



Ekonomická  
fakulta  
Faculty  
of Economics

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Diplomová práce

# Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku

Vypracovala: Bc. Iveta Karbulková

Vedoucí práce: JUDr. Rudolf Hrubý

České Budějovice 2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Iveta KARBULKOVÁ**  
Osobní číslo: **E13708**  
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Obchodní podnikání**  
Název tématu: **Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku**  
Zadávající katedra: **Katedra práva**

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

#### **Cíl práce:**

Rozbor cestovních smluv dle nového Občanského zákoníku a porovnání s předchozí právní úpravou. Vyhodnocení ochrany spotřebitele na základě provedeného dotazníkového šetření.

#### **Metodický postup:**

1. Studium odborné literatury.
2. Rozbor cestovních smluv.
3. Příprava a realizace dotazníkového šetření.
4. Zhodnocení zjištěných poznatků.

#### **Rámcová osnova:**

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíl, hypotézy a metodika práce. 4. Rozbor cestovních smluv. 5. Dotazníkové šetření. 6. Zhodnocení. 7. Závěr. 8. Seznam literatury. 9. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**  
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:

*Směrnice Rady 90/314 EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.*

**Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.**

**Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.**

**Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.**

**Zákon č.159/1999 Sb., o některých podmínkách a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.**

**BUCHAROVÁ, J. a I. KOCOVÁ. Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur. Praha: MAG Consulting, 2000.**

**HESKOVÁ, M. a kol. Cestovní ruch. Praha: Fortuna, 2011.**

**HORNER, S. a J. SWARBOOKE: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003.**

**NOVACKÁ, L. a kol. Technika v cestovním ruchu. Bratislava: Ekonom, 2004.**

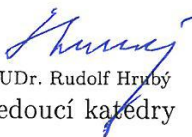
**ORIEŠKA, J. Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999.**

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Rudolf Hrubý**  
Katedra práva

Datum zadání diplomové práce: **3. ledna 2014**  
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2015**

  
doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.  
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 26  
370 05 České Budějovice

  
JUDr. Rudolf Hrubý  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 10. března 2014

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

Dne 13. 4. 2015

.....  
Bc. Iveta Karbulková

## Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu diplomové práce panu JUDr. Rudolfu Hrubému za odbornou pomoc, vedení a cenné rady při vypracovávání diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat paní Ing. Ivetě Pavezové, Ph.D. za poskytnutí konzultace a v neposlední řadě také zaměstnancům cestovních kanceláří a cestovních agentur, stejně jako jejich zákazníkům, kteří mi poskytli potřebné informace pro tuto diplomovou práci.

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Literární rešerše.....</b>	<b>6</b>
2.1	Vymezení základních pojmů.....	6
2.1.1	Cestovní ruch.....	6
2.1.2	Spotřebitel.....	8
2.1.3	Zájezd.....	9
2.1.4	Cestovní kancelář, cestovní agentura.....	10
2.2	Česká právní úprava ochrany spotřebitele.....	15
2.2.1	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.....	16
2.2.2	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.....	18
2.2.3	Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.....	21
2.3	Ochrana spotřebitele cestovního ruchu v Evropské unii.....	26
2.3.1	Směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.....	27
2.3.2	Návrh směrnice o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou.....	28
2.4	Cestovní smlouva (resp. smlouva o zájezdu).....	30
2.4.1	Základní ustanovení (§ 2521 – 2524).....	31
2.4.2	Potvrzení o zájezdu (§ 2525 – 2532).....	32
2.4.3	Odstoupení od smlouvy (§ 2533 – 2536).....	34
2.4.4	Vady zájezdu (§ 2537 – 2541).....	35
2.4.5	Náhrada škody (§ 2542 – 2544).....	36
2.4.6	Zahraněční školní pobyt (§ 2545 – 2547).....	37

<b>3</b>	<b>Cíle, hypotézy a metodika práce .....</b>	<b>38</b>
3.1	Cíle práce .....	38
3.2	Hypotézy.....	38
3.3	Metodika práce.....	39
<b>4</b>	<b>Rozbor cestovních smluv.....</b>	<b>41</b>
4.1	Rozbor formulářů cestovních smluv vybraných CK.....	41
4.2	Rozbor formulářů cestovních smluv vybraných CA.....	45
<b>5</b>	<b>Rozbor smluvních podmínek .....</b>	<b>47</b>
5.1	Úvodní ustanovení.....	48
5.2	Smluvní vztah .....	49
5.3	Cena zájezdu, Platební podmínky .....	50
5.4	Práva a povinnosti zákazníka, Povinnosti a práva CK / CA.....	51
5.5	Změna smlouvy.....	52
5.6	Odstoupení od smlouvy .....	53
5.6.1	Odstoupení od smlouvy ze strany CK / CA .....	54
5.6.2	Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka.....	54
5.7	Reklamacce.....	56
5.8	Pojištění .....	58
5.9	Ostatní články smluvních podmínek .....	59
5.10	Celkové shrnutí rozboru .....	61
<b>6</b>	<b>Dotazníkové šetření zaměřené na zákazníky CK / CA .....</b>	<b>64</b>
6.1	Pilotní výzkum .....	64
6.2	Charakteristika respondentů.....	65
6.3	Výsledky dotazníkového šetření .....	65
6.3.1	Demografické údaje o respondentech .....	66

6.3.2	Zkušenosti respondentů se službami CK a CA.....	68
6.3.3	Nová právní úprava cestovní smlouvy .....	71
<b>7</b>	<b>Dotazníkové šetření zaměřené na cestovní kanceláře a agentury .....</b>	<b>80</b>
7.1	Charakteristika respondentů.....	80
7.2	Výsledky dotazníkového šetření .....	81
<b>8</b>	<b>Vyhodnocení.....</b>	<b>89</b>
8.1	Vyhodnocení výsledků dotazníkových šetření .....	89
8.1.1	Ochrana spotřebitele v oblasti cestovního ruchu .....	92
8.2	Vyhodnocení hypotéz.....	94
8.3	Navržená doporučení.....	95
8.3.1	Doporučení cestovním kancelářím a agenturám.....	95
8.3.2	Doporučení zákazníkům cestovních kancelář a agentur .....	96
<b>9</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>98</b>
<b>10</b>	<b>Summary .....</b>	<b>101</b>
<b>11</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>103</b>

## Seznam obrázků, tabulek a grafů

## Seznam příloh

## Přílohy



# 1 ÚVOD

Cestovní ruch se postupem času stal významným jevem mající dopad na prostředí ekonomické, sociální a environmentální. V současné době má cestovní ruch trvalé místo ve společenském a hospodářském životě mnoha zemí světa, a to včetně České republiky. Každoročně se jej účastní stamiliony lidí, kteří touží po odpočinku a poznání nebo kteří cestují například z důvodu pracovních povinností.

Rozvoj cestovního ruchu, který patří mezi nejrychleji se rozvíjející sektory světového hospodářství, je podněcován řadou faktorů. Tyto faktory souvisí například s růstem počtu obyvatel Země, zlepšováním jejich zdravotního stavu a zvyšováním vzdělanosti, což má za následek postupné překonávání jazykových bariér a nárůst zájmu o poznávání nového prostředí, kultur a získávání nových zážitků. Významným faktorem je rovněž postupující globalizace, která mimo jiné souvisí také s rozvojem moderních technologií umožňujících snadnou komunikaci a rychlé překonávání vzdáleností.

V životě člověka se cestovní ruch postupně přeměňuje z potřeby luxusního charakteru na potřebu běžnou a stává se tak nedílnou součástí spotřeby obyvatelstva. Ke změně došlo také ve vzájemném vztahu nabídky a poptávky. V minulosti nabídka určovala poptávku, avšak v současné době dochází k pravému opaku. Zvyšuje se saturace trhu a z důvodu neustále rostoucích požadavků zákazníků se výrazně rozšiřuje také nabídka služeb cestovního ruchu. Současně dochází ke stále většímu konkurenčnímu boji jednotlivých subjektů o zákazníky a dobrá znalost zákazníka se tak stává významnou konkurenční výhodou pro každého, kdo chce na trhu cestovního ruchu uspět.

Tato diplomová práce se zabývá problematikou cestovních smluv podle nového Občanského zákoníku, který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2014 a nahradil tak dosavadní Občanský zákoník z roku 1964. Úvodní teoretická část práce se bude věnovat vymezení základních pojmů souvisejících s cestovním ruchem, přiblíží právní úpravu ochrany spotřebitele jak v České republice, tak v rámci Evropské unie a popsány budou také hlavní změny v oblasti cestovní smlouvy, resp. smlouvy o zájezdu, vyplývající z nového Občanského zákoníku.

V praktické části práce bude provedeno srovnání cestovních smluv (včetně smluvních podmínek) několika vybraných cestovních kanceláří a agentur s pobočkami

v Českých Budějovicích, v rámci kterého bude porovnáván obsah a podoba formulářů cestovních smluv používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku. V další části práce budou rozebrány vyplněné dotazníky určené jak zákazníkům cestovních kanceláří či cestovních agentur, tak přímo vybraným cestovním kancelářím a agenturám majících pobočku v Českých Budějovicích. Hlavním cílem těchto dotazníků bude zjistit úroveň ochrany spotřebitele v cestovním ruchu, zjistit povědomí zákazníků o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy a dále také zjistit, jaké změny tato nová úprava přinesla dotazovaným cestovním kancelářím či agenturám.

V závěru práce bude provedeno závěrečné vyhodnocení všech získaných informací, na jehož základě budou vytvořeny mé vlastní návrhy a doporučení. Zvýšená pozornost zde bude věnována především problematice ochrany spotřebitele, která by rozhodně neměla být opomíjena. Každý člověk je spotřebitelem a měl by tak znát svá práva vyplývající ze zákona.

## 2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

### 2.1 Vymezení základních pojmů

#### 2.1.1 Cestovní ruch

Systematická pozornost se vědeckému bádání cestovního ruchu začala věnovat již na začátku minulého století. Významným mezníkem byl rok 1942, kdy švýcarští autoři (později také profesori) W. Hunziker a K. Krapf zpracovali a publikovali Všeobecnou nauku cestovního ruchu, v rámci které cestovní ruch definovali jako „soubor vztahů a jevů, které vyplývají z pobytu na cizím místě, pokud cílem pobytu není trvalý pobyt nebo výkon výdělečné činnosti“. Na tuto definici navázal v roce 1975 další švýcarský profesor C. Kaspar, který cestovní ruch definoval jako „souhrn vztahů a jevů, které vyplývají z cestování anebo pobytu osob, přičemž místo pobytu není hlavním ani trvalým místem bydlení nebo zaměstnání“. Tato definice se v 80. letech minulého století stala také oficiální definicí Mezinárodního sdružení vědeckých pracovníků cestovního ruchu (AIEST – Association Internationale d'Experts Scientifique du Tourisme). (Hesková a kol., 2011)

O sjednocení názorů na definování předmětu cestovního ruchu z hlediska statistiky se snažila Světová organizace cestovního ruchu (WTO – World Tourism Organisation), která za tímto účelem v roce 1991 zorganizovala v kanadském městě Ottawa mezinárodní konferenci o statistice cestovního ruchu. Zde byl přijat návrh, že cestovním ruchem se rozumí „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě“. V mezinárodním cestovním ruchu se „stanovenou dobou“ rozumí jeden rok, v domácím cestovním ruchu je to šest měsíců. (Hesková a kol., 2011)

Ve výkladovém slovníku je cestovní ruch definován jako „komplexní, mnoha oblastmi a z mnoha hledisek se prolínající společenský jev bez jakýchkoli pevně stanovitelných hranic, který je synergickým souhrnem všech jevů, vztahů a dopadů v časoprostorovém kontextu, souvisících s narůstající mobilitou lidí, motivovanou uspokojováním jejich potřeb v oblasti využití volného času, rekreace, cestování a poznání, dále v oblasti sociální, kulturní a v dalších oblastech“. Pojem turismus je zde

uveden jako „alternativní termín pro cestovní ruch odvozený z angl. slova tourism“. (Pásková & Zelenka, 2002)

Pojem turismus užívá například Palatková (2011), která pro turismus používá označení „světový fenomén“. Dále uvádí, že význam turismu, ať už mezinárodního či domácího, lze ve světovém kontextu chápat ve třech různých rovinách. Jedná se o turismus jako fenomén světové ekonomiky, turismus jako fenomén světové spotřeby a turismus jako fenomén vzájemného porozumění mezi národy. Cestovní ruch coby „fenomén naší společnosti“ označují také Škodová-Parmová a Parmová (2003), které cestovní ruch popisují jako otevřený systém, jehož prvky se navzájem ovlivňují.

Goeldner a Ritchie (2009) definují cestovní ruch jako „procesy, činnosti a výstupy vyplývající ze vzájemných vztahů a interakcí mezi turisty, dodavateli, hostitelskými vládami, hostitelskými komunitami a okolním prostředím, které jsou zapojeny do procesu získávání a starání se o návštěvníky“.

V české verzi evropské normy EN 13809:2003, která má status České technické normy - ČSN 76 1201, se cestovním ruchem rozumí „činnost lidí, kteří cestují na místo mimo své běžné prostředí anebo zde pobývají za účelem zábavy, pracovní nebo z jiných důvodů“. (Hesková a kol., 2011)

Horner a Swarbrooke (2003) uvádí, že cestovní ruch se obecně definuje jako „krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností“. Tato definice však podle autorů není plně výstižná, jelikož nezahrnuje například oblast služebních cest, kde hlavním smyslem cestování není zábava, ale pracovní povinnosti. Problém autoři spatřují také v nesnadném určení, jak daleko člověk musí cestovat či kolik dní musí strávit mimo domov, aby mohl být považován za turistu.

Pojem cestovní ruch bývá v poslední době také stále častěji užíván ve spojení „udržitelný cestovní ruch (sustainable tourism)“ či „trvale udržitelný rozvoj cestovního ruchu“. Bojanic (2011) uvádí, že koncepce udržitelného cestovního ruchu je jednou z nejrychleji rostoucích oblastí týkajících se cestovního ruchu. Tato koncepce se skládá ze dvou hlavních principů. Za první by měly být minimalizovány negativní dopady cestovního ruchu na životní prostředí a kulturu regionu a za druhé by mělo být zajištěno, aby místní obyvatelé měli prospěch z jakéhokoli zvýšení příjmů a zaměstnanosti, které je odvozeno z cestovního ruchu. Závodová (2010) definuje

udržitelný cestovní ruch jako „koncept turismu, který uspokojuje potřeby dnešní generace s ohledem na potřeby budoucích generací“.

## 2.1.2 Spotřebitel

Česká právní úprava nemá jednotný způsob vymezení pojmu spotřebitel. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele definuje spotřebitele v § 2 odst. 1 jako „fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník vymezuje pojem spotřebitel v § 419 takto: „Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“ V zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, který byl zrušen 31. 12. 2013, byl pojem spotřebitel definován v § 52 odst. 3 jako „fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“.

Z výše uvedených definic vyplývá, že spotřebitelem se rozumí pouze osoba fyzická. Tak tomu však je až od 1. srpna 2010, kdy nabyl účinnosti zákon č. 155/2010 Sb., kterým se mění některé zákony ke zkvalitnění jejich aplikace a ke snížení administrativní zátěže podnikatelů. Do nabytí účinnosti tohoto zákona byl pojem spotřebitel definován zákonem o ochraně spotřebitele jako „fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami“ a Občanským zákoníkem byl spotřebitel definován jako „osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti“. Spotřebitelem tedy původně mohla být jak osoba fyzická, tak i právnická.

Široké pojetí spotřebitele, zahrnující i právnické osoby, však nebylo v souladu s vymezením tohoto pojmu v právu Evropské unie, jakož i v judikatuře Evropského soudního dvora (který v případě C 541 a 542/99 *Cape and Idealservice MN RE* označil za spotřebitele jen osobu přirozenou) a bylo tak potřeba provést výše zmíněné úpravy těchto dosud používaných definic. (Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky, 2010)

Osoba využívající služeb cestovních kanceláří či cestovních agentur může být označována jako zákazník, návštěvník, turista, výletník, účastník cestovního ruchu a podobně. Zákon č. 159/1999 Sb. užívá pojem zákazník, který je v § 4 definován jako „osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena“. Zákazníkem je dle tohoto zákona také „osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“, přičemž zvláštním právním předpisem je zde Občanský zákoník.

Podle Heskové a kol. (2011) je z ekonomického hlediska účastníkem cestovního ruchu každý, kdo uspokojuje své potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Jedná se tedy o subjekt cestovního ruchu, který je nositelem poptávky a spotřebitelem produktu cestovního ruchu.

### **2.1.3 Zájezd**

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu obsahuje veřejnoprávní úpravu zájezdu, který je definován v § 1 následovně: „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,

- 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.“

V novém Občanském zákoníku (§ 2522) je obsažena soukromoprávní úprava zájezdu, který je zde definován takto: „Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:

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

Nový Občanský zákoník obsahuje i negativní vymezení zájezdu (§ 2548): „Zájezdem není soubor služeb cestovního ruchu poskytnutý podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání ani soubor služeb cestovního ruchu, jehož nabídka a poskytnutí není podnikáním.“ Podle tohoto vymezení tedy zájezdem není například organizace školního výletu, teambuilding zajišťovaný zaměstnavatelem a podobně.

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, vlastní výklad pojmu zájezd neobsahoval a v ustanoveních ohledně cestovní smlouvy se pouze odkazoval na výše uvedenou definici ze zákona č. 159/1999 Sb..

#### **2.1.4 Cestovní kancelář, cestovní agentura**

Mezi základní charakteristiky služeb cestovního ruchu podle Orišky (2010) patří možnost a často i potřeba jejich zprostředkování, resp. obstarání, která vyplývá z místního a časového odstupu mezi nabídkou a poptávkou v cestovním ruchu. Zprostředkování a obstarávání služeb cestovního ruchu, které jsou výsledkem činnosti dodavatelských podniků a organizací (např. hotelů, restaurací, lanovek apod.) zajišťují především cestovní kanceláře a cestovní agentury.

Jelikož cestovní kanceláře služby cestovního ruchu navíc organizují do balíčku služeb (např. zájezd či pobyt), bývají označovány také jako organizátoři cest, resp. touroperátoři. Cestovní agentury se podílejí zejména na distribuci těchto služeb a bývají proto také označovány jako zprostředkovatelé či prodejci služeb – zájezdů a pobytů.

Cestovní kanceláře a zčásti i cestovní agentury se jako podnikatelské subjekty odlišují některými základními charakteristikami, které mohou být využity jako kritéria při jejich klasifikaci. Jedná se především o členění podle předmětu činnosti a jejich postavení v distribučním procesu, podle rozsahu, charakteru a struktury činnosti, územní působnosti, doby provozu, velikosti podnikatelského subjektu, formy vlastnictví, systému prodeje zájezdů či pobytů a podobně. (Oriška, 2010)

Činnost cestovních kanceláří a cestovních agentur působících v České republice je upravena především zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

Provozovatel cestovní kanceláře je zákonem č. 159/1999 Sb. v § 2 definován jako „podnikatel, který je na základě koncese oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy“. Dle tohoto zákona je cestovní kancelář také „osoba, která má v době podpisu smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika“.

Dle zákona č. 159/1999 Sb., může cestovní kancelář:

- a) nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- b) organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání,
- c) zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (např. dopravce, poradatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- d) zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář, přičemž cestovní smlouva musí být v těchto případech uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován,
- e) prodávat věci související s cestovním ruchem, a to zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

Horner a Swarbrooke (2003) uvádí, že cestovní kanceláře bývají často označovány za velkoobchody, které v systému cestovního ruchu stojí mezi producentem primárního produktu a maloobchodním prodejcem. Lze je však také považovat za producenty, kteří zpracovávají „suroviny“ (např. místa v hotelech a letadlech) na produkt, který následně prodávají.

Podle Orišky (1999) jsou cestovní kanceláře považovány za podniky cestovního ruchu, jejichž činnost výrazně podmiňuje a ovlivňuje plnění jednotlivých funkcí cestovního ruchu a dále také napomáhá uspokojování potřeb účastníků především organizovaného cestovního ruchu. Hlavní funkcí cestovní kanceláře je poskytování služeb, přičemž soubor nabízených služeb se vzájemně doplňuje, podmiňuje a zprostředkované služby vystupují jako nové, vlastní služby cestovní kanceláře, která tím plní zároveň i funkci transformační. Mezi další funkce cestovní kanceláře patří například funkce zkoumání spotřebitelské poptávky, funkce překlenování času a prostoru, informační funkce, kontrolní funkce, realizační funkce a další.



Cestovní kanceláře lze kromě dříve uvedeného členění dělit také podle zaměření nabízených zájezdů, a to na všeobecné a specializované. Specializovat se cestovní kanceláře mohou například na sport, vodní turistiku, dobrodružný cestovní ruch, určité teritorium a podobně. Dalším dělením může být například dělení podle klientely na příjezdové cestovní kanceláře (slangově označované jako *incomingové*), výjezdové cestovní kanceláře (slangově označované jako *outgoingové*) a cestovní kanceláře zaměřené na domácí cestovní ruch. (Pásková & Zelenka, 2002)

Provozovatelem cestovní agentury je podle zákona č. 159/1999 Sb. podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení volné živnosti:

- a) nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- b) organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání,
- c) zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (např. dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- d) zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář, přičemž cestovní smlouva musí být v těchto případech uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

Horner a Swarbrooke (2003) popisují sektor cestovních agentur jako maloobchodní distribuční článek v systému marketingu cestovního ruchu, který představuje prostředníka spojujícího producenty (např. cestovní kanceláře, hotely, aerolinie apod.) se zákazníky. Zmínění autoři rozdělují cestovní agentury z hlediska vlastnictví a velikosti na čtyři typy:

- Cestovní agentury, které jsou součástí řetězců a mají řadu poboček v různých místech jedné země, přičemž tyto řetězce mohou být dále součástí větších společností, které mají zájmy i mimo cestovní ruch.
- Cestovní agentury, které jsou součástí řetězců s řadou poboček v různých místech jedné země, přičemž tyto řetězce mohou být dále součástí větších společností, které mají zájmy i v ostatních sektorech cestovního ruchu.
- Nezávislé cestovní agentury v soukromém vlastnictví, které nejsou součástí řetězců, ale mají více provozoven.

- Nezávislé cestovní agentury v soukromém vlastnictví, které mají jen jednu provozovnu, ve které vlastník poskytuje služby sám – bez zaměstnanců.

Z výše uvedeného vyplývá, že hlavní rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou spočívá v rozsahu oprávnění souvisejícího se zájezdovou činností. Oriška (2010) uvádí, že „zatímco cestovní kancelář je oprávněna organizovat, nabízet a prodávat zájezdy konečnému spotřebiteli, s nímž musí uzavřít smlouvu, cestovní agentura je oprávněna prodej zájezdů pouze zprostředkovávat“. Toto zprostředkovávání prodeje zájezdů pro jiné cestovní kanceláře však může provádět i cestovní kancelář.

Další podstatný rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou spočívá v tom, že zatímco podnikání cestovních kanceláří je podmíněno vydáním koncesní listiny a sjednáním pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, cestovní agentury k podnikání opravňuje ohlášení volné živnosti. Ohlašovací živnosti mohou být dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání provozovány při splnění stanovených podmínek na základě ohlášení živnostenskému úřadu (§ 45 – 49). Živnosti koncesované však mohou být dle zákona provozovány pouze na základě státního povolení – koncese (§ 50 – 56). Na rozdíl od ohlašovacích živností se tedy nejedná o živnosti nárokové, jelikož na vydání koncesní listiny není právní nárok a její vydání může být při existenci zákonných důvodů žadateli odepřeno.

Z důvodu existence velkého množství cestovních kanceláří a cestovních agentur je nezbytná vzájemná spolupráce těchto podnikatelských subjektů. Hlavními formami spolupráce jsou dobrovolné svazy nebo sdružení (asociace) cestovních kanceláří a cestovních agentur. Tyto svazy či sdružení mohou napomáhat vzájemné výměně poznatků a zkušeností zainteresovaných členů, garantovat členství zejména malých a středních cestovních kanceláří a agentur v mezinárodních organizacích cestovního ruchu, umožňovat zvyšování kvalifikace zaměstnanců cestovních kanceláří a cestovních agentur, s využitím prostředků masové komunikace se spolupodílet na výchově obyvatelstva k účasti na cestovním ruchu a podobně. V České republice se v podmínkách cestovních kanceláří a agentur spolupráce formalizuje v činnosti funkčních asociací, z nichž nejvýznamnější je Asociace cestovních kanceláří České republiky a Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. (Oriška, 2010)

Asociace cestovních kanceláří České republiky (ACK ČR) byla založena jako první profesní sdružení cestovních kanceláří v České republice roku 1990.

V současnosti sdružuje 196 cestovních kanceláří a agentur a 80 přidružených členů z navazujících oborů dopravy, veletrhů a propagace, odborného školství, pojištění a zpracování dat (Asociace cestovních kanceláří České republiky, 2014). Jedním z hlavních úkolů ACK ČR je zastupování a ochrana hospodářských zájmů členů a podpora jejich informovanosti. Asociace dále také iniciuje tvorbu příslušné legislativy a hospodářských opatření ve vztahu k cestovnímu ruchu, podporuje dobré jméno a úroveň českého cestovního ruchu a zasazuje se proti nekalé konkurenci a poškozování klientů. (Hesková a kol., 2011)

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA) je české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu, založené v roce 1991, jehož hlavní cíl a úkoly odpovídají cílům a úkolům ACK ČR. Asociace českých cestovních kanceláří a agentur má v současné době více jak 240 řádných a přidružených členů z řad subjektů cestovního ruchu. Řádným členem se mohou stát cestovní kanceláře či agentury zabývající se příjezdovým i výjezdovým cestovním ruchem a přidruženými členy se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, hotely, centrály cestovního ruchu, školy a komerční firmy nabízející služby cestovním kancelářím (např. pojišťovny). (Asociace českých cestovních kanceláří a agentur, 2014)

Cestovní kanceláře a cestovní agentury mohou spolupracovat také v mezinárodním měřítku. Na činnostech mezinárodních organizací cestovního ruchu se mohou podílet buď přímo, nebo zprostředkovaně prostřednictvím ACK ČR či AČCKA. „Jedná se o specializované mezinárodní organizace cestovních kanceláří a/nebo cestovních agentur i organizace sdružující členy, jejichž činnost souvisí s činností cestovních kanceláří a cestovních agentur, například dopravců, ubytovacích, pohostinských a dalších zařízení a podniků, respektive jejich svazů.“ (Orieška, 2010)

Mezi nejvýznamnější mezinárodní organizace cestovních kanceláří a agentur patří například Asociace evropských cestovních kanceláří, touroperátorů a organizátorů turistických cest (AETA), Americká společnost cestovních kanceláří (ASTA), Evropské sdružení národních asociací cestovních kanceláří a touroperátorů (ECTAA), Světové sdružení cestovních kanceláří (WATA) a další.

## 2.2 Česká právní úprava ochrany spotřebitele

Hlavní cíl právní ochrany spotřebitelů podle Srbové a Vojtka (2011) spočívá v „zajištění nerušeného a soustavného uspokojování potřeb spotřebitelů, tj. odstranění bezpečnostních a zdravotních rizik nabízených výrobků a služeb včetně poskytování patřičných informací nutných pro objektivní rozhodování spotřebitele“. K tomu mimo jiné přispívá také právní regulace této oblasti na úrovni státu, která se snaží především o vyrovnání faktických nerovností mezi spotřebitelem a prodávajícím. Podle autorů jde zejména o informační asymetrii, jelikož spotřebitelé nemají na rozdíl od výrobců a obchodníků dostatečné množství zdrojů (především informací a znalostí), které jsou potřebné k racionálním rozhodnutím během výběru i samotné spotřeby.

Základními právními předpisy v oblasti ochrany spotřebitele v České republice jsou zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Dalšími právními předpisy upravujícími problematiku ochrany spotřebitele jsou:

- Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách,
- Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci,
- Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci,
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví,
- Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích,
- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů,
- Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů,
- Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky,
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání,
- a další.

V oblasti cestovního ruchu je spotřebitel dále chráněn především zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

## 2.2.1 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele je součástí práva soukromého a jeho struktura je následující:

1. Úvodní ustanovení (§ 1 – 2)
2. Povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb (§ 3 – 20)
3. Úkoly veřejné správy (§ 21 – 24)
4. Sdružení spotřebitelů a jiné právnické osoby založené k ochraně spotřebitele (§ 25 – 26)
5. Společná a závěrečná ustanovení (§ 27 – 29)

Příloha č. 1: Klamavé obchodní praktiky

Příloha č. 2: Agresivní obchodní praktiky

V úvodní části tohoto zákona je vymezen předmět a rozsah úpravy a dále jsou zde definovány pojmy jako například spotřebitel, prodávající, výrobce, dovozce, dodavatel a další.

V § 3 tohoto zákona je pozornost věnována poctivosti prodeje výrobků a poskytování služeb. Mezi základní povinnosti prodávajícího patří:

- a) prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli přezkontrolovat si správnost těchto údajů,
- b) prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé,
- c) prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat; při konečném účtování prodáváných výrobků a poskytovaných služeb v hotovosti se celková částka zaokrouhluje vždy k nejbližší platné nominální hodnotě zákonných peněz v oběhu.

Mezi další základní povinnosti prodávajícího, které jsou uvedeny v zákoně o ochraně spotřebitele, patří následující informační povinnosti:

- § 9: Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití

a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.

- § 10: Proávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo, viditelně a srozumitelně označeny
  - a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,
  - b) též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.
- § 12: Proávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy a přímo použitelným předpisem Evropských společenství spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit. Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:
  - a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
  - b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
  - c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
  - d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
  - e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.
- § 13: Proávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Zákon dále v § 4 zakazuje užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků a při nabízení nebo poskytování služeb či práv. Obchodní praktika

je dle zákona nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé jsou především klamavé a agresivní obchodní praktiky. Tyto praktiky jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.

V § 22 zákon vyjmenovává orgány pověřené dozorem nad ochranou spotřebitele. Jedná se například o Českou obchodní inspekci, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Krajskou hygienickou stanici, Státní veterinární správu, krajské veterinární správy, Státní ústav pro kontrolu léčiv, Energetický regulační úřad a další.

### **2.2.2 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**

Občanský zákoník z hlediska ochrany spotřebitele upravuje především pravidla postupu uzavírání smluv mezi podnikatelem a spotřebitelem, jejich náležitosti a obsah (§ 1810 a násl.). Podnikateli se v § 1811 ukládají informační povinnosti, které musí sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebiteli učiní závaznou nabídku. Jedná se o povinnost sdělit spotřebiteli:

- a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,
- b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
- c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,
- d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
- e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
- f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
- g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
- h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a
- i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.

V § 1813 zákon zakazuje ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To však neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem. Zvláště jsou zakázána ujednání uvedená v § 1814. Jedná se například o ujednání, zakládající podnikateli právo odstoupit od smlouvy bez důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli, ujednání odkládající určení ceny až na dobu plnění, ujednání dovolující podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran a podobně. Je-li některé z uvedených či jemu podobných ujednání do smlouvy přesto zahrnuto, nepřihlíží se k němu, ledaže se jej spotřebitel dovolá (§ 1815).

Významným ustanovením v oblasti ochrany spotřebitele je § 1818, který uvádí: „Má-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, nevyžaduje se, aby uvedl důvod, a s právem odstoupit od smlouvy nelze spojit postih. Využije-li spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle ustanovení tohoto dílu, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje.“

Smlouvy uzavírané pomocí prostředků komunikace na dálku a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory jsou upraveny v § 1820 – 1851 Občanského zákoníku. Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran nebo směřuje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, podnikatel je dle § 1820 povinen sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku také například:

- náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,
- údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována,
- v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat,
- v případě smlouvy uzavírané na dobu neurčitou nebo jejímž předmětem je opakované plnění, údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je vždy jeden měsíc, pokud je tato cena neměnná,



- pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis,
- údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou,
- údaj o povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo,
- a další.

Zmínit dále lze § 1822 a § 1844, ze kterých vyplývá, že uzavřená smlouva musí být v souladu s údaji, které byly spotřebiteli sděleny před uzavřením smlouvy. Tyto údaje lze změnit, pokud si to strany výslovně ujednají, jinak platí jako obsah smlouvy údaj pro spotřebitele příznivější. Významné jsou také § 1838 a § 1851 upravující neobjednané plnění:

- § 1838: Dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na poctivého držitele. Spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyrozumět.
- § 1851: Plnil-li podnikatel spotřebiteli finanční službu bez výslovné objednávky, nevzniká spotřebiteli povinnost za plnění zaplatit ani mu z toho nevznikají žádné jiné povinnosti.

Z hlediska cestovního ruchu je dále důležitá především úprava smlouvy o zájezdu (§ 2521 – 2549). Tato smlouva vymezuje vztahy mezi pořadatelem a zákazníky a samostatná pozornost jí bude věnována v další části práce. Vztahy mezi dopravci a cestujícími upravuje smlouva o přepravě osoby (§ 2550 – 2554) a vztahy mezi ubytovatelem a ubytovanými jsou upraveny smlouvou o ubytování (§ 2326 – 2331). Dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby upravuje § 1852 – 1867.

### **2.2.3 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu**

Rozvoj cestovního ruchu nepřinesl pouze pozitiva, ale objevila se také negativa způsobená kromě jiného nedokonalou legislativou týkající se především oblasti ochrany spotřebitele. Velká konkurence (především ve výjezdovém cestovním ruchu) a nedostatečné zkušenosti mnohých manažerů byly v druhé polovině 90. let minulého století příčinou úpadku většího množství cestovních kanceláří, v důsledku čehož mnoho zákazníků utrpělo peněžité ztráty. Vzniklé problémy vyvolaly tlak na zpřísnění podmínek podnikání v cestovním ruchu a posílení ochrany zákazníka. (Orieška, 2010)

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu vstoupil v účinnost dne 1. ledna 2000, avšak vzhledem k půlročnímu transformačnímu období se zákon začal plně uplatňovat až po 1. dubnu 2001. Tento zákon bývá také někdy nazýván zákonem o cestovním ruchu, což je ale chybné označení, neboť „neupravuje a ani nemůže upravit problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale pouze jeho určitou část“. (Dvořák, 2003)

Hlavním cílem přijetí zákona č. 159/1999 Sb. do právního řádu České republiky bylo především posílit ochranu spotřebitele v souladu se všemi požadavky směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy, kterou přijala Rada Evropy dne 13. června 1990.

V úvodních ustanoveních zákona (§ 1 – 4) jsou definovány základní pojmy (zájezd, provozovatel cestovní kanceláře/agentury, zákazník), s nimiž zákon pracuje a které již byly zmíněny v předešlých částech práce.

Pravidla podnikání cestovních kanceláří jsou upraveny v § 5 – 11. Nalezneme zde podmínky vydání koncesní listiny (§ 5), přičemž kladné stanovisko k žádosti o vydání koncesní listiny vydává žadateli po splnění těchto předepsaných podmínek Ministerstvo pro místní rozvoj.

Zásadním opatřením, které vyplývá ze zákona č. 159/1999 Sb., je povinnost každé cestovní kanceláře pojistit se pro případ úpadku. Toto povinné pojištění záruky je upraveno v § 6 – 8, kde jsou mimo jiné uvedeny i následující povinnosti:

- Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku
  - a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
  - b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na veškeré zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy, ledaže cestovní kancelář uzavře pojistnou smlouvu novou. Okamžikem prodeje zájezdu se rozumí okamžik uzavření cestovní smlouvy.
- Pojišťovna předá cestovní kanceláři kromě pojistky rovněž 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 doklad zákazníkovi současně s cestovní smlouvou.
- Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění 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.

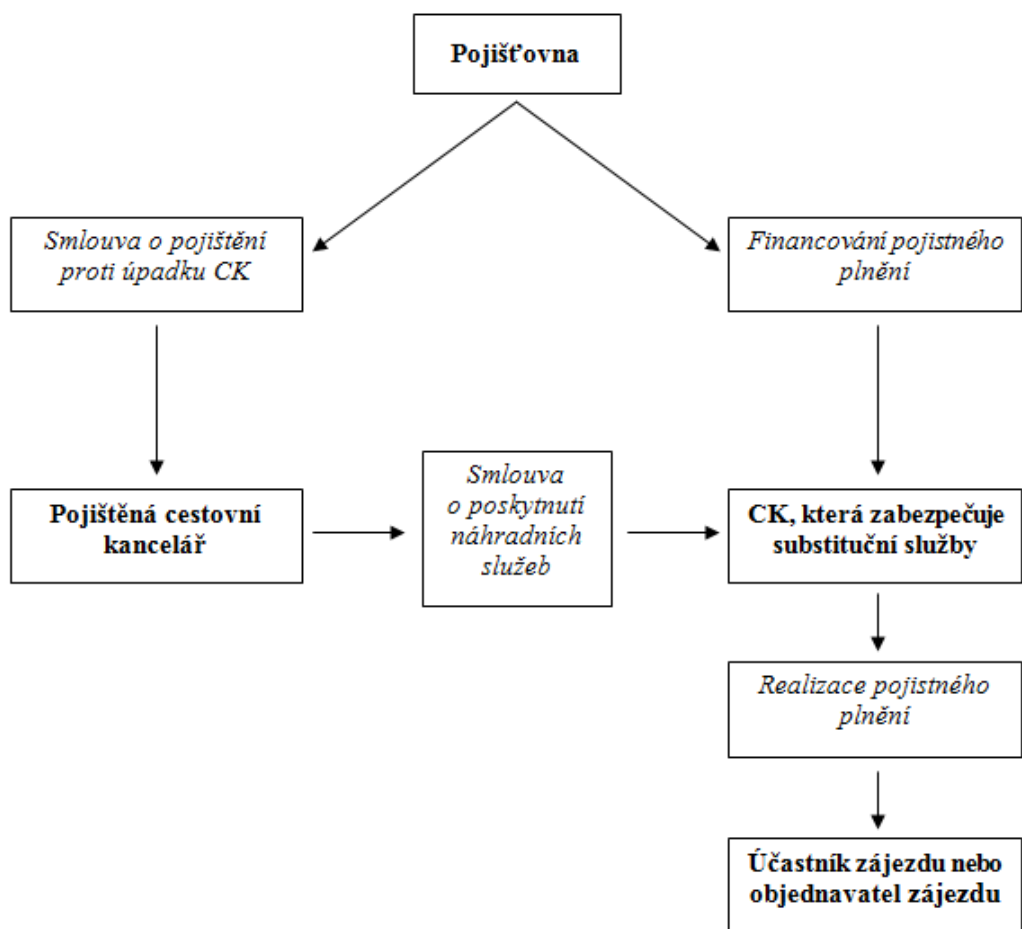
Novacká (2004) uvádí, že v případě, kdy nastane insolventnost cestovní kanceláře, která se tak dostane do úpadku, nastává pojistné plnění. Toto pojistné plnění nastává na základě právního vztahu mezi pojišťovnou a cestovní kanceláří. „Repatriaci<sup>1</sup> účastníků zájezdu nebo poskytování dalších služeb během zájezdu však už nezabezpečuje původní cestovní kancelář, která se dostala do úpadku, ale další organizace, se kterou byla uzavřena smlouva.“

---

<sup>1</sup> Repatriace = zpětná doprava cestujících domů v případě nepředvídaných událostí: např. úpadek cestovní kanceláře, nemoc nebo úraz, smrt cestujících, válečná situace a podobně. (Pásková & Zelenka, 2002)

Z výše uvedeného vyplývá, že cestovní kancelář musí mít uzavřenou smlouvu s jinou cestovní kanceláří, přičemž předmětem této smlouvy je poskytnutí služeb, které původní cestovní kancelář z uvedených důvodů již nedokáže poskytnout ani zaplatit. Náhradní cestovní kancelář tedy zabezpečí všechny služby, přičemž financování nákladů spojených s těmito službami zabezpečuje pojišťovna. Vztahy mezi jednotlivými subjekty podílejícími se na realizaci pojistného plnění zobrazuje následující obrázek.

Obrázek 1: Vztahy mezi subjekty při realizaci pojistného plnění



Zdroj: Novacká a kol., 2010

Z § 7 zákona č. 159/1999 Sb. vyplývá, že v případě, kdy zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu do České republiky, pojišťovna poskytne plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky (včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu) i v případě, že se pojišťovně nepodaří do dvanácti hodin po oznámení škodné události průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že došlo k pojistné události podle tohoto zákona.

V případě, že se následným šetřením pojišťovny neprokáže, že došlo k pojistné události, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně to, co za ni pojišťovna plnila. Jestliže si zákazník zajistí dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Další povinnosti cestovních kanceláří jsou uvedeny v § 9 – 11 zákona, přičemž zásadní je informační povinnost (§ 10). Cestovní kancelář je povinna před uzavřením cestovní smlouvy pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu. Těmito skutečnostmi se rozumí například termín zahájení a ukončení zájezdu, cena zájezdu (včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy), místo určení cesty nebo pobytu, druh dopravního prostředku, předpokládaná trasa cesty (včetně časů a míst zastávek), ubytování, stravování a podobně.

Základním zdrojem informací o nabídce cestovních kanceláří jsou zejména tištěné případně elektronické katalogy zájezdů a pobytů, prospekty a podobně. Tyto informační zdroje jsou dále využívány nejen účastníky, ale také pracovníky cestovního ruchu. Zaměstnanec cestovní kanceláře by podle Orišky (2010) měl umět poskytnout základní informace o cílové zemi, oblasti, středisku nebo místě cestovního ruchu, celních, vízových, pasových, devizových a zdravotnických předpisech, hlavních dopravních trasách a prostředcích k dosažení cílového místa, výšce cestovního, možnostech ubytování a stravování, možnostech společensko-kulturního nebo rekreačně-sportovního vyžití, výletech, prohlídkách měst a právních podmínkách účasti na zájezdu či pobytu včetně pojištění.

V § 11a – 11c zákona je upraven obsah činnosti horské služby a její výkon. Tato část byla do zákona zapracována novelou č. 301/2009 Sb., čímž poprvé došlo k ukotvení činnosti Horské služby v právním řádu České republiky.

Dne 25. června 2014 předložila ministryně pro místní rozvoj Věra Jourová vládě ke schválení novelu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, na jejímž znění pracoval již tým jejích předchůdců. Návrh novely zákona zdůvodnila ministryně takto: „Cílem novely zákona je přispět ke zpřehlednění podnikatelského prostředí v oblasti cestovních kanceláří a agentur, uvést zákon do souladu s občanským zákoníkem a živnostenským

zákonem a zvýšit ochranu spotřebitele týkající se úpravy povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře tak, aby ze strany pojišťovny nemohlo dojít k omezení rozsahu pojistného plnění.“ (Travel Trade Gazette, 2014)

Návrh novely zákona je totožný s návrhem, který již byl schválen vládou v roce 2013 a byl postoupen Poslanecké sněmovně (byl projednán v I. čtení). K následujícímu projednání už ale nedošlo v důsledku rozpuštění sněmovny.

Mezi zásadní úpravy a změny obsažené v novele zákona č. 159/1999 Sb., které by měly posílit ochranu spotřebitele, patří:

- zpřesnění informovanosti spotřebitele o tom, kdo organizuje zájezd prodáváný cestovní agenturou

Toto opatření znamená, že cestovní agentura je povinna uvést zřetelně informaci o tom, kdo zájezd organizuje, a to na internetu (organizátor zájezdu musí být zřetelně uveden hned na první úrovni internetové stránky) i ve všech tištěných materiálech.

- zahrnutí poukazu na zájezd do povinného pojištění pro případ úpadku

Tato změna je reakcí na minulé období, kdy cena zaplacená za zájezd nebyla zahrnuta do pojištění pro případ úpadku. V těchto případech se zákazníkům, kteří si zakoupili tyto poukazy, neposkytovalo pojistné plnění.

- zřízení veřejně přístupného seznamu cestovních kanceláří, který povede Ministerstvo pro místní rozvoj

Z tohoto seznamu se spotřebitel bude moci dozvědět, u jaké pojišťovny je cestovní kancelář pojištěna pro případ úpadku nebo případně zda má cestovní kancelář zákaz uzavírat smlouvy o zájezdu a rozšiřovat smlouvy již uzavřené.

- zpřesnění ustanovení týkajících se pojištění záruky pro případ úpadku
- zahrnutí pojistného plnění v případě, že úpadek byl cestovní kanceláří způsoben úmyslně

Z výše uvedeného vyplývá, že ve smlouvě o pojištění pro případ úpadku nesmí být vyloučeno pojistné plnění pojišťovnou v případě, že úpadek byl způsoben úmyslně.

- vydávání rozhodnutí o zákazu uzavírat smlouvy o zájezdu a rozšiřovat smlouvy již uzavřené

Ministerstvo pro místní rozvoj může nově na základě informací od pojišťoven (které prozkoumá a vyhodnotí) vystavit rozhodnutí o pozastavení oprávnění cestovní kanceláře prodávat nové zájezdy nebo rozšiřovat smlouvy o zájezdech již uzavřených.

- limity pojistného plnění

Novela zákona má také přimět cestovní kanceláře, aby se dostatečně pojistily proti úpadku. Ministerstvo pro místní rozvoj ponechalo princip platné zákonné úpravy pojistného plnění, tzn. 30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů. Nově jsou však zavedeny minimální limity pojistného plnění ve výši 1 milion korun pro cestovní kanceláře, které nabízejí zájezdy, jejichž součástí není letecká nebo námořní doprava a 4 miliony korun pro cestovní kanceláře, které organizují zájezdy, jejichž součástí je letecká nebo námořní doprava. (e-Všudybyl, 2014)

Mezi další změny vyplývající z navrhované novely zákona patří například povinnost cestovních kanceláří vést za každý kalendářní měsíc průkaznou evidenci o prodaných zájezdech či rozšíření povinností cestovních kanceláří vůči pojišťovnám a vůči ministerstvu. Upraven je dále dozor správních orgánů nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem, který bude vykonáván obecními živnostenskými úřady či Ministerstvem pro místní rozvoj. Nově je v zákoně také obsaženo ustanovení o správních deliktech právnických a podnikajících fyzických osob, které dosud nebylo pro cestovní kanceláře a agentury legislativně zakotveno. (Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky, 2014)

## **2.3 Ochrana spotřebitele cestovního ruchu v Evropské unii**

Trh s cestovními službami je jednou z nejdůležitějších složek hospodářství Evropské unie. Významným způsobem také přispívá k prosperitě a rozvoji jednotného trhu. Cestování a turistika tvoří 7,8 % HDP Evropské unie, přičemž se očekává, že do roku 2021 tento podíl vzroste na 8,1 %. Trh s cestovními službami zaměstnává přibližně 18 milionů pracovníků a jeho služby čerpá zhruba 500 milionů spotřebitelů. (COT media, 2014)

Cestovnímu ruchu je věnována pozornost nejvyšších orgánů Evropské unie již od devadesátých let dvacátého století. Prvním významným dokumentem byl tříletý

Akční plán na podporu cestovního ruchu, který Rada přijala v roce 1992. Evropská unie ve většině dokumentů prezentuje ekonomický, společenský i politický význam cestovního ruchu a vytváří podmínky pro rozvoj cestovního ruchu nejen v členských státech EU, ale také ve státech, které jsou v procesu plnění přístupových kritérií pro členství v Evropské unii. (Novacká, 2010)

Evropská unie disponuje rozsáhlou legislativou, která přispívá k ochraně spotřebitele a zaručení kvality poskytovaných výrobků a služeb. Nové a revidované směrnice bývají často založeny na principu tzv. maximální harmonizace, ke kterému se postupně přechází od principu tzv. minimální harmonizace, uplatňovanému ve starších směrniciích. Princip maximální (či plné) harmonizace vychází z předpokladu, že tato harmonizace je nezbytná pro zajištění vysoké a rovnocenné úrovně ochrany zájmů všech spotřebitelů členských států a pro vytvoření skutečného vnitřního trhu. Členskými státy by proto nemělo být povoleno zachovávat ani zavádět jiná vnitrostátní ustanovení, než která jsou stanovena danými směrniciemi. Spotřebitel by tak měl mít v budoucnu jistotu, že se mu dostane stejné ochrany ve všech členských státech Evropské unie. (epravo.cz, 2009)

### **2.3.1 Směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy**

Jednou z nejvýznamnějších směrnic upravujících ochranu spotřebitele je Směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy (Council Directive 90/314/EEC on package travel, package holiday and package tours). Tuto směrnici přijala Rada Evropy dne 13. června 1990 jako „souhrn minimálních požadavků zaměřených na ochranu účastníků cestovního ruchu hlavně vůči podnikatelům a členským státům“. V odborném tisku se pro směrnici užívá název Package Travel Directive. (Orieška, 2010)

Struktura směrnice Rady 90/314/EHS je tvořena preambulí a dále obsahuje deset článků. Orieška (2010) rozděluje důvody přijetí této směrnice do dvou skupin (podle toho, jak jsou uvedeny v preambuli). První skupina důvodů souvisí s vytvořením vnitřního trhu unie, jehož součástí jsou i služby cestovního ruchu. Sjednocování právních úprav pomáhá zabezpečit společný trh služeb cestovního ruchu, což přináší výhody jak podnikatelům, tak spotřebitelům. Směrnice se však nezabývá všemi službami cestovního ruchu, ale jen zájezdy. Druhou skupinou jsou důvody, které vedly



ke stanovení jednotlivých požadavků, a to zejména definování základních pojmů, ustanovení o ceně a jejich změnách, ustanovení o základních náležitostech smlouvy mezi cestovní kanceláří a zákazníkem, o povinnostech organizátora a prodejce zájezdu, o jejich odpovědnosti a záruce v případě platební neschopnosti a podobně.

V souvislosti s prodejem zájezdů přiznala směrnice Rady 90/314/EHS cestujícím v Evropské unii významná práva. Uvést lze například právo na poskytnutí nezbytných informací před a po podpisu cestovní smlouvy (resp. smlouvy o zájezdu), upravena je zde také právní odpovědnost za řádnou realizaci služeb, a to i v případě, že jsou služby poskytovány prostřednictvím subdodavatelů. Směrnice dále upravuje, jak postupovat, dojde-li ke změnám ve smlouvě a v případě úpadku cestovní kanceláře dává směrnice cestujícímu jistotu, že mu budou vráceny zaplacené zálohy a bude mu zajištěn návrat (repatriace).

Směrnice poskytla evropským cestujícím také ochranu, jelikož povinností tehdejších členských států bylo zapracovat požadavky směrnice do jejich národní legislativy nejpozději do 31. prosince 1992. Oriška (2010) uvádí, že tato implementace se opozdila téměř o dva roky, a to především „z důvodu řešení časově a věcně náročného problému – povinnosti organizátorů zájezdů prokázat se dostatečnou výší prostředků na refundace<sup>2</sup> zálohových plateb a na repatriaci zákazníků v případě insolventnosti“. Česká republika zapracovala požadavky této směrnice do národní legislativy přijetím zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

### **2.3.2 Návrh směrnice o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou**

Dne 9. července 2013 publikovala Evropská komise dlouho připravovaný návrh Směrnice Evropského parlamentu a Rady, o souborných službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU, a kterou bude zrušena směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy. Nově navrhovaná směrnice obsahuje téměř třicet článků oproti deseti článkům obsažených ve směrnici Rady 90/314/EHS.

---

<sup>2</sup> Refundace v CR = plná nebo částečná náhrada za nedodanou nebo částečně dodanou službu. Realizuje se finančně, poskytnutím jiné adekvátní služby, případně slevou jiné služby. (Pásková & Zelenka, 2002)

Jak je uvedeno v důvodové zprávě navrhované směrnice, v prováděcích předpisech přetrvávají velké rozdíly, neboť u směrnice 90/314/EHS byl zvolen princip minimální harmonizace a členské státy tak mají široký prostor pro výklad. Nová směrnice je tedy „odpovědí na požadavky spoluzákonodárců, Evropského hospodářského a sociálního výboru, jakož i Evropské poradní skupiny spotřebitelů“.

Dalším z důvodů modernizace směrnice 90/314/EHS je rozvoj internetového prodeje a liberalizace letecké dopravy, čímž došlo ke změně způsobu, jakým si lidé organizují dovolenou. To zároveň přineslo různé možnosti, jimiž obchodníci (cestovní kanceláře či agentury, letecké společnosti, pořadatelé okružních plaveb atd.) klientům pomáhají přizpůsobit kombinace cestovních služeb, a to zejména pomocí internetu. V mnoha členských státech panují nejasnosti ohledně toho, zda uvedené kombinace spadají do působnosti směrnice a zda obchodníci, kteří se podílejí na sestavování těchto kombinací, nesou odpovědnost za realizaci daných služeb, a to především v internetovém prostředí. Takováto situace tedy neposkytuje jistotu jak spotřebitelům, tak obchodníkům.

Cílem navrhované směrnice je zlepšit fungování vnitřního trhu, dosáhnout vysokého stupně ochrany spotřebitele a zmenšit pro něj újmu tím, že budou nahrazena nejasná a zastaralá ustanovení a že se objasní, jaké kombinace cestovních služeb jsou chráněny pravidly EU o souborných službách pro cesty. Tím, že dojde k redukci právní nejednotnosti a k posílení vzájemného uznávání ochrany pro případ platební neschopnosti, povede tento návrh k vytvoření rovnocenných podmínek hospodářských subjektů, k odstranění překážek přeshraničního obchodu a ke snížení nákladů na zajištění souladu s předpisy těm obchodníkům, kteří hodlají podnikat v zahraničí. Směrnice zároveň obsahuje závazná pravidla na ochranu cestujících, od nichž se členské státy nebo obchodníci nebudou moci odchýlit na úkor spotřebitelů.

Nově budou do směrnice spadat cesty s asistovanou přípravou, definované jako kombinace alespoň dvou různých typů cestovních služeb pro účely téže cesty nebo pobytu, které netvoří soubor a jejichž vyústěním je uzavření samostatných smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb, jestliže obchodník kombinaci usnadňuje:

- a) na základě samostatných rezervací při jedné návštěvě či kontaktu s prodejním místem, nebo

- b) poskytnutím dodatečných cestovních služeb od jiného obchodníka, a to cíleným způsobem prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů nejpozději v okamžiku, kdy je potvrzena rezervace první služby.

Směrnice se naopak nevztahuje na:

- souborné služby pro cesty a cesty s asistovanou přípravou na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh,
- související smlouvy týkající se finančních služeb,
- souborné služby a cesty s asistovanou přípravou zakoupené na základě rámcové smlouvy mezi zaměstnavatelem cestujícího a obchodníkem specializujícím se na pořádání služebních cest,
- samostatné smlouvy týkající se jednotlivé cestovní služby.

K usnadnění přeshraničního obchodu by mělo přispět vzájemné uznávání ochrany pro případ platební neschopnosti subjektů poskytujících služby cestovního ruchu. V každém členském státě bude zřízeno kontaktní místo disponující informacemi o zajišťovacích mechanismech v právních úpravách ostatních členských států EU. Návrh směrnice dále odstraňuje zákaz prodávat zájezdy organizátorů třetích zemí a upravena je také odpovědnost pořadatele za poskytnutí pomoci spotřebiteli a za trvání zájezdů v případě zásahu vyšší moci, tedy v případech nevyhnutelných či mimořádných okolností. (COT media, 2014)

Ministerstvo pro místní rozvoj k předloženému návrhu směrnice o souborných službách a cestách s asistovanou přípravou vypracovalo rámcovou pozici České republiky, která s návrhem směrnice „vcelku souhlasí“. Požadovány jsou dílčí změny a zpřesnění některých ustanovení – např. vyjasnění stupně harmonizace, zpřesnění definic či vyřešení otázky zajištění proti úpadku zprostředkovatelů cest s asistovanou přípravou. (Vláda České republiky, 2014)

## **2.4 Cestovní smlouva (resp. smlouva o zájezdu)**

Dne 1. ledna 2014 vstoupil v účinnost nový Občanský zákoník (NOZ) – zákon č. 89/2012 Sb., který nahradil předchozí úpravu Občanského zákoníku (OZ) – zákon č. 40/1964 Sb. z roku 1964. Nový Občanský zákoník obsahuje 3 081 paragrafů rozdělených do pěti částí (Obecná část, Rodinné právo, Absolutní majetková práva,

Relativní majetková práva a Ustanovení společná, přechodná a závěrečná). NOZ nově přejímá celou řadu pravidel upravených jinými zákony, které se tímto ruší (např. obchodní zákoník, zákon o rodině, zákon o vlastnictví bytů a další). Cíl nového kodexu (uvedený na oficiálních stránkách Nový občanský zákoník, které provozuje Ministerstvo spravedlnosti ČR) je přizpůsobit se moderním potřebám a upravit či zpřesnit některá pravidla, která původní soukromé právo neřešilo (nebo je upravovalo velmi stroze) a která jsou pro praxi potřebná. NOZ přináší řadu změn také u jednotlivých smluvních typů, včetně právní úpravy cestovní smlouvy. Souhrnný přehled některých změn v úpravě cestovní smlouvy, resp. smlouvy o zájezdu, zobrazuje příloha 1.

### **2.4.1 Základní ustanovení (§ 2521 – 2524)**

Odlišnost nové právní úpravy je zřejmá již z použité terminologie. Původní OZ používal termín „cestovní smlouva“ a tuto problematiku upravoval ve své osmé části – Závazkové právo, a to v § 852a – 852k. NOZ používá termín „smlouva o zájezdu“ a problematiku zájezdu upravuje ve své čtvrté části – Relativní majetková práva, a to v § 2521 – 2549. Podle důvodové zprávy k NOZ nebylo původní označení zcela vhodné, jelikož „plněním podle této smlouvy není cesta, nýbrž zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu“. Původní právní úprava navíc plně neodpovídala směrnici č. 90/314/EHS o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.

Úvodní paragraf NOZ (§ 2521) definuje smlouvu o zájezdu takto: Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Původní OZ (§852a) uváděl následující: Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu. NOZ dále v § 2522 obsahuje definici pojmu zájezd, která v předchozí úpravě zcela chyběla (viz podkapitola 2.1.3 Zájezd).

Významnou změnu přináší nový Občanský zákoník v pojetí „pořadatele“, který nahrazuje původní termín „provozovatel cestovní kanceláře“ (resp. cestovní kancelář). Podle § 2523 NOZ se za pořadatele považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby, případně ten, kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu, vyvolá-

li na základě zvláštních okolností u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost.

NOZ v § 2524 nově zavádí povinnost pořadatele sdělit zákazníkovi ještě před uzavřením smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, jakož i to, jaké zdravotní doklady jsou požadovány pro cestu a pobyt.

## **2.4.2 Potvrzení o zájezdu (§ 2525 – 2532)**

Podle nového Občanského zákoníku smlouva o zájezdu nemusí mít nutně písemnou formu (která je dle § 562 zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby). V případě ústního uzavření smlouvy je nicméně pořadatel povinen vydat zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu), který vyžaduje písemnou formu (§ 2525). Spolu s potvrzením o zájezdu vydá pořadatel zákazníkovi doklad o svém pojištění vystavený pojistitelem (§ 2526).

Náležitosti písemné smlouvy o zájezdu, resp. písemného potvrzení o zájezdu, upravuje NOZ v § 2527. Uvedeny musí být minimálně následující údaje:

- a) označení smluvních stran,
- b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání,
- c) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,
- d) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a
- e) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí, v případě, že odstoupí od smlouvy.

Pokud si zákazník vybere dovolenou podle katalogu, který mu předal pořadatel zájezdu (přičemž nezáleží, zda šlo o katalog tištěný či online), může pořadatel v potvrzení o zájezdu ohledně údajů uvedených pod písmenem b) odkázat na tento katalog.

Pořadatel v potvrzení o zájezdu dále uvede, zahrnuje-li zájezd:

- a) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,
- b) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,
- c) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a
- d) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu.

V porovnání s náležitostmi cestovní smlouvy vyžadovanými původním OZ (§ 852b) došlo k několika změnám. Smlouva o zájezdu musí nově obsahovat údaj o poplatcích nezahrnutých v ceně zájezdu, údaj o lhůtě k uplatnění práv vůči pořadateli z porušení jeho povinností a zahrnuje-li zájezd ubytování, údaj o souladu s právními předpisy příslušného státu.

Beze změny zůstává úprava týkající se podmínky minimálního počtu účastníků zájezdu a stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat (§ 2529). Podmiňuje-li se uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, uvede to pořadatel v potvrzení o zájezdu výslovně a uvede i lhůtu, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo. Jsou-li důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvede pořadatel v potvrzení o zájezdu, o jaké podmínky se jedná, a je-li toho třeba, uvede i lhůtu, ve které zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba.

Stejně zůstává také ustanovení, že nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu pořadatel doručí zákazníkovi další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal (§ 2529). Nově je zde však uvedena povinnost pořadatele předat zákazníkovi letenku, poukaz k ubytování či stravování, doklad pro fakultativní výlety nebo jiný doklad potřebný pro uskutečnění zájezdu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní pořadatel výše uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy.

Podobná je rovněž úprava změny ceny zájezdu (§ 2530) a změny smlouvy (§ 2531). Dle NOZ pořadatel může zvýšit cenu zájezdu, je-li to ve smlouvě ujednáno

společně s přesně určeným způsobem výpočtu zvýšení ceny, a to v případech, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu: cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou (letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu) nebo směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.

Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. V případě, že zákazník se změnou smlouvy nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit. Pořadatel může dle zákona určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v této určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

Podmínky postoupení smlouvy o zájezdu upravuje NOZ v § 2532. Zde se uvádí, že splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Oznámení musí být pořadateli doručeno nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu (kratší lhůta lze sjednat, je-li smlouva uzavřena v kratší době než sedm dní před zahájením zájezdu). Místo dříve používaného označení „původní a nový zákazník“, NOZ užívá pojmů „postupitel a postupník“.

### **2.4.3 Odstoupení od smlouvy (§ 2533 – 2536)**

V ustanoveních ohledně možnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu přináší nový Občanský zákoník jednu terminologickou změnu (v § 2535) a zvláště jsou nově upraveny podmínky odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je zahraniční školní pobyt – § 2545, § 2546. Nadále platí, že zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost (§ 2533).

Stejně zůstává také ustanovení týkající se poskytování náhradního zájezdu ze strany pořadatele (§ 2534), avšak v úpravě smluvní pokuty (§ 2535) došlo ke zmiňované změně v terminologii:

(1) Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

(2) Pořadatel se zproští povinností podle odstavce 1 důkazem, že zájezd byl zrušen v souladu s § 2528 odst. 1 nebo vzhledem k *vyšší moci*.

NOZ zde zavádí nový termín „vyšší moc“, kterým nahrazuje původní označení „neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat“ (§ 852j odst. 2 OZ).

Beze změny zůstává úprava odstupného (§ 2536). Nadále tak platí, že odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné ve výši stanovené ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka.

#### **2.4.4 Vady zájezdu (§ 2537 – 2541)**

Původní Občanský zákoník kategorii vad zájezdu výslovně neupravoval a nároky zákazníka v případě nedostatků zájezdu blíže nespécifikoval. Oproti tomu z § 2537 NOZ vyplývá, že vadou zájezdu je nedostatek jeho vlastností, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával. V případě výskytu vady zájezdu je pořadatel povinen zajistit nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednání-li nápravu ani v přiměřené, zákazníkem určené lhůtě, může zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. (Vlastník, 2012)

V případě, že se vyskytnou podstatné vady<sup>3</sup> zájezdu a pořadatel nepřijme opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo (§ 2538). NOZ již zde neuvádí povinnost zajistit v takovémto případě také „nezbytné náhradní ubytování a stravování“, jak uváděl původní OZ v § 852k odst. 2 a 4.

---

<sup>3</sup> Za podstatné vady je nutno ve smyslu § 2002 NOZ považovat takové vady, ohledně kterých pořadatel věděl nebo musel vědět, že by v případě jejich výskytu zákazník smlouvu neuzavřel. (Vlastník, 2012)



NOZ dále v § 2540 uvádí, že má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Zde nastává zásadní změna oproti předešlé úpravě OZ (§ 852i), kde zákazník musel uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniklo.

Ve výše uvedené úpravě nebyly rozlišovány jednotlivé nároky vznikající zákazníkovi v případě, že cestovní kancelář poruší své povinnosti, ale zmíněná prekluzivní tříměsíční lhůta se uplatňovala pro „jakékoliv právo zákazníka z titulu porušení závazků cestovní kanceláře (zejména právo na náhradu škody)“. Oproti tomu nová prekluzivní jednoměsíční lhůta se uplatňuje pouze u nároku na slevu z ceny zájezdu. U jiných nároků (např. na náhradu nákladů podle § 2537 odst. 2) „je prekluzivní lhůta zrušena a uplatňuje se pouze obecná promlčecí lhůta“. (Vlastník, 2012)

Výrazné rozšíření odpovědnosti pořadatele přináší § 2541 NOZ: Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytně mu pořadatel neprodleně pomoc. Toto ustanovení dle důvodové zprávy důsledněji naplňuje smysl a účel směrnice č. 90/314/EHS a více chrání cestujícího. Rozsah a intenzita pomoci v nesnázích se odvíjejí od toho, k čemu pořadatele zavazuje smlouva. Předchozí úprava OZ (§ 852k odst. 1) uváděla povinnost cestovní kanceláře poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc jen ve dvou případech, a to při vzniku škody zákazníkovi v důsledku jednání třetích osob (které nejsou spojeny s poskytováním zájezdu) či v důsledku neodvratitelné události, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

#### **2.4.5 Náhrada škody (§ 2542 – 2544)**

Ustanovení v § 2542 NOZ odpovídá původní úpravě náhrady škody: Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Nově je však

v § 2543 zavedeno právo na náhradu nemajetkové újmy za narušení dovolené: Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo se neuplatní v případě, odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.

Institut „náhrady za ztrátu radosti z dovolené“ lze najít v mnoha státech Evropské unie (např. v Německu, Belgii, Nizozemsku aj.). NOZ používá výraz „náhrada za narušení dovolené“, který podle důvodové zprávy „působí méně emotivně“.

#### **2.4.6 Zahraniční školní pobyt (§ 2545 – 2547)**

Zcela nově je v NOZ dle inspirace německým Občanským zákoníkem upraven zahraniční školní pobyt. Účelem této samostatné úpravy je dle důvodové zprávy „potřeba vyšší ochrany žáka a možnost odstoupit od smlouvy ještě před zahájením pobytu bez povinnosti platit odstupné i v jiných případech, než stanoví obecná úprava“. Žákem se v tomto případě rozumí každý, kdo za účelem vzdělání navštěvuje školu, tedy jak žák základní školy, tak i student střední nebo vysoké školy.

## **3 CÍLE, HYPOTÉZY A METODIKA PRÁCE**

### **3.1 Cíle práce**

Diplomová práce na téma Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku má dva hlavní cíle. Prvním z nich je provedení rozboru cestovních smluv (resp. smluv o zájezdu) několika vybraných cestovních kanceláří či agentur s pobočkami v Českých Budějovicích, a to jak jejich současné podoby upravené dle nového Občanského zákoníku, tak i podoby předchozí.

Druhým hlavním cílem práce je vyhodnocení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu, včetně zhodnocení úrovně ochrany spotřebitele před a po přijetí nového Občanského zákoníku.

Mezi dílčí cíle práce patří zjistit povědomí, názory a zkušenosti zákazníků cestovních kanceláří a agentur se změnami v oblasti cestovního ruchu vyplývajícími z nové právní úpravy cestovní smlouvy a dále také zjistit, jaké změny tato nová právní úprava přinesla cestovním kancelářím a agenturám.

### **3.2 Hypotézy**

Hypotéza č. 1: V případě reklamace zájezdu jsou stížnosti podávány nejčastěji na ubytovací služby.

Hypotéza č. 2: O změně právní úpravy cestovní smlouvy ví méně než polovina respondentů.

Hypotéza č. 3: Nadpoloviční většina dotázaných zástupců CK a CA se domnívá, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků.

Hypotéza č. 4: Nová právní úprava cestovní smlouvy způsobila nárůst počtu reklamací alespoň u poloviny dotázaných CK a CA.

### 3.3 Metodika práce

Prvním krokem pro vypracování této diplomové práce bylo prostudování odborné literatury vztahující se k danému tématu. Neméně důležité bylo také nastudování příslušných právních předpisů, a to především zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.

Druhý krok spočíval ve vytvoření dvou typů dotazníků. První typ dotazníku byl sestaven pro zákazníky cestovních kanceláří a agentur, přičemž některé otázky byly určeny i pro respondenty, kteří služeb cestovních kanceláří a agentur nevyužívají. Druhý typ dotazníku byl určen zástupcům cestovních kanceláří a cestovních agentur. Otázky obsažené v obou typech dotazníků souvisely především s problematikou ochrany spotřebitele v cestovním ruchu a s novou právní úpravou cestovní smlouvy obsaženou v novém Občanském zákoníku.

Před vytvořením konečné podoby dotazníku zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur byl proveden pilotní výzkum. Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit a upravit případné nedostatky dotazníku v podobě nesrozumitelnosti či jiných nejasností u jednotlivých otázek.

Třetí krok vedl k získávání potřebných podkladů (tj. formulářů cestovních smluv a smluvních podmínek) a potřebných informací pro vyhodnocení dotazníkového šetření. Formuláře cestovních smluv a smluvní podmínky byly buďto nalezeny na příslušných webových stránkách, nebo byly získány od zástupců vybraných cestovních kanceláří a agentur.

Dotazování zákazníků cestovních kanceláří a agentur probíhalo od 18. 10. 2014 do 21. 1. 2015, tedy přibližně tři měsíce. Toto dotazování bylo prováděno dvojím způsobem, a to buďto prostřednictvím online dotazníku (vytvořeného pomocí aplikace Google Disk) nebo osobním dotazováním. Respondenti byli vybíráni metodou kvótního výběru, přičemž základní soubor tvořili obyvatelé České republiky ve věku 18 – 80 let. Za výběrovou kvótu byl zvolen věk respondenta a podklady pro daný výběr tvořily údaje Českého statistického úřadu.

Dotazování zástupců cestovních kanceláří a agentur probíhalo od 3. 11. 2014 do 19. 12. 2014, a to osobním dotazováním. Zaměřeno bylo pouze na cestovní kanceláře a agentury, které mají pobočku v Českých Budějovicích.

Čtvrtý krok spočíval v provedení rozboru několika cestovních smluv a všeobecných smluvních podmínek vybraných cestovních kanceláří a agentur s pobočkami v Českých Budějovicích. V rámci tohoto rozboru byl porovnán obsah a podoba formulářů cestovních smluv a smluvních podmínek používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku.

Posledním krokem bylo provedení analýzy získaných odpovědí z dotazníkového šetření, po kterém následovalo závěrečné vyhodnocení všech získaných poznatků (včetně vyhodnocení formulovaných pracovních hypotéz) doprovázené vlastními doporučeními.

## 4 ROZBOR CESTOVNÍCH SMLUV

V této části práce bude proveden rozbor několika cestovních smluv (resp. smluv o zájezdu) vybraných cestovních kanceláří a agentur s pobočkami v Českých Budějovicích. V rámci tohoto rozboru bude porovnáván obsah a podoba formulářů cestovních smluv používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku.

Za účelem provedení tohoto rozboru bylo vybráno 12 cestovních smluv následujících cestovních kanceláří: CK Alex, CK Alexandria, CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Daen International, CK Máj, CK Neckermann, CK Petra tour, CK Quicktour, CK Roslo, CK Sally Tours a CK Saturn. Některé z těchto cestovních kanceláří mají formulář cestovní smlouvy k dispozici na svých webových stránkách a od některých z nich jsem tyto podklady získala na základě požádání. Jiné cestovní kanceláře (např. CK Blue Style, CK Exim tours, CK Firo-tour, CK Fischer) mi tyto podklady neposkytly, a to většinou s vysvětlením, že jejich formulář smlouvy o zájezdu slouží pouze k interním účelům a pro účely studentských prací jej nelze poskytnout.

V rámci cestovních agentur působících v Českých Budějovicích bylo vybráno následujících 11 zástupců: CA Anina, CA Bohemia Travel, CA CKM, CA Clubtour, CA Houška, CA Invia, CA Janina, CA Mary Travel, CA Rekrea, CA Schmetterling Reisebüro a CA Student Agency. Většina těchto cestovních agentur používá formuláře cestovních smluv poskytnuté jednotlivými cestovními kancelářemi, jejichž prodej zprostředkovávají. Výjimkou je pouze CA Invia, která používá vlastní formulář cestovní smlouvy a bude tedy jedinou cestovní agenturou, u níž bude rozbor proveden.

### 4.1 Rozbor formulářů cestovních smluv vybraných CK

První a zároveň také nejzřetelnější změna vyplývající z porovnávání současných a původních formulářů spočívá již v samotném názvu smlouvy. Jak již bylo v práci několikrát zmíněno, dle původního OZ byl používán název „cestovní smlouva“, zatímco dle NOZ je nově používán název „smlouva o zájezdu“.

Původní formuláře, které vybrané cestovní kanceláře používaly před nabytím účinnosti nového Občanského zákoníku, byly ve většině případů označeny jako „Cestovní smlouva“. Formulář CK Čedok nesl označení „Cestovní smlouva / Smlouva“,

CK Máj používala označení „Cestovní smlouva / Objednávka cestovních služeb“ a formulář CK Roslo byl označen jako „Cestovní smlouva / Závazná přihláška“.

Za tímto označením smlouvy pak u devíti z dvanácti vybraných formulářů následovala informace, ve smyslu kterého zákona byla daná smlouva uzavřena. U šesti formulářů následoval dodatek „uzavřená ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.“ (CK Alex, CK Daen International, CK Máj, CK Petra tour, CK Roslo, CK Saturn), u dvou formulářů „uzavřená podle ustanovení 852a a následující zákona č. 40/1964 Sb. v platném znění“ (CK Alexandria, CK Neckermann) a u jednoho formuláře „uzavřená podle § 852 a násl. Občanského zákoníku a zákona 159/1999 Sb.“ (CK Quicktour). V úvodní části formulářů se kromě názvu smlouvy nacházel také název či logo cestovní kanceláře a u některých formulářů byla vyhrazena také kolonka určená pro číslo smlouvy.

Současné formuláře smluv, které vybrané cestovní kanceláře používají po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku (od 1. 1. 2014), jsou ve většině případů označeny jako „Smlouva o zájezdu“. Nový formulář CK Čedok je podobně jako v původní úpravě označen „Smlouva o zájezdu / Smlouva“, stejně tak formulář CK Máj, který nese označení „Smlouva o zájezdu / Objednávka cestovních služeb“, přičemž stejně označen je i formulář smlouvy CK Quicktour. CK Saturn používá označení „Smlouva o zájezdu – Potvrzení o zájezdu“ a CK Petra tour „Smlouva o zájezdu / Přihláška“. Jedinou z vybraných cestovních kanceláří, která nepoužívá označení „Smlouva o zájezdu“, je CK Daen International, jejíž formulář je označen „Smlouva s cestovní kanceláří“. Teprve až po údajích vztahujících se ke smluvním stranám je v tomto formuláři uvedeno, že je uzavírána „smlouva o zájezdu / o obstarání jednotlivé služby cestovního ruchu“.

Informace, ve smyslu kterého zákona je daná smlouva uzavřena, se nachází u osmi z dvanácti nových formulářů smluv. Čtyři smlouvy jsou uzavírány ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. (CK Alex, CK Máj, CK Petra tour, CK Saturn), dvě smlouvy ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb. (CK Daen International, CK Neckermann) a dvě smlouvy jsou uzavírány podle obou výše zmíněných zákonů (CK Quicktour, CK Sally Tours).

Druhá část původních formulářů smluv obsahovala označení smluvních stran. Nejprve zde byla uvedena daná cestovní kancelář, její adresa, IČO, DIČ, telefon

a ve většině případů také fax, e-mail, bankovní spojení, spisová značka a webová adresa. U některých smluv se v této části nacházela také kolonka určená pro provizního prodejce (popř. obchodního zástupce či smluvního partnera). Dále pak následovaly osobní údaje zákazníka – někdy označovaného jako objednavatel (jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefon, e-mail a v některých případech také rodné číslo, číslo pasu či státní příslušnost). Další údaje se týkaly spolucestujících – někdy označovaných jako účastníci zájezdu či cestující (jméno, příjmení, datum narození, adresa, případně telefon, rodné číslo či číslo pasu).

Nové formuláře smluv se ve své druhé části od původních úprav téměř v ničem neliší. Pouze CK Máj nahradila slovo „pobyt“ v nadpisu „přihlašuji k zájezdu/pobytu další osoby“ slovem „výlet“ a CK Čedok zahrnula do formulářů další údaje týkající se spolucestujících. Kromě původních kolonek se jménem, příjmením, datem narození, adresou a fakultativními službami jsou zde navíc i kolonky se státní příslušností, číslem cestovního dokladu a jeho platností.

Třetí část původních formulářů smluv specifikovala zájezd – někdy označovaný jako objednané služby. Uveden zde byl termín zájezdu (datum jeho zahájení a ukončení), země pobytu, místo pobytu a informace ohledně všech poskytovaných služeb zahrnutých do ceny zájezdu (název, typ a termín ubytování, druh a kategorie dopravního prostředku, termín dopravy, nástupní místo, forma a termín stravování, speciální požadavky zákazníka a podobně). U formuláře CK Alex byla v této části navíc obsažena poznámka, že zákazník je povinen si ověřit nejpozději 24 hodin před odletem/odjezdem aktuální informace o čase odletu/odjezdu, a to buďto telefonicky na centrále CK Alex nebo na webových stránkách CK.

Třetí část nových formulářů smluv je takřka totožná s původní úpravou. Pouze u formuláře CK Čedok přibyla informace, že ubytování zahrnuté do zájezdu je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.

Čtvrtá část původních formulářů smluv obsahovala rozpis ceny zájezdu (v některých případech označovaný jako cenová kalkulace). Uvedena zde byla cena za osobu (popř. za dítě) – někdy označovaná jako základní cena, počet osob (popř. dětí), příplatky (např. za stravování, výhled na moře, cestovní pojištění apod.) a uváděny zde byly případně také slevy. Dále následovala celková cena zájezdu, časový rozvrh plateb, forma úhrady, výše zálohy a doplatku.



Čtvrtá část nových formulářů smluv obsahující rozpis ceny zájezdu se s původními verzemi téměř zcela shoduje, pouze u formuláře CK Alexandria jsou navíc rozepsané jednotlivé hodnoty „ABK šeků“, které lze při placení použít.

Závěrečná část původních formulářů smluv v některých případech obsahovala prostor pro poznámky či upozornění, v případě CK Neckermann zahrnovala prostor pro nezávazné přání a v případě CK Cestovka Pohoda a CK Máj navíc uváděla údaje týkající se data odeslání voucherů, data storna a výše storno poplatků. U formuláře CK Roslo a CK Neckermann byl v této části zobrazen také doklad o pojištění CK. Kromě formuláře CK Saturn bylo ve všech ostatních smlouvách na závěr uvedeno prohlášení, že zákazník svým podpisem přebírá závazky a povinnosti vyplývající ze smlouvy, že souhlasí se Všeobecnými podmínkami CK (a to i jménem všech uvedených osob) a současně prohlašuje, že veškeré uvedené údaje jsou správné. V některých případech zákazník svým podpisem také potvrzoval, že převzal doklad o uzavřeném pojištění CK proti úpadku, že byl seznámen s platným ceníkem, že bere na vědomí veškeré informace uvedené v katalogu a podobně. Dále byl ve formuláři vymezen prostor pro datum, podpis zákazníka (popř. objednavatele či klienta), razítko a podpis CK či provizního prodejce (popř. obchodního zástupce).

Závěrečná část nových formulářů smluv se od původních podob liší jen v několika drobnostech. Nový formulář CK Máj již neobsahuje údaje týkající se data odeslání voucherů, data storna a výše storno poplatků, avšak nově je ve smlouvě zobrazen doklad o pojištění CK. U formuláře CK Saturn nově přibyl závěrečné prohlášení zákazníka a u formuláře CK Čedok pak bylo toto prohlášení drobně upraveno.

Z provedeného rozboru formulářů cestovních smluv vybraných CK tedy vyplývá, že v souvislosti s NOZ upravily své smlouvy všechny vybrané CK. Nejvýznamnější změnou je změna názvu smlouvy, která byla provedena u všech zkoumaných formulářů smluv. S přijetím NOZ také souvisí nově uvedená informace ve smlouvě CK Čedok, která uvádí, že ubytování zahrnuté do zájezdu je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno. V úvodní teoretické části práce již bylo zmíněno, že zahrnuje-li zájezd ubytování, smlouva o zájezdu musí dle NOZ nově obsahovat údaj o souladu s právními předpisy příslušného státu. Tento údaj však přímo do formuláře smlouvy nově zahrnula pouze zmíněná CK Čedok.

U formulářů CK Alexandria, CK Čedok, CK Máj a CK Saturn dále proběhlo několik drobných obsahových změn (zmíněných výše) a u formuláře CK Alex byl pozměněn jeho celkový vzhled. Tyto změny však již s NOZ přímo nesouvisí.

## 4.2 Rozbor formulářů cestovních smluv vybraných CA

Jak již bylo zmíněno v úvodu kapitoly, z vybraných cestovních agentur používá vlastní formulář cestovní smlouvy pouze CA Invia. Struktura tohoto formuláře je velmi podobná struktuře formulářů používaných jednotlivými cestovními kanceláři. Výraznější rozdíl je pouze v úvodní části formuláře, kde je ihned pod názvem smlouvy uvedena informace, že „všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří jsou pojištěny ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb.“ a dále následují údaje týkající se smluvních stran, kterými jsou zde na jedné straně cestovní kancelář (pořadatel zájezdu) zastoupená cestovní agenturou Invia a na druhé straně zákazník (objednavatel zájezdu). Tyto údaje jsou shodné s údaji uváděnými ve smlouvách CK. Informace, ve smyslu kterého zákona je smlouva uzavřena, v tomto formuláři obsažena není.

Další části formuláře CA Invia jsou již shodné s částmi rozebíraných smluv CK. Obsaženy jsou zde informace týkající se rozsahu služeb (destinace, termín a počet nocí, informace o dopravě, ubytování, stravování a dalších službách, požadavek / přání klienta, informace o cestovním pojištění, doplnění smlouvy), kalkulace ceny, prohlášení zákazníka (objednavatele zájezdu), datum uzavření smlouvy, razítko a podpis pracovníka CK / prodejce a podpis zákazníka (objednavatele zájezdu).

Při rozboru formulářů smluv CA Invia používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku bylo stejně jako v případě formulářů CK zjištěno několik změn. Nejvýraznější je opět změna názvu „Cestovní smlouva“ na název „Smlouva o zájezdu“. Ke změně došlo také v označení jedné ze smluvních stran, kdy původní „objednavatel zájezdu“ je nově označen jako „zákazník“. Drobná změna spočívá také v tom, že v novém formuláři již není vyhrazen prostor pro vlastní cestovní pojištění klienta.

Viditelnější změna nastala také v závěrečném prohlášení zákazníka, které je ve srovnání s původním prohlášením obsáhlejší. Nově je zde uveden dokument „Informace před nákupem“, s jehož zněním a podmínkami zákazník, i jménem spolucestujících osob, svým podpisem souhlasí (stejně jako s obchodními podmínkami

pořadatele zájezdu a společnosti Invia). V prohlášení jsou nově zmíněny také konkrétní články těchto dokumentů, které jsou pro zákazníka důležité (např. podmínky postoupení smlouvy na třetí osobu, povinnost seznámit se s pasovými a vízovými požadavky, podmínky pro vytknutí vady zájezdu apod.). Nově je přidána i závěrečná část prohlášení týkající se uzavření smlouvy o zájezdu za použití prostředků komunikace na dálku, kde je zmíněna i možnost vydání potvrzení o zájezdu.

Z provedeného rozboru formulářů cestovních smluv CA Invia tedy vyplývá, že v přímé souvislosti s nabytím účinnosti nového Občanského zákoníku došlo nejen ke změně názvu smlouvy (jako v případě většiny formulářů smluv CK), ale také k úpravě závěrečného prohlášení zákazníka. Toto prohlášení je oproti původnímu obsáhlejší a zákazník je zde přímo upozorňován na několik důležitých článků z dokumentu „Informace před nákupem“ a obchodních podmínek, přičemž některé z uvedených článků obsahují i nová ustanovení vyplývající z NOZ.

## 5 ROZBOR SMLUVNÍCH PODMÍNEK

Obsahem této části práce bude provedení rozboru několika smluvních podmínek vybraných cestovních kanceláří a agentur s pobočkami v Českých Budějovicích. Konkrétně se bude jednat o smluvní podmínky těchto cestovních kanceláří a agentur, jejichž formuláře cestovních smluv byly rozebírány v předchozí kapitole. Náplní tohoto rozboru bude popis a porovnání obsahu smluvních podmínek používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku.

Celkem budou porovnávány smluvní podmínky dvanácti cestovních kanceláří (CK Alex, CK Alexandria, CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Daen International, CK Máj, CK Neckermann, CK Petra tour, CK Quicktour, CK Roslo, CK Sally Tours a CK Saturn) a jedné cestovní agentury (CA Invia). Stejně jako v případě formulářů cestovních smluv, CA Invia je jedinou z jedenácti vybraných cestovních agentur, která používá vlastní smluvní podmínky. Ostatní vybrané cestovní agentury přebírají smluvní podmínky od cestovní kanceláře, jejíž prodej zprostředkovávají.

Všechny výše zmíněné CK a CA mají smluvní podmínky k dispozici na svých webových stránkách. Většina z nich po nabytí účinnosti NOZ tyto veřejně dostupné smluvní podmínky aktualizovala. Výjimkou je CK Máj a CK Petra tour, které na svých webových stránkách aktualizovaly pouze formulář cestovní smlouvy, ale smluvní podmínky zůstaly nezměněny. Po tomto zjištění byli zástupci obou CK dotázáni, zda se jedná o aktuálně platné smluvní podmínky, přičemž v obou případech bylo zjištěno, že ano. V následujícím rozboru tedy nebudou smluvní podmínky CK Máj a CK Petra tour zmiňovány v těch částech, které se budou věnovat popisu změn mezi původní a současnou podobou vybraných smluvních podmínek, jelikož jejich podoba i obsah zůstaly po nabytí účinnosti NOZ nezměněny.

Zkoumané smluvní podmínky vybraných CK / CA jsou ve většině případů označeny jako „Všeobecné smluvní podmínky“ (VSP). Objevuje se ale také označení „Všeobecné podmínky“ (CK Petra tour, CK Quicktour, CK Sally Tours), CK Daen International a CA Invia používají označení „Obchodní podmínky“ (OP). U nově používaných smluvních podmínek nastala změna v označení pouze u CK Daen International, která původně používala označení „Všeobecné smluvní podmínky“.

Rozsah smluvních podmínek vybraných CK a CA se nejčastěji pohybuje mezi jednou až třemi stránkami (dle velikosti písma). Výrazně obsáhlejší jsou smluvní podmínky CK Alex, CK Neckermann a CA Invia (obsahují osm až deset stránek). Zkoumané smluvní podmínky jsou různými způsoby rozděleny do několika článků, jejichž počet se nejčastěji pohybuje kolem jedenácti a jejichž obsahu se budou věnovat následující podkapitoly.

## 5.1 Úvodní ustanovení

Článek Úvodní ustanovení (někdy označovaný jako „Základní ustanovení“) obsahuje většina zkoumaných smluvních podmínek (výjimkou je CK Roslo). V tomto článku je uveden název CK / CA a v několika případech jsou zde zmíněny také právní předpisy, jimiž se smluvní vztah řídí. Některé CK zde uvádějí informaci, že tyto smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu a další CK v této části definují zákazníka či zmiňují možné způsoby uzavření této smlouvy.

CK Daen International si v tomto článku vyhrazuje právo „uvést v prodejních materiálech (katalogy, dodatečné nabídky) odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito OP“. Uvádí zde také ustanovení, že „osoby mladší 18 let mohou uzavírat smlouvy o Zájezdu s CK Daen pouze se souhlasem zákonného zástupce“.

CA Invia v úvodních ustanoveních navíc uvádí definici zájezdu (dle Z č. 159/1999 Sb.), informace o pojištění cestovních kanceláří, se kterými spolupracuje, zmiňuje zde také vlastnictví koncesní listiny a vyhrazuje si právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce.

Po nabytí účinnosti NOZ došlo v této části (stejně jako v ostatních částech) zkoumaných smluvních podmínek k již několikrát zmiňované změně v názvu smlouvy. Některé CK / CA používají ve smluvních podmínkách pouze nové označení „smlouva o zájezdu“ a některé z nich v určitých částech nadále ponechaly původní označení „cestovní smlouva“.

CA Invia v tomto článku nově uvádí kromě Z č. 159/1999 Sb. také Z č. 89/2012 Sb. (NOZ) a stejně tak CK Čedok, která navíc v rozšířených úvodních ustanoveních zmiňuje možnost vydání Potvrzení o zájezdu. CK Alexandria a CK Neckermann zde dle

nové terminologie NOZ označují CK jako „pořadatele“. Další drobné změny již s NOZ přímo nesouvisí.

## 5.2 Smluvní vztah

Tento článek (někdy označovaný jako „Vznik smluvního vztahu“, popř. „Smluvní strany“) obsahuje většina zkoumaných smluvních podmínek. Definován je zde smluvní vztah a možnosti jeho vzniku. V některých případech je zde zmíněna povinnost zákazníka vyplnit smlouvu o zájezdu pravdivě a úplně nebo také odpovědnost zákazníka, který smlouvu uzavřel, za plnění práv a povinností všech uvedených osob. Zmíněna bývá i informace, že podepsáním smlouvy zákazník souhlasí s příslušnými smluvními podmínkami. CK Daen zde navíc uvádí, že „v případě, kdy se údaje týkající se specifikace Zájezdu v SZ<sup>4</sup> a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v SZ“ – podobné ustanovení uvádí i CK Čedok a CK Máj.

Stejně jako celkové smluvní podmínky, tak i tento článek sestavený CK Alex, CK Neckermann a CA Invia je oproti ostatním smluvním podmínkám výrazně obsáhlejší. CK Alex zde navíc zmiňuje závaznou rezervaci zájezdu, zpracování osobních údajů, informace, které bude smlouva o zájezdu minimálně obsahovat a další. CK Neckermann navíc uvádí možnost poskytování služeb cestovního ruchu v rámci nabídky „Dynamic Packaging“, v rámci které je zájezd sestaven na základě přání zákazníka. CA Invia v této části také definuje dvě možnosti vzniku smluvního vztahu, a to v případě, kdy je pořadatelem zájezdu CK nebo v případě, kdy je pořadatelem zájezdu společnost Invia (jakožto CK). Uveden je zde také způsob vyřízení objednávek zákazníků, možnost neuvedení kompletních informací u některých nabídek (zejména u „Last minute“ zájezdů), informace ohledně ceny za dítě a další.

Změny související s NOZ byly nalezeny i v této části smluvních podmínek. CK Alex oproti předchozí úpravě nově zařadila poznámku týkající se potvrzení o zájezdu: „Písemné potvrzení o zájezdu ve smyslu ust. § 2525 a násl. NOZ CK Alex vydává pouze v případě, že smlouva o zájezdu neobsahuje náležitosti takového potvrzení“.

---

<sup>4</sup> Smlouva o zájezdu

CK Čedok tento článek výrazně rozšířila a nově zde uvádí informace týkající se obsahu smlouvy, společně se smlouvou o zájezdu uvádí v závorce i potvrzení o zájezdu a dále zde (stejně jako ve formuláři smlouvy) nově uvádí informaci o souladu ubytování s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

CK Neckermann nově označuje CK jakožto „pořadatele“ a CK Sally Tours oproti původní úpravě navíc uvádí, že smlouva o zájezdu obsahuje mimo jiné také „označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit a výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech ustanovených občanským zákoníkem“.

CA Invia přidala v souvislosti s NOZ do svých obchodních podmínek následující ustanovení: „Zákazník je oprávněn Smlouvu smluvně postoupit třetí osobě, pokud tato osoba splňuje podmínky účasti na Zájezdu. Změna je vůči společnosti Invia, resp. příslušné CK, účinná, doručí-li postupitel o této skutečnosti včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní všechny podmínky účasti na Zájezdu. Oznámení musí být doručeno nejméně sedm dnů před zahájením Zájezdu, jinak nemusí být postoupení pořadatelem Zájezdu akceptováno.“ CA Invia tedy v souladu s NOZ (§ 2532) používá novou terminologii týkající se postoupení smlouvy a uvádí také nově stanovenou sedmidenní lhůtu pro doručení oznámení o postoupení.

### **5.3 Cena zájezdu, Platební podmínky**

V rámci těchto článků je ve většině případů definována cena zájezdu a uvedeny jsou také případy, kdy a za jakých podmínek může CK cenu zájezdu zvýšit. CK Alex, CK Alexandria, CK Čedok a CK Neckermann navíc uvádí i podrobný popis výpočtu případného zvýšení ceny zájezdu. Součástí článků je dále určení výše a lhůty pro splacení zálohy (tvoří většinou 50 % ceny) a doplatku ceny zájezdu, přičemž jsou zde uvedeny také případy, kdy je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu. U většiny zkoumaných smluvních podmínek je následně zmíněno upozornění, že v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK / CA oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit, přičemž náklady spojené se zrušením účasti hradí zákazník.

CK Daen International zde zmiňuje také „Individuální zájezd“, za který je CK oprávněna účtovat nevratný manipulační poplatek až 300 Kč za osobu. CA Invia v této části navíc uvádí podmínky úhrady zájezdů typů „Last minute“ a možnost účtování manipulačního poplatku, platí-li zákazník kartou. V závěru je obsaženo ustanovení, že dané platební podmínky neplatí, platí-li zákazník cenu za zájezd přímo CK (platné jsou podmínky příslušné CK).

Během rozboru původních a nových smluvních podmínek nebyly v této části nalezeny žádné změny, které by přímo souvisely s NOZ. K drobné změně došlo například u smluvních podmínek CK Alexandria, která zpřesnila označení „dítě“ na „účastník zájezdu mladší 12 let“ či u CK Quicktour, která nově uvádí termíny, ke kterým je určován směnný kurz pro letní a zimní katalog. CK Sally Tours oproti předešlé úpravě rozšířila část věnující se změně ceny zájezdu, kde nově uvádí i způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu.

## **5.4 Práva a povinnosti zákazníka, Povinnosti a práva CK / CA**

Tyto články jsou vyčleněny jen u některých zkoumaných smluvních podmínek (CK Alex, CK Čedok, CK Neckermann, CK Petra tour, CK Roslo, CK Sally Tours, CA Invia). V několika případech je obsažen pouze článek věnující se povinností CK (CK Cestovka Pohoda, CK Quicktour, CK Saturn), jinde chybí tyto články úplně (CK Alexandria, CK Daen International, CK Máj).

Mezi uváděná práva zákazníka patří například právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb, právo reklamovat případné vady a požadovat jejich odstranění, právo být seznámen se všemi případnými změnami zájezdu, právo zajistit za sebe jiného účastníka a další. Mezi povinnostmi zákazníka je uváděna povinnost uhradit ve stanoveném termínu cenu zájezdu, povinnost mít u sebe doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit, povinnost zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků a podobně. CK Čedok zvlášť určuje i povinnosti zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob.

Mezi uváděné povinnosti CK / CA patří například povinnost zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu, povinnost nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu



poskytnout zákazníkovi písemně podrobné informace k zájezdu, povinnost mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku, povinnost předat zákazníkovi základní doklady k zájezdu a další. Co se týče práv CK / CA, zmiňována je například možnost změnit (z objektivních důvodů) před zahájením zájezdu podmínky smlouvy o zájezdu a navrhnout tuto změnu zákazníkovi, právo neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá a podobně.

V souvislosti s NOZ byla v této části zaznamenána změna v terminologii u CK Čedok, která místo výrazů „právo na změnu v osobě účastníka“ a „původní a nový zákazník“ používá výrazy „právo postoupit Smlouvu o zájezdu“ a „postupitel a postupník“. Naopak CK Alex, CK Neckermann a CK Sally Tours v tomto článku nadále používají původní terminologii.

Oproti původní úpravě smluvních podmínek je v některých případech uvedena také nově stanovená lhůta v délce sedmi dnů před zahájením zájezdu, ve které musí být CK / CA doručeno oznámení o výše zmíněném postoupení smlouvy (uvádí CK Alex a CK Čedok).

## **5.5 Změna smlouvy**

Článek věnující se změně smlouvy obsahuje většina vybraných smluvních podmínek. Některé smluvní podmínky tento článek neobsahují, jelikož jeho problematiku zařadily do článků věnujícím se právům a povinnostem zákazníka a CK / CA zmiňovaných výše (CK Alex, CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Petra tour, CK Roslo, CK Sally Tours, CA Invia).

Změna smlouvy o zájezdu může být dle smluvních podmínek provedena jak ze strany cestovní kanceláře, tak ze strany zákazníka. Je-li CK / CA nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu této smlouvy. Ten má právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí.

Dle tohoto článku je cestovní kancelář či agentura také oprávněna provést účelné programové změny (zejména z organizačních či klimatických důvodů), které oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V těchto případech nemá zákazník právo od smlouvy odstoupit bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné

(např. posunutí začátku či konce akce o více než 48 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu apod.).

Co se týče změny smlouvy ze strany zákazníka, ve všech zkoumaných smluvních podmínkách je uváděna možnost změny v osobě účastníka, a to v případě, kdy zákazník ve stanovené lhůtě písemně oznámí CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba. Za takovýchto okolností je CK oprávněna požadovat po zákazníkovi poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené.

CK Čedok v této části smluvních podmínek uvádí, že „na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě“. Dále zmiňuje, že provedení těchto změn podléhá zaplacení poplatku a výši jednotlivých poplatků blíže specifikuje. Podobné ustanovení má ve svých smluvních podmínkách i CK Neckermann, která uvádí, že „zákazník má právo požádat pořadatele o provedení změny (obsahu) zájezdu před jeho zahájením, pořadatel však může podmínit uskutečnění změny zájezdu zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny zájezdu“ a tyto poplatky rovněž blíže specifikuje. CK Máj ve svých smluvních podmínkách naopak uvádí, že „změna termínu, místa zájezdu nebo změna typu ubytování se hodnotí jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky“.

V této části zkoumaných smluvních podmínek nebyly v souvislosti s NOZ nalezeny žádné změny. Všechny nové smluvní podmínky, které zde uvádí možnost změny v osobě účastníka (dle NOZ „postoupení smlouvy“), používají původní terminologii a namísto nového označení „postupitel a postupník“ nadále používají výrazy „původní a nový zákazník“. Rovněž zde neuvádí ani nově stanovenou lhůtu v délce sedmi dnů před zahájením zájezdu, ve které musí být oznámení o postoupení smlouvy doručeno CK / CA (CK Alexandria, CK Daen International, CK Quicktour, CK Saturn).

## **5.6 Odstoupení od smlouvy**

Článek věnující se odstoupení od smlouvy obsahují všechny zkoumané smluvní podmínky. K tomuto odstoupení od smlouvy může dojít jak ze strany cestovní kanceláře, tak ze strany zákazníka.

### **5.6.1 Odstoupení od smlouvy ze strany CK / CA**

CK / CA může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Je-li důvodem pro odstoupení porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen zaplatit CK / CA stanovené odstupné a CK / CA je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na uhrazení ceny zájezdu.

V případě odstoupení od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu CK / CA na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK / CA takový zájezd nabídnout. Pouze některé z vybraných smluvních podmínek zmiňují zákonnou povinnost CK / CA uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu, zruší-li zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, přičemž právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno (uvádí CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Máj, CK Neckermann, CK Quicktour, CA Invia).

CK / CA se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu pouze v případě, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK / CA zabránit – v důsledku tzv. vyšší moci. Minimální počet účastníků zájezdu CK / CA buďto uvádějí ve svých smluvních podmínkách nebo zde alespoň odkazují na katalog, smlouvu o zájezdu, potvrzení o zájezdu a podobně. Pouze dvě CK zde tuto informaci nezmiňují (CK Roslo, CK Sally Tours).

CK / CA jsou dále také povinné udat lhůtu, v níž musí zákazníkovi oznámit zrušení zájezdu proto, že určeného minimálního počtu zákazníků nebylo dosaženo. Tuto lhůtu, která se u jednotlivých CK / CA pohybuje mezi 48 hodinami až 21 dny před zahájením zájezdu, ve smluvních podmínkách uvádí všechny vybrané CK / CA s výjimkou CK Roslo. Délku lhůt a minimální počet účastníků zájezdu určených jednotlivými CK a CA zobrazuje příloha 2.

### **5.6.2 Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka**

Všechny zkoumané smluvní podmínky obsahují informaci, že zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Na rozdíl

od CK / CA, které mohou před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu. Je však potřeba dodržet stanovené podmínky. Jednou z podmínek je doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné CK / CA. Některé smluvní podmínky také uvádějí možnost zaslání podepsaného odstoupení od smlouvy v elektronické podobě. Dnem, kdy je toto odstoupení doručeno CK / CA, dochází ke zrušení smluvního vztahu a stornování účasti zákazníka. CK Daen International zde navíc uvádí povinnost zákazníka vrátit po zrušení smlouvy veškeré dokumenty, které od CK převzal (voucher, doklad o pojištění) s výjimkou obchodních podmínek a pokynů k cestě, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka porušení povinnosti CK / CA určené smlouvou nebo zákonem, je zákazník povinen zaplatit CK / CA stanovené odstupné. Odstupné je zákazník povinen zaplatit také v případě, dojde-li k odstoupení ze strany CK / CA z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníka.

Výše odstupného (stornopoplatku) se počítá z celkové ceny zájezdu a přímo se odvíjí od doby, kdy CK / CA obdržela oznámení o odstoupení od smlouvy – od počtu dnů před zahájením zájezdu. Každá z vybraných CK / CA si ve smluvních podmínkách stanovila výši odstupného odlišně, což zobrazuje příloha 3 – zahrnuta zde není pouze CK Čedok, která nemá stanovenou jednotnou výši odstupného, ale rozlišuje odstupné buďto pro zájezdy v ČR nebo pro zájezdy v Evropě mimo ČR a ve Středomoří a nebo pro lodní zájezdy, zájezdy mimo ČR, Evropu a Středomoří.

CK Sally Tours v této části navíc uvádí, že „stornopoplatky za dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy“. CK Quicktour zmiňuje, že stornopoplatek u letenek a leteckých zájezdů je určen dle podmínek dodavatele (letecké společnosti), přičemž většina letenek je neměnná a nevratná.

CK Cestovka Pohoda v této části navíc uvádí: „Při přerušení účasti na zájezdu z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka činí odstupné 100 % z ceny. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snižená o výše uvedené odstupné.“

U smluvních podmínek CK Máj je také obsažena informace týkající se případu storna zájezdu jedné ze dvou osob ve 2 lůžkovém pokoji, kdy zbývající osoba musí příplatek za 1 lůžkový pokoj doplatit, přičemž obdobně se postupuje i u apartmánů.

V rámci tohoto článku byla u zkoumaných smluvních podmínek nalezena v souvislosti s NOZ změna týkající se terminologie. CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Daen International, CK Neckermann a CK Sally Tours používají nový termín „vyšší moc“, který zavedl NOZ a který nahrazuje výraz „neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně (popř. spravedlivě) požadovat“. CK Cestovka Pohoda, CK Daen International a CK Neckermann však používaly termín „vyšší moc“ i v předchozí úpravě smluvních podmínek. Zbývající zkoumané CK / CA naopak zůstaly u původní terminologie i ve svých nových smluvních podmínkách.

## 5.7 Reklamace

Článek Reklamce (někdy nazývaný Reklamační řád, Odpovědnost cestovní kanceláře či Odpovědnost za porušení závazků) zahrnuje většina vybraných smluvních podmínek. Pouze CK Petra tour a CK Sally Tours zahrnuly tuto problematiku do článku Práva a povinnosti zákazníka.

Všechny CK / CA uvádějí podobné ustanovení, a to, že zákazník má právo na reklamaci v případě, kdy rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta. Zákazník musí uplatnit své právo u CK / CA bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce (popř. 30 dnů) od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Pouze CK Máj ve svých podmínkách uvádí lhůtu podstatně delší, a to 6 měsíců od ukončení zájezdu. Většina CK / CA také uvádí lhůtu pro vyřízení reklamace, která je 30 dnů. CK Alexandria a CK Daen International přímo odkazují na příslušná ustanovení NOZ a CK Čedok se nadto odvolává také na svůj Reklamační řád.

CK Alexandria a CK Roslo ve svých podmínkách uvádí také povinnost CK vydat zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. CK Roslo navíc ještě zmiňuje, že zákazník je povinen uvést údaje

pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamací domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a CK je povinna o této skutečnosti zákazníka písemně informovat. CK Čedok přidává informaci, že „uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Čedokem (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně“.

CK Daen International a CK Quicktour v této části navíc uvádí i ustanovení z původního OZ (§ 852j odst. 2): „Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena

- a) zákazníkem,
- b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
- c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.“

Ve srovnání s původní úpravou tohoto článku došlo v nových smluvních podmínkách v souvislosti s NOZ k několika změnám. Nejpodstatnější je změna ve lhůtě, kdy zákazník musí uplatnit své právo na reklamaci – původní 3 měsíce od skončení zájezdu byly nahrazeny 1 měsícem. Tuto lhůtu v nových smluvních podmínkách změnil téměř všechny vybrané CK / CA (CK Saturn a CA Invia neuvádí 1 měsíc ale 30 dní). Výjimkou je CK Roslo, která uvádí následující ustanovení (používané i v původních smluvních podmínkách): „Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná.“

Původní smluvní podmínky CK Čedok lhůtu pro reklamaci neuváděly ve článku Reklamace (kde bylo pouze uvedeno, že „zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu“), ale až v předposledním článku Zvláštní ustanovení. V nových smluvních podmínkách se již tato informace ve článku Reklamace nachází, a to spolu s odkazem na příslušné ustanovení NOZ: „Čedok upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže Čedok namítne, že zákazník neuplatnil

své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.“ Ve článku Zvláštní ustanovení již tato lhůta zmíněna znovu není.

CK Daen International článek Reklamace zcela předělala, čímž se stal pro zákazníka mnohem přehlednější a srozumitelnější. Nově je také jasně stanoveno, že zákazník je povinen uplatnit reklamaci služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu. V původních podmínkách se však v úvodu článku nacházela následující neúplná informace: „Není-li reklamace uplatněna v nejbližším možném termínu, nebude na později uplatněné reklamace brán zřetel“. Až o několik odstavců dál byla zmíněna původní tříměsíční lhůta.

CK Neckermann v této části nahradila definice z původního OZ nově používanými definicemi z NOZ. Jiné CK, které v tomto článku také zmiňovaly některé definice z původního OZ, však tyto definice nadále nechaly i ve svých nových smluvních podmínkách a změnily v nich pouze délku lhůty pro uplatnění reklamace (CK Daen International, CK Quicktour, CK Saturn).

## 5.8 Pojištění

Většina vybraných smluvních podmínek obsahuje v závěru také článek zabývající se cestovním pojištěním zákazníka. Samostatný článek mu nevěnuje CK Cestovka Pohoda, CK Roslo, CA Invia (uvádí ho v rámci jiných článků) a CK Máj (neuvádí ho vůbec). Všechny CK / CA (kromě CK Máj) uvádí, že cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdů. Některé CK / CA ve smluvních podmínkách doporučují zákazníkovi toto cestovní pojištění uzavřít a nabízí také jeho sjednání. CK Cestovka Pohoda dokonce zmiňuje, že je „povinna nabídnout zákazníkovi pojištění léčebných výloh do zahraničí“ a CK Quicktour navíc uvádí i následující informaci: „Uzavření komplexního pojištění (léčebné výlohy v zahraničí + úraz) je nezbytnou podmínkou pro vycestování a bez něj nebude účast na zájezdu umožněna.“

Některé CK v tomto článku navíc zmiňují i zákonné pojištění CK proti úpadku (CK Alex, CK Daen International, CK Petra tour, CK Sally Tours, CK Saturn). Některé CK tomuto pojištění věnují samostatný článek (CK Alexandria, CK Neckermann, CK Roslo) a zbývající CK / CA pojištění proti úpadku zmiňují v rámci jiných článků (CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Quicktour, CA Invia). Většina CK / CA v této souvislosti uvádí informaci o řádném pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona

č. 159/1999 Sb. a některé také citují §6, který určuje případy, ve kterých zákazníkovi na základě tohoto pojištění vzniká právo na plnění. Zmiňována bývá často i informace, že CK / CA je povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění, a to současně se smlouvou o zájezdu.

V souvislosti s NOZ nebyly v rámci tohoto článku nalezeny žádné rozdíly mezi původní a současnou úpravou zkoumaných smluvních podmínek.

## **5.9 Ostatní články smluvních podmínek**

Závěr smluvních podmínek vybraných CK / CA tvoří ve většině případů článek Závěrečná ustanovení. V tomto článku bývá uvedeno datum, kdy smluvní podmínky vstoupily v platnost a někdy také doba platnosti údajů uvedených v katalogích, cenících a podobně. Zmíněno bývá vyhrazení práva na změny a tiskové chyby a často je zde obsaženo i upozornění o přednosti informací obsažených ve smlouvě o zájezdu před informacemi z katalogu. Uvedeno často bývá také prohlášení zákazníka o souhlasu se smluvními podmínkami a se zpracováním jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů), přičemž některé CK tento souhlas se zpracováním osobních údajů uvádějí v samostatném článku.

CK Alexandria do smluvních podmínek zařadila článek Účast na zájezdech a cestovní doklady, kde uvádí, že „osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní“. Dále je zde zmíněna odpovědnost zákazníka za „dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek“.

Článek věnující se cestovním dokladům do svých smluvních podmínek zařadila také CK Cestovka Pohoda, CK Daen International, CK Máj a CA Invia. Ty zde navíc uvádí i odpovědnost zákazníka za platnost svých cestovních dokladů a CK Cestovka Pohoda zde navíc upozorňuje na zrušení zapisování dětí do cestovních dokladů rodičů, kdy od 1. července 2011 mohou děti cestovat jen s vlastním cestovním pasem.

CK Cestovka Pohoda dále uvádí článek Zodpovědnost za zákazníka na zájezdech (zmíněna je zde informace, že CK neručí za bezpečnost klientů



v dopravních prostředcích využívaných na trase zájezdu ani za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže a dále jde zde uvedena povinnost zákazníka řídit se během zájezdu pokyny průvodce), článek Zdravotní a věková omezení zákazníků a článek Mimořádné okolnosti (uvádí zde informaci, že CK neručí za následky válek, přírodních katastrof, zdržení na hranicích apod.).

CK Daen International vyčlenila také článek Sjednané služby cestovního ruchu (obsahuje informace o ubytování a dopravě), článek Zvláštní služby (informuje o službách, které nejsou součástí ceny zájezdu), článek Zavazadla (udává maximální hmotnost přepravovaných zavazadel, která je 20 kg/osobu) a článek Ztráta dokladů (uvádí povinnost zákazníka opatřit si pro zpáteční cestu nové doklady v případě jejich ztráty či odcizení, a to na své vlastní náklady).

CK Máj rovněž zmiňuje článek Zavazadla (možnost přepravy 1 příručního a 1 zavazadla do 15 kg/osobu), článek Odbavení zájezdu (uvádí zde povinnost CK zaslat zákazníkovi „Pokyny k cestě a pobytu“, popř. ubytovací voucher nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu) a článek Škody (uvádí povinnost zákazníka uhradit škodu, kterou způsobil během dopravy a v ubytovacím zařízení).

CK Quicktour a CK Saturn navíc také uvádějí článek Porušení smlouvy v průběhu zájezdu, přičemž zde citují § 852k původního OZ („Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinná provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat...“)

CA Invia do smluvních podmínek navíc zařadila článek Členství v Travelon klubu (uvádí zde informace o podmínkách a výhodách členství), článek Zájezdy na vyžádání (informuje zde o možnosti a podmínkách vyžádání dalších míst, „a to i za předpokladu, že z nabídky zájezdů vyplývá, že žádná místa již nejsou“) a článek Odmítnutí zákazníka (zde si CA vyhrazuje právo odmítnout v určitých případech objednávky či uzavření smlouvy se zákazníkem – např. pokud „zákazník opakovaně zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky“ apod.).

Výše uvedené články současných smluvních podmínek vybraných CK / CA se shodují s články v původních smluvních podmínkách a v souvislosti s NOZ tak zde nebyly provedeny žádné změny.

## 5.10 Celkové shrnutí rozboru

Z provedeného rozboru původních a nových smluvních podmínek dvanácti vybraných cestovních kanceláří a jedné cestovní agentury vyplývá, že po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku upravila své smluvní podmínky většina vybraných CK / CA. Výjimkou jsou CK Máj a CK Petra tour, které své smluvní podmínky nechaly beze změny a nadále používají jejich původní úpravu. Tyto smluvní podmínky tedy nejsou v souladu s NOZ a změny popisované níže, které byly provedeny právě v souvislosti s NOZ, se jich netýkají.

Většina vybraných CK / CA ponechala novým smluvním podmínkám jak jejich celkovou podobu, tak i rozdělení na jednotlivé články, jejichž počet se nejčastěji pohybuje kolem jedenácti. Tyto články jsou u jednotlivých smluvních podmínek velmi podobné a liší se především rozsahem informací v nich obsažených. Nejvíce změn bylo v souvislosti s NOZ provedeno ve člancích týkajících se úvodních ustanovení, smluvního vztahu a reklamace.

Co se týče jednotlivých změn, nejčastěji opakovanou byla změna v názvu smlouvy. Některé CK / CA ve smluvních podmínkách od původního názvu „cestovní smlouva“ již zcela upustily a používají zde v souladu s NOZ označení „smlouva o zájezdu“, někdy zkrácené pouze na „smlouva“, popřípadě „SZ“ či „SOZ“. Konkrétně se jedná o CK Alexandria, CK Čedok, CK Daen International, CK Quicktour, CK Roslo a CA Invia. CK Cestovka Pohoda, CK Neckermann a CK Sally Tours ponechaly ve svých smluvních podmínkách původní označení „cestovní smlouva“ pouze v jednom případě a CK Alex toto označení ponechala v jednom článku. Naopak CK Saturn změnila v souladu s NOZ název smlouvy pouze v úvodní větě smluvních podmínek a v jednotlivých nadpisech článků. Ve zbylém textu pak již ponechala původní označení „cestovní smlouva“, popř. „smlouva“.

Druhá nejčastěji se vyskytující změna v terminologii se týká „práva postoupit smlouvu o zájezdu“ nahrazujícího původní označení „právo na změnu v osobě účastníka“. S tím souvisí také nahrazení výrazů „původní a nový zákazník“ výrazy

„postupitel a postupník“. Tuto změnu však do svých podmínek zahrnula pouze CK Čedok a v několika případech také CA Invia. Zbývající CK zůstaly u původní terminologie (příčemž CK Roslo tuto problematiku ve smluvních podmínkách nezmiňuje vůbec).

Dalšími změnami v terminologii vyplývajícími z NOZ je například používání výrazu „vyšší moc“, který ve smluvních podmínkách nově používá CK Čedok a CK Sally Tours (CK Cestovka Pohoda, CK Daen International a CK Neckermann používaly tento výraz i v předchozí úpravě) či označení CK jakožto „pořadatele“, které nově uvádí CK Alexandria, CK Čedok, CK Daen International a CK Neckermann (CK Quicktour, CK Sally Tours, CK Saturn a CA Invia používaly toto označení i v předchozí úpravě smluvních podmínek).

Z pohledu zákazníka je nejdůležitější změnou bezpochyby nová lhůta pro uplatnění práva na reklamaci, kdy NOZ namísto původních 3 měsíců od skončení zájezdu určuje novou lhůtu v délce 1 měsíce. Tuto lhůtu ve smluvních podmínkách změnilo kromě CK Roslo všechny vybrané CK / CA.

Další důležitou změnou je pro zákazníka také nově stanovená lhůta v délce sedmi dnů před zahájením zájezdu, kdy musí být oznámení o postoupení smlouvy doručeno cestovní kanceláři či agentuře (uvádí pouze CK Alex, CK Čedok a CA Invia). Původní OZ tuto lhůtu nikterak neupravoval a záleželo tak na jednotlivých CK / CA, zda a v jaké délce tuto lhůtu stanoví ve svých smluvních podmínkách.

Mezi další změny, které byly ve smluvních podmínkách provedeny v souvislosti s NOZ, patří například nově zmiňovaná možnost vydání potvrzení o zájezdu (uvádí CK Alex, CK Čedok, CK Neckermann a CA Invia), uvedení informace o souladu ubytování s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno (uvádí pouze CK Čedok), zmínění NOZ (zákona č. 89/2012 Sb.) či odkazování na příslušné paragrafy NOZ a podobně.

Souhrn výše uvedených změn ve smluvních podmínkách vybraných CK / CA zobrazuje příloha 4 – zahrnutý zde nejsou smluvní podmínky CK Máj a CK Petra tour, ve kterých, jak již bylo zmíněno, k žádným změnám nedošlo.

Z provedeného rozboru (a přílohy 4) vyplývá, že alespoň některé změny týkající se problematiky cestovní smlouvy (resp. smlouvy o zájezdu), které přinesl nový Občanský zákoník, zahrnulo do svých smluvních podmínek 11 z 13 vybraných cestovních kanceláří a agentur. Nejlépe z rozboru vyšla CK Čedok, která do smluvních

podmínek zahrnula všechny popisované změny. Jako jediná také v souladu s NOZ nově uvedla informaci o souladu ubytování s právními předpisy státu, kde je poskytováno.

Druhý největší počet uváděných změn zahrnula do svých smluvních podmínek CA Invia, po které následuje CK Neckermann. Dalšími v pořadí pak jsou CK Daen International, CK Alex, CK Alexandria a CK Saturn. Všechny tyto CK / CA zahrnuly do smluvních podmínek alespoň polovinu popisovaných změn provedených v souvislosti s NOZ.

Zbývající CK provedly ve svých smluvních podmínkách méně než polovinu uvedených změn, přičemž jejich pořadí (dle počtu provedených změn) je následující: CK Sally Tours, CK Quicktour, CK Cestovka Pohoda a CK Roslo. Nejméně tedy své smluvní podmínky upravila CK Roslo, která provedla pouze jednu změnu, a to změnu v názvu smlouvy.

Z provedeného rozboru také vyplývá, že dvě vybrané cestovní kanceláře nezahrnuly změny související s NOZ do svých smluvních podmínek vůbec. Jsou jimi CK Máj a CK Petra tour. Jak již bylo zmíněno, tyto CK nadále používají původní úpravu smluvních podmínek (používanou před rokem 2014) a uvádějí tak informace, které nejsou v souladu s NOZ.

## **6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ ZAMĚŘENÉ NA ZÁKAZNÍKY CK / CA**

Dotazování zákazníků cestovních kanceláří a cestovních agentur probíhalo v období od 18. 10. 2014 do 21. 1. 2015, tedy přibližně tři měsíce. Toto dotazování bylo prováděno dvojím způsobem, a to buďto prostřednictvím online dotazníku (vytvořeného pomocí aplikace Google Disk) nebo osobním dotazováním.

Struktura dotazníku je tvořena úvodními informacemi (představením dotazníku) a 21 otázkami. Prvních 6 otázek je zaměřeno na zkušenosti zákazníků se službami cestovních kanceláří a agentur, následujících 11 otázek se týká problematiky nové právní úpravy cestovní smlouvy obsažené v novém Občanském zákoníku, přičemž 8 těchto otázek je určeno i pro respondenty, kteří služeb cestovních kanceláří a agentur nevyužívají. Poslední 4 otázky jsou otázkami identifikačními. Dotazník určený zákazníkům cestovních kanceláří a cestovních agentur je obsažen v příloze 5.

### **6.1 Pilotní výzkum**

Před vytvořením konečné podoby dotazníku zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur byl proveden pilotní výzkum, jehož cílem bylo zjistit případné nedostatky dotazníku v podobě nesrozumitelnosti či jiných nejasností u jednotlivých otázek.

Pilotáže se celkem zúčastnilo 20 osob, které byly kvótně vybrány dle stanoveného základního souboru uvedeného níže. Po dokončení tohoto výzkumu byly v dotazníku provedeny následující úpravy:

U otázky č. 4, která zjišťuje, zda si zákazníci CK / CA pročítají při sjednávání zájezdu smluvní podmínky, byla na základě připomínky přidána možnost „ano, ale teprve až když se něco přihodí“.

Přidána byla celá otázka č. 9, jelikož dotazování v několika případech na otázku č. 7 odpověděli, že ví o změně právní úpravy cestovní smlouvy, ale neznali konkrétní obsah této změny. Z tohoto důvodu tak nemohli odpovědět na následující otázky, které zjišťovaly, zda dotazování považují dané změny za výrazné a zda si myslí, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků (otázka č. 10 a 11).

Proto tedy byla přidána filtrační otázka č. 9, která zjišťovala, zda dotazovaní o některých těchto konkrétních změnách ví.

Poslední úprava byla provedena u otázky č. 11, která zjišťovala, zda si dotazovaní myslí, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně spotřebitelů. Zde byla na základě několika připomínek přidána možnost „nedokážu posoudit“.

## 6.2 Charakteristika respondentů

Dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a cestovních agentur se během daného období zúčastnilo celkem 460 respondentů. Tito respondenti byli vybíráni metodou kvótního výběru, přičemž základní soubor tvořili obyvatelé České republiky ve věku 18 – 80 let. Za výběrovou kvótu byl zvolen věk respondenta.

Podklady pro výběr respondentů tvořily údaje Českého statistického úřadu. Následující tabulka 1 zobrazuje číselné a procentuální složení základního souboru dle věku respondentů a příslušný počet vyplněných dotazníků.

Tabulka 1: Složení základního souboru a příslušný počet vyplněných dotazníků

Věková kategorie	Počet obyvatel ČR	%	Počet dotazníků
18 – 26 let	1 128 066	14	64
27 – 40 let	2 320 433	28	129
41 – 55 let	2 081 136	25	115
56 – 65 let	1 450 312	17	78
66 – 80 let	1 323 067	16	74
<b>CELKEM</b>	<b>8 303 014</b>	<b>100</b>	<b>460</b>

Zdroj: Český statistický úřad, 2014, vlastní zpracování

## 6.3 Výsledky dotazníkového šetření

Výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky CK / CA budou rozděleny do tří následujících částí. První část shrne získané demografické údaje o respondentech, druhá část se bude věnovat zkušenostem respondentů se službami

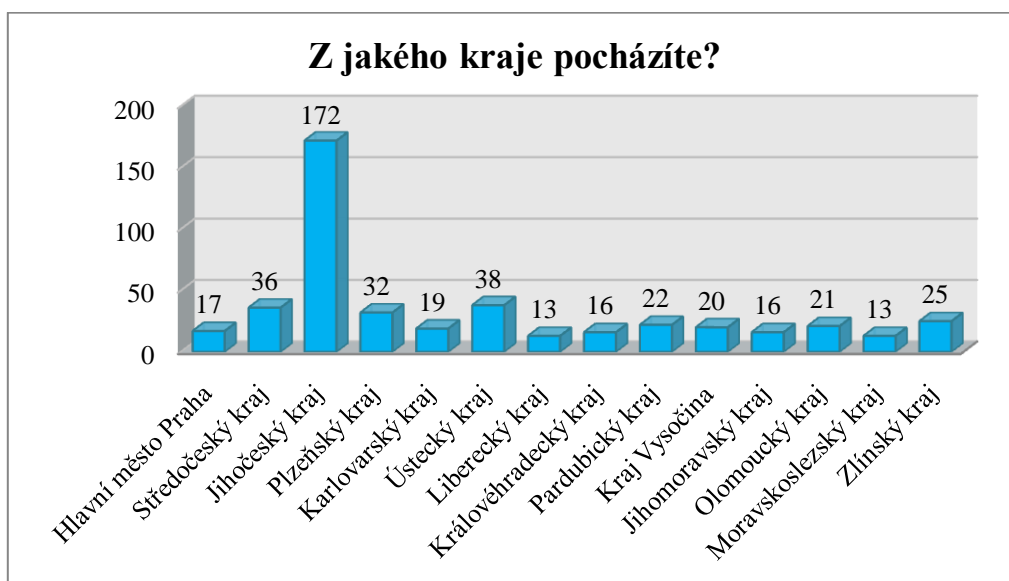
cestovních kanceláří a agentur a třetí část se zaměří na povědomí, názory a zkušenosti respondentů s novou právní úpravou cestovní smlouvy.

### 6.3.1 Demografické údaje o respondentech

Demografickým údajům se v dotazníku věnují poslední čtyři identifikační otázky, na které odpovídalo všech 460 respondentů. Konkrétně bylo zjišťováno místo bydliště, věk, dosažené vzdělání a sociální status respondentů.

Bydliště respondentů zjišťovala otázka č. 18, přičemž zde respondenti měli na výběr ze 14 krajů České republiky. Z níže uvedeného grafu 1 je patrné, že nejvíce respondentů pochází z Jihočeského kraje – celkem 172 respondentů (37 %). Dále následuje kraj Ústecký (38 respondentů) a Středočeský (36 respondentů). Naopak nejmenší počet respondentů (13) je z kraje Libereckého a Moravskoslezského.

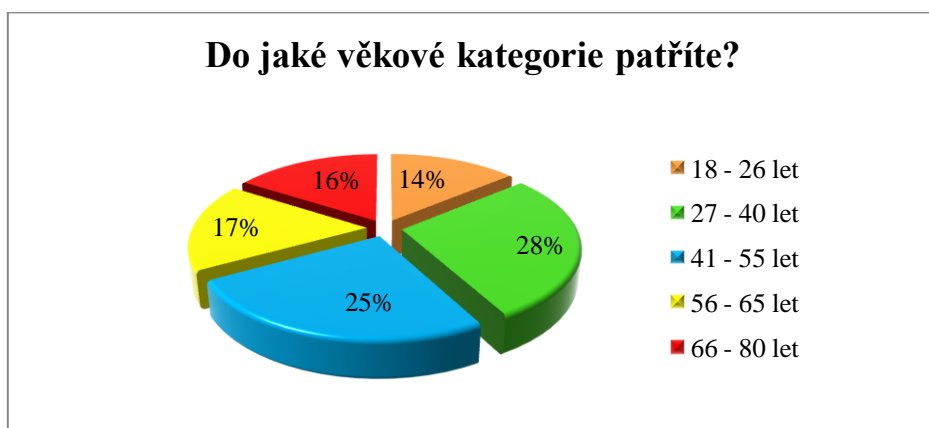
Graf 1: Struktura respondentů dle místa bydliště



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 19 zjišťovala věkovou strukturu respondentů, přičemž nabízeno bylo následujících 5 věkových kategorií v rozmezí 18 – 80 let: 18 – 26 let, 27 – 40 let, 41 – 55 let, 56 – 65 let a 66 – 80 let. Jak již bylo zmíněno, věk byl zvolen za výběrovou kvótu a rozložení respondentů podle věkových kategorií tak odpovídá příslušnému věkovému rozložení obyvatel České republiky. Toto rozložení zobrazuje jednak výše zobrazená tabulka 1 a jednak následující graf 2.

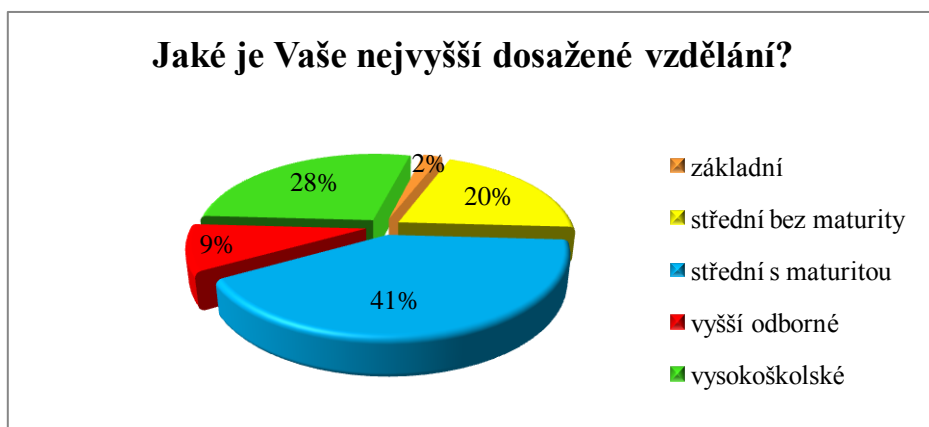
Graf 2: Struktura respondentů dle věku



Zdroj: vlastní šetření

Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů zjišťovala otázka č. 20. Z následujícího grafu 3 je patrné, že nejčastěji zastoupené je střední vzdělání s maturitou, které má 41 % respondentů. Dále následuje vzdělání vysokoškolské (28 %), střední vzdělání bez maturity (20 %), vyšší odborné vzdělání (9 %) a nejméně je zastoupeno základní vzdělání, které mají 2 % respondentů.

Graf 3: Struktura respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání

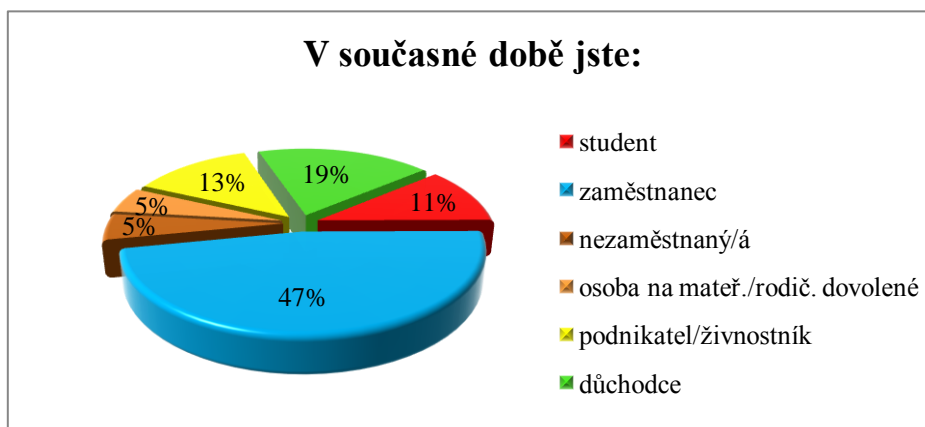


Zdroj: vlastní šetření

Poslední otázka č. 21 zjišťovala ekonomický status respondentů. Následující graf 4 zobrazuje, že nejvíce jsou zastoupeni zaměstnanci (47 %), následují důchodci (19 %), podnikatelé / živnostníci (13 %), studenti (11 %), nezaměstnaní (5 %) a osoby na mateřské / rodičovské dovolené (5 %).



Graf 4: Struktura respondentů dle ekonomického statusu

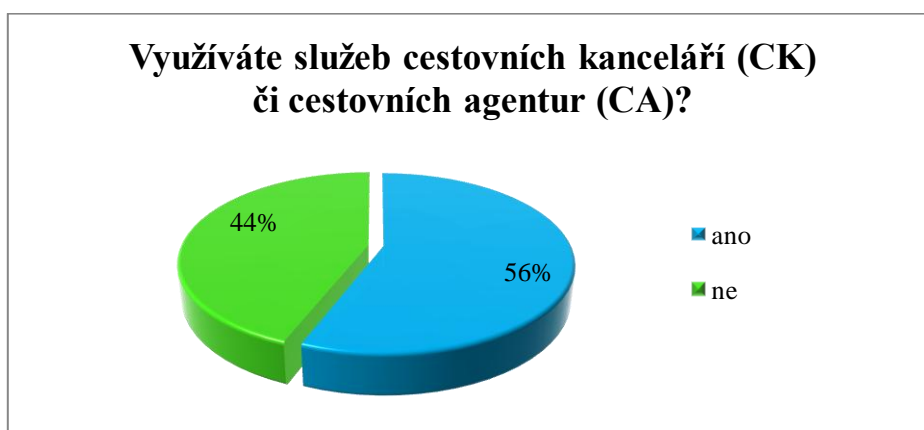


Zdroj: vlastní šetření

### 6.3.2 Zkušenosti respondentů se službami CK a CA

Zkušenosti respondentů se službami cestovních kanceláří a agentur zjišťovalo úvodních 6 otázek dotazníku. Jelikož ne všichni respondenti byli zákazníci CK či CA, byla ihned na začátek dotazníku zařazena filtrační otázka č. 1, která zjišťovala, zda respondenti využívají služeb CK či CA. Jak je patrné z grafu 5, kladně odpovědělo 256 respondentů (56 %) a záporně zbývajících 204 respondentů (44 %), kteří byli přesměrováni na otázku č. 7.

Graf 5: Rozdělení respondentů dle toho, zda využívají služeb CK či CA

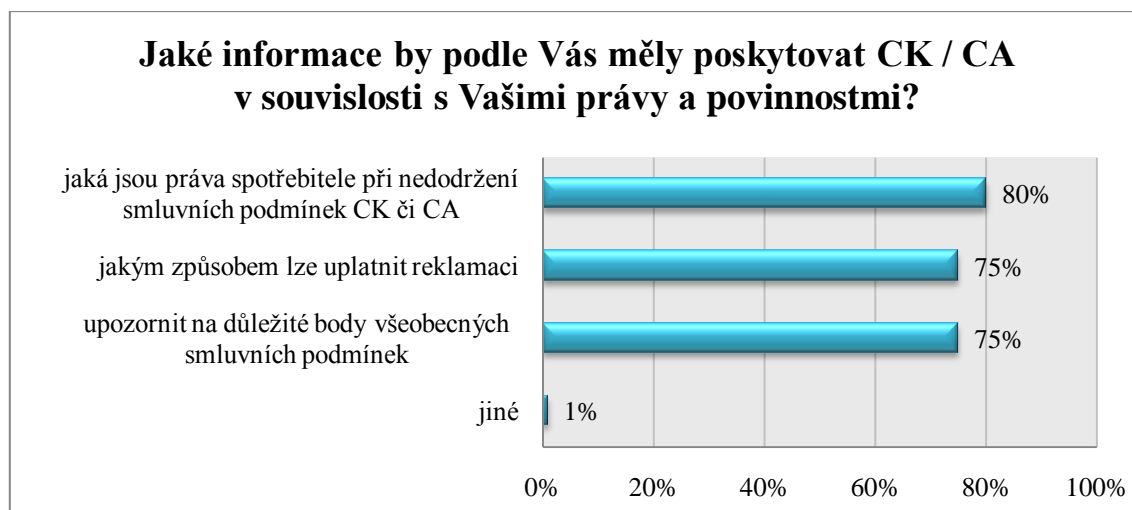


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 2 zjišťovala, jaké informace by měly CK a CA podle respondentů poskytovat. Na tuto otázku odpovídalo celkem 256 respondentů, kteří zde mohli vybrat více odpovědí. Z grafu 6 vyplývá, že podle 80 % respondentů by CK / CA měly poskytovat informace o právech spotřebitele při nedodržení smluvních podmínek CK /

CA. Podle 75 % respondentů by CK / CA měly informovat o způsobu uplatnění reklamace a měly by také upozorňovat na důležité body všeobecných smluvních podmínek. Možnost „jiné“ vybrali 2 respondenti (necelé 1 % respondentů), podle kterých by CK / CA měly informovat o cestovním pojištění a pasových požadavcích.

Graf 6: Informace, které by dle respondentů měly CK / CA poskytovat



Zdroj: vlastní šetření

Následující graf 7 zobrazuje výsledky získané otázkou č. 3. Respondenti zde hodnotili, zda jsou podle jejich názoru informace poskytované CK / CA dostačující či nikoliv. Nadpoloviční většina z nich (70 %) vybrala možnost „spíše ano“.

Graf 7: Hodnocení poskytovaných informací



Zdroj: vlastní šetření

To, zda si respondenti při sjednávání zájezdu pročítají smluvní podmínky, zjišťovala otázka č. 4. Jak je patrné z následujícího grafu 8, nejvíce respondentů (39 %)

si smluvní podmínky pročítá ještě před podpisem smlouvy a o něco méně respondentů (35 %) si tyto podmínky pročítá až po podepsání smlouvy. Někteří respondenti (15 %) si smluvní podmínky pročítají jen v případě, kdy se něco přihodí a zbylí (11 %) je nečtu vůbec.

Graf 8: Prostudování smluvních podmínek respondenty



Zdroj: vlastní šetření

Zkušenosti s reklamací zájezdu uváděli respondenti v otázce č. 5. Z následujícího grafu 9 je patrné, že nadpoloviční většina z celkových 256 respondentů (70 %) zájezd nikdy nereklamovala. Úspěšně zájezd reklamovalo 20 % respondentů a naopak neúspěšně 10 % z nich.

Graf 9: Zkušenosti respondentů s reklamací zájezdu

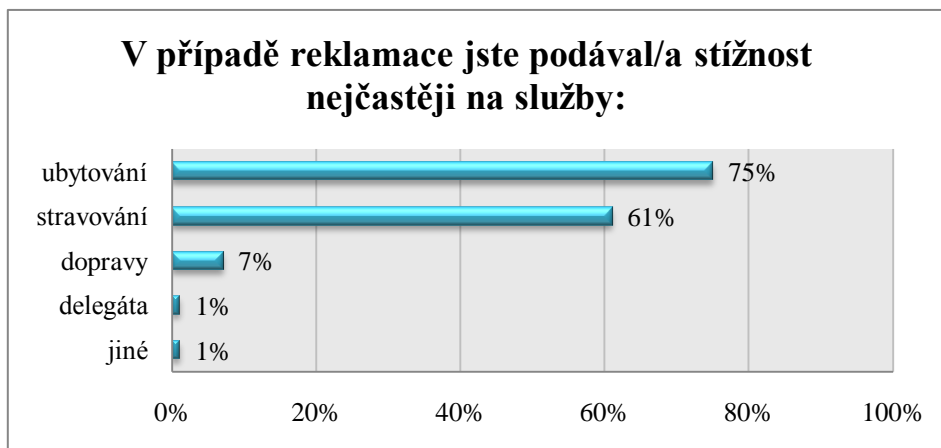


Zdroj: vlastní šetření

Na otázku č. 6 odpovídalo v návaznosti na předchozí otázku pouze 76 respondentů, kteří již zájezd někdy reklamovali. Zjišťováno zde bylo, na jakou službu respondenti nejčastěji podávali v rámci reklamace stížnost, přičemž bylo možné vybrat

více odpovědí. Jak zobrazuje následující graf 10, nejčastěji byla podávána stížnost na ubytování (57 respondentů – 75 %) a stravování (46 respondentů – 61 %). Stížnost na dopravu (5 respondentů) a delegáta (1 respondent) byla podávána jen zřídka. Možnost „jiné“ vybral 1 respondent, který podával stížnost na zkrácení doby pobytu.

Graf 10: Nejčastěji reklamované služby



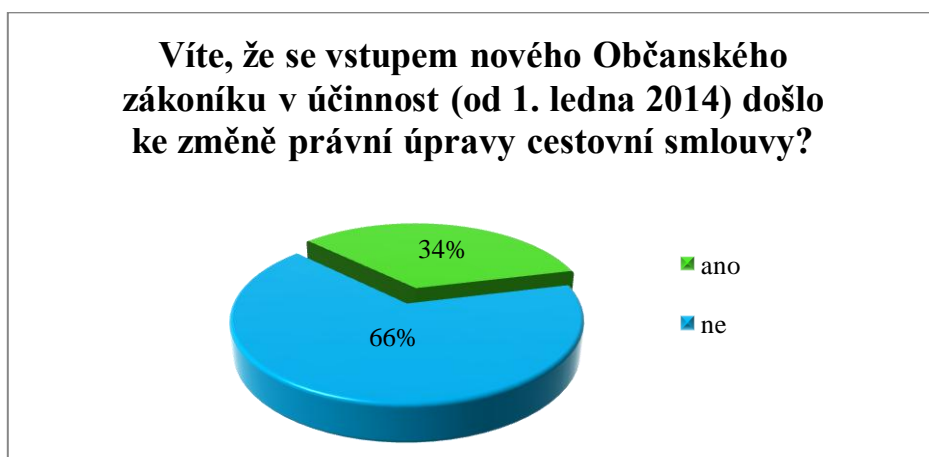
Zdroj: vlastní šetření

### 6.3.3 Nová právní úprava cestovní smlouvy

Problematiku nové právní úpravy cestovní smlouvy vyplývající z nového Občanského zákoníku zahrnuje v dotazníku celkem 11 otázek (otázka č. 7 – 17). V rámci těchto otázek bylo zjišťováno především povědomí, názory a zkušenosti respondentů s touto novou právní úpravou.

Na otázku č. 7, která zjišťovala povědomí respondentů o změně právní úpravy cestovní smlouvy, odpovídalo všech 460 respondentů. Následující graf 11 zobrazuje, že o změně vědělo 157 respondentů – tj. 34 % ze všech. Nadpoloviční většina respondentů (303 respondentů – tj. 64 %) však o změně právní úpravy cestovní smlouvy nevěděla. Tito respondenti již na dalších 5 otázkách, které se týkaly pouze této problematiky změněné cestovní smlouvy, neodpovídali a byli přesměrováni na otázku č. 13.

Graf 11: Povědomí respondentů o změně právní úpravy cestovní smlouvy

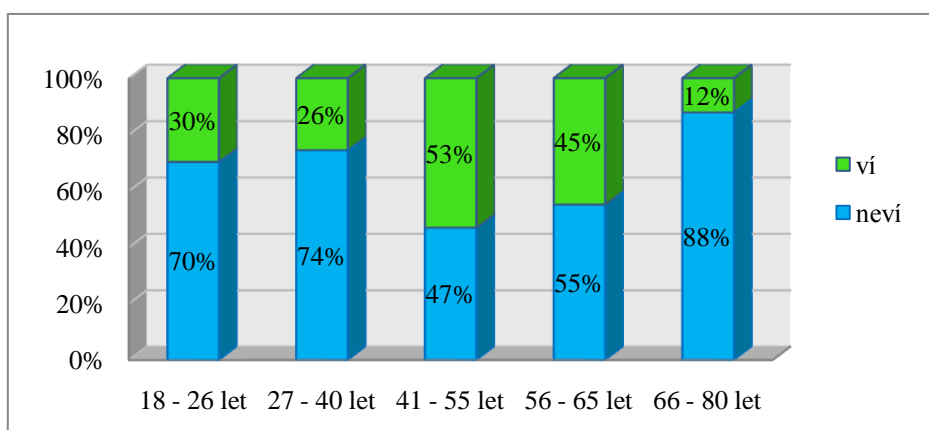


Zdroj: vlastní šetření

Následující grafy 12 – 15 zobrazují povědomí respondentů o změně právní úpravy cestovní smlouvy v závislosti na věkové struktuře, vzdělání a ekonomickém statusu respondentů a dále také v závislosti na tom, zda využívají služeb CK / CA či nikoliv.

Z grafu 12 vyplývá, že o změně nejvíce věděli respondenti ve věku 41 – 55 let (53 % z nich o změně vědělo). Naopak nejméně byli informovaní respondenti ve věku 66 – 80 let (o změně vědělo pouze 12 % z nich).

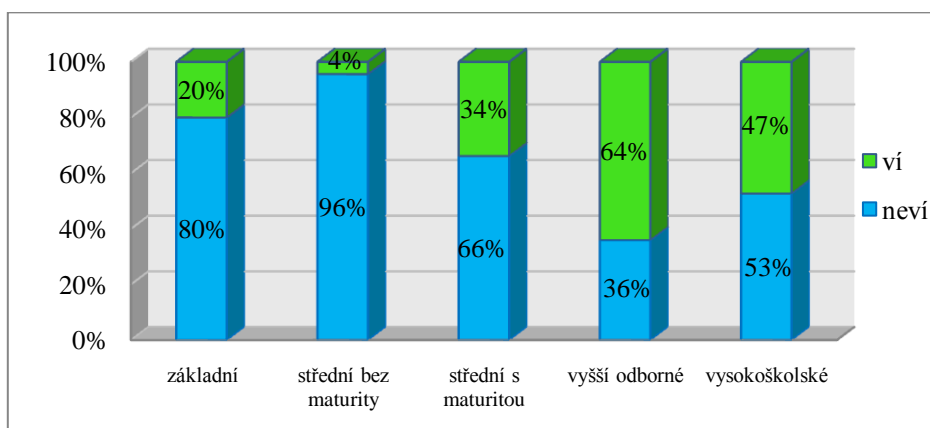
Graf 12: Povědomí o změně v závislosti na věkové struktuře respondentů



Zdroj: vlastní šetření

Co se týče závislosti na nejvyšším dosaženém vzdělání, z grafu 13 je patrné, že o změně nejvíce věděli respondenti s vyšším odborným vzděláním (o změně vědělo 64 % z nich) a naopak nejméně o změně věděli respondenti se středním vzděláním bez maturity (o změně věděla jen 4 % z nich).

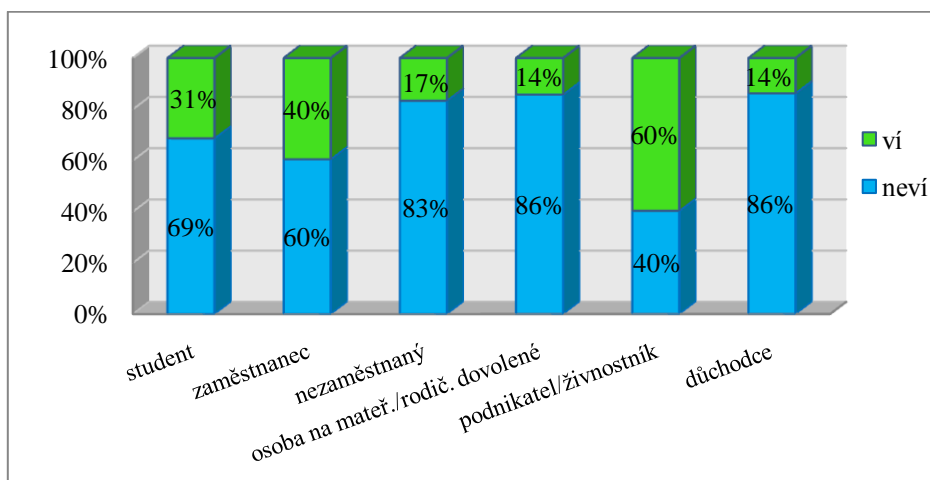
Graf 13: Povědomí o změně v závislosti na nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů



Zdroj: vlastní šetření

Graf 14 zobrazuje, že v závislosti na ekonomickém statusu o změně nejvíce věděli respondenti z řad podnikatelů / živnostníků (60 % z nich o změně vědělo). Nejméně byli naopak informováni respondenti – důchodci a osoby na mateřské / rodičovské dovolené (o změně vědělo 14 % z nich).

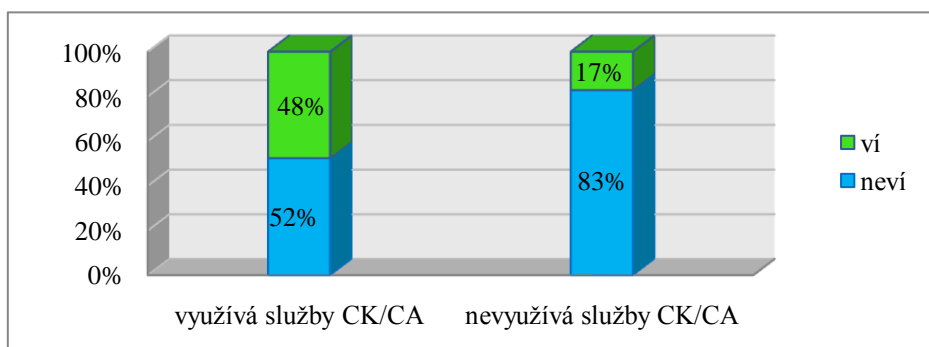
Graf 14: Povědomí o změně v závislosti na ekonomickém statusu respondentů



Zdroj: vlastní šetření

Z hlediska využívání či nevyužívání služeb CK / CA byli o změně právní úpravy cestovní smlouvy mnohem lépe informováni respondenti využívající těchto služeb – tedy zákazníci CK / CA. Z grafu 15 je patrné, že o změně vědělo 48 % z nich. Naopak u respondentů nevyužívajících služeb CK / CA bylo o změně informováno pouhých 17 % z nich.

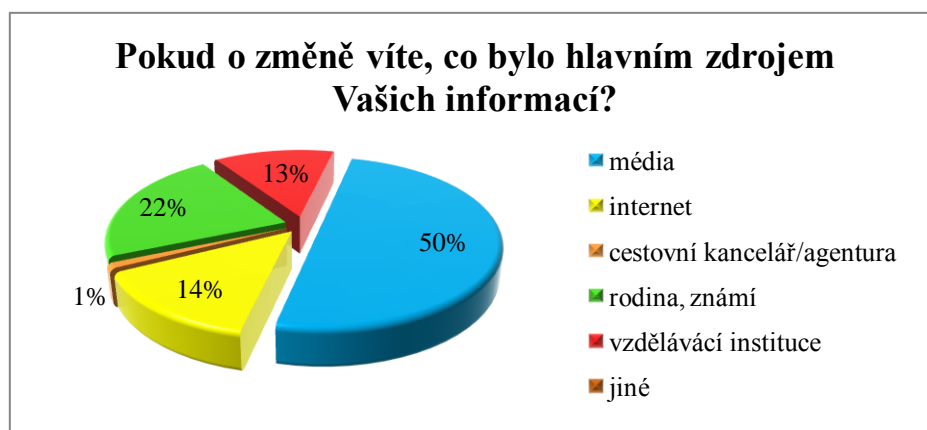
Graf 15: Povědomí o změně v závislosti na ne/využívání služeb CK / CA respondenty



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 8 zjišťovala, prostřednictvím jakého zdroje se respondenti o změně právní úpravy cestovní smlouvy dozvěděli. Graf 16 zobrazuje, že u 50 % respondentů byla hlavním zdrojem média. Dále pak následovala rodina a známí, internet, vzdělávací instituce a cestovní kancelář / agentura. Odpověď „jiné“ nezvolil žádný z respondentů.

Graf 16: Hlavní zdroje informací o změně právní úpravy cestovní smlouvy



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 9 byla otázkou filtrační a zjišťovala, kolik ze 157 informovaných respondentů ví o některých konkrétních změnách, které vyplývají z nové právní úpravy cestovní smlouvy. Z grafu 17 je patrné, že o těchto konkrétních změnách vědělo 112 respondentů – tj. 71 %. Zbývajících 45 respondentů – tj. 29 % bylo přesměrováno na otázku č. 12, jelikož pro zodpovězení následujících otázek (č. 10 a 11) byla zapotřebí znalost alespoň některých konkrétních změn.

Graf 17: Povědomí respondentů o některých konkrétních změnách



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 10 zjišťovala, zda respondenti považují změny vyplývající z nové právní úpravy cestovní smlouvy za výrazné. Jak zobrazuje graf 18, nadpoloviční většina z nich zvolila odpověď „spíše ano“. Odpověď „určitě ne“ nevybral žádný z respondentů.

Graf 18: Hodnocení provedených změn respondenty

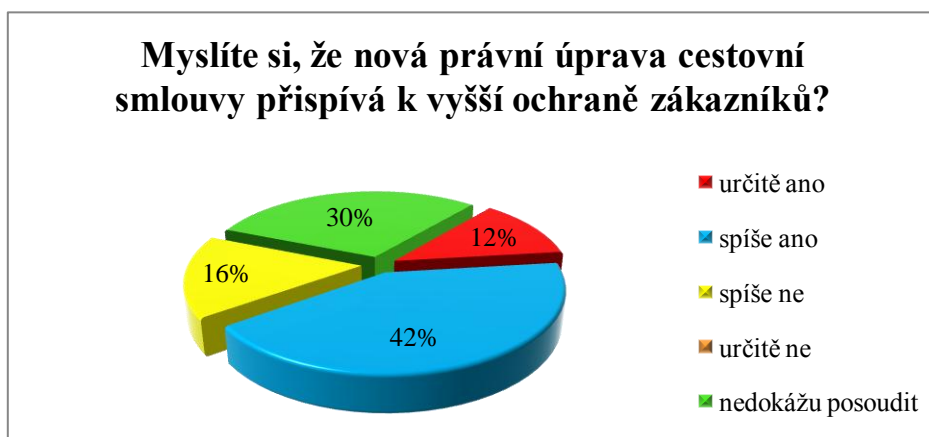


Zdroj: vlastní šetření

Zda nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků, hodnotili respondenti v otázce č. 11. Z grafu 19 je patrné, že nejvíce respondentů (42 %) si myslí, že nová právní úprava spíše přispívá k vyšší ochraně zákazníků. Dále následují respondenti, kteří zvolili odpověď „nedokážu posoudit“ (30 %). 16 % respondentů se domnívá, že nová právní úprava k vyšší ochraně zákazníků spíše nepřispívá a o něco méně respondentů (12 %) si naopak myslí, že tato úprava k vyšší ochraně zákazníků určitě přispívá. Odpověď „určitě ne“ nezvolil žádný z respondentů.



Graf 19: Názory respondentů na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 12 zjišťovala, zda respondenti ví, jaké nové právo vzniká zákazníkům dle nového Občanského zákoníku. Na tuto otázku odpovídali pouze ti respondenti, kteří věděli o změně právní úpravy cestovní smlouvy – tedy 157 respondentů. Následující graf 20 zobrazuje, že většina respondentů (88 %) o nově vzniklém právu na náhradu škody za narušení dovolené věděla. Zbývající respondenti buďto o žádném novém právu nevěděli (8 %) nebo vybrali jedno ze dvou nabízených práv, které však upravoval již původní Občanský zákoník.

Graf 20: Povědomí respondentů o právu vzniklém v souvislosti s NOZ



Zdroj: vlastní šetření

Na otázku č. 13, která zjišťovala povědomí respondentů o délce lhůty pro uplatnění reklamace zájezdu, již odpovídalo všech 460 respondentů. Následující graf 21 zobrazuje, že více jak polovina respondentů (56 %) zvolila odpověď „nevím“. Aktuálně platnou lhůtu „do 1 měsíce od skončení zájezdu“ vybralo 37 % respondentů.

Zbývající respondenti vybrali buďto lhůtu „do 3 měsíců od skončení zájezdu“ (4 % respondentů), kterou určoval původní Občanský zákoník nebo zvolili odpověď „do 2 měsíců od skončení zájezdu“ (3 % respondentů).

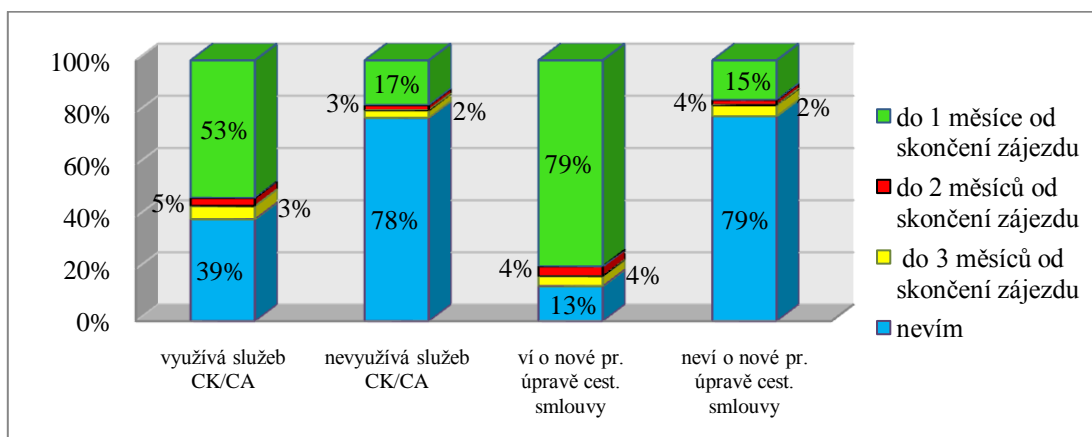
Graf 21: Povědomí respondentů o délce lhůty pro uplatnění reklamace zájezdu



Zdroj: vlastní šetření

Následující graf 22 zobrazuje, že lepší povědomí o aktuálně platné lhůtě pro uplatnění reklamace zájezdu měli jednak respondenti využívající služeb CK / CA a jednak respondenti, kteří věděli, že došlo k nové právní úpravě cestovní smlouvy.

Graf 22: Povědomí respondentů o lhůtě pro uplatnění reklamace zájezdu v závislosti na ne/využívání služeb CK / CA a na povědomí o nové úpravě cest. smlouvy



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 14 byla filtrační a zjišťovala, zda respondenti v roce 2014 absolvovali zájezd zakoupený u CK či CA, přičemž zde opět odpovídalo všech 460 respondentů. Z grafu 23 je patrné, že v roce 2014 absolvovalo zájezd pořádaný CK / CA 175 respondentů – tj. 38 %. Ostatní respondenti (62 %) byli přesměrováni na otázku č. 17,

jelikož otázky č. 15 a 16 se týkaly zkušeností respondentů se zájezdy absolvovanými v roce 2014 (po nabytí účinnosti NOZ).

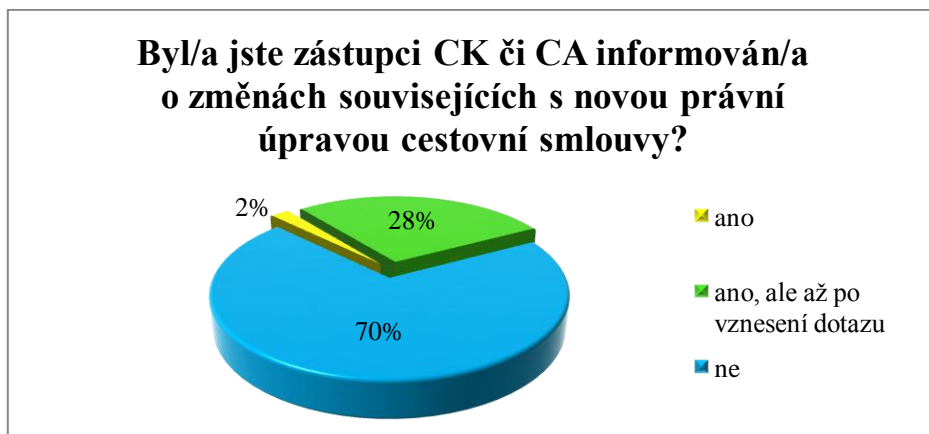
Graf 23: Struktura respondentů dle ne/absolvování zájezdu od CK / CA v roce 2014



Zdroj: vlastní šetření

Zda byli respondenti, kteří absolvovali zájezd v roce 2014, informováni zástupci CK či CA o změnách souvisejících s novou právní úpravou cestovní smlouvy zjišťovala otázka č. 15. Z grafu 24 je patrné, že informováno bylo 30 % respondentů, přičemž ale většina z nich byla zástupci CK / CA o změnách informována až po vznesení dotazu.

Graf 24: Informování respondentů zástupci CK / CA o změnách souvisejících s NOZ



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 16 zjišťovala, zda respondenti zaznamenali při sjednávání zájezdu v roce 2014 nějaké změny oproti rokům předcházejícím a případně o jaké změny se jednalo. Z grafu 25 je patrné, že změny zaznamenali pouze 2 respondenti (tj. 1 % z celkových 175 respondentů), kteří uvedli, že tyto změny spočívaly v nové smlouvě o zájezdu a v upozornění CK na nový reklamační řád.

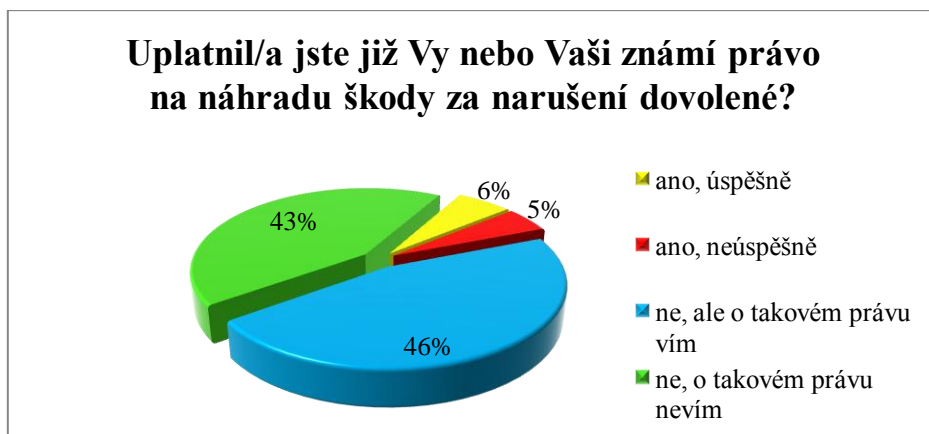
Graf 25: Změny zaznamenané respondenty při sjednávání zájezdu v roce 2014



Zdroj: vlastní šetření

Poslední otázka (č. 17) týkající se problematiky nové právní úpravy cestovní smlouvy zjišťovala, zda respondenti či jejich známí již uplatnili právo na náhradu škody za narušení dovolené. Na tuto otázku již odpovídalo všech 460 respondentů. Graf 26 zobrazuje, že toto právo uplatnilo 11 % respondentů či jejich známých – 6 % úspěšně a 5 % neúspěšně. 46 % respondentů toto právo zná, ale oni ani jejich známí ho neuplatnili a zbývajících 43 % respondentů o takovém právu neví.

Graf 26: Zkušenosti s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené



Zdroj: vlastní šetření

## **7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ ZAMĚŘENÉ NA CESTOVNÍ KANCELÁŘE A AGENTURY**

Dotazování zástupců cestovních kanceláří a agentur probíhalo od 3. 11. 2014 do 19. 12. 2014, přičemž zaměřeno bylo pouze na cestovní kanceláře a agentury, které mají pobočku v Českých Budějovicích. Dotazování probíhalo především osobním dotazováním v jednotlivých pobočkách cestovních kanceláří a agentur, pouze v několika případech byla po domluvě do dané pobočky zaslána elektronická verze dotazníku (především z důvodu momentální zaneprázdněnosti zástupců CK / CA).

Struktura dotazníku určeného cestovním kancelářím a cestovním agenturám je tvořena úvodními informacemi (představením dotazníku) a 15 otázkami. První 4 otázky zjišťují, jakým způsobem CK / CA informují zákazníka o jeho právech a povinnostech, následující 2 otázky se zabývají reklamacemi a dalších 8 otázek se týká problematiky nové právní úpravy cestovní smlouvy obsažené v novém Občanském zákoníku. Poslední otázka zjišťuje, zda dané CK / CA požadují, aby byly jejich odpovědi anonymní. Dotazník určený cestovním kancelářím a cestovním agenturám je obsažen v příloze 6.

V případě, že dané CK / CA měly ještě další pobočky v Českých Budějovicích či jiných městech, bylo dotazovým zástupcům vždy upřesněno, které otázky a zjišťované informace se týkají pouze dotazované pobočky. Jednalo se převážně o otázky ohledně reklamací, jelikož by nebylo možné srovnávat tyto informace místních CK / CA s těmi celorepublikovými, od kterých by bylo zároveň obtížné tyto celkové údaje získávat.

### **7.1 Charakteristika respondentů**

Během daného období bylo osloveno 24 cestovních kanceláří a 12 cestovních agentur s pobočkou v Českých Budějovicích. Z řad cestovních kanceláří se jednalo o CK Alex, CK Alexandria, CK Bery Reisen, CK Blue Style, CK Cestovka Pohoda, CK Čedok, CK Daen International, CK Exim Tours, CK Firo-tour, CK Fischer, CK Geotourist, CK Kuboušek, CK Máj, CK Mizok Tour, CK Neckermann, CK Pangeo

tours, CK Petra tour, CK Quicktour, CK Roslo, CK Sally Tours, CK Saturn, CK Toledo, CK Turlán a CK VM-Tour.

Z řad cestovních agentur se jednalo o CA Anina, CA Bohemia Travel, CA CKM, CA Clubtour, CA Houška, CA Invia, CA Janina, CA Mary Travel, CA Rekrea, CA Schmetterling Reisebüro, CA Student Agency a CA Walltour.

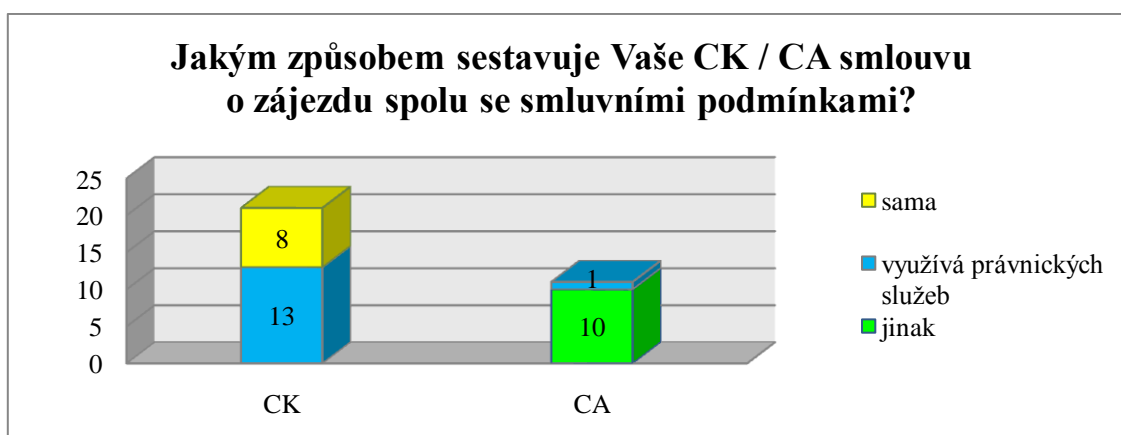
Celkem bylo získáno 32 vyplněných dotazníků – 21 dotazníků od cestovních kanceláří a 11 dotazníků od cestovních agentur. Zástupci CK Alexandria, CK Kuboušek, CK Turlán a CA Walltour odmítli na otázky z dotazníku odpovídat, a to buďto s odůvodněním, že takovéto informace neposkytují či z toho důvodu, že jsou příliš zaneprázdněni.

## 7.2 Výsledky dotazníkového šetření

První otázka v dotazníku zjišťovala, jakým způsobem sestavují vybrané cestovní kanceláře a agentury smlouvu o zájezdu (včetně smluvních podmínek). Z následujícího grafu 27 je patrné, že nadpoloviční většina vybraných CK využívá právnických služeb a zbývající CK si sestavují smlouvu o zájezdu spolu se smluvními podmínkami samy.

Co se týče vybraných CA, pouze CA Invia využívá právníkové služby pro sestavení vlastní smlouvy o zájezdu a smluvních podmínek. Zbývající CA zvolily odpověď „jinak“, jelikož (jak již bylo v práci zmíněno) přebírají smlouvu o zájezdu spolu se smluvními podmínkami od cestovní kanceláře, jejíž prodej zprostředkovávají.

Graf 27: Způsob sestavování smlouvy o zájezdu a smluvních podmínek



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 2 zjišťovala, zda vybrané CK a CA seznamují zákazníky při podpisu smlouvy se smluvními podmínkami. Na tuto otázku odpovědělo všech 32 zástupců stejně, a to tak, že zákaznky seznamují se smluvními podmínkami vždy (zvolili možnost „ano, vždy“).

Otázka č. 3 navazovala na otázku předchozí, jelikož zjišťovala, jakým způsobem CK a CA seznamují zákazníky se smluvními podmínkami. Následující graf 28 zobrazuje, že nadpoloviční většina vybraných CK a CA (59 %) předává zákazníkům písemnou kopii smluvních podmínek. 15 % CK a CA seznamuje zákazníky se smluvními podmínkami prostřednictvím ústního sdělení a 7 % zasílá zákazníkům elektronickou kopii těchto podmínek. Zbývajících 19 % CK a CA zvolilo odpověď „jinak“, a to z toho důvodu, že zákazníkům buďto předávají smluvní podmínky obsažené v katalogu nebo je odkazují na příslušné webové stránky, kde jsou smluvní podmínky zveřejněny.

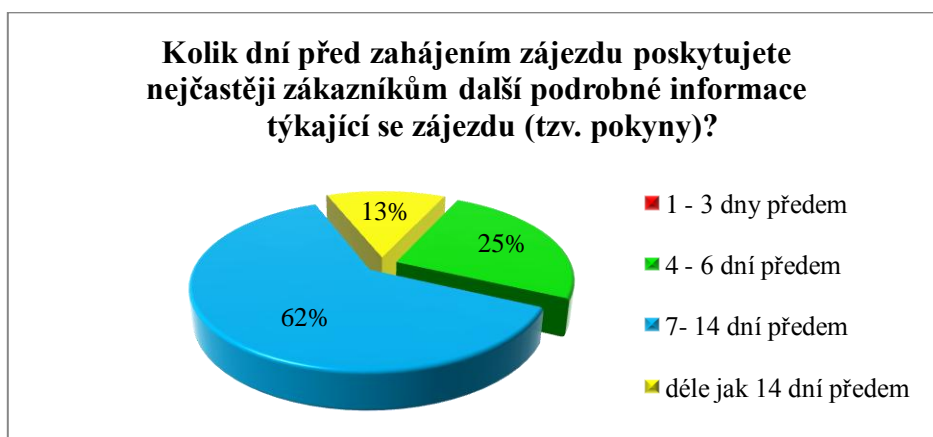
Graf 28: Způsob seznamování zákazníků se smluvními podmínkami



Zdroj: vlastní šetření

Kolik dní před zahájením zájezdu poskytují CK a CA nejčastěji zákazníkům další podrobné informace týkající se zájezdu (tzv. pokyny), zjišťovala otázka č. 4. Z grafu 29 je patrné, že nejvíce CK a CA (62 %) poskytuje zákazníkům tyto informace v rozmezí 7 - 14 dní před zahájením zájezdu. Čtvrtina CK a CA v rozmezí 4 - 6 dní předem a zbývajících CK a CA (13 %) poskytují zákazníkům tyto informace více jak 14 dní před zahájením zájezdu. Odpověď „1 - 3 dny předem“ ne zvolila žádná CK / CA.

Graf 29: Lhůta pro poskytnutí tzv. pokynů



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 5 zjišťovala, kolik reklamací vybrané pobočky CK a CA ročně vyřizují a kolik procent z nich je uznáno. Získané odpovědi zobrazuje následující tabulka 2.

Tabulka 2: Průměrný roční počet reklamací u vybraných CK a CA

CK	Průměrný počet reklamací za rok	Z toho uznáno	CA	Průměrný počet reklamací za rok	Z toho uznáno
CK1	0	—	CA 1	0	—
CK2	0	—	CA 2	1	0%
CK3	0	—	CA 3	1	100%
CK4	1	0%	CA 4	2	50%
CK5	1	100%	CA 5	2	50%
CK6	1	100%	CA 6	2	100%
CK7	2	50%	CA 7	4	50%
CK8	2	50%	CA 8	5	80%
CK9	2	50%	CA 9	5	100%
CK10	2	100%	CA 10	12	50%
CK11	2	100%	CA 11	20	50%
CK12	3	0%	<b>Průměrně</b>	<b>4,9</b>	<b>63%</b>
CK13	4	50%			
CK14	5	80%			
CK15	5	100%			
CK16	6	50%			
CK17	10	30%			
CK18	10	70%			
CK19	16	50%			
CK20	nezodpovězeno	nezodpovězeno			
CK21	nezodpovězeno	nezodpovězeno			
<b>Průměrně</b>	<b>3,8</b>	<b>61%</b>			

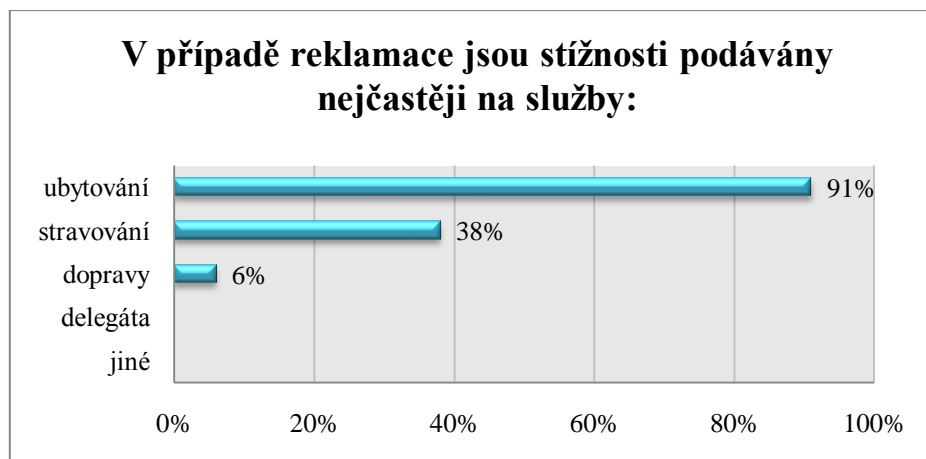
Zdroj: vlastní šetření



Z výše zobrazené tabulky je patrné, že vybrané pobočky cestovních agentur zaznamenávají ročně v průměru přibližně o 1 reklamaci více než vybrané pobočky cestovních kanceláří, přičemž procento uznaných reklamací je přibližně stejné (průměrně kolem 60 %). 4 zástupci, tj. 13 % z 30 odpovídajících zástupců CK a CA, uvedli, že žádné reklamace v posledních několika letech nevyřizovali. Jednalo se především o menší CK a CA, jejichž zástupci tuto skutečnost často zdůvodňovali tak, že pořádají jen „vyzkoušené zájezdy pro své stálé zákazníky“. 1 - 5 reklamací ročně vyřizuje celkem 67 % odpovídajících zástupců CK a CA, zbývajících 20 % zaznamenává reklamací více.

Problematiky reklamací se týkala také otázka č. 6. Zjišťováno zde bylo, na jaké služby jsou reklamace ve vybraných CK a CA podávány nejčastěji, přičemž bylo možné vybrat více odpovědí. Graf 30 zobrazuje, že reklamace se nejčastěji týkají ubytování, dále stravování a dopravy. Reklamace týkající se delegáta či jiných služeb ne zvolil žádný ze zástupců vybraných CK a CA.

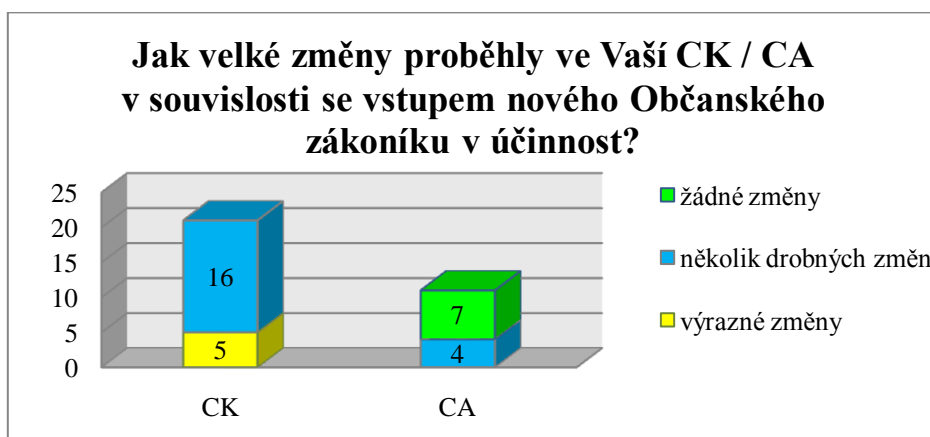
Graf 30: Nejčastěji reklamované služby



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 7 zjišťovala, jak velké změny proběhly ve vybraných CK a CA v souvislosti se vstupem nového Občanského zákoníku v účinnost. Z následujícího grafu 31 je patrné, že buďto drobné nebo patrné změny proběhly ve všech vybraných CK. V nadpoloviční většině vybraných CA naopak žádné změny neproběhly. Zdůvodněním často byla již několikrát zmiňovaná skutečnost, že změny ve smlouvách, smluvních podmínkách a podobně provádějí cestovní kanceláře, jejichž prodej CA zprostředkovávají a jejichž smlouvy, smluvní podmínky a podobně přebírají.

Graf 31: Změny v CK a CA provedené v souvislosti se vstupem NOZ v účinnost

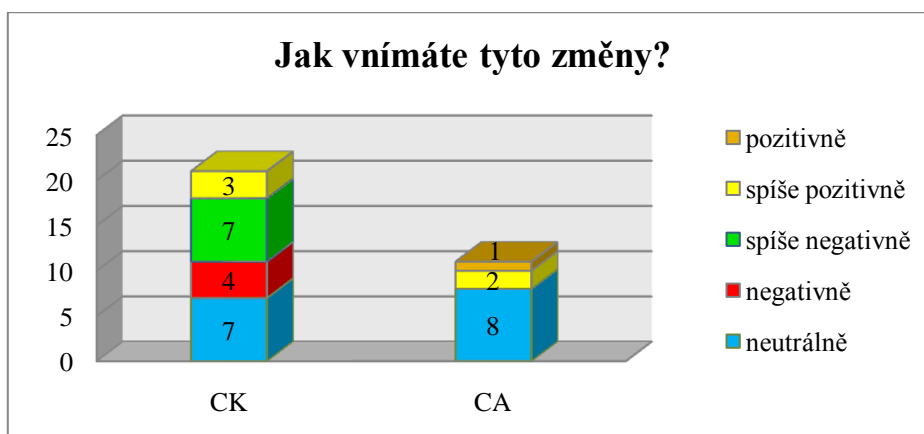


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 8 zjišťovala od zástupců CK a CA, ve kterých změny proběhly, kterých konkrétních věcí se tyto změny týkaly především. Zmiňována byla nejčastěji nová smlouva o zájezdu, nové smluvní podmínky a nový reklamační řád. V jednom případě byly také zmíněny nové storno podmínky a nové smlouvy o obchodním zastoupení.

S provedenými změnami souvisela také otázka č. 9, která zjišťovala, jak zástupci vybraných CK a CA vnímají tyto změny. Graf 32 zobrazuje, že více jak polovina zástupců vybraných CK vnímá tyto změny „spíše negativně“ či „negativně“. Zástupci vybraných CA naopak tyto odpovědi nezvolili ani v jednom případě. Nadpoloviční většina z nich vnímá tyto změny „neutrálně“ a zbývající „spíše pozitivně“ či „pozitivně“.

Graf 32: Názory zástupců CK a CA na provedené změny



Zdroj: vlastní šetření

V otázce č. 10 byli zástupci CK a CA dotazováni, zda si myslí, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků. Graf 33 zobrazuje, že nadpoloviční většina zástupců zvolila možnost „určitě ano“ (38 %) či „spíše ano“ (28 %). Odpověď „spíše ne“ zvolil pouze 1 zástupce (tj. 3 % ze všech) a odpověď „určitě ne“ nebyla vybrána vůbec. Odpověď „nedokážu posoudit“ zvolilo 31 % dotázaných zástupců, přičemž přibližně polovina z nich (tj. 5 dotázaných) se při této příležitosti „přiznala“, že ani neví, jaké změny nová právní úprava cestovní smlouvy přináší.

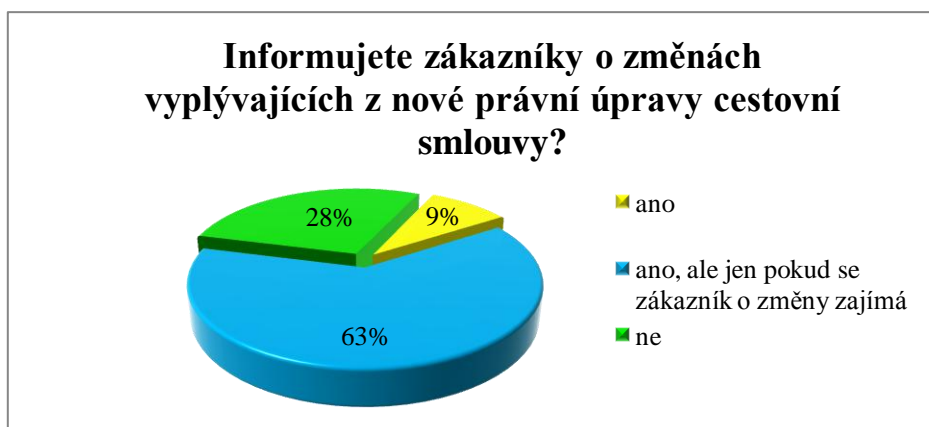
Graf 33: Názory zástupců CK / CA na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 11 zjišťovala, zda zástupci vybraných CK a CA o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy informují své zákazníky. Z následujícího grafu 34 je patrné, že nadpoloviční většina z nich zákazníky informuje jen v případě, že se zákazník o změny sám zajímá a necelá třetina zástupců CK a CA zákazníky neinformuje vůbec.

Graf 34: Informování o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy



Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 12 zjišťovala, zda ve vybraných pobočkách CK a CA došlo v souvislosti s novým Občanským zákoníkem ke změně počtu reklamací. Graf 35 zobrazuje, že k nárůstu reklamací došlo v 19 % vybraných CK a CA (5 poboček CK a 1 pobočka CA) a ve zbývajících pobočkách k žádné změně nedošlo.

Graf 35: Změna v počtu reklamací související s NOZ



Zdroj: vlastní šetření

V otázce č. 13 byli zástupci vybraných CK a CA dotazováni, zda již někteří jejich zákazníci uplatnili nově vzniklé právo na náhradu škody za narušení dovolené a případně kolik těchto zákazníků přibližně bylo. Z grafu 36 je patrné, že toto právo uplatnili zákazníci 16 % vybraných CK a CA (4 pobočky CK a 1 pobočka CA, jejichž zástupci v předchozí otázce zároveň uvedli, že u nich v souvislosti s NOZ došlo k nárůstu počtu reklamací).

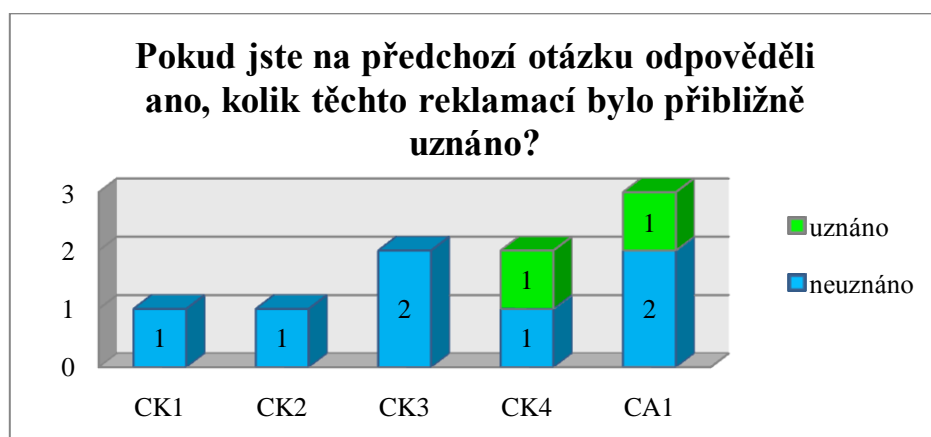
Graf 36: Zkušenosti CK/CA s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené



Zdroj: vlastní šetření

Reklamací související s výše zmíněným právem podalo celkem 9 zákazníků (6 zákazníků CK a 3 zákazníci CA). Kolik těchto reklamací bylo uznáno, zjišťovala otázka č. 14. Z grafu 37 je patrné, že většina těchto reklamací (78 %) uznána nebyla. Dle slov zástupců těchto CK a CA zákazníci ve většině případů „pouze zkoušeli, zda by jim často i nesmyslné a vymyšlené reklamace nemohly být uznány právě v souvislosti s tímto novým právem“.

Graf 37: Reklamací související s právem na náhradu škody za narušení dovolené



Zdroj: vlastní šetření

Na závěr dotazníku byla zařazena otázka, která zjišťovala, zda zástupci vybraných CK a CA požadují, aby jejich odpovědi byly anonymní, jelikož někteří z nich si tímto podmiňovali vyplnění dotazníku již na samém počátku dotazování. Anonymizaci odpovědí požadovalo celkem 78 % zástupců vybraných CK a CA.

## 8 VYHODNOCENÍ

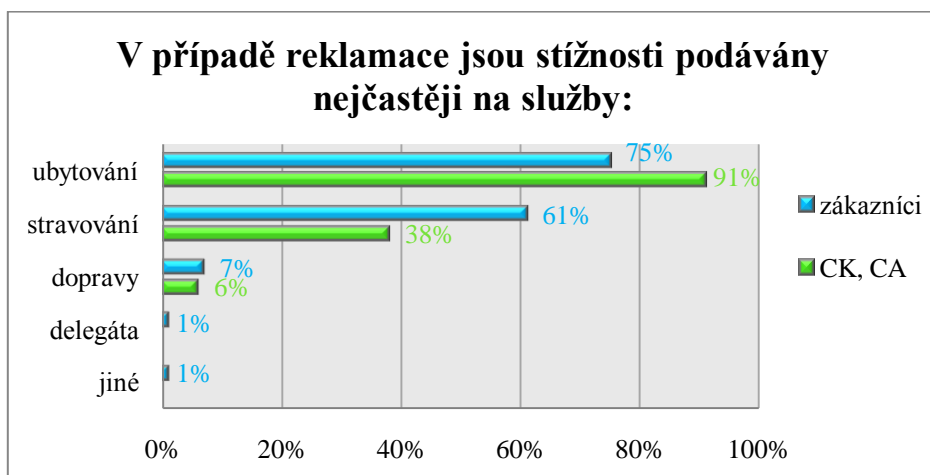
Tato část práce se zaměří na vyhodnocení výsledků, které byly získány na základě provedených dotazníkových šetření, dále budou vyhodnoceny stanovené hypotézy a v závěru budou uvedena doporučení pro zákazníky, cestovní kanceláře a agentury.

### 8.1 Vyhodnocení výsledků dotazníkových šetření

V rámci vyhodnocení provedených dotazníkových šetření bude pozornost zaměřena především na porovnání výsledků otázek, které se objevily jak v dotazníku určeném zákazníkům CK / CA, tak v dotazníku zaměřeném na CK a CA. Na základě zjištěných výsledků bude provedeno také celkové vyhodnocení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu.

Při sestavování dotazníků bylo vytvořeno pět otázek, které se objevily jak v dotazníku určeném zákazníkům CK / CA, tak v dotazníku zaměřeném na CK a CA. První z těchto otázek od zákazníků zjišťovala, na jaké služby v případě reklamace nejčastěji podávají stížnost a od zástupců CK a CA tato otázka zjišťovala, s jakými stížnostmi se v rámci reklamací setkávají nejvíce, přičemž zde v obou případech bylo možné vybrat více odpovědí. Z následujícího grafu 38 je patrné, že pořadí nejčastěji reklamovaných služeb je podle zkušeností zákazníků a CK / CA shodné. Nejčastěji bývají reklamovány služby ubytování, dále služby stravování a dopravy.

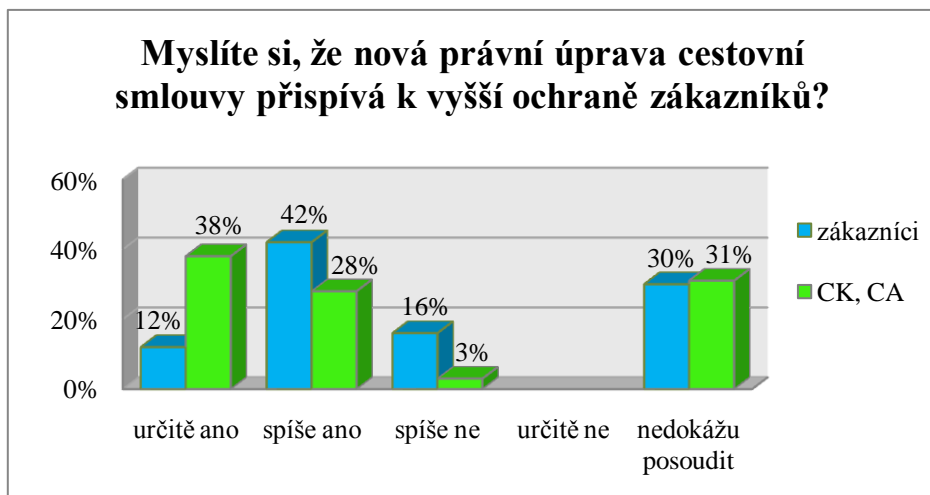
Graf 38: Nejčastěji reklamované služby z hlediska zákazníků a CK / CA



Zdroj: vlastní šetření

Druhá otázka, která se objevila v obou typech dotazníků, zjišťovala, zda si zákazníci a zástupci CK / CA myslí, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků. Graf 39 zobrazuje, že o zvýšení ochrany zákazníků byli trochu více přesvědčeni zástupci vybraných CK / CA nežli respondenti z řad zákazníků.

Graf 39: Názory zákazníků a CK / CA na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ



Zdroj: vlastní šetření

Třetí otázka zjišťovala od zákazníků, kteří v roce 2014 absolvovali zájezd zakoupený u CK či CA, zda byli od zástupců dané CK či CA informováni o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy. Od zástupců vybraných CK a CA bylo v rámci této otázky zjišťováno, zda o těchto změnách informují své zákazníky. Následující graf 40 zobrazuje, že velmi malému procentu zákazníků (2 %), kteří byli o změnách informováni, odpovídá i malé procento vybraných CK / CA (9 %), jejichž zástupci tyto informace bez předchozího dotazu zákazníkům poskytují. S informováním na základě vzneseného dotazu se setkala 28 % zákazníků a zbývajících 70 % zákazníků informováno nebylo. Z řad zástupců vybraných CK / CA zákazníky na základě vzneseného dotazu o změnách informuje 63 % z nich a zbývajících 28 % zástupců zákazníky neinformuje vůbec.

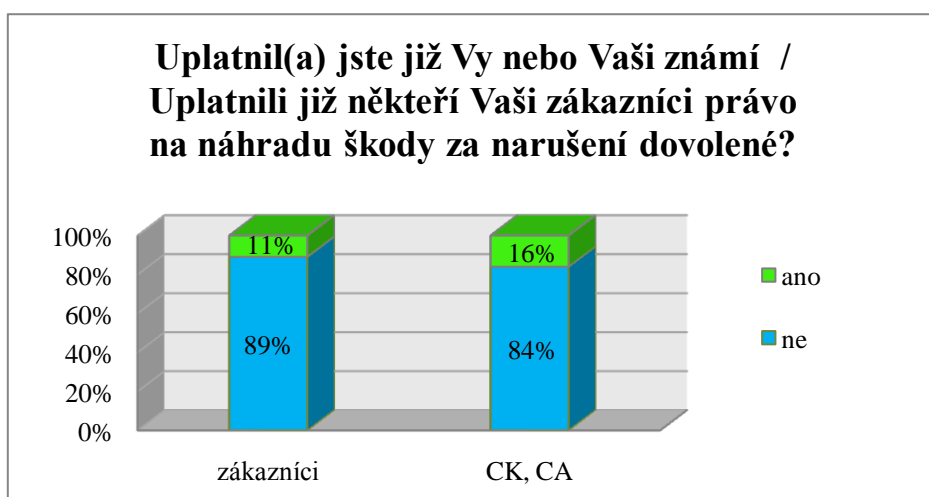
Graf 40: Informování o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy



Zdroj: vlastní šetření

Další otázka, nacházející se v obou typech dotazníků, zjišťovala od zákazníků, zda již oni či jejich známí uplatnili právo na náhradu škody za narušení dovolené a od zástupců CK a CA zjišťovala, zda se již s takovými reklamacemi setkali. Graf 41 zobrazuje, že nové právo vyplývající z NOZ uplatnilo celkem 11 % dotázaných zákazníků či jejich známých a v rámci vybraných CK a CA se s takovými případy setkalo 16 % z nich.

Graf 41: Zkušenosti s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené



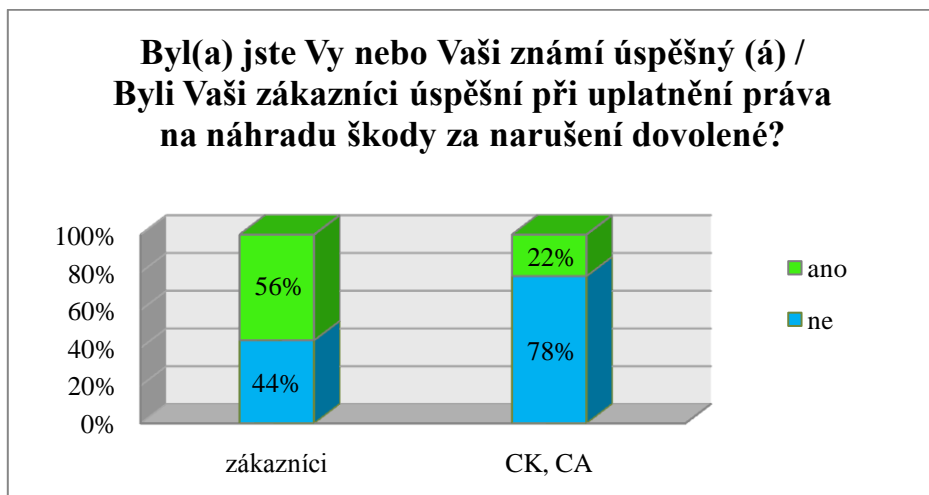
Zdroj: vlastní šetření

Poslední shodná otázka souvisela s otázkou předchozí, jelikož zjišťovala úspěšnost výše uvedených reklamací souvisejících s právem na náhradu škody za narušení dovolené. Z následujícího grafu 42 je patrné, že dotazovaní zákazníci



či jejich známí uspěli v 56 % těchto reklamací, zatímco zákazníci vybraných CK / CA pouze ve 22 %.

Graf 42: Reklamace související s právem na náhradu škody za narušení dovolené



Zdroj: vlastní šetření

### 8.1.1 Ochrana spotřebitele v oblasti cestovního ruchu

Z výsledků provedeného dotazníkového šetření zaměřeného na vybrané cestovní kanceláře a agentury vyplývá, že zákonnou povinnost týkající se seznámení zákazníků se smluvními podmínkami dodržuje všech 32 vybraných CK a CA. Nejčastěji seznamují CK a CA zákazníky se smluvními podmínkami předáním písemné kopie. Mezi další zmiňované způsoby seznámení zákazníků se smluvními podmínkami patří ústní sdělení, zaslání elektronické kopie, předání katalogu či odkázání na příslušné webové stránky. Z hlediska ochrany spotřebitele považují za nejméně vhodné způsoby seznámení zákazníka se smluvními podmínkami jak odkázání na příslušné webové stránky, tak ústní sdělení. V těchto případech zákazník od CK / CA neobdrží kopii smluvních podmínek a nemůže tak do nich kdykoliv nahlédnout.

Další zákonnou povinnost, která se týká doručení podrobných informací o zájezdu (tzv. pokynů) zákazníkovi nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu, dodržuje již pouze 75 % vybraných CK / CA. Zbývajících 25 % CK / CA tyto informace zákazníkům zasílá ve lhůtě čtyř až šesti dní před zahájením zájezdu.

Z výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na CK a CA dále vyplývá, že pouze 9 % z nich informuje své zákazníky o změnách vyplývajících z nového Občanského zákoníku, což je v souvislosti s problematikou ochrany spotřebitele z mého

pohledu velmi málo. Pokud se zákazník o změny sám zajímá, informace poskytuje 63 % vybraných CK / CA a zbývajících 28 % CK / CA zákazníci o těchto změnách neinformuje vůbec.

Velmi překvapující a zároveň znepokojující pro mne bylo zjištění, že 5 dotazovaných zástupců CK / CA (16 %) samo nebylo s obsahem nové právní úpravy cestovní smlouvy seznámeno a v případě potřeby by tak tito zástupci ani nebyli schopni zodpovědět zákazníkům jejich dotazy ohledně změn vyplývajících z NOZ.

Co se týče vztahu ochrany spotřebitele a nové právní úpravy cestovní smlouvy, podle názoru 66 % dotázaných zástupců CK a CA je ochrana spotřebitelů v souvislosti s touto novou právní úpravou vyšší. 31 % zástupců nedokázalo tuto problematiku posoudit a pouze 3 % z nich se domnívalo, že ke zvýšení ochrany spotřebitele související s NOZ nedošlo.

Z výsledků provedeného dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur vyplývá, že podle většiny z nich by CK a CA měly v souvislosti s právy a povinnostmi zákazníků poskytovat informace týkající se práv spotřebitele při nedodržení smluvních podmínek CK / CA (80 % respondentů), dále informace o způsobu uplatnění reklamace (75 %) a měly by také upozorňovat na důležité body všeobecných smluvních podmínek (75 %).

Z výsledků dále vyplývá, že nadpoloviční většina zákazníků považuje informace poskytované CK / CA za dostačující (70 % respondentů za spíše dostačující, 6 % respondentů za určitě dostačující). Za nedostačující tyto informace považuje 24 % respondentů (23 % respondentů za spíše nedostačující, 1 % respondentů za určitě nedostačující).

Zkušenost s informováním o nové právní úpravě od zástupců CK / CA má celkem 30 % dotázaných zákazníků, kteří v roce 2014 absolvovali zájezd zakoupený u CK / CA, přičemž 92 % z nich bylo informováno až na základě položeného dotazu týkajícího se této problematiky.

Co se týče vztahu ochrany spotřebitele a nové právní úpravy cestovní smlouvy, podle názoru 53 % respondentů je ochrana spotřebitelů v souvislosti s touto novou právní úpravou vyšší. 30 % respondentů nedokázalo tuto problematiku posoudit a 16 % z nich se domnívalo, že ke zvýšení ochrany spotřebitele související s NOZ spíše nedošlo.

## 8.2 Vyhodnocení hypotéz

**Hypotéza č. 1: V případě reklamace zájezdu jsou stížnosti podávány nejčastěji na ubytovací služby.**

Tuto hypotézu lze potvrdit jak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur (otázka č. 6), tak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury (otázka č. 6). Z výsledků uvedených otázek (v rámci kterých bylo možné vybrat více odpovědí) vyplývá, že stížnost na ubytovací služby nejčastěji podávalo 75 % dotázaných zákazníků, kteří již zájezd někdy reklamovali. Co se týče zkušeností zástupců vybraných CK a CA s nejčastěji reklamovanými službami, ubytovací služby uvedlo 91 % z nich.

Druhou nejčastěji podávanou stížností je stížnost na stravovací služby, kterou podávalo 61 % zákazníků a se kterou se nejčastěji setkává 38 % vybraných CK a CA.

**Hypotéza č. 2: O změně právní úpravy cestovní smlouvy ví méně než polovina respondentů.**

Na základě provedeného dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur, konkrétně na základě výsledků otázky č. 7, byla výše uvedená hypotéza potvrzena. Ze získaných výsledků otázky č. 7 vyplývá, že o změně právní úpravy cestovní smlouvy (související se vstupem nového Občanského zákoníku v účinnost) ví 157 respondentů – tj. 34 %, tedy méně než polovina z celkových 460 respondentů.

**Hypotéza č. 3: Nadpoloviční většina dotázaných zástupců CK a CA se domnívá, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků.**

Tuto hypotézu lze potvrdit na základě výsledků otázky č. 10 získaných v rámci dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury. To, že nová právní úprava „určitě“ či „spíše“ přispívá k vyšší ochraně zákazníků, si myslí 21 dotázaných zástupců CK a CA – tj. 66 %, tedy více než polovina z celkových 32 dotázaných zástupců CK a CA.

#### **Hypotéza č. 4: Nová právní úprava cestovní smlouvy způsobila nárůst počtu reklamací alespoň u poloviny dotázaných CK a CA.**

Uvedená hypotéza byla na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury, konkrétně na základě výsledků otázky č. 12, vyvrácena. Z výsledků vyplývá, že nárůst počtu reklamací související s novou právní úpravou cestovní smlouvy zaznamenalo pouze 6 vybraných CK a CA, tj. 19 % z celkových 32 dotázaných CK a CA.

### **8.3 Navržená doporučení**

Na základě zjištěných poznatků vyplývajících jednak z provedeného rozboru cestovních smluv a smluvních podmínek vybraných cestovních kanceláří a agentur a jednak z provedených dotazníkových šetření byla navržena následující doporučení.

#### **8.3.1 Doporučení cestovním kancelářím a agenturám**

Na základě provedeného rozboru vybraných cestovních smluv a smluvních podmínek používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku bych především doporučila zmiňované CK Máj a CK Petra tour aktualizaci jejich smluvních podmínek. Tyto CK nadále používají původní úpravu smluvních podmínek, které neobsahují změny vyplývající z NOZ a může tím tak, dle mého názoru, dojít ke klamání spotřebitele.

Zavádějící mi rovněž přijde ustanovení týkající se lhůty pro uplatnění reklamace, které ve svých smluvních podmínkách uvádí CK Roslo: „Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná.“ Zde by, dle mého názoru, měla být místo původní tříměsíční lhůty a odkazu na příslušné právní předpisy jasně uvedena nově stanovená jednoměsíční lhůta pro uplatnění reklamace.

Z hlediska nově stanovených lhůt bych dále doporučila většině vybraných CK (kromě CK Alex a CK Čedok), aby do svých smluvních podmínek zahrnuly také nově stanovenou lhůtu, ve které mohou zákazníci oznámit postoupení smlouvy.

Z provedeného rozboru také vyplývá, že ne všechny vybrané CK a CA používají novou terminologii vyplývající z NOZ. Těmto CK a CA bych tedy doporučila upravení a sjednocení používané terminologie, a to především ve smluvních podmínkách.

Na základě výsledků provedeného dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury s pobočkou v Českých Budějovicích bych některým těmto CK a CA doporučila změnit způsob seznamování zákazníků se smluvními podmínkami, jelikož pouhé ústní seznámení či odkázání na příslušné webové stránky je z mého pohledu nedostačující. Vhodným řešením by mohlo být předání písemné kopie smluvních podmínek zákazníkovi (případně zaslání elektronické kopie) a současné ústní seznámení s nejdůležitějšími body těchto podmínek.

Cestovním kancelářím a agenturám bych také doporučila, aby zákazníkům zasílaly tzv. pokyny v dostatečném předstihu (minimálně 7 dní před zahájením zájezdu), jelikož ne všechny vybrané CK a CA dodržují zákonem stanovenou lhůtu pro doručení těchto podrobných informací zákazníkovi.

V souvislosti s novou právní úpravou cestovní smlouvy bych zástupcům CK a CA doporučila, aby své zákazníky seznamovali s nejdůležitějšími uskutečněnými změnami nebo aby je alespoň informovali o tom, že v souvislosti s NOZ došlo ke změně právní úpravy cestovní smlouvy. Samozřejmostí by dle mého názoru mělo být zodpovězení případných dotazů týkajících se této problematiky. K tomuto je však bezpodmínečně nutné, aby sami zástupci byli s jejím obsahem a změnami důkladně seznámeni. V opačném případě by mohlo ze strany CK / CA dojít k porušení § 4, 5 a 9 zákona o ochraně spotřebitele (ustanovení o nekalých praktikách, klamavých praktikách a informační povinnosti) a k uložení zákonem stanovených sankcí (§ 24).

### **8.3.2 Doporučení zákazníkům cestovních kancelářích a agentur**

Zákazníkům cestovních kancelářích a agentur bych na základě zjištěných výsledků doporučila především důkladné pročitání smluvních podmínek a seznámení se alespoň s nejvýznamnějšími změnami vyplývajícími z nové právní úpravy cestovní smlouvy.

V případě reklamace by zákazníci neměli čekat až do příjezdu z dovolené, ale měli by případné nedostatky řešit ihned na místě. Před uplatněním nového práva na náhradu škody z narušení dovolené by se zákazníci dle mého názoru měli důkladně informovat, za jakých podmínek je možné toto právo uplatňovat. Zavedení institutu tzv.

újmou za narušení dovolené představuje revoluční změnu v oblasti českého soukromého práva, přičemž nejde jen o změny v samotné cestovní smlouvě (resp. smlouvě o zájezdu), ale také ve všech navazujících soukromoprávních vztazích zákazník – cestovní kancelář. Tyto změny však zatím nejsou zcela zažité a také zákazníci CK / CA nemají vždy povědomí o tom, co mohou ve skutečnosti reklamovat. To potvrzují také výsledky provedených dotazníkových šetření, ze kterých vyplývá, že reklamace týkající se nového práva na náhradu škody z narušení dovolené bývají často neoprávněné.

## 9 ZÁVĚR

Tato diplomová práce s názvem Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku měla dva hlavní cíle a několik dílčích cílů. První z hlavních cílů spočíval v provedení rozboru cestovních smluv (resp. smluv o zájezdu) několika vybraných cestovních kanceláří a agentur s pobočkami v Českých Budějovicích. Za tímto účelem byl proveden rozbor cestovních smluv a smluvních podmínek dvanácti vybraných cestovních kanceláří a jedné cestovní agentury, v jehož rámci byl porovnán obsah a podoba formulářů těchto smluv a smluvních podmínek používaných před a po nabytí účinnosti nového Občanského zákoníku.

Na základě provedeného rozboru bylo zjištěno, že formulář cestovní smlouvy upravily v souvislosti s novým Občanským zákoníkem všechny vybrané cestovní kanceláře a vybraná cestovní agentura, přičemž nejvýznamnější změnou zde byla změna v názvu smlouvy. Smluvní podmínky upravily kromě dvou všechny cestovní kanceláře a cestovní agentura, přičemž zde již byly provedené změny mnohem obsáhlejší.

Druhým hlavním cílem práce bylo vyhodnocení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu, a to včetně zhodnocení úrovně ochrany spotřebitele před a po přijetí nového Občanského zákoníku. Toto vyhodnocení ochrany spotřebitele bylo provedeno jak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na vybrané cestovní kanceláře a agentury, tak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur.

Na základě provedených dotazníkových šetření bylo zjištěno, že zkoumané zákonné povinnosti dodržuje většina vybraných cestovních kanceláří a agentur, avšak s informováním zákazníků a celkovým povědomím o nové právní úpravě cestovní smlouvy jsou již na tom cestovní kanceláře a agentury mnohem hůře. Co se týče vztahu ochrany spotřebitele a nové právní úpravy cestovní smlouvy, podle nadpoloviční většiny dotázaných zákazníků i zástupců cestovních kanceláří a agentur došlo v souvislosti s novým Občanským zákoníkem ke zvýšení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu.

Mezi dílčí cíle práce patřilo zjistit povědomí, názory a zkušenosti zákazníků cestovních kanceláří a agentur se změnami v oblasti cestovního ruchu vyplývajícími z nové právní úpravy cestovní smlouvy a dále také zjistit, jaké změny tato nová právní

úprava přinesla cestovním kancelářím a agenturám. Za tímto účelem byly opět využity výsledky provedených dotazníkových šetření.

Na základě těchto výsledků byla zjištěna relativně malá informovanost respondentů o nové právní úpravě cestovní smlouvy vyplývající z nového Občanského zákoníku. O této změně vědělo 34 % z celkových 460 respondentů, přičemž v závislosti na využívání či nevyužívání služeb cestovních kanceláří či agentur byli o změně mnohem lépe informováni respondenti, kteří těchto služeb využívají.

Co se týče změn provedených ve vybraných cestovních kancelářích a agenturách v souvislosti s novou právní úpravou cestovní smlouvy, z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že alespoň drobné změny proběhly ve všech vybraných cestovních kancelářích. V nadpoloviční většině vybraných cestovních agentur naopak žádné změny neproběhly.

V rámci této diplomové práce byly stanoveny čtyři hypotézy. Tři z těchto hypotéz byly potvrzeny a jedna hypotéza byla vyvrácena:

Hypotéza č. 1 (V případě reklamace zájezdu jsou stížnosti podávány nejčastěji na ubytovací služby) byla potvrzena jak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur, tak na základě výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury.

Hypotéza č. 2 (O změně právní úpravy cestovní smlouvy ví méně než polovina respondentů) byla potvrzena. Jak již bylo uvedeno, z výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na zákazníky cestovních kanceláří a agentur vyplývá, že o změně právní úpravy cestovní smlouvy ví 34 % respondentů.

Hypotéza č. 3 (Nadpoloviční většina dotázaných CK a CA se domnívá, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků) byla potvrzena. To, že nová právní úprava přispívá k vyšší ochraně zákazníků, si dle výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury myslí 66 % dotázaných zástupců.

Hypotéza č. 4 (Nová právní úprava cestovní smlouvy způsobila nárůst počtu reklamací alespoň u poloviny dotázaných CK a CA) byla jako jediná vyvrácena. Z výsledků dotazníkového šetření zaměřeného na cestovní kanceláře a agentury vyplývá, že nárůst počtu reklamací související s novou právní úpravou cestovní smlouvy nastal u 19 % vybraných cestovních kanceláří a agentur.



Na základě zjištěných poznatků vyplývajících jednak z provedeného rozboru cestovních smluv a smluvních podmínek vybraných cestovních kanceláří a agentur a jednak z provedených dotazníkových šetření bylo navrženo několik doporučení. Doporučení určená cestovním kancelářím a agenturám spočívají především v lepším seznamování zákazníků se smluvními podmínkami, v úpravě smluvních podmínek související s novou právní úpravou cestovní smlouvy a také v důkladnějším informování zákazníků o nové právní úpravě cestovní smlouvy.

Některým cestovním kancelářím bych doporučila změnit způsob seznamování zákazníků se smluvními podmínkami, přičemž vhodným řešením by mohlo být například předání písemné kopie smluvních podmínek zákazníkovi (popř. zaslání elektronické kopie) a současné ústní seznámení s nejdůležitějšími body těchto podmínek. Samozřejmě by dle mého názoru měly být aktualizované smluvní podmínky, které jsou v souladu s novým Občanským zákoníkem. Z provedeného rozboru však vyplývá, že komplexní úpravu smluvních podmínek provedlo jen několik vybraných cestovních kanceláří a agentur. Ostatním bych proto doporučila především úpravu nově stanovených lhůt týkajících se uplatnění reklamace a oznámení o postoupení smlouvy a také aktualizaci a sjednocení používané terminologie. Napraveny by měly být rovněž výrazné nedostatky v informování zákazníků o nové právní úpravě cestovní smlouvy a především nedostatky v samotné znalosti zástupců cestovních kanceláří a agentur o obsahu této nové právní úpravy.

Doporučení určená zákazníkům cestovních kanceláří či agentur se týkají především lepšího prostudování smluvních podmínek i nové právní úpravy cestovní smlouvy a okamžitého řešení případných reklamací. Zvýšenou pozornost by měli zákazníci věnovat také podmínkám, za jakých je možné uplatnit nové právo na náhradu škody za narušení dovolené. Tím by mohlo dojít ke snížení počtu těchto často neoprávněných reklamací spočívajících především v nedostatečné informovanosti zákazníků.

# 10 SUMMARY

The topic of this thesis is: Travel contracts according to the new Civil Code. The thesis consists of two parts – theoretical and practical. The theoretical part deals with the basic terms and definitions related to the tourism and it describes the consumer protection legislation in both the Czech Republic and the European Union. This part also includes the description of the major travel contract's changes. These changes were done because of the new Civil Code (Act No. 89/2012 Coll.) which came into force on 1 January 2014.

In the practical part, there is an analysis of thirteen travel contracts (including the terms of a contract) of tour operators and travel agencies located in České Budějovice. Within the analysis, there is a comparison between the travel contracts used before the new Civil Code and the travel contracts used now. This part also analyses the results which were obtained from the questionnaires intended for the customers of tour operators or travel agencies and for the tour operators and travel agencies located in České Budějovice. In the end, the results of the analysis and questionnaires are evaluated and there are also some suggestions and recommendations both for the tour operators or travel agencies and for their customers.

This thesis has two primary aims. The first one is to analyse some travel contracts used before and after the new Civil Code came into force. The second one is to evaluate the consumer protection in the field of tourism. The intermediate aim is to find out the customers' knowledge, opinions and experiences concerning the new legislation and to find out what changes have been done by tour operators and travel agencies because of this new legislation.

Based on the analysis of thirteen travel contracts and terms of a contract, it was found out that all selected tour operators have changed their travel contracts but most of the travel agencies haven't. The most important change of the travel contract is the change of the contract's name. Terms of a contract have been changed by almost all selected tour operators and travel agencies. These changes are more numerous.

Based on the results of questionnaires, it was found out that most of the selected tour operators and travel agencies adhere the legal obligations. But only few of them provide the information about the new legislation of travel contract to their customers.

The results of questionnaires also show that only 34 % of respondents know about the new legislation. Regarding the relationship between consumer protection and new legislation, most of the tour operators, travel agencies and their customer think that the consumer protection is better now.

This thesis includes four hypotheses. Hypothesis no. 1 (In case of complaints, the most common complaints relate to accommodation services), hypothesis no. 2 (Less than half of the respondents know about the new legislation of travel contract) and hypothesis no. 3 (More than half of the tour operators and travel agencies think that the consumer protection is better because of the new legislation) were confirmed. Last hypothesis no. 4 (New legislation of travel contract has caused rise in complaints for at least half of the tour operators and travel agencies) was disproved. The rise in complaints caused by the new legislation was noticed by only 19 % of all selected tour operators and travel agencies.

Based on the results of the analysis and questionnaires, some recommendations were made. Recommendations for tour operators and travel agencies consist mainly in better acquainting customers with the terms of a contract and with the new legislation. They should also update their terms of a contract to be in compliance with the new legislation. Recommendations for customers of tour operators or travel agencies consist in reading the terms of a contract before its signing and in better knowledge about the new legislation. They should pay particular attention to the circumstances in which is possible to demand compensation for loss of enjoyment of the holiday, which is a new right determined by the new Civil Code.

Keywords: Civil Code, compensation for loss of enjoyment of the holiday, complaint, consumer protection, customer, terms of a contract, tour operator, travel agency, travel contract

# 11 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Tištěné zdroje

1. Bojanic, D. (2011). Using a tourism importance – performance typology to investigate environmental sustainability on a global level. *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (8), 989-1003.
2. Bucharová, J., & Kocová, I. (2000). *Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur: cestovní smlouva: (výklad zákona)*. Praha: MAG Consulting.
3. Dvořák, V. (2003). Analýza působení zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu v relaci ochrany zákazníků cestovních kanceláří. In Hasman, M. (Ed.), *Cestovní ruch v České republice: problémy a možnosti jejich řešení*. Tábor: ZF JU.
4. Goeldner, Ch. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: principles, practices, philosophies* (11<sup>th</sup> ed.). Hoboken: Wiley.
5. Hesková, M. a kol. (2011). *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy* (2<sup>th</sup> ed.). Praha: Fortuna.
6. Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing.
7. Novacká, L. (2004). *Technika v cestovním ruchu*. Bratislava: Ekonóm.
8. Novacká, L. (2010). *Cestovní ruch a Európska únia*. Bratislava: Sprint dva.
9. Novacká, L. a kol. (2010). *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava: Ekonóm.
10. Novotný, P., Budíková, P., Ivičičová, J., Kedroňová, K., Štýsová, M., & Štrosová, I. (2014). *Nový občanský zákoník – smluvní právo*. Praha: Grada.
11. Oriška, J. (1999). *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.
12. Oriška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis.
13. Palatková, M. (2011). *Mezinárodní cestovní ruch: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, význam turismu v mezinárodních ekonomických vztazích, evropská integrace a mezinárodní turismus*. Praha: Grada.

14. Pásková, M., & Zelenka, J. (2002). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
15. Srbová, A., & Vojtko, V. (2011). *Spotřebitelské teorie a realie*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Č. Budějovicích, Ekonomická fakulta.
16. Svejkovský, J. (2012). *Nový občanský zákoník. Srovnání nové a současné úpravy občanského práva*. Praha: C.H.BECK.
17. Škodová-Parmová, D., & Parmová, D. (2003). *Provoz služeb v cestovním ruchu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Č. Budějovicích, Zemědělská fakulta.
18. Vlastník, J. (2012). Úprava cestovní smlouvy dnes a v novém občanském zákoníku. *Rodinné listy*, 12/2012.
19. Závodová, L. S. (2010). Faktory rozvoje udržitelného cestovního ruchu. In Musil, M. (Ed.), *Udržitelný rozvoj cestovního ruchu (metody, postupy, přístupy, teoretické aspekty)*. Praha: Vysoká škola ekonomická.

## **Právní předpisy**

1. Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze). Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/fileadmin/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>
2. Návrh novely zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=7&T=276>
3. Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS. Dostupné z: <http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/dossier/document/COM20130512>
4. Směrnice Rady 90/314/EHS, o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:CS:HTML>
5. Zákon č. 155/2010 Sb., kterým se mění některé zákony ke zkvalitnění jejich aplikace a ke snížení administrativní zátěže podnikatelů. Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=71076&fulltext=&nr=155~2F2010&part=&name=&rpp=15#local-content>

6. Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=47892&fulltext=o~20n~C4~9Bkter~C3~BDch~20podm~C3~ADnk~C3~A1ch~20podnik~C3~A1n~C3~AD~20v~20oblasti~20cestovn~C3~ADho~20ruchu&nr=&part=&name=&rpp=50#local-content>
7. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcanzak/>
8. Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=39498&fulltext=~C5~BEivn ostensk~C3~BD~20z~C3~A1kon&nr=&part=&name=&rpp=50#local-content>
9. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitel/>
10. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obcansky-zakonik/>

## **Internetové zdroje**

1. Asociace cestovních kanceláří České republiky. (2014). *Struktura asociace*. Dostupné z: <http://www.ackcr.cz/struktura-asociace/>
2. Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. (2014). *Základní informace o AČCKA*. Dostupné z: [http://www.accka.cz/article.asp?article\\_id=17](http://www.accka.cz/article.asp?article_id=17)
3. CESTOVKA POHODA. (2014). *Dokumenty ke stažení*. Dostupné z: <http://www.cestovkapohoda.cz/info/dokumenty.html>
4. Cestovní kancelář ALEX. (2014). *Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře ALEX*. Dostupné z: <http://www.ckalex.cz/vseobecne-smluvni-podminky/>
5. Cestovní kancelář DAEN. (2014). *Obchodní podmínky*. Dostupné z: <http://www.daen.cz/obchodni-podminky#>

6. Cestovní kancelář ROSLO. (2014). *Dokumenty*. Dostupné z: <http://www.roslo.cz/stranky/9:dokumenty.html>
7. CK ALEXANDRIA. (2014). *Smlouva o zájezdu, Smluvní podmínky a další dokumenty*. Dostupné z: <http://www.alexandria.cz/smlouva-o-zajezdu#zajezd>
8. CK MÁJ cestovní kancelář. (2014). *Dokumenty*. Dostupné z: <http://www.ckmaj.cz/index.php/dokumenty>
9. COT media. (2014). *Směrnice Evropského parlamentu a Rady o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou, kterou se mění nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2011/83/EU a kterou se zrušuje směrnice Rady 90/314/EHS*. Dostupné z: <http://cotmedia.cz/ecasopisy/cot/2014-02/files/assets/basic-html/page14.html>
10. Čedok cestovní kancelář. (2014). *Smluvní podmínky Čedok a.s.*. Dostupné z: <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky>
11. Český statistický úřad. (2014). *Věkové složení obyvatel k 31.12.2013*. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/p/130064-14>
12. epravo.cz. (2009). *Spotřebitelské úvěry a nová směrnice – záchrana z EU?*. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/spotrebitelske-uvery-a-novasmernice-zachrana-z-eu-55498.html>
13. e-Všudybyl. (2014). *Proč novela zákona č. 159/1999 Sb.*. Dostupné z: <http://www.e-vsudybyl.cz/clanky/proc-novela-zakona-c-159-1999-sb-3549.html>
14. Invia. (2014). *Obchodní podmínky*. Dostupné z: <http://www.invia.cz/obchodni-podminky/>
15. Neckermann cestovní kancelář. (2014). *Kontakty, dokumenty, kurzy*. Dostupné z: <http://www.ckneckermann.cz/info-pro-prodejce/kontakty-dokumenty-kurzy.html>
16. Nový občanský zákoník. (2013). *Moderní úprava tradičního a vyzkoušeného*. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/obecna-cast/obecne/>
17. PETRA TOUR. (2014). *Pro prodejce*. Dostupné z: <http://www.petratour.cz/pro-prodejce.html>

18. Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. (2010). *Sněmovní tisk č. 1048. VI. n. z. ke snížení administrativní zátěže podnikatelů – EU*. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=5&t=1048>
19. Poslanecká sněmovna parlamentu České republiky. (2014). *Sněmovní tisk 276/0, část č. 1/6. Novela z. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu – EU*. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=7&CT=276&CT1=0>
20. QUICKTOUR cestovní kancelář. (2014). *Dokumenty*. Dostupné z: <http://www.quicktour.cz/dokumenty/>
21. Sally Tours. (2014). *O nás*. Dostupné z: <http://www.sallytours.cz/o-nas>
22. Saturn cestovní kancelář. (2014). *Pro klienty*. Dostupné z: <http://www.cksaturn.cz/cs/pro-klienty/dokumenty/>
23. Travel Trade Gazette. (2014). *Věra Jourová: Novela zákona 159/1999 má přispět ke zvýšení ochrany spotřebitele*. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/vera-jourova-novela-zakona-1591999-ma-prispet-ke-zvyseni-ochrany-spotrebitele/>
24. Vláda České republiky. (2014). *Projednávané legislativní návrhy neschválené za legislatury v 7. funkčním období EP (tzv. pending legislation)*. Dostupné z: [http://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/organizace-utvaru/koncepce-a-analyzy/Pending\\_legislation.pdf](http://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/organizace-utvaru/koncepce-a-analyzy/Pending_legislation.pdf)



# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Vztahy mezi subjekty při realizaci pojistného plnění .....	23
---	----

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Složení základního souboru a příslušný počet vyplněných dotazníků .....	65
--	----

Tabulka 2: Průměrný roční počet reklamací u vybraných CK a CA .....	83
---	----

## Seznam grafů

Graf 1: Struktura respondentů dle místa bydliště.....	66
---	----

Graf 2: Struktura respondentů dle věku.....	67
---	----

Graf 3: Struktura respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání .....	67
--	----

Graf 4: Struktura respondentů dle ekonomického statusu.....	68
---	----

Graf 5: Rozdělení respondentů dle toho, zda využívají služeb CK či CA .....	68
---	----

Graf 6: Informace, které by dle respondentů měly CK / CA poskytovat .....	69
---	----

Graf 7: Hodnocení poskytovaných informací.....	69
--	----

Graf 8: Prostudování smluvních podmínek respondenty .....	70
---	----

Graf 9: Zkušenosti respondentů s reklamací zájezdu .....	70
--	----

Graf 10: Nejčastěji reklamované služby.....	71
---	----

Graf 11: Povědomí respondentů o změně právní úpravy cestovní smlouvy .....	72
Graf 12: Povědomí o změně v závislosti na věkové struktuře respondentů .....	72
Graf 13: Povědomí o změně v závislosti na nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů .....	73
Graf 14: Povědomí o změně v závislosti na ekonomickém statusu respondentů .....	73
Graf 15: Povědomí o změně v závislosti na ne/využívání služeb CK / CA respondenty	74
Graf 16: Hlavní zdroje informací o změně právní úpravy cestovní smlouvy.....	74
Graf 17: Povědomí respondentů o některých konkrétních změnách.....	75
Graf 18: Hodnocení provedených změn respondenty .....	75
Graf 19: Názory respondentů na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ.....	76
Graf 20: Povědomí respondentů o právu vzniklém v souvislosti s NOZ.....	76
Graf 21: Povědomí respondentů o délce lhůty pro uplatnění reklamace zájezdu .....	77
Graf 22: Povědomí respondentů o lhůtě pro uplatnění reklamace zájezdu v závislosti na ne/využívání služeb CK / CA a na povědomí o nové úpravě cest. smlouvy .....	77
Graf 23: Struktura respondentů dle ne/absolvování zájezdu od CK / CA v roce 2014...78	
Graf 24: Informování respondentů zástupci CK / CA o změnách souvisejících s NOZ.78	
Graf 25: Změny zaznamenané respondenty při sjednávání zájezdu v roce 2014.....	79
Graf 26: Zkušenosti s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené .....	79
Graf 27: Způsob sestavování smlouvy o zájezdu a smluvních podmínek.....	81
Graf 28: Způsob seznamování zákazníků se smluvními podmínkami.....	82
Graf 29: Lhůta pro poskytnutí tzv. pokynů .....	83
Graf 30: Nejčastěji reklamované služby.....	84

Graf 31: Změny v CK a CA provedené v souvislosti se vstupem NOZ v účinnost.....	85
Graf 32: Názory zástupců CK a CA na provedené změny .....	85
Graf 33: Názory zástupců CK / CA na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ	86
Graf 34: Informování o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy .....	86
Graf 35: Změna v počtu reklamací související s NOZ.....	87
Graf 36: Zkušenosti CK/CA s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené.....	87
Graf 37: Reklamace související s právem na náhradu škody za narušení dovolené .....	88
Graf 38: Nejčastěji reklamované služby z hlediska zákazníků a CK / CA .....	89
Graf 39: Názory zákazníků a CK / CA na zvýšení ochrany zákazníků vyplývající z NOZ .....	90
Graf 40: Informování o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy .....	91
Graf 41: Zkušenosti s uplatněním práva na náhradu škody za narušení dovolené .....	91
Graf 42: Reklamace související s právem na náhradu škody za narušení dovolené .....	92

# SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Přehled některých změn v úpravě cestovní smlouvy v NOZ

Příloha 2: Minimální počet účastníků zájezdu a lhůta pro informování zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení tohoto minimálního počtu.

Příloha 3: Výše odstupného (z celkové ceny zájezdu) dle okamžiku odstoupení zákazníka (počet dnů před zahájením zájezdu)

Příloha 4: Změny ve smluvních podmínkách vybraných CK a CA

Příloha 5: Dotazník určený zákazníkům cestovních kanceláří a cestovních agentur

Příloha 6: Dotazník určený cestovním kancelářím a cestovním agenturám

# PŘÍLOHY

## Příloha 1: Přehled některých změn v úpravě cestovní smlouvy v NOZ

Institut	Obsahová změna	NOZ	Předchozí úprava
<b>Systematika</b>	odstranění dvoukolejnosti právní úpravy dle občanského zákoníku a obchodního zákoníku	§1 §1746	§1OZ § 261 ObZ
<b>Terminologie a definice</b>	definice zájezdu je přímo v NOZ	§ 2521 § 2548	§ 1 zákona č. 159/1999 Sb.
	namísto "cestovní smlouva" nově "smlouva o zájezdu", namísto "provozovatel cestovní kanceláře", "cestovní kancelář" nově "pořadatel"	§ 2521	§ 852a OZ
	změna definice pořadatele, pořadatel nemusí být nutně koncesionář	§ 2523	§ 2 zákona č. 159/1999 Sb.
	jiné služby cestovního ruchu, které nejsou jen doplňkem k ubytování či dopravě jsou definičním prvkem zájezdu jen tehdy, tvoří-li významnou část souboru nabízených služeb (podíl jejich ceny na souhrnné ceně zájezdu nerozhoduje)	§ 2522	§ 1 zákona č. 159/1999 Sb.
	úprava smlouvy o zájezdu dopadá i na zahraniční školní pobyty (uplatní se u nich zvláštní pravidla)	§ 2545 a násl.	neupraveno
<b>Uzavírání smlouvy</b>	jednostranná kogentnost právní úpravy	§ 2549	§ 2 odst. 3 OZ
	návrh smlouvy může dát kterákoliv strana	§ 2521	§ 852a OZ
	odstranění povinné písemné formy smlouvy	§ 2521	§ 852b OZ
	možnost měnit smlouvu i ústně, není-li odchýlné ujednání	§ 564 § 2521	§ 40 OZ § 852b OZ
	povinné vydávání potvrzení o zájezdu nebo stejnopisu písemné cestovní smlouvy	§ 2525	neupraveno
	změna koncepce neplatnosti smlouvy (absolutní i relativní), napříště zejména odpovědnost za škodu	§ 574 a násl. § 586 § 1746 § 2910	§ 852b OZ
<b>Náležitosti smlouvy</b>	údaj o poplatcích, které nejsou zahrnuty v souhrnné ceně zájezdu	§ 2527 odst. 1 písm. c)	neupraveno
	údaj o lhůtě k uplatnění práv vůči pořadateli z porušení jeho povinností	§ 2527 odst. 1 písm. d)	neupraveno
	údaj o souladu s právními předpisy příslušného státu, zahrnuje-li zájezd ubytování	§ 2527 odst. 2 písm. b)	neupraveno
<b>Informační povinnosti pořadatele</b>	oznámení o zrušení zájezdu pro nedosažení určitého počtu zákazníků nemusí být písemné	§ 2528	§ 852b OZ
	povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích včetně lhůt pro jejich vyřízení ohledně jakéhokoliv zákazníka bez ohledu na jeho občanství	§ 2524	§ 10 zákona č. 159/1999 Sb.

	doplňkové informace před zahájením zájezdu nemusí být doručovány písemně	§ 2529	§ 852d OZ
	neuvedení informační povinnosti ohledně pojištění (nutno dovodit v rozsahu směrnice 90/314/EHS)	neupraveno	§ 852d OZ § 10 zákona č. 159/1999 Sb.
	případné předání dokladů potřebných k uskutečnění zájezdu zákazníkovi před zahájením zájezdu	§ 2529	neupraveno
<b>Odpovědnost pořadatele</b>			
	zavedení kategorie vad zájezdu	§ 2537 a násl.	§ 852i OZ
	možnost zákazníka zjednat nápravu vad zájezdu na náklady pořadatele	§ 2537	neupraveno
	v případě výskytu podstatných vad zájezdu není výslovně stanovena povinnost pořadatele zajistit kromě dopravy na místo odjezdu či jiné sjednané místo též související ubytování a stravování	§ 2538	§ 852k OZ
	prekluzivní lhůta pro uplatnění nároku na slevu z ceny zájezdu je jeden měsíc po skončení zájezdu; neuplatňuje se v případě jiných nároků	§ 2540	§ 852i OZ
	úprava náhrady újmy za narušení dovolené	§ 2543 § 2951 a násl.	§ 13 § 852i § 852j OZ
	obecná povinnost pořadatele poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích	§ 2541	§ 852k OZ
	byla-li škoda způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti, limit náhrady škody dle mezinárodních smluv se neuplatní	§ 2544	§ 852j OZ
<b>Postoupení smlouvy</b>	stanovení sedmidenní zákonné lhůty pro oznámení změny (lze ujednat kratší lhůtu, byla-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dní před odjezdem)	§ 2532	§ 852f OZ
<b>Odstoupení od smlouvy</b>	možnosti odstoupení od smlouvy v případě prodloužení s plněním (rozlišení podstatného a nepodstatného prodloužení)	§ 1977 a násl.	§ 517 OZ
	zavedení nového termínu "vyšší moc"	§ 2535	§ 852g OZ

Zdroj: Vlastník, 2012

**Příloha 2: Minimální počet účastníků zájezdu a lhůta pro informování zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení tohoto minimálního počtu.**

<b>Název CK / CA</b>	<b>Minimální počet účastníků zájezdu</b>	<b>Lhůta pro informování zákazníka o zrušení zájezdu</b>
<b>CK Alex</b>	70% obsazenost	10 dnů (před zahájením zájezdu)
<b>CK Alexandria</b>	75% obsazenost	5 dnů
<b>CK Cestovka Pohoda</b>	75% obsazenost	20 dnů
<b>CK Čedok</b>	dle katalogu / smlouvy / potvrzení o zájezdu	20 dnů
<b>CK Daen International</b>	40 účastníků	10 dnů
<b>CK Máj</b>	35 (autobusy do 45 míst) 40 (autobusy do 49 míst)	21 dnů
<b>CK Neckermann</b>	dle katalogu	20 dnů (zájezd delší 6-ti dnů) 7 dnů (zájezd v délce 2-6 dnů) 48 hod. (jednodenní zájezd)
<b>CK Petra tour</b>	dle katalogu / ceníku	14 dnů
<b>CK Quicktour</b>	dle katalogu / smlouvy	10 dnů
<b>CK Roslo</b>	neuvádí	neuvádí
<b>CK Sally Tours</b>	neuvádí	3 dny
<b>CK Saturn</b>	33 účastníků	21 dnů
<b>CA Invia</b>	dle zveřejněných informací	20 dnů

Zdroj: vlastní zpracování

**Příloha 3: Výše odstupného (z celkové ceny zájezdu) dle okamžiku odstoupení  
zákazníka (počet dnů před zahájením zájezdu)**

Název CK / CA	Výše odstupného										100%					
	300 Kč	500 Kč	1 000 Kč	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%		50%	60%	75%	80%	90%
CK Alex	61 dní a více					60-31 dní					30-15 dní			14-5 dní		4 dny a méně
CK Alexandria				40 dní a více							39-30 dní	29-20 dní		19-10 dní		9 dní a méně
CK Cestovka Pohoda				90 dní a více (min. 500 Kč)				89-60 dní						30-15 dní	14-8 dní	7 dní a méně
CK Daen International			60 dní a více					59-46 dní (min. 1000 Kč)					29-20 dní		19-10 dní	10 dní a méně
CK Máj				45 dní a více			44-35 dní						20-14 dní		13-3 dny	2 dny a méně
CK Neckermann				35 dní a více (min. 1000 Kč)			34-25 dní (min. 1000 Kč)						14-7 dní		6-4 dny	3 dny a méně
CK Petra tour				40 dní a více (min. 1500 Kč)				39-30 dní							14-7 dní	6 dní a méně
CK Quicktour				60 dní a více (min. 500 Kč)		59-45 dní (min. 500 Kč)					44-34 dní (min. 500 Kč)	25-15 dní		14-10 dní		9 dní a méně
CK Roslo		50 dní a více							49-25 dní (min. 500 Kč)			24-11 dní				10 dní a méně
CK Sally Tours					60 dní a více				59-40 dní				19-8 dní			7 dní a méně
CK Saturn		45 dní a více				44-30 dní		29-20 dní						10-4 dny		3 dny a méně
CA Invia				65 dní a více		64-46 dní								30-16 dní		15 dní a méně

Zdroj: vlastní zpracování



#### Příloha 4: Změny ve smluvních podmínkách vybraných CK a CA

Název CK / CA	CK Alex	CK Alexandria	CK Cestovka Pohoda	CK Čedok	CK Daen International	CK Neckermann	CK Quicktour	CK Roslo	CK Sally Tours	CK Saturn	CA Invia
Užívání termínu „smlouva o zájezdu“	/	X	/	X	X	/	X	X	/	/	X
Užívání termínů „postupitel“ a „postupník“				X							/
Užívání termínu „vyšší moc“			X	X	X	X			X		
Užívání termínu „pořadatel“		X		X	X	X	X		X	X	X
Nová lhůta pro reklamaci	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Nová lhůta pro oznámení o postoupení smlouvy	X			X							X
Zmínění potvrzení o zájezdu	X			X		X					X
Zmínění souladu ubytování s práv. předpisy daného státu				X							
Zmínění NOZ (Z.č. 89/2012 Sb.)	X	X		X	X	X				X	X
Odkaz na paragrafy NOZ	X	X		X	X	X				X	X

Zdroj: vlastní zpracování

Vysvětlivky: X ... úplné provedení změny  
/ ... částečné provedení změny

## **Příloha 5: Dotazník určený zákazníkům cestovních kanceláří a cestovních agentur**

Dobrý den,

jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku, který se vztahuje k mé diplomové práci s názvem Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku. Cílem dotazníkového šetření je zjistit povědomí, zkušenosti a názory související s novou právní úpravou cestovní smlouvy a ochranou spotřebitele. Tento dotazník je anonymní a bude sloužit výhradně pro účely vypracování diplomové práce.

Děkuji Vám za Vaše odpovědi a za čas strávený vyplněním dotazníku.

1) Využíváte služeb cestovních kanceláří (CK) či cestovních agentur (CA)?

- ano
- ne (pokračujte otázkou č. 7)

2) Jaké informace by podle Vás měly poskytovat CK / CA v souvislosti s Vašimi právy a povinnostmi? *Možno vyznačit více odpovědí.*

- jakým způsobem lze uplatnit reklamaci
- jaká jsou práva spotřebitele při nedodržení smluvních podmínek cestovní kanceláří či agenturou
- upozornit na důležité body všeobecných smluvních podmínek
- jiné.....

3) Považujete informace poskytované CK / CA za dostačující?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

4) Pročítáte si při sjednávání zájezdu smluvní podmínky?

- ano, ještě před podpisem smlouvy
- ano, po podpisu smlouvy
- ano, ale teprve až když se něco přihodí
- nečtu je vůbec

5) Reklamoval/a jste již někdy zakoupený zájezd?

- ano, úspěšně
- ano, neúspěšně
- ne (pokračujte otázkou č. 7)

6) V případě reklamace jste podával/a stížnosti nejčastěji na služby:

*Možno vyznačit více odpovědí.*

- delegáta
- ubytování
- stravování
- dopravy
- jiné.....

7) Víte, že se vstupem nového Občanského zákoníku v účinnost (od 1. ledna 2014) došlo ke změně právní úpravy cestovní smlouvy?

- ano
- ne *(pokračujte otázkou č. 13)*

8) Pokud o změně víte, co bylo hlavním zdrojem Vašich informací?

- média
- internet
- cestovní kancelář, cestovní agentura
- rodina, známí
- vzdělávací instituce
- jiné.....

9) Víte o některých konkrétních změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy?

- ano
- ne *(pokračujte otázkou č. 12)*

10) Považujete dané změny za výrazné?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

11) Myslíte si, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokážu posoudit

12) Víte, jaké nové právo vzniká zákazníkům dle nového Občanského zákoníku?

- právo na odstoupení od smlouvy
- právo na náhradu škody za narušení dovolené
- právo postoupit smlouvu jiné osobě
- o žádném novém právu nevím

13) Víte, v jaké lhůtě je třeba uplatnit reklamaci zájezdu?

- do 1 měsíce od skončení zájezdu
- do 2 měsíců od skončení zájezdu
- do 3 měsíců od skončení zájezdu
- nevím

14) Absolvoval/a jste již v letošním roce zájezd zakoupený u CK či CA?

- ano
- ne (pokračuje otázkou č. 17)

15) Byl/a jste zástupci CK či CA informován/a o změnách souvisejících s novou právní úpravou cestovní smlouvy?

- ano
- ano, ale až po vznesení dotazu
- ne

16) Zaznamenal/a jste při sjednávání zájezdu v letošním roce nějaké změny oproti rokům předcházejícím - případně jaké?

- ano: .....
- ne

17) Uplatnil/a jste již Vy nebo Vaši známí právo na náhradu škody za narušení dovolené?

- ano, úspěšně
- ano, neúspěšně
- ne, ale o takovém právu vím
- ne, o takovém právu nevím

18) Z jakého kraje pocházíte?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Hlavní město Praha   | <input type="checkbox"/> Kraj Vysočina        |
| <input type="checkbox"/> Středočeský kraj     | <input type="checkbox"/> Jihomoravský kraj    |
| <input type="checkbox"/> Jihočeský kraj       | <input type="checkbox"/> Olomoucký kraj       |
| <input type="checkbox"/> Plzeňský kraj        | <input type="checkbox"/> Moravskoslezský kraj |
| <input type="checkbox"/> Karlovarský kraj     | <input type="checkbox"/> Zlínský kraj         |
| <input type="checkbox"/> Ústecký kraj         |   |
| <input type="checkbox"/> Liberecký kraj       |   |
| <input type="checkbox"/> Královéhradecký kraj |   |
| <input type="checkbox"/> Pardubický kraj      |   |

19) Do jaké věkové kategorie patřííte?

- 18 – 26 let
- 27 – 40 let
- 41 – 55 let
- 56 – 65 let
- 66 – 80 let

20) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- střední bez maturity
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

21) V současné době jste:

- student
- zaměstnanec
- nezaměstnaný/á
- osoba na mateřské/rodičovské dovolené
- podnikatel/živnostník
- důchodce

## **Příloha 6: Dotazník určený cestovním kancelářím a cestovními agenturám**

Vážení zástupci cestovní kanceláře / cestovní agentury.....,

jmenuji se Iveta Karbulková a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku, který se vztahuje k mé diplomové práci s názvem Cestovní smlouvy podle nového Občanského zákoníku. Cílem dotazníkového šetření je zjistit Vaše zkušenosti a názory související s uzavíráním smluv a se změnami, které přinesl nový Občanský zákoník. Tento dotazník bude sloužit výhradně pro účely vypracování diplomové práce.

Děkuji Vám za Vaše odpovědi a za čas strávený vyplněním dotazníku.

1) Jakým způsobem sestavuje Vaše CK / CA smlouvu o zájezdu spolu se smluvními podmínkami?

- sama
- využívá právnických služeb
- jinak:.....

2) Seznamujete zákazníky při podpisu smlouvy se smluvními podmínkami?

- ano, vždy
- někdy
- ne, nikdy

3) Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, jakým způsobem tak činíte?

- ústním sdělením
- předáním písemné kopie
- zasláním elektronické kopie
- jinak: .....

4) Kolik dní před zahájením zájezdu poskytujete nejčastěji zákazníkům další podrobné informace týkající se zájezdu (tzv. pokyny)?

- 1 - 3 dny předem
- 4 - 6 dní předem
- 7 - 14 dní předem
- déle jak 14 dní předem

5) Jaký průměrný počet reklamací za rok vyřizujete a kolik % z nich je následně uznáno?

- průměrný počet reklamací za rok: ..... z toho uznáno: .....% reklamací

6) V případě reklamace jsou stížnosti podávány nejčastěji na služby:

*Možno vyznačit více odpovědí.*

- delegáta
- ubytování
- stravování
- dopravy
- jiné.....

7) Jak velké změny proběhly ve Vaší CK / CA v souvislosti se vstupem nového Občanského zákoníku v účinnost?

- žádné změny
- několik drobných změn
- výrazné změny

8) V případě, že došlo ke změnám, kterých konkrétních věcí se tyto změny týkaly především?

.....

9) Jak vnímáte tyto změny?

- pozitivně
- spíše pozitivně
- spíše negativně
- negativně
- neutrálně

10) Myslíte si, že nová právní úprava cestovní smlouvy přispívá k vyšší ochraně zákazníků?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokážu posoudit

11) Informujete zákazníky o změnách vyplývajících z nové právní úpravy cestovní smlouvy?

- ano
- ano, ale jen pokud se zákazník o změny zajímá
- ne

12) Došlo u Vás v souvislosti s novým Občanským zákoníkem ke změně počtu reklamací?

- ano, došlo k nárůstu počtu reklamací
- ano, došlo k poklesu počtu reklamací
- ne, k žádné změně nedošlo

13) Uplatnili již někteří Vaši zákazníci právo na náhradu škody za narušení dovolené, případně kolik těchto zákazníků přibližně bylo?

- ano: ..... zákazníků
- ne

14) Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, kolik těchto reklamací bylo přibližně uznáno?

- uznáno bylo: ..... reklamací

15) Požadujete, aby byly Vaše odpovědi anonymizovány?

- ano
- ne