příplatek za tzv. „svoz“ a dále bude klientovi přiznána kompenzace za změnu charakteru služby na svoz a to ve výši 50% ceny předmětné služby svozu z místa potvrzeného na přihlášce do nejbližšího místa odjezdu. O neuskutečnění svozu bude klient informován v pokynech na zájezd a může volit mezi individuálním transferem a využitím nabídky cestovní kanceláře. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného stornopoplatku.

Schéma č. 7: Zajištění svozu účastníků zájezdů



Tabulka č. 6: Počet zájezdů CK Geops

Typ zájezdu	Poznávací	Pobytové s výlety	Pod stan	
Autokarové	201	33	21	
Letecké	26	0	0	
Zájezdy celkem	227	33	21	281

Zdroj: Katalog Geops 2009

V ceně poznávacích zájezdů cestovní kanceláře Geops je vždy zahrnuta i cena za dopravu do zahraničí, není-li uvedeno jinak. V následující tabulce jsou pro představu uvedeny náklady cestovní kanceláře Geops na jeden autobus do vybraných destinací.

Tabulka č. 7: Náklady na dopravu CK Geops do vybraných destinací

Země	Paušální částka od dopravce	Další poplatky včetně obrátové daně	Celková cena	Rozloženo na 1 klienta (45 osob)
Francie	90 000 Kč	5 000 Kč	95 000 Kč	2 111Kč
Maďarsko	60 000 Kč	3 000 Kč	63 000 Kč	1 400 Kč
Itálie severní	70 000 Kč	3 500 Kč	73 500 Kč	1 633 Kč
Itálie jižní	140 000 Kč	4 500 Kč	144 500 Kč	3 211 Kč

Pozn.: Povinnost platit obrátovou daň je při přejezdu Německa a Rakouska

Zdroj: Cestovní kanceláře Geops

Tabulka č. 8: Časový rozvrh jízdy řidičů do destinací nabízených CK Geops

Počet řidičů	Střídání řidičů v jízdě	Povinné bezpečnostní přestávky pro řidiče
2 řidiči	po 5 hod.	30 min. po 5 hod. jízdy
3 řidiči*	po 4,5 hod.	30 min. po 4,5 hod. jízdy

* do vzdálenějších destinací

Zdroj: Cestovní kanceláře Geops

Během autobusové přepravy zodpovídá za bezproblémový průběh průvodce cestovní kanceláře Geops ve spolupráci s řidiči. Je neustále v kontaktu s účastníky zájezdu a řeší s nimi případné stížnosti a připomínky.

V případě malého počtu zájezdů uskutečněných leteckou dopravou zprostředkovává cestovní kancelář Geops zákazníkům nákup letenek na základě objednávky – mandátní smlouvy (tzn. že dodavatel službu dodává přímo zákazníkovi).

6.2.4 Ochrana spotřebitele v době pobytu v navštíveném místě

Klient cestovní kanceláře Geops je v době pobytu v navštíveném místě chráněn cestovní smlouvou, resp. ujednáním v cestovní smlouvě a cestovním pojištěním. Nedílnou součástí zajištění ochrany spotřebitele v této době je také činnost průvodce, resp. delegáta v navštívené oblasti.

6.2.4.1 Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu

Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu souvisí s nemožností zajistit zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část v určené kvalitě a v určeném čase. V případě, že se k tomu cestovní kancelář Geops zavázala již v cestovní smlouvě, provede cestovní kancelář bez zbytečného odkladu takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak, než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené v cestovní smlouvě, vrátí cestovní kancelář Geops zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi potřebnou dopravu. Pokud je uskutečněna jiným dopravním prostředkem než tím, který byl stanoven v cestovní smlouvě, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi rozdíl v ceně. Cestovní kancelář Geops tedy i v tomto případě postupuje v souladu se zákonem.

6.2.4.2 Činnost průvodce cestovní kanceláře Geops

V nabídce cestovní kanceláře Geops převažují poznávací zájezdy. Při těchto poznávacích zájezdech hraje důležitou roli odborný průvodce, který může být doprovázen technickým průvodcem.

Průvodce v případě poznávacích zájezdů cestovní kanceláře Geops je osobou, která zajišťuje bezproblémový průběh poznávacího zájezdu jak po stránce organizační, tak po stránce odborné a výkladové a to buď sám nebo ve spolupráci se zahraničními partnery. Cestovní kancelář Geops se specializuje na zájezdy poznávací, tudíž je funkce této osoby nepostradatelným článkem v procesu poskytování služeb. Pro každou destinaci je

vyhrazen jeden odborný průvodce, který v doprovodu jednoho technického průvodce zajišťuje plynulý chod zájezdu. Nejvýznamnějším příspěvkem průvodce k úspěšnému průběhu zájezdu je bezpochyby jeho výklad a kladný a vřelý vztah ke všem účastníkům zájezdu.

Ekonomizace průvodcovské činnosti CK Geops

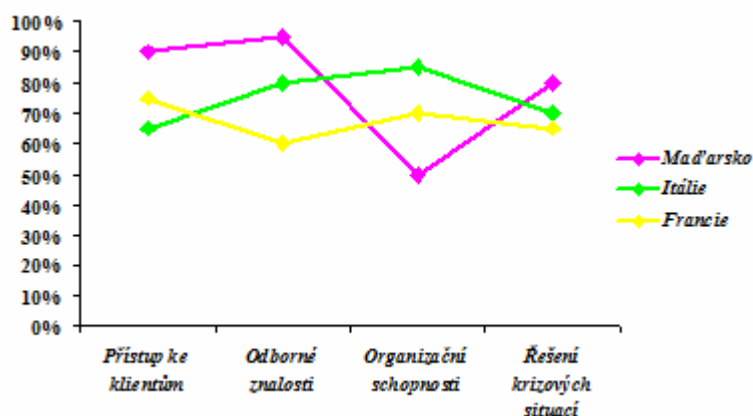
Tabulka č. 9: Odměny průvodců CK Geops podle počtu lidí, za které zodpovídá

	Výše odměny (20 - 55 osob)	Výše odměny (56 a více osob)
Ubytování bez stravy	1 100,-/den	1 300,-/den
Ubytování se snídaní	1 000,-/den	1 200,-/den
Ubytování s večeří	900,-/den	1 100,-/den
Ubytování s polopenzí	800,-/den	1 000,-/den

Pozn.: Výše odměn se může upravovat dle náročnosti zájezdů.

Zdroj: Cestovní kancelář Geops

Graf č. 14: Spokojenost klientů CK Geops se službami průvodců ve vybraných destinacích za rok 2008



Zdroj: Cestovní kancelář Geops

Ze statistik, tj. z hodnocení zájezdů klienty cestovní kanceláře Geops, vedených každoročně cestovní kanceláři Geops o činnosti svých průvodců, byl proveden rozbor.

Ke znázornění chování a jednání průvodců cestovní kanceláře Geops během zájezdů byly vybrány tři nejoblíbenější destinace (Maďarsko, Itálie, Francie). Údaje ze zájezdů výše zmíněných destinací byly zprůměrnovány a pro lepší přehlednost znázorněny graficky. Předmětem hodnocení byly čtyři oblasti:

1. Chování a přístup ke klientům;
2. Odborné znalosti průvodců;
3. Organizační schopnosti průvodců;
4. Řešení krizových situací.

6.2.5 Ochrana spotřebitele po příjezdu

6.2.5.1 Odpovědnost cestovní kanceláře

Zásadní podmínkou pro tuto oblast se jeví ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. o odpovědnosti cestovní kanceláře, které říká, že "cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu".

Cestovní kancelář Geops má však ve svých podmínkách zakotveno, že neručí:

- za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
- za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či provozních důvodů a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

6.2.5.2 Řešení reklamací

Pokud nejsou dodrženy závazky ze strany cestovní kanceláře Geops, má klient nárok na reklamaci. Zjistí-li v místě pobytu, že cestovní kancelář neplní své závazky vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas (změnila hotel či místo pobytu, nejsou na pláži slunečníky zdarma ačkoliv to katalog avizuje, místo výhledu na moře je výhled na

smetiště apod.) může klient bez odkladu uplatnit své právo v rámci reklamace u cestovní kanceláře Geops (tj. u průvodce, či jiného zaměstnance cestovní kanceláře). O reklamaci musí být sepsán reklamační protokol podepsaný zástupcem cestovní kanceláře. Výše uvedené skutečnosti musí klient reklamovat u cestovní kanceláře Geops nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

V cestovní kanceláři Geops jsou reklamace vždy vypořádány do 30 dnů od přijetí reklamačního protokolu. Zpravidla se nejedná o závažné porušení povinností ze strany cestovní kanceláře Geops. Cestovní kancelář Geops zasílá doporučeně vyrozumění klientovi a jeden exemplář tohoto vyrozumění vždy zůstává uložen v cestovní kanceláři v sekci reklamací. V některých případech se klientovi spolu s vyrozuměním o vypořádání reklamace zasílá poukaz na slevu v hodnotě 1 000 Kč na příští zájezd cestovní kanceláře Geops.

Přehled reklamací cestovní kanceláře Geops v letech 2006 - první pol. 2009

Tabulka č. 10: Počet přijatých reklamací CK Geops v letech 2006 - 1. pol. 2009

Počet reklamací za rok 2006	Počet reklamací Za rok 2007	Počet reklamací za rok 2008	Počet reklamací za 1. pol. roku 2009
9	7	12	3

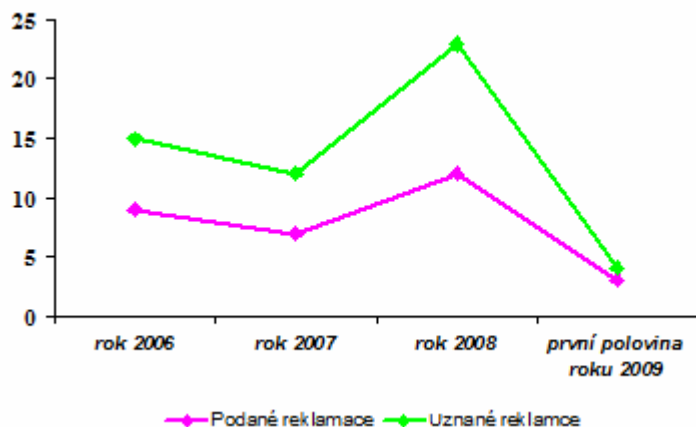
Zdroj: Informace z cestovní kanceláře Geops

Tabulka č. 11: Počet uznaných reklamací CK Geops v letech 2006 - 1. pol. 2009

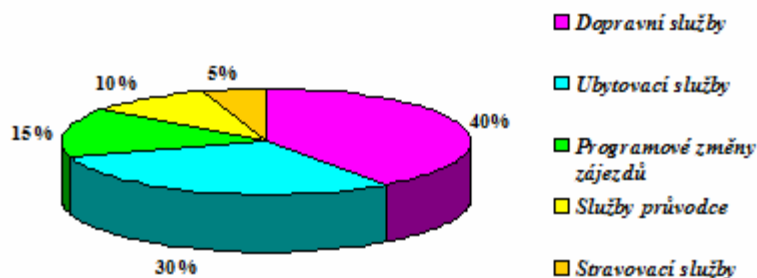
Počet uznaných reklamací za rok 2006	Počet uznaných reklamací za rok 2007	Počet uznaných reklamací za rok 2008	Počet uznaných reklamací za 1. pol. roku 2009
6	5	11	1

Zdroj: Informace z cestovní kanceláře Geops

Graf č. 15: Počet podaných a uznaných reklamací CK Geops v letech 2006 - první pol. 2009



Graf č. 16: Nejčastější důvody reklamce klientů CK Geops v letech 2006 - 1. pol. 2009



Zdroj: Informace z cestovní kanceláře Geops

ITQ kodex

Cestovní kancelář Geops řeší reklamace klientů podle vlastních pravidel. V západní Evropě již přes 20 let funguje systém vyřizování reklamací klientů v případě nedodržení smluvních podmínek ze strany cestovní kanceláře nazývaný ITQ kodex. V České republice přistoupila k jeho zavedení zatím jen CK Fischer.

Takzvaný ITQ (International Travel Quality) Kodex zahrnuje přes 50 položek, které konkrétně stanovují výši reklamační náhrady z ceny zájezdu u každé služby. Například při nedodržení přislíbeného typu hotelového pokoje může klient dostat náhradu ve výši deseti až 15 procent z ceny zájezdu. Pokud by výše reklamační náhrady přesáhla 50 procent, dostane prý zákazník navíc ještě náhradu takzvané radosti z dovolené, která mu bude na osobu a den vyplacena v rozmezí 1000 až 2000 korun. Kodex má však chránit i poskytovatele zájezdů. Je mnoho neoprávněných požadavků, které nemají reálný základ.

Cestovní kancelář Geops má malý podíl reklamací, nový systém by jí tedy již nepřinesl další "přidanou hodnotu". Pro klienty cestovní kanceláře by však přijetí tohoto systému řízení reklamací přinesl vyšší stupeň ochrany a jistoty dostačujícího finančního vyrovnání v případě nedodržení smluvních podmínek ze strany cestovní kanceláře Geops.

6.3 Návrhy zlepšení pro CK Geops

- Informování v katalogích - zájezdy v katalogích cestovní kanceláře Geops vyžadují podrobnější popis destinace, ubytování či stravování, je-li zahrnuto v ceně zájezdu. Bližší informace o časovém rozložení zájezdu včetně vysvětlení užívaných zkratk v katalogu. Zákazník cestovní kanceláře má podle zákona o ochraně spotřebitele "právo na informace". Poskytování přesných a pro spotřebitele srozumitelných informací je základní podmínkou pro dodržování ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři.
- Změna osoby účastníka zájezdu - podle § 852f občanského zákoníku může zákazník kdykoliv v době před zahájením zájezdu písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Poplatek 300 Kč účtovaný cestovní kanceláři Geops v případě změny osoby účastníka zájezdu ve lhůtě 60ti a méně dnů před začátkem zájezdu by byl namísto pouze v některých případech (např. pokud se jedná o zájezd, u kterého je nutné vyřídít nějaké povolení pro účastníky zájezdu). V jiných případech je stanovená lhůta 60ti dnů spolu s manipulačním poplatkem zbytečným omezením pro klienty cestovní kanceláře Geops.
- Zkvalitnění průvodcovské činnosti - cestovní kancelář se specializuje zejména na poznávací zájezdy, tudíž je osoba průvodce jedním z nejdůležitějších článků v procesu poskytování služeb. Neustálé zvyšování odborných znalostí, organizačních schopností, ale i lidského přístupu ke klientům cestovní kanceláře vede ke zkvalitnění poskytovaných služeb a k předcházení konfliktních situací v době dovolené i po jejím skončení.
- Navazování kontaktů se spolehlivými dodavateli služeb - vzhledem k reklamám klientů cestovní kanceláře Geops jsou nedostatky zejména v dopravních a ubytovacích službách. Nabízí se tedy otázka přehodnocení

dosavadních vztahu s dopravními společnostmi a ubytovacími zařízeními a zaměřit se na pečlivěji na výběr nových dodavatelů. Je nezbytné věnovat patřičnou pozornost při navazování spolupráce jak s českými, tak se zahraničními partnery, aby byla zaručena bezpečnost a ochrana pro klienty cestovní kanceláře Geops.

- Zvýšení odpovědnosti cestovní kanceláře Geops - omezování odpovědnosti cestovní kanceláře Geops v případě zpoždění autobusové, letecké či trajektové dopravy z technických či provozních důvodů. Pozornost je zaměřena zejména na autobusovou dopravu. Cestovní kancelář je v přímém vztahu s dopravními společnostmi zajišťujícími přepravu svých klientů a je v tomto případě povinna poskytnout klientům pomoc a přijmout veškerá nutná opatření k pokračování zájezdu. V opačném případě by docházelo k porušení závazku ze strany cestovní kanceláře dle ustanovení § 852i občanského zákoníku. Toto ustanovení by si měla cestovní kancelář Geops zanést do svých obchodních podmínek. Cestovní kanceláře je zodpovědná za ochranu svých klientů v době od navázání prvního kontaktu s klientem až po návrat klienta zpět z dovolené a neměla by se tedy zbavovat odpovědnosti za některé špatně poskytované služby v procesu nabídky a prodeje zájezdu.

7. Zhodnocení dosažení stanovených cílů diplomové práce

Hlavní cíl:

Na základě průzkumu v cestovní kanceláři Geops bylo zjištěno, že cestovní kancelář postupuje ve všech krocích nabídky a prodeje zájezdu maximálně obezřetně a ve shodě se zákonnou úpravou této problematiky, zejména tedy zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a dalších právních předpisů.

Vedlejší cíle:

1. Analýza trhu pojištění cestovních kanceláří proti úpadku podchytila základní problematiku pojištění cestovních kanceláří. Byly nastíněny vybrané případy úpadků cestovních kanceláří na českém trhu v letech 2008 a 2009. U CK Tomi Tour byl proveden podrobnější rozbor. Byla uvedena finanční situace cestovní kanceláře po jejím úpadku, a to zejména s ohledem na finanční dopady na zákazníky, kteří byli v době úpadku cestovní kanceláře v zahraničí, případně měli u cestovní kanceláře zaplacenou dovolenou nebo její část.

2. Z dotazníkové průzkumu provedeného za účelem zjištění, jaké mají klienti českých cestovních kanceláří povědomí o problematice ochrany v kontextu cestovního ruchu vyplývá, že občané jakožto potenciální klienti cestovních kanceláří nemají do značné míry znalosti o svých právech, povinnostech a obecně nejsou příliš zainteresováni do problematiky vztahu klienta s cestovní kanceláří přinášející řadu úskalí.

Na základě tohoto shrnutí je možné konstatovat, že cíle diplomové práce byly splněny a tudíž byl naplněn smysl diplomové práce.

8. Závěr

Problematika ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři byla v diplomové práci řešena v několika krocích. Nejpodstatnější bylo zjištění, zda cestovní kancelář Geops jako poskytovatel služeb cestovního ruchu je současně poskytovatelem ochrany pro spotřebitele. Základem ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři je pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku podle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání pro udělení koncesované živnosti. Toto pojištění chrání klienty cestovní kanceláře v případě, že cestovní kancelář nebude schopna zajistit sjednané služby z důvodu jejího úpadku. V případě úpadku cestovní kancelář je poškozený klient cestovní kanceláře finančně vypořádán od pojišťovny, u které měla daná cestovní kancelář sjednané pojištění. Výše finančního vyrovnání závisí na řadě okolností. Je tedy důležité, aby klienti při výběru cestovní kanceláře byli maximálně obezřetní a zjišťovali si o zvolené cestovní kanceláři co nejvíce informací.

K zajištění ochrany klientů cestovní kanceláře Geops přispívá nejen fakt pojištění cestovní kanceláře Geops proti úpadku, ale také předání pravdivých a úplných informací potenciálním klientům jak ze strany cestovních kanceláří tak ze strany dopravců. Informační povinnost může být charakterizována jako projev ochrany spotřebitele v soukromém právu. Zásadní pro oblast cestovního ruchu se jeví informování o cenách zájezdů. V zákoně o ochraně spotřebitele se výslovně uvádí, že „informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti.” Pro cestovní kanceláře je toto ustanovení o ceně ošetřeno také v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Cestovní kancelář Geops uvádí ceny svých zájezdů již v katalogích a následně v cestovní smlouvě včetně zákonného pojištění proti úpadku a všech dalších příplatků. Není možné koupit zájezd u cestovní kanceláře Geops bez tohoto pojištění, tedy za sníženou cenu. Cestovní kancelář Geops dodržuje v tomto případě striktně zákon o ochraně spotřebitele.

Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři Geops je závislá také na konkrétních

pracovních postupech, metodách a chování jednotlivých zaměstnanců cestovní kanceláře, a to zejména průvodců. Nedílnou součástí zajištění bezproblémového průběhu zájezdu cestovní kanceláře je činnost průvodce, tedy osoby s určitým stupněm odborných, organizačních a "lidských" schopností. V této oblasti má cestovní kancelář Geops určité rezervy. Měla by se snažit o neustálé zkvalitňování znalostí a schopností svých průvodce a tím dosahování co nejvyššího stupně spokojenosti a bezpečnosti svých klientů.

V dnešní době nemalé konkurence je důležité nabídnout klientovi něco víc. Kvalita poskytovaných služeb spolu s dodržováním zákonných norem je měřítkem pro hodnocení ochrany poskytované klientům cestovních kanceláří.

Zajištění ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři je nepominutelné a nenahraditelné, souvisí však i se znalostí práv a povinností ze strany klienta. Spotřebitelé by měli dbát na to, aby před koupí zájezdu a samotným uzavřením cestovní smlouvy měli vždy k dispozici všechny potřebné informace o cestovní kanceláři a o všech podmínkách realizace zájezdu. Obchodní podmínky cestovní kanceláře by měli být vyvážené pro obě smluvní strany a rozhodně by neměly nijak znevýhodňovat spotřebitele.

Je třeba si uvědomit, že se sektor cestovních služeb v posledním desetiletí velice rozvinul, na trhu stále přibývají nové cestovní kanceláře, cestovní agentury i nízkonákladoví přepravci. Pro uzavírání smluv je hojně využíván internet. Navíc spotřebitelé při výběru ze široké nabídky cestovních kanceláří nakupují současně služby od dalších mezičlánků, což má samozřejmě dopady na aplikace stávajících pravidel ochrany spotřebitele. Ministerstvo pro místní rozvoj spolu s dalšími ministerstvy a s profesními asociacemi sdružující české cestovní kanceláře v souladu s právní úpravou EU by se měli zaměřit na tuto oblast ještě pečlivěji a navrhovat stále nová opatření pro zkvalitnění a zefektivnění ochrany českých klientů v cestovní kanceláři.

9. Summary

In my master's thesis I focused on problems of protection of consumer in travel agencies related sale tours, offering information, guaranties and at last but not least on situations in the case of bankruptcy. The main regulation in this thesis is the article 159/1999 Coll. and follow norms. One of the main goals of this paper work is the evaluation whether a travel agency as the servant is also servant of consumer defense. The basic element of consumer defense in a traveling agency is an insurance of the traveling agency for the case of bankruptcy according to the article 455/1991 Coll. The next very important step is also providing truthful and completed information towards their clients from the travel agency and their partners. Guarantee of consumer defense in tourism is irreplaceable and it is connected with consumers' knowledge of rights and obligations.

This master's thesis shows a situation of the Czech tourism market. There are examples of bankrupted agencies and specific basic feature of travel agencies which leads into problematic situations on the market. Significant part of this master thesis is focused on analysis of consumer defense in a travel agency Geops.

Law arrangement of consumer defense referring to tourism is in harmony with EU law arrangement. The problem is in observance of existing legislation by traveling agencies. Ministry for regional development together with professionals should focus on this field more closely and carefully suggest strict steps for effective function of tourism and provision for costumers.

10. Seznam literatury

Odborná literatura

- (1). ČERTÍK, M. A KOL. *Cestovní ruch - vývoj organizace a řízení*. Praha: OFF, s. r. o., 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- (2). DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruchu pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna, 2004. 207 s. ISBN 80-7168-901-7.
- (3). HESKOVÁ, M. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006. 233 s. ISBN 80-7168-948-3.
- (4). HLADKÁ, J. *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, s. r. o., 1997. 168 s. ISBN 80-7169-476-2.
- (5). HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.
- (6). KUNEŠOVÁ, E., FARKOVÁ, B. *Technika zahraničních zájezdů*. Praha: Idea servis, 2009. 108 s. ISBN 80-85970-33-3.
- (7). MINÁŘ, P. A KOL. *Technika, management a marketing v cestovním ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996. 207 s. ISBN 80-7041-577-0.
- (8). NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1, 2*. Karviná: Slezská univerzita, 1995. 227 s. ISBN 80-85879-18-2.
- (9). NĚMČANSKÝ, M. *Odvětví cestovního ruchu - vybrané kapitoly I. díl*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 1999. 279 s. ISBN 80-7248-034-0.
- (10). NOVACKÁ, L. A KOL. *Technika v cestovním ruchu*. Bratislava: Ekonom, 2004. 250 s. ISBN 80-225-1853-0.
- (11). ORIEŠKA, J. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 156 s. ISBN 80-85970-30-9.
- (12). ORIEŠKA, J. *Technika služeb v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 246 s. ISBN 80-85970-27-9.
- (13). PARMOVÁ, D., PARMOVÁ, D. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2003. 84 s. ISBN 80-7040-611-9.
- (14). PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch - výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo

pro místní rozvoj, 2002. 460 s.

(15). PETRÚ, Z. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 108 s. ISBN 80-85970-29-5.

(16). SYSEL, J. *Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. 40 s. ISBN 978-80-86578-75-0.

(17). ZELENKA, J. A KOL. *Metodický a faktografický průvodce cestovního ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1995. 160 s. ISBN 80-7041-256-8.

(18). ZELENKA, J. A KOL. *Průvodce cestovního ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. 115 s. ISBN 80-7041-582-7.

(19). ZELENKA, J., JONÁŠ, R. *Využití počítačů v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, s. r. o., 1998. 216 s. ISBN 80-7169-414-2.

Zákony

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

(21). Zákon č. 455/1991, o živnostenském podnikání.

(22). Zákon č. 634/1992, o ochraně spotřebitele.

(23). Zákon č. 40/1964, občanský zákoník.

(24). Evropská směrnice Rady č. 90/314 EHS.

(25). Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

(26). Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005.

Internetové zdroje

(27). www.businessinfo.cz

(28). www.czechtourism.cz

(29). www.cot.cz

(30). www.finance.cz

- (31). www.geops.cz
- (32). www.idnes.cz
- (33). www.ihned.cz
- (34). www.justice.cz
- (35). www.konkursni-noviny.cz
- (36). www.magconsulting.cz
- (37). www.mmr.cz
- (38). www.mzv.cz
- (39). www.pojisteni.ck.cz
- (40). www.accka.cz
- (41). www.asta.org

Další zdroje

- (42). Informace z cestovní kanceláře Geops

11. Přílohy

1. Dotazník
2. Certifikát o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře Geops
3. Informace o zájezdech cestovní kanceláře Geops
4. Příklad nabídky zájezdu z katalogu Geops 2009
5. Cestovní smlouva cestovní kanceláře Geops
6. Oznámení o škodné události u České pojišťovny

Příloha č. 1: Dotazník

Pohlaví

- a) muž
- b) žena

Věk

- a) 18 – 25 let
- b) 26 – 45 let
- c) 46 – 65 let
- d) 66 a více

Vdělání

- a) základní
- b) vyučen/a
- c) střední s maturitou
- d) vysokoškolské

1. Jak často využíváte služeb cestovních kanceláří?

- a) Dvakrát ročně a více
- b) Jednou ročně
- c) Jednou do 3 let
- d) Vůbec

2. Myslíte si, že každá cestovní kancelář musí být pojištěná proti úpadku?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

3. Vyberte, co musí být podle Vás součástí každé cestovní smlouvy

- a) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, kompletní cena včetně všech poplatků

(letištní taxy, palivové příplatky, atd.)

- b) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, individuální cestovní pojištění klienta
- c) Označení smluvních stran, vymezení zájezdu, předpokládaná trasa zájezdu, včetně časů a míst zastávek

4. Myslíte si, že cestovní kancelář může měnit smlouvou stanovenou cenu před zájezdem?

- a) Ano, za určitých podmínek
- b) Ne
- c) Nevím

5. Před podpisem cestovním smlouvy s cestovní kanceláří jste vždy obeznámeni se všemi podmínkami zájezdu ("Všeobecné podmínky")?

- a) Ano, vždy si pečlivě přečtu veškeré podmínky smlouvy
- b) Většinou to jen zběžně prolitnu
- c) Zním tyto "všeobecné podmínky", takže je již při podpisu smlouvy nečtu

6. Stalo se Vám někdy, že Vaše cestovní kancelář během zájezdu, případně před zájezdem, zkrachovala?

- a) Ano
- b) Ne

7. Pokud ano, bylo plnění dostatečné?

- a) Ano, byla uhrazena částka odpovídající nevyčerpaným službám
- b) Ne, částka jen částečně pokryla výdaje
- c) Ne, žádné plnění jsem nedostal/a

8. Máte zkušenosti s reklamací zájezdu nebo jeho částí?

- a) Ano
- b) Ne

9. V případě reklamace zájezdu, víte do jaké doby od skončení zájezdu musí být reklamace podána?

- a) Nevím
- b) Do 3 měsíců od skončení zájezdu
- c) Ihned po skočení zájezdu

10. Uved'te, co obecně považujete za největší nedostatek ve vztahu k cestovní kanceláři?

- a) Kvalita poskytovaných služeb cestovních kanceláří
- b) Informování o cenách zájezdů cestovních kanceláří
- c) Zkracování zájezdů v důsledku přepravy (zejména letecké)
- d) Odpovědnost cestovních kanceláří za poskytnuté služby (hotel, stravování, doprava, atd.)
- e) Jiné

Příloha č. 2: Certifikát o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře Geops



CERTIFIKÁT

(pojistka/potvrzení o uzavření pojistné smlouvy)
tímto se osvědčuje, že cestovní kancelář

GEOPS – CESTOVNÍ KANCELÁŘ, s.r.o.

Šternberkova 10/1357

170 00 Praha 7

IČ: 256 33 261

(dále jen "pojistník")

má u **UNIQA pojišťovny, a.s.** zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl B, vložka 2012, se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 49 24 04 80, zastoupené na základě plné moci ze dne 07.10.2003 společností **FIDUCIA, s.r.o.** zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl C, vložka 94897 se sídlem Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČ: 270 82 121 (dále jen "pojistitel")

platně sjednáno

Pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře

v následujícím rozsahu:

Pojistné období: od 1.12.2008 do 30.11.2009

Rozsah pojištění: dle ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pojistitele pro pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře a pojistné smlouvy č. 1357507175 uzavřené mezi pojistníkem a pojistitelem v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. v platném znění.

V Praze, dne 27.11.2008

za pojistitele:

FIDUCIA, s.r.o.

zplnomocněný zástupce

Příloha č. 3: Informace o zájezdech cestovní kanceláře Geops

Informace o lázních v Maďarsku

- ✓ Podrobné informace o lázních Harkány;
- ✓ Podrobné informace o lázních Hévíz;
- ✓ Podrobné informace o lázních Zalakaros;
- ✓ Podrobné informace o lázních Eger;
- ✓ Podrobné informace o lázních v Gyula;
- ✓ Podrobné informace o lázních Gellért;
- ✓ Podrobné informace o lázních Hajdúszoboszló;
- ✓ Podrobné informace o lázních Miskolc-Tapolca;
- ✓ Podrobné informace o lázních Sárvár;
- ✓ Podrobné informace o Széchenyiho lázních.

Nové eurovíkendy

- ✓ Paříž letecky - leták s informacemi;
- ✓ Řím letecky - leták s informacemi;
- ✓ Barcelona letecky - leták s informacemi;
- ✓ Londýn letecky - leták s informacemi;
- ✓ Silvestr v Paříži - leták s informacemi;
- ✓ Silvestr v Římě - leták s informacemi;
- ✓ Předvánoční Řím - leták s informacemi;
- ✓ Sevilla letecky - leták s informacemi.

Příloha č. 4: Příklad nabídky zájezdu z katalogu Geops 2009

A1b Paříž a Disneyland, země plná fantazie Disneyland a zábavní park, můžete přejít z pohádkových zemí do světa filmu.

Zájezdy cestovní kanceláře Geops jsou v katalogích rozděleny abecedně výše zmíněným způsobem. Pro příklad byl vybrán zájezd ze skupiny A - Kultura a příroda Evropy. Jednotlivé země jsou pak dále odlišeny číslicemi a přidanými malými písmeni. Pro orientaci se zdá být tento způsob členění praktický a přehledný. V rejstříku na prvních stránkách katalogu je výpis všech zájezdů. Potenciální zákazník tak snadno vybere hledaný zájezd a může pečlivě pročítat podrobnější informace.

V našem případě se jedná o 4denní zájezd, rozpis termínu včetně cen je uveden v následující tabulce

9.4. - 12.4.	3.990,-	* 3.790,-	92-013
30.4. - 3.5.	3.990,-	* 3.790,-	92-014
25.6. - 28.-6.	3.990,-	* 3.790,-	92-015
15.10. - 18.10.	3.990,-	* 3.790,-	92-016


* 3. osoba na přistýlce, dítě do 12 let na přistýlce.

Rozbor popisu zájezdu A1b

Cena zahrnuje	Dopravu autobusem, 1x hotel se snídaní, balíček na cestu, průvodce
Cena nezahrnuje	Léčebné pojištění
Příplatek	155,- za komplexní pojištění
Výše kapesného	Vstupné po Paříži a do Disneylandu cca 80 euro
Popis zájezdu	Velmi stručný popis programu zájezdu doplněný obrázkem. Není uvedeno časové rozložení zájezdu (čas odjezdu, příjezdu, atd.). Zkratky (Be, Pl, Ko, Pa) u kolonky odjezd nejsou nikterak vysvětleny. Mají zřejmě znázorňovat trasu, přes kterou cesta vede.
Popis ubytování	Chybí

Příloha č. 5: Cestovní smlouva cestovní kanceláře Geops

Cestovní smlouva (přihláška)

CESTOVNÍ KANCELÁŘ				ZASTOUPENÁ PROVOZNÍM PRODEJCEM				
 GEOPS – CESTOVNÍ KANCELÁŘ Šternberkova 10, 170 00 Praha 7 tel./fax: 220 806 965, tel./zázn.: 266 710 104 IČO 25633261, DIČ CZ25633261 KB, a. s., č. účtu 19-8862410237/0100 e-mail: geops@geops.cz, web: www.geops.cz								
ZÁKAZNÍK								
jméno, příjmení, (titul)				nar.		čís. pasu		
trvalé bydliště				PSČ				
kontaktní adresa vč. PSČ				nástupní místo				
ÚČASTNÍCI		telefon		e-mail				
1. jméno a příjmení				nar.		čís. pasu		
trvalé bydliště vč. PSČ				nástupní místo				
2. jméno a příjmení				nar.		čís. pasu		
trvalé bydliště vč. PSČ				nástupní místo				
3. jméno a příjmení				nar.		čís. pasu		
trvalé bydliště vč. PSČ				nástupní místo				
Zákazník ručí v případě dalších přihlášených osob za postoupení informací a závazných pokynů k zájezdu všem spolucestujícím účastníkům.								
VYMEZENÍ ZÁJEZDU								
				č. zájezdu		termín		
zájezd								
služby zahrnuté v ceně zájezdu (další, viz podrobné info)				další objednané služby				
doprava				A				
ubytování				B				
stravování				C				
CENA ZÁJEZDU								
základní cena Kč		sleva	sleva (Kč)	pojištění v ceně zájezdu	další objednané služby – cena (Kč)			cena celkem za osobu (Kč)
					A	B	C	
zákazník								
1. účastník								
2. účastník								
3. účastník								
VARIAB. SYMBOL = č. ZÁJEZDU Z KATALOGU SPEC. SYMBOL = RODNÉ ČÍSLO ZÁKAZNÍKA (BEZ LOMÍTKA)							CENA CELKEM	
POZNÁMKY								
							ZÁLOHA (termín úhrady ihned)	
							DOPLATEK (nejpozději 40 dní před odjezdem)	
Zákazník je obeznámen s dalšími smluvními ujednáními (2. strana cestovní smlouvy) a souhlasí s nimi a to i jménem všech uvedených osob, které ho k přihlášení a účasti zmocnily. Zákazník je povinen uhradit platbu CK GEOPS, s. r. o. Úhradu provede sám (hotově, složenkou na účet nebo adresu, bankovním převodem), nebo udělí plnou moc prodejci k provedení úhrady plateb. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK GEOPS vždy zákazník.								
datum uzavření cestovní smlouvy			podpis zákazníka			razítko a podpis prodejce		

Příloha č. 6: Oznámení o škodné události u České pojišťovny

OZNÁMENÍ O ŠKODNÉ UDÁLOSTI

Čís.PU: _____

(klient CK nevyplňuje)



**ČESKÁ
POJIŠŤOVNA**

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

UDÁJE O ZÁJEZDU	Cestovní smlouva č.	_____	Organizátor zájezdu (CK)	_____
	Místo zakoupení zájezdu	_____	Datum rezervace zájezdu	den _____ měs. _____ rok _____
	Zájezd kam (místo pobytu)	_____	Sjednaný druh dopravy	_____
	Ubytovací zařízení	_____	Sjednaný druh stravování	_____
	Plán, datum odjezdu	den _____ měs. _____ rok _____	Plánované datum návratu	den _____ měs. _____ rok _____
	Výše uhrazené zálohy	KČ _____	Datum úhrady zálohy	den _____ měs. _____ rok _____
	Výše uhraz. doplatku	KČ _____	Datum úhrady doplatku	den _____ měs. _____ rok _____
	Cena zájezdu celkem	KČ _____	Počet osob v cest.smlouvě	_____
	Osoba jež sjednávala cest.smlouvu	_____	Rodné číslo	_____
	Kontaktní adresa	ulice _____ místo _____	PSC	_____
Kontaktní telefon	_____	Kontaktní e-mail	_____	
VÝDAJE PŘI ÚPADKU CK BĚHEM ZAHRAČNÍHO POBYTU	Náhradní ubytování	místo _____	Doba ubytování	od _____ do _____
	Cena náhr. ubytování	měna _____	Datum úhrady	den _____ měs. _____ rok _____
	Plátce náhr. ubytování	_____	Přijemce platby	_____
	Náhradní stravování	způsob _____	Doba stravování	od _____ do _____
	Cena stravování	měna _____	Datum úhrady	den _____ měs. _____ rok _____
	Plátce stravování	_____	Přijemce platby	_____
	Doprava při návratu	druh _____	Datum návratu	den _____ měs. _____ rok _____
	Cena dopravy	měna _____	Datum úhrady	den _____ měs. _____ rok _____
	Plátce dopravy	_____	Přijemce platby	_____
	Jiné dodatečné výdaje	popis _____	Datum vynaložení	den _____ měs. _____ rok _____
	Výše dodateč. výdajů	měna _____	Datum úhrady	den _____ měs. _____ rok _____
	Plátce dodateč. výdajů	_____	Přijemce platby	_____
OSOBNÍ ÚDAJE POJIŠTĚNÝCH	Jména všech pojištěných (dle cest. smlouvy)	_____	Rodné číslo	_____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____
	Adresa	_____	Podpis	_____
	Komu zaslat plnění	_____	Adresa	_____
	Požadovaná forma úhrady	složenkou <input type="checkbox"/> bankovní převodem <input type="checkbox"/>	IBAN	_____
	Název banky a číslo účtu	_____	Specifický symbol	_____
	Čestně prohlašuji jako zákonný zástupce nezletilého dítěte(děti), jež je(jsou) účastníkem cestovní smlouvy, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.			
	Jméno a příjmení osoby, jež je zákonným zástupcem nezletilého	_____	Datum	_____
		_____	Podpis	_____
	<p>DŮLEŽITÉ! Abychom Vám mohli poskytnout pojistné plnění, PŘILOŽTE k protokolu podrobnější popis okolností vzniku škody a ORIGINÁLY či ověřené kopie TĚCHTO DOKLADŮ prokazujících škodu: <input type="checkbox"/> cestovní smlouvu s CK <input type="checkbox"/> doklad o uhrazení zálohy nebo plně <input type="checkbox"/> nevyužité letenky, příp. vouchery <input type="checkbox"/> účetní doklady o VSECH platbách, za něž požadujete náhradu</p> <p>Tento řádně vyplněný škodní protokol spolu s požadovanými doklady zašlete obratem na adresu: EUROALARM Assistance Prague s. r. o., KRŽÍŽKOVA 36a (A), 186 00 PRAHA 8 V případě, že účastníkem cestovní smlouvy bude více než 6 osob, přiložte k Oznámení o škodné události jejich seznam na zvláštním listu papíru. U těchto osob uveďte vždy jejich jméno, kontaktní adresu, RČ, název CK a číslo cestovní smlouvy. Pokud bude některá z osob uvedených na zvláštním listu papíru nezletilá, je nutno přiložit vždy i čestné prohlášení jejího zákonného zástupce dokládající, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.</p> <p>Prohlašuji, že veškeré údaje jsou pravdivé a že jsem nezamířel(a) žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření škody a stanovení výše plnění. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých a zkreslených údajů se vystavuji nebezpečí stíhání pro trestný čin pojistného podvodu (§ 250a tr. zák.). Souhlasím, aby Česká pojišťovna zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností vyplývajících z pojištění.</p>			
	Jméno osoby požadující pojistné plnění (čitelně)	_____	Vlastnoručný podpis	_____
	_____	Datum odeslání	den _____ měs. _____ rok _____	