

K 10773

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2006

JITKA KOTOUČOVÁ

Knihovna JU - ZF



3 1 1 4 8 0 5 9 3 9

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zemědělská fakulta

Katedra cestovního ruchu Tábor



Studijní program: B 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

**Analýza činnosti Asociace českých cestovních kanceláří a
agentur z pohledu zvolené cestovní kanceláře/agentury**

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Vladimír Dvořák

Autorka:
Jitka Kotoučová

2006

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zemědělská fakulta
Katedra cestovního ruchu
Akademický rok: 2004/2005

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jitka KOTOUČOVÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání - cestovní ruch**

Název tématu: **Analýza činnosti Asociace českých cestovních kanceláří
a agentur z pohledu zvolené cestovní kanceláře/agentury.**

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

Cíl práce:

Provést analýzu činnosti AČCKA, její charakteristika a význam.
U zvolené cestovní kanceláře/agentury vyhodnotit její členství v AČCKA, provést analýzu významu a efektivnosti členství.
Analyzovat činnost vybrané cestovní kanceláře z hlediska ochrany spotřebitele.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a pramenů.
2. Řízené rozhovory se zástupci AČCKA a cestovní kanceláře.
3. Analýza činnosti AČCKA.
4. Marketingový výzkum - šetření mezi cestovními kancelářemi/agenturami - možnosti řešení problému.

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární přehled, 3. Použitá metodika, 4. Vlastní práce - analýza subjektů, 5. Závěr, 6. Použitá literatura, 7. Přílohy.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
knihovna katedry CR - ZF

PE 6004 D460

MDT: 349.85

Rozsah práce: 30 - 40 stran
Rozsah příloh: dle potřeby
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

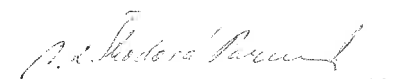
Seznam odborné literatury:

- Minář, P. a kol.: Technika, management a marketing v cestovním ruchu. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996.
Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999 (kapitoly věnované cestovním kancelářím).
Rambousek, J.: Cestovní kanceláře a daně. Praha: ASPI, 2003.
Zelenka, J.: Metodický a faktografický průvodce cestovním ruchem. Hradec Králové: VŠ pedagogická, 1995.
Časopis C.O.T., Všudybyl

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 15. března 2005

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2006


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

UNIVERZITA JIHOČESKÁ
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
L.S.
VANČUROVA 1401 370 01 TÁBOŘ


doc. Ing. Marie Hesková, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2005

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Analýza činnosti Asociace českých cestovních kanceláří a agentur z pohledu zvolené cestovní kanceláře/agentury“ vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Táboře dne 14. dubna 2006


.....
Podpis

Děkuji vedoucímu práce panu Mgr. Vladimíru Dvořákovi za odborné rady, připomínky a vedení při zpracování mé bakalářské práce. Rovněž děkuji tajemníkovi AČCKA panu Veberovi a zástupci CK Kontakt panu Stružkovi za ochotný přístup a cenné informace. 2

Obsah

1. Úvod	1
2. Metodika práce	2
3. Literární přehled	3
4. Analýza Asociace českých cestovních kanceláří a agentur	7
4.1 Charakteristika AČCKA.....	7
4.2 Poslání AČCKA	7
4.3 Členství v AČCKA	12
4.3.1 Řádné členství.....	12
4.3.2 Přidružené členství.....	12
4.3.3 Zánik členství.....	13
4.3.4 Práva a povinnosti členů.....	14
4.4 Organizační struktura AČCKA	15
4.4.1 Orgány AČCKA	15
4.4.2 Odborná sekce AČCKA	18
4.4.3 Tiskový mluvčí AČCKA	19
4.4.4 Sekretariát AČCKA	19
4.5 Hospodaření AČCKA	19
4.6 Program činnosti AČCKA	20
4.7 Sloučení AČCKA a ACK ČR	20
5. Analýza cestovní kanceláře CK KONTAKT, s.r.o.	21
5.1 Činnost CK Kontakt	21
5.2 CK Kontakt jako člen AČCKA	22
5.3 Analýza CK Kontakt z hlediska ochrany spotřebitele	23
5.3.1 Vznik zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu	23
5.3.2 Novela zákona	24
5.3.3 Podoba zákona	24
5.3.4 Pojištění CK Kontakt proti úpadku	26
6. Vlastní výzkum	30
6.1 Výsledky dotazníkového šetření	30
6.2 Zhodnocení výsledků výzkumu	37

6.3 Zhodnocení činnosti AČCKA	38
6.3.1 Klady a zápory AČCKA	38
6.3.2 Návrhy pro zlepšení činnosti AČCKA	39
7. Závěr	41
8. Summary	43
Seznam použitých zdrojů.	45
Seznam příloh	47

1. Úvod

Po politických a ekonomických změnách v roce 1989 se Česká republika po velmi dlouhé době otevřela světu. Naši občané chtěli poznat svět za českými hranicemi a zahraniční turisté chtěli zase poznat republiku, kam jim byl tak dlouho odepírán vstup.

Výjezdový i příjezdový cestovní ruch zaznamenal po roce 1989 rychlý vývoj a stal se významnou součástí české ekonomiky. Podle údajů Českého statistického úřadu se výjezdy našich občanů do zahraničí zvýšily mezi léty 1988 a 1996 o 760 %. Příjezdový cestovní ruch zaznamenal v roce 1996 oproti roku 1988 také nárůst zahraničních návštěvníků, a to o 475 %, jednalo se především o návštěvníky z Německa, Rakouska a Nizozemí. V této době bylo nejprve využíváno služeb velkých státních touroperatorů, postupně však s uvolňováním tržních podmínek vzniká i mnoho menších soukromých cestovních kanceláří. V roce 2005 překročily příjezdy zahraničních návštěvníků do České republiky hranici 100 mil., výjezdy našich občanů do zahraničí dosáhly 36,2 mil. (15)

V roce 1991 zahájila svou činnost Asociace cestovních kanceláří české republiky (ACK ČR), která sdružovala především velké státní touroperátory. Na protest proti těmto velkým cestovním kancelářím založili majitelé malých a středních soukromých cestovních kanceláří Asociaci českých soukromých cestovních kanceláří (AČSCK), dnešní **Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur** (dále „AČCKA“ nebo „Asociace“).

AČCKA je české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu, jehož účelem je zastupování a ochrana hospodářských zájmů svých členů, podpora jejich informovanosti a rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže.

Činností sdružení AČCKA se zabývá tato bakalářská práce. Hlavním cílem práce bylo provést analýzu činnosti AČCKA, charakterizovat tuto asociaci a analyzovat její význam. Dalším cílem bylo zvolit si cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, která je členem AČCKA, zhodnotit její členství v tomto profesním sdružení a analyzovat význam a efektivnost jejího členství v Asociaci. Význam členství v Asociaci byl hodnocen i u dalších 20 členských cestovních kanceláří. Za účelem zhodnocení významu byl vypracován dotazník, jehož výsledky jsou uvedeny v práci. Dále se bakalářská práce zabývá činností této členské cestovní kanceláře z hlediska ochrany spotřebitele.

2. Metodika práce

V přípravné části byla vytvořena rámcová osnova, zjištěna odborná literatura a odborné časopisy, vyhotoven dotazník a stanoven okruh osob, které je třeba navštívit.

Ke sběru dat bylo využito *studium odborné literatury a časopisů*, kde byly nacházeny základní informace, související s tématem bakalářské práce. Tato literatura je uváděna v literárním přehledu v další kapitole. Užitečné informace o poslání, organizační struktuře a členství v Asociaci byly získány ve Stanovách AČCKA.

Po získání základních informací o existenci a poslání Asociace byl navázán kontakt s tajemníkem AČCKA, který byl *metodou řízeného rozhovoru* dotazován na činnost Asociace. Další kontakty s tajemníkem AČCKA probíhaly prostřednictvím elektronické pošty. Proběhlo také setkání se zástupcem cestovní kanceláře Kontakt, která byla zvolena k analýze, a zde byly zjišťovány informace o činnosti cestovní kanceláře a o významu AČCKA pro ni. Zástupcem cestovní kanceláře byla poskytnuta cestovní smlouva a katalog zájezdů CK Kontakt pro doplnění údajů získaných rozhovorem.

V další části práce bylo prováděno *dotazníkové šetření* mezi cestovními kanceláři. Prostřednictvím elektronické pošty byly rozeslány dotazníky 50-ti členským cestovním kancelářím, vyplněné dotazníky vrátilo však pouze šest z nich. Dalších 17 dotazníků bylo získáno formou *terénního šetření* na veletrhu MADI, kde byli osobně dotazováni zástupci členských cestovních kanceláří na význam Asociace. Bylo zde také vybráno pět cestovních kanceláří, které nejsou členy Asociace a zjišťováno, zda mají v plánu vstoupit do AČCKA a proč. Několik zástupců cestovních kanceláří bylo dotazováno osobně v jejich provozovnách.

Poté byl podle vyplněných dotazníků a řízených rozhovorů zhodnocen význam Asociace pro členské cestovní kanceláře, bylo upozorněno na nedostatky a byla navržena řešení zlepšení činnosti AČCKA.

3. Literární přehled

V České republice působí velké množství cestovních kanceláří. Podle Orišky je důsledkem toho nejenom vytvoření konkurenčního prostředí, ale také nutnost jejich vzájemné spolupráce. Jednou z forem spolupráce je vytváření dobrovolných sdružení (asociací) cestovních kanceláří, která mohou napomáhat vzájemné výměně poznatků a zkušeností zainteresovaných členů, garantovat členství zvláště malých a středních cestovních kanceláří v mezinárodních organizacích cestovního ruchu, zejména organizací cestovních kanceláří, napomáhat při zabezpečování vhodného a hlavně účinného propagačního a reklamního zastoupení na významných mezinárodních výstavách a veletrzích cestovního ruchu, umožňovat zvyšování kvalifikace pracovníků cestovního ruchu za účasti zahraničních odborníků, rozvíjet poradenskou a konzultační činnost, atd. (Oriška, 1999)

Minář uvádí, že na území ČR působí řada profesních asociací. Mezi nejvýznamnější asociace řadí i Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur, v publikaci uváděnou ještě pod starým názvem jako Asociaci českých soukromých cestovních kanceláří. (Minář, 1996)

Novější definici uvádějí ve své práci Pásková a Zelenka, kde představují Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur jako výběrové sdružení českých cestovních kanceláří a agentur, které má 271 členů a jehož cíli jsou zastupování a ochrana hospodářských zájmů členů a zvyšování jejich profesní prestiže, podpora informovanosti, zastupování členů na celostátní a regionální úrovni. (Pásková, Zelenka, 2002)

Všechny cestovní kanceláře musí samozřejmě podnikat v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Petřů uvádí, že zákon č.159/1999 Sb. vychází ze směrnice Rady Evropského společenství č. 90/314/EHS „O komplexních programech na cesty, prázdniny a zájezdy“, která je zásadním dokumentem pro oblast ochrany spotřebitele v nejrizikovější části cestovního ruchu, tj. ve výjezdovém (pasivním) cestovním ruchu. Tento zákon je první právní předpis, který upravuje problematiku cestovního ruchu v České republice a přispívá tak ke sblížení právního řádu České republiky s právem Evropské unie. (Petřů, 1999)

Slovníček pojmů

Asociace cestovních kanceláří ČR (zkratka ACK ČR, angl. Association of Travel Agencies of Czech republic) je dobrovolné zájmové sdružení více než 150 významných cestovních kanceláří a cestovních agentur, zaměřených na příjezdový i výjezdový cestovní ruch, vázaných po vstupu do asociace stanovami. Vyvíjí činnost zaměřenou na zastupování hospodářských zájmů svých členů, legislativu, boj proti nekalé konkurenci a poškozování zájmů českého cestovního ruchu, zajišťuje společnou propagaci. (5, s.361)

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (zkratka AČCKA, angl. Association of Tour Operators and Travel Agents of the Czech republic) je výběrové sdružení českých cestovních kanceláří a agentur, 271 členů. Cíle: zastupování a ochrana hospodářských zájmů členů a zvyšování jejich profesní prestiže, podpora informovanosti, zastupování členů na celostátní a regionální úrovni. (5, s.362)

Cestovní agentura (angl. travel agency, travel agent) je organizace prodávající zájezdy vytvořené cestovními kancelářemi. Individuálnímu zákazníkovi může cestovní agentura prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a zájezdy pouze jako zprostředkovatel cestovní kanceláře. (5, s.44)

Cestovní kancelář (zkratka CK, angl. touroperator) je podle zákona č. 159/1999 Sb. organizace, která nabízí, rezervuje a prodává vlastní zájezdy, zájezdy připravené jinými cestovními kancelářemi a další služby cestovního ruchu individuálním zájemcům a jiným cestovním kancelářím. Na rozdíl od cestovní agentury mohou být smlouvy o prodeji zájezdu individuálnímu zákazníkovi (cestovní smlouvy) uzavřené jejím jménem u zájezdů, které sama připravila. Cestovní kancelář poskytuje zákazníkům často další služby - cestovní pojištění, obstarání víz, směnu deviz a šeků, prodej map a průvodců. (5, s.44)

Cestovní ruch (angl. tourism) jsou podle UNWTO aktivity osob cestujících do míst mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem trávení volného času, podnikání či jiným účelem. (5, s.45)

Cestovní smlouva (angl. travel agreement) je podle zákona č. 159/1999 Sb. písemná smlouva mezi provozovatelem cestovní kanceláře a zákazníkem, kterou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí. (5, s.48)

ECTAA (Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations - Svaz národních asociací cestovních agentur a cestovních kanceláří zemí EU) je mezinárodní nezisková organizace pod belgickým právem. Úřady mají sídla v Bruselu v Belgii. Byla založena v roce 1961. Sdružuje asociace cestovních kanceláří a cestovních agentur z členských států EU. (16)

Příjezdový cestovní ruch (též aktivní CR, incoming; angl. inbound travel/tourism, incoming tourism) je cestovní ruch do dané země realizovaný obyvateli jiných zemí, jednodenními návštěvníky i turisty. (5, s.234)

Směrnice Rady ES č. 90/314/EHS z 13.6.1990 o zájezdech (Council Directive of 13th June 1990 on package travel, package holidays and package tours 90/314/EEC) je směrnice obsahující striktní režim na ochranu klientů cestovních kanceláří – např. neměnnost sjednocených podmínek, všestranné informování o podmínkách zájezdu, převzetí právní odpovědnosti. V preambuli směrnice je tvrzení, že vyšší standard služeb založený na respektování směrnice bude mít příznivý vliv na konkurenceschopnost cestovních kanceláří ES na mezinárodním trhu. Ze směrnice vychází Zákon č.159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. (5, s.269)

UNWTO – zkratka z angl. World Tourism Organization, Světová organizace cestovního ruchu. Je vládní organizací se statutem OSN, byla založena 1.11.1974 a sdružuje 115 řádných členů (na úrovni vlád členských států), kromě toho několik členů připojených (bez úplných práv) a značný počet členů přidružených včetně podnikatelských organizací. Sídlem UNWTO je Madrid, nejvyšším orgánem je valné shromáždění, které se schází každé dva roky. V období mezi jeho zasedáními řídí činnost UNWTO výkonný výbor, který tvoří volení členové z řádných členů. Předchůdcem UNWTO byla organizace IUOTO mezivládního charakteru (International Union of Official Travel Organizations). (5, s.359)

Výjezdový cestovní ruch (též slang. outgoing; angl. outbound travel/tourism) je cestovní ruch obyvatel dané země realizovaný cestou do jiných zemí (cesta nebo pobyt na dobu kratší než jeden rok souvisle, jehož cílem je využití volného času, obchodní cesty či jiný účel). (5, s.319)

Zájezd (angl. package tour) – podle zákona č.159/1999 Sb: předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízená k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc: doprava; ubytování; jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu. (5, s.328)

Zákazník (též klient; angl. klient, customer) – podle zákona č. 159/1999 Sb.: osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena, nebo osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním předpisem. (5, s.328)

Zákon č. 159/1999 Sb. z 30.6.1999 o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu – zákon, který stanovil základní podmínky pro vytváření a distribuci zájezdů v ČR – rozlišuje cestovní kanceláře a cestovní agentury, vymezuje zájezd, způsob ochrany zákazníků cestovních kanceláří proti úpadku cestovní kanceláře (pojištění zájezdů), informační povinnost cestovních kanceláří vůči jejím zákazníkům atd. (5, s.329)

4. Analýza Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA)

4.1 Charakteristika AČCKA

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (dále jen „AČCKA“ nebo „Asociace“) je dobrovolným sdružením českých cestovních kanceláří a agentur a přidruženými členy se mohou stát i další domácí i zahraniční subjekty cestovního ruchu. AČCKA je samostatnou právnickou osobou s působností na celém území České republiky. Asociace sdružuje 271 členů po celém území České republiky, v současné době sdružuje 243 řádných členů (z toho 160 cestovních kanceláří a 83 cestovních agentur) a 28 přidružených členů (9 odborných a středních škol a univerzit, 6 národních centrál a infocenter, 2 pojišťovací ústavy a další komerční subjekty). (12)

Byla založena v roce 1991 majiteli soukromých cestovních kanceláří na obranu malých a středních podnikatelů proti velkým státním touroperátorům, ale také na pomoc celému odvětví cestovního ruchu. Její název byl původně Asociace českých soukromých cestovních kanceláří. Po schválení zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu byl název změněn na Asociace českých cestovních kanceláří a agentur. Důvodem změny bylo slovo soukromé v názvu Asociace, protože v současné době jsou soukromé již všechny subjekty, a dále proto, aby z Asociace nebyly vyřazeny cestovní agentury, které díky zákonu vznikly. (Tyto údaje vyplynuly z rozhovoru s tajemníkem AČCKA)

4.2 Poslání AČCKA

Posláním AČCKA je zastupování a ochrana hospodářských a dalších oprávněných zájmů svých členů, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže. K tomuto účelu plní AČCKA různé úkoly ve vztahu ke svým členům i ve vztahu k subjektům mimo Asociaci :

1. Ve vztahu k subjektům mimo Asociaci:

- ❖ **spolupůsobí při tvorbě legislativních a hospodářských pravidel vztahujících se k cestovnímu ruchu, vyjadřuje se k navrhovaným normám z oblasti cestovního ruchu; zastupuje členy AČCKA a prosazuje jejich oprávněné zájmy vůči orgánům a institucím státní správy a subjektům působícím v oblasti cestovního ruchu (11)**

V několika posledních letech se Asociace zabývá např. novelou zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Asociace poukazuje na slabá místa v zákoně, potřebu dopsacovat a změnit některá ustanovení a tyto změny navrhuje, přičemž spolupracuje s Ministerstvem pro místní rozvoj, v úzkém kontaktu je však i např. s Českou centrálou cestovního ruchu a s živnostenskými úřady. (19)

❖ **zastupuje členské cestovní kanceláře a agentury v mezinárodních organizacích cestovního ruchu a při zahraničních jednáních (11)**

Na Dny kontaktů zve AČCKA zástupce zahraničních asociací cestovních kanceláří a organizace cestovního ruchu, se kterými navazuje pravidelné kontakty (např. Německo, Itálie, Chorvatsko, Francie, Řecko, Holandsko a další). AČCKA je také řádným členem ECTAA – asociace sdružující všechny národní asociace cestovních kanceláří a cestovních agentur zemí Evropské unie. (24)

❖ **napomáhá vzdělávání profesních pracovníků v cestovním ruchu, spolupracuje s odbornými školami (11)**

AČCKA spolupracuje s odbornými školami cestovního ruchu, které se stávají jejími přidruženými členy: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, katedra ETCR Tábor, Vyšší odborná škola Goodwill s.r.o. ve Frýdku-Místku, Integrovaná střední škola cestovního ruchu a vyšší odborná škola v Českých Budějovicích, Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, Soukromá škola cestovního ruchu v Rožnově pod Radhoštěm, Soukromá střední podnikatelská škola Altman s.r.o. v Jičíně, Vyšší odborná a hotelová škola v Opavě a Vyšší odborná škola Telč. (12)

❖ **spolupracuje s veřejností, se sdělovacími prostředky, podílí se na společné propagaci (11)**

AČCKA má zájem na dobré informovanosti veřejnosti, které zakládá atmosféru důvěry k podnikatelským subjektům. Pro Asociaci je důležitá spokojenost klientů, důvěra v cestovní kanceláře a agentury, které jsou jejími členy, ale i důvěra v celé odvětví cestovního ruchu. Proto odpovídá na dotazy a informuje klienty, zda cestovní kancelář, se kterou jednají, je nebo není držitelem licence a dává k dispozici informace na své internetové stránce. (19) O Asociaci si můžeme přečíst také v odborných časopisech zabývajících se cestovním ruchem – např. COT Business, Všudybyl, TTG.

- ❖ **podporuje dobré jméno českého cestovního ruchu, vystupuje proti nekalé konkurenci a poškozování pověsti České republiky (11)**

Za tímto účelem se Asociace vyjadřuje k činnosti cestovních kanceláří v domácím i zahraničním cestovním ruchu, poskytuje poradenské služby v oblasti podnikání v cestovním ruchu a zajišťuje rovné podmínky na trhu pro všechny subjekty. Asociace dbá také na etiku podnikání v cestovním ruchu a na zvyšování úrovně a vysoké standardy nabízených služeb. (12)

2. *Ve vztahu k členským organizacím:*

- ❖ **shromažďuje pro členy informace z oblasti podnikání v cestovním ruchu a zajišťuje vzájemnou informovanost a spolupráci členů (11)**

Jeden z hlavních důvodů, proč cestovní kanceláře a agentury vstupují do Asociace, je jejich informovanost o problematice cestovního ruchu prostřednictvím Asociace. Členové mohou získávat informace v *Aktualitách cestovního ruchu*, které pro ně AČCKA každý měsíc vydává. Informuje je zde o programu plánovaných Dnů kontaktů i o těch již konaných, o činnosti prezidia, členské konference, revizní komise i dalších orgánů Asociace. Důležité jsou informace o tom, kdo byl přijat za řádného či přidruženého člena nebo za čekatele na členství a komu bylo naopak členství zrušeno. Dále jsou zde uvedena vzorová řešení některých situací, výsledky soutěží (např. soutěž o katalog roku), stížnosti členů, navržené i schválené projekty a informace z cestovního ruchu. (26)

Aktuality byly dříve zasílány členům v tištěné podobě, od dubna 2002 byly v rámci šetření asociačního rozpočtu rozesílány v elektronické podobě prostřednictvím Virtuálního klubu řádným členům, takže byly Aktuality nepřístupné přidruženým členům i veřejnosti. Od ledna 2003 bylo rozhodnuto o navrácení se k tištěné formě a od podzimu 2005 jsou Aktuality opět rozesílány e-mailem.

Za účelem informovanosti členů pořádá Asociace dvakrát ročně, na jaře a na podzim, pro své členy *Dny kontaktů*, kde jsou projednávány zásadní otázky současného stavu i budoucího cestovního ruchu. Podzimní Dny kontaktů jsou plánovány do Prahy, hlavně z důvodu účasti zahraničních hostů a jarní Dny kontaktů se konají v různých městech České republiky, zpravidla podle toho, kde působí členská cestovní kancelář, která je organizuje.

Je zvykem, že první den uvítají Dny kontaktů několik oficiálních hostů, kteří spolu se členy Asociace diskutují o současných otázkách a problémech z oblasti cestovního ruchu a zodpovídají jejich dotazy. Účast zahraničních hostů je důležitá hlavně proto, aby se

Asociace zviditelnila v zahraničí a aby mohla prostřednictvím zahraničních hostů kontaktovat cestovní touroperátory v zahraničí a nabízet jim produkty členských cestovních kanceláří a agentur. Poté následuje odborný program, který je zasvěcen např. problematice pojištění cestovních kanceláří, novelizaci zákona č. 159/1999 Sb., daňovým změnách a dalším otázkám důležitým pro oblast cestovního ruchu. Tento den je také jako jediný přístupný novinářům. Druhý den je věnován uzavřenému jednání členů Asociace. Členové dostávají nabídky k účasti na veletrzích, je zhodnocena činnost komisí a odborných sekcí AČCKA a řeší se problémy týkající se členských cestovních kanceláří a agentur. Dále probíhá jednání členské konference, v jejímž závěru jsou jednou za dva roky voleni noví členové prezidia. Tradičně je určitá část Dnů kontaktů věnována workshopu cestovních kanceláří a také doprovodnému programu, což bývá prohlídka města, kde se Dny kontaktů konají. (22)

Poslední Dny kontaktů se konaly 21. listopadu 2005 v kongresovém sále Nemocnice Na Homolce. Se zástupci pojišťoven zde bylo řešeno pojištění proti úpadku, kdy pojišťovny informovaly o podmínkách pojišťování cestovních kanceláří. Poté vystoupil zástupce Mag Consulting s příspěvkem o certifikaci systémů managementu jakosti a zástupkyně z Chorvatského turistického sdružení, která shrnula uplynulou letní sezónu v Chorvatsku. Další program byl věnován grantové politice v České republice, možnostem řešení krizových situací při cestách do zahraničí a seznámení účastníků Dnů kontaktů s výhodami používání vzorových smluv vytvářených Asociací. Další blok patřil konferenci členů AČCKA, kde byla řeč o zákonu č. 159/1999 Sb., o veletržní a publikační činnosti Asociace a o vývoji jednání o sloučení AČCKA s ACK ČR. (24)

AČCKA pořádá pro své členy také *fam – tripy*, které jsou dobrou možností, jak získat v zahraničí partnery na spolupráci. Jsou to kontrakčně-poznávací cesty, které organizují zahraniční partneři Asociace. Asociaci buď osloví její zahraniční partner (např. určitý podnik cestovního ruchu, který chce přilákat více turistů) nebo je návrh na uspořádání *fam-tripu* vznesen od Asociace, která požádá zahraničí o organizaci. Na těchto cestách jsou zástupci cestovních kanceláří a agentur seznámeni s novými destinacemi, mohou zde domlouvat nové obchodní vztahy a rozšířit tak oblast svého působení. Získané informace využívají při přípravě zájezdu a při radách svým klientům. Náklady související s pořádáním *fam-tripů* hradí pořádající partnerská organizace, účastníci se členové hradí většinou pouze dopravu. O tom, kdo se bude účastnit *fam-tripů*, rozhoduje komise pro *fam-tripy* na základě určitých kritérií (např. zájmu o danou destinaci z důvodu jejího již existujícího či potenciálního prodeje ve svých katalogích apod.), poté výběr cestovní

kanceláře nebo agentury komisi schvaluje prezidium. Účastnit se těchto cest může obvykle 15 až 20 zájemců. Za účelem bezproblémového průběhu fam-tripů je komisi jmenován odpovědný vedoucí, který zastupuje prezidium vůči dodavatelskému subjektu, je případným tlumočnickem a organizuje skupinu účastníků podle pokynů dodavatele. (Informace o fam-tripech poskytl tajemník AČCKA)

Mnoho členů AČCKA využívá možnosti vzájemné spolupráce mezi cestovními kancelářemi. Členové si mohou vyměňovat své zkušenosti z podnikatelské činnosti, názory i rady, ale mají možnost spolupráce také při pořádání zájezdů a obsazování míst v autobusech, čehož využívají především menší cestovní kanceláře.

❖ **spolupracuje při provádění akcí podporujících cestovní ruch (11)**

Asociace organizuje společnou účast členů na výstavách a veletrzích cestovního ruchu – MADI Travel Market v Praze, GO v Brně, Holiday World v Praze. Každá cestovní kancelář a agentura má zde svůj stánek se svým logem i s logem Asociace. Účast na veletrzích si musí cestovní kanceláře zaplatit samy, ale Asociace dostává na místo vystavování výhodnější cenové podmínky, takže pro některé menší členské cestovní kanceláře je tato možnost vystavovat jedinou příležitostí zúčastnit se veletrhů a předvést své produkty. (Informace o veletrzích poskytl tajemník AČCKA)

❖ **řeší spory mezi členy (11)**

AČCKA dbá na to, aby nedocházelo k porušování etiky podnikání mezi členskými subjekty. Všichni členové musí při vstupu do Asociace souhlasit s dodržováním Etického kodexu (viz. Příloha č.2), vydaným Asociací. Pokud poruší některé z pravidel Etického kodexu, je zahájeno disciplinární řízení vedené prezidiem AČCKA, kde je žádáno vysvětlení a náprava a rozhodne se o tom, zda bude člen napomenut nebo vyloučen. (11)

❖ **propaguje logo Asociace (11)**

Logo, označující členy Asociace, zajišťuje vysoký standard služeb a právní ochranu členů. Členství v Asociaci by mělo být pro ostatní zárukou, že se jedná o solidní firmu, na kterou se mohou při spolupráci spolehnout, mělo by být určitou garancí pro obchodní partnery i konečné zákazníky. (viz. Příloha č.1)

❖ **vypracovává pro své členy všeobecné podmínky a vzorové dokumenty pro poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu (11)**

AČCKA vypracovává pro své členy různé vzorové dokumenty, kterými jsou např. jednotný standard služeb, vzory smluv (cestovní smlouva) a dokumentů apod. Tyto vzory doporučuje svým členům, kteří je mohou a nemusí využívat.

4.3 Členství v AČCKA

4.3.1 Řádné členství

Řádnými členy AČCKA mohou být cestovní kanceláře a cestovní agentury, které jsou podle právních předpisů České republiky oprávněné k podnikání v České republice a současně souhlasí s cíli a stanovami AČCKA. (11)

Vznik členství:

Nový žadatel o řádné členství musí předložit přihlášku (viz.Příloha č.3) a spolu s ní musí:

- ❖ prokázat existenci své CK nebo CA na území České republiky nejméně v uplynulých dvanácti měsících
- ❖ předložit kopii zakládací listiny (živnostenský list nebo koncesní listinu), případně i další doklady opravňující k provozování CK
- ❖ zaplatit zápisné ve výši 5 000 Kč (11)

Je-li přihláška přijata, stává se žadatel čekatelem. Po uplynutí jednoho měsíce (pokud členství doporučili dva řádní členové) nebo tří měsíců (bez doporučení) rozhodne prezidium o přijetí čekatele za řádného člena. Ihned poté je člen povinen uhradit členský příspěvek ve výši 5 600 Kč a schválenou smluvní cenu služeb za běžný rok.

Pokud nebyl žadatel resp. čekatel přijat za řádného člena, není prezidium povinno sdělovat mu důvody odmítnutí. Čekatel má možnost proti odmítnutí podat odvolání ke členské konferenci, jejíž rozhodnutí je už konečné. (11)

4.3.2 Přidružené členství

Cestovní kanceláře nebo agentury se sídlem v zahraničí se mohou stát pouze přidruženými členy, stejně tak jako další subjekty z tuzemska i zahraničí činné v cestovním ruchu nebo navazujících oblastech. (11)

Vznik členství:

O přijetí žadatele za přidruženého člena rozhoduje prezidium na svém zasedání nadpoloviční většinou přítomných. Přijetí je však realizováno bez čekatelské lhůty. (11)

Členské příspěvky se pro přidružené členy různí:

- ❖ školy 1 000 Kč
- ❖ národní centrály 2 000 Kč
- ❖ dopravní společnosti 5 000 Kč
- ❖ ubytovací zařízení a další komerční zařízení 10 000 Kč

Členské organizace jmenují svou kontaktní osobu pro osobní a písemný styk s Asociací.
(11)

4.3.3 Zánik členství

1. vystoupením

- ❖ Člen musí podat písemné oznámení o vystoupení z Asociace do sekretariátu Asociace (k rukám prezidenta) a musí tak učinit s minimálně měsíčním předstihem.

2. zrušením

- ❖ Prezidium musí rozhodnout o zrušení členství v případě, že:
 - člen poruší stanovy Asociace nebo poškodí její zájmy a pro zrušení členství se vysloví nadpoloviční většina členů prezidia
 - člen nezaplatí členský příspěvek a smluvní cenu služeb poskytovaných AČCKA v řádném termínu běžného roku nebo v dodatečné lhůtě, jež může být členovi poskytnuta
 - člen nepředloží každoročně platné živnostenské oprávnění

3. vyloučením

- ❖ Člen může být vyloučen, pokud se dopustí porušení zákona, stanov Asociace nebo pravidel daných v Etickém kodexu. Vyloučení předchází písemné napomenutí prezidia a člen má možnost závadný stav odstranit. Jestliže se tak nestane, prezidium může člena vyloučit.

4. zánikem členské organizace, likvidací členské organizace, prohlášením konkurzu nebo jeho zamítnutím pro nedostatek majetku a v případě úpadku z důvodu insolvence ve smyslu zákona 159/99Sb. (11)

V případě zrušení a vyloučení člena z Asociace je možné odvolat se proti písemnému rozhodnutí o zrušení členství a vyloučení prostřednictvím prezidenta Asociace ke členské konferenci do 30-ti dnů od jeho doručení. Je-li odvolání podáno, považuje se členství za pozastavené až do konečného rozhodnutí členské konference. (11)

4.3.4 Práva a povinnosti členů

Řádní i přidružení členové mají právo:

1. být informováni o všech záležitostech týkajících se Asociace
2. vyjadřovat se k činnosti a rozpočtu Asociace
3. vyjadřovat se k přijímání nových členů
4. přicházet s návrhy pro činnost Asociace
5. podílet se na činnosti pracovních komisí
6. využívat informace, materiály, databanku a tiskoviny Asociace

Řádní členové Asociace mají navíc právo navrhopvat kandidáty na volené funkce, volit orgány Asociace a být do nich voleni. (11)

Členové AČCKA mají povinnost:

1. dodržovat stanovy Asociace a další pravidla schválená členskou konferencí
2. podílet se na plnění smluv a dohod uzavřených asociací
3. plnit úkoly plynoucí z usnesení členské konference
4. platit členské příspěvky a služby, a to ve výši a termínu určených stanovami či členskou konferencí
5. poskytovat Asociaci potřebné údaje pro účely v rozsahu stanoveném členskou konferencí nebo prezidiem
6. zajistit účast statutárních zástupců na jednáních členské konference minimálně jedenkrát za dva roky a podpořit svou účastí činnost odborných a pracovních komisí
7. každý rok doložit stanoveným způsobem, že mají platné oprávnění k podnikatelské činnosti v cestovním ruchu a členské cestovní kanceláře musí předložit i další doklady předepsané zákonem

Přidružení členové musí plnit výše uvedené povinnosti členů AČCKA v rozsahu, který se jich týká. (11)

4.4 Organizační struktura AČCKA

4.4.1 Orgány AČCKA

Asociaci tvoří orgány: Členská konference
Prezidium AČCKA
Prezident AČCKA
Revizní komise

Členská konference

Členská konference je nejvyšším orgánem Asociace. Jejími členy jsou všechny členské organizace AČCKA. Každý řádný člen má při hlasování jeden hlas, přidružení členové mají pouze hlasy poradní. Členská konference je svolávána minimálně jednou ročně prezidentem AČCKA, přičemž prezident vyhlásí program jednání. Musí tak učinit alespoň 30 dní před konáním konference. Prezident je povinen konferenci svolat i tehdy, pokud o to požádá alespoň jedna čtvrtina řádných členů.

Členská konference rozhoduje o důležitých otázkách týkajících se činnosti Asociace, například:

- ❖ volí a odvolává členy prezidia, revizní komise
- ❖ schvaluje rozpočet a program činnosti Asociace na kalendářní rok a kontroluje, zda jsou plněny
- ❖ schvaluje výši ročních členských příspěvků, poplatků za služby a výši jednorázového vstupního příspěvku
- ❖ schvaluje nebo mění stanovy Asociace
- ❖ rozhoduje o rozpuštění Asociace
- ❖ rozhoduje, které činnosti bude Asociace pro své členy zajišťovat bezplatně a které za úplatu
- ❖ rozhoduje hlasováním o všech návrzích předložených řádnými členy (nejpozději 45 dní před konáním konference)
- ❖ rozhoduje o odvolání proti rozhodnutí prezidia ohledně vzniku a zániku členství

Členská konference je usnášeníschopná při jakékoliv účasti řádných členů. Ke schválení předem ohlášených bodů programu je třeba nadpoloviční většina všech přítomných, ke schválení předem neohlášených bodů programu a ohlášené změně stanov je zapotřebí

dvoutřetinová většina všech přítomných. K tak zásadní otázce, jako je rozhodnutí o rozpuštění nebo ukončení činnosti Asociace, je zapotřebí rozhodnutí dvoutřetinové většiny všech řádných členů. Toto rozhodnutí musí být vyhotoveno v písemné formě, musí obsahovat podpisy všech hlasujících a jeho součástí musí i rozhodnutí o vypořádání majetku Asociace. Hlasování je možné provést také korespondenční cestou, ale pouze výjimečně v případech časové tísně.

Volby příslušející členské konferenci se uskutečňují tajným hlasováním, oproti tomu formou veřejného hlasování se uskutečňují usnesení, která nemají formu volby.

Členové Asociace si mohou o jednáních členské konference přečíst v tiskovinách AČCKA a také na jejích webových stránkách, protože o obsahu jednání se pořizují zápisy. (11)

Prezidium AČCKA

Prezidium je výkonným orgánem Asociace. Tvoří ho prezident, 2 viceprezidenti a 8 dalších členů. Členové prezidia jsou voleni valným shromážděním a mohou se jimi stát osoby z řádných členských organizací, které mají právo za tyto organizace jednat. Není možné, aby za člena prezidia zastoupila jiná osoba z téže organizace. Prezident, viceprezidenti i členové prezidia jsou voleni na dobu 2 let.

Prezidium řídí činnost Asociace v době mezi zasedáními členských konferencí a podle jejich rozhodnutí zajišťuje činnost Asociace: rozhoduje o přijímání nových členů i o ukončení jejich členství, zřizuje i ruší pracovní komise a rozhoduje také o záležitostech, které nejsou vyhrazeny jiným orgánům. Tento orgán má rovněž právo odsouhlasit výši cestovného a nocležného pro mimopražské členy a odměny za mimořádnou aktivitu.

Důležitou funkcí prezidia je volba prezidenta, který je volen ze členů prezidia tajným hlasováním. Prezident navrhuje a po schválení prezidiem i jmenuje prvního a druhého viceprezidenta, svolává zasedání prezidia nejméně jedenkrát za měsíc a řídí jeho průběh. (11)

Prezident AČCKA

- ❖ řídí činnost Asociace, zvláště provádění usnesení členské konference a prezidia, řídí hospodaření, odpovídá za evidenci a správu majetku, organizuje chod sekretariátu Asociace, sleduje činnost sekcí a pracovních komisí
- ❖ zastupuje Asociaci navenek – vyjadřuje stanoviska členské konference a prezidia pro hromadné sdělovací prostředky, orgány a organizace a řídí práci tiskového mluvčího Asociace

- ❖ předkládá prezidiu ke schválení návrh programu jednání členské konference. Toto jednání svolává a řídí jeho průběh, odpovídá za předložení správy o činnosti a rozpočtu Asociace
- ❖ na základě rozhodnutí prezidia pověřuje jednotlivé členy prezidia zastupováním zájmů Asociace v jednotlivých orgánech či organizacích, bez souhlasu prezidia může sám rozhodnout o pověření ad hoc v případech, že není z časových či organizačních důvodů možné předchozí souhlas prezidia získat
- ❖ prezidenta zastupují viceprezidenti, a to v případě jeho nemoci či nepřítomnosti v České republice v plném rozsahu, v ostatních případech v rámci jeho pověření
- ❖ má podpisové právo za Asociaci, toto podpisové právo může delegovat na oba viceprezidenty, tajemníka Asociace, případně i na další členy prezidia asociace či pracovníka sekretariátu Asociace (11)

Současné obsazení prezidia:¹ (12)

Prezident	RNDr.Ladislav Havel	CK Ciao	Strakonice
1.viceprezident	Soňa Brandeisová	CA Srdce Evropy	Praha
2.viceprezident	Ing.František Hájek	CK Natur travel	Praha
členové	Ing.Petr Zemek	CK Zemek 101 CK s.r.o.	Stará Boleslav
	Mgr.Jan Zeman	CK Campanatour, v.o.s.	Kdyně
	Tomio Okamura	CA Miki travel Prague, s.r.o.	Praha
	Daniël Hagen	CK DutchMasters	Praha
	Radka Podpěrová	CK CHINA TOURS s.r.o.	Praha
	Zbyšek Sedláček	CA HCZ travel	Praha
	RNDr.Jan Bím	CK ADVENTURA	Praha
	Ing. Roman Škrabánek	CK Mona tour	Kolín

¹Prezidium bylo zvoleno na 27. Dnech kontaktů, které se konaly 26. – 28. listopadu 2004 v pražském hotelu Step

Revizní komise

Revizní komise je volena z řádných členů AČCKA členskou konferencí, a to tajným hlasováním na období dvou let. Za svou činnost odpovídá členské konferenci.

Revizní komise je tříčlenná. Ze svého středu volí předsedu, který odpovídá za její činnost. Revizní komise kontroluje způsob hospodaření a plnění unesení členské konference. (11)

Současné obsazení revizní komise: (12)

Ing.Milena Vančurová	CK Nova	Znojmo
Ing.Josef Kramoliš	CK Jokratour	Rožnov p.R.
Mgr.Dagmar Střešňáková	CA Pinocchio s.r.o.	Praha

4.4.2 Odborná sekce AČCKA

Sekce jsou pracovní skupiny, které jsou složené ze členů Asociace a jsou určeny k řešení problémů podle zaměření činnosti svých členů. Práci sekce řídí její vedoucí, který je zvolen prezidentem.

Tyto odborné sekce vypracovávají doporučení pro členskou konferenci. Rozhodovat se mohou jen ve věcech, které se týkají výlučně členů příslušné sekce a jen v rozsahu, ve kterém jim členská konference svěří rozhodovací pravomoc. (11)

Odborné sekce (12)

Sekce pro cestovní ruch Magistrátu hl. města Prahy – RNDr.Ladislav Havel

Podvýbor pro cestovní ruch při MMR – RNDr.Ladislav Havel

Dopravní a ekonomická sekce – Ing.Roman Škrabánek, Zbyšek Sedláček

Sekce pojišťovnictví, jednání s orgány státní zprávy – zrušena-nikdo nejmenován

Sekce touroperátorsko – dealerská – Ing.Petr Zemek

Podmínky podnikání v cest. ruch při vstupu ČR do EU – zrušena-nikdo nejmenován

Etická sekce + nezákonné podnikání – Ing.František Hájek

Sekce legislativně právní – Mgr.Jan Zeman

Sekce incomingové turistiky – Tomio Okamura

Internetová sekce - Daniěl Hagen

Zahraniční styky AČCKA – zrušena-nikdo nejmenován

Redakční rada – Radka Podpěrová

Organizace veletrhů a výstav – Michal Veber-tajemník

Zastupování při klasifikaci hotelových kategorií – zrušeno-nikdo nejmenován

Garant realizace Dnů kontaktů – zrušena-nikdo nejmenován
Mediální sekce – RNDr.Ladislav Havel, Michal Veber-tajemník

4.4.3 Tiskový mluvčí AČCKA

Pro práci se sdělovacími prostředky a veřejností může být jmenován tiskový mluvčí Asociace, a to prezidiem. Jeho činnost řídí prezident a kontroluje prezidium Asociace. Tiskový mluvčí zajišťuje zejména práci s veřejností a podává informace o Asociaci.

Funkci tiskového mluvčího lze kumulovat s funkcí prezidenta nebo tajemníka a řešit jako čestnou. Za vykonanou práci dostává odměnu z prostředků Asociace. (11)

4.4.4 Sekretariát AČCKA

Sekretariát zabezpečuje činnost Asociace a činní tak v souladu se stanovami, s usneseními členských konferencí, programem činnosti a rozhodnutími prezidia. V čele sekretariátu Asociace stojí tajemník, který je vybírán výběrovým řízením prezidiem. Za činnost sekretariátu odpovídá prezidentovi. Tajemník zastupuje Asociaci navenek v rámci svých pracovních povinností, organizuje práci sekretariátu a řídí se pracovní náplní, která je součástí jeho pracovní nebo mandátní smlouvy.

Sekretariát Asociace je placený – platy a odměny zaměstnanců sekretariátu i tajemníka schvaluje prezidium Asociace (na návrh prezidenta).

Konkrétní úkoly sekretariátu smí bez dalšího pověření zadávat pouze prezident a viceprezidenti a po předchozím souhlasu prezidenta nebo viceprezidentů případně i další členové prezidia Asociace. (11)

4.5 Hospodaření AČCKA

Hospodaření Asociace se provádí podle rozpočtu schvalovaného členskou konferencí. Finanční zdroje Asociace tvoří příspěvky členů, úhrady služeb poskytovaných členům, dobrovolné příspěvky členů nad rámec jejich povinných příspěvků a účelové příspěvky. Asociace odpovídá za své závazky celým svým majetkem, členové za tyto závazky svým majetkem neručí. (11)

Informace o čerpání rozpočtu za rok 2004 jsou uvedeny v příloze č.5.

4.6 Program činnosti AČCKA

Program Asociace na příští rok je ústně přednášen členům na Dnech kontaktů, na začátku roku je pak prezidentem AČCKA vydáno tiskové prohlášení, ve kterém informuje veřejnost o cílech, jež by měly být splněny. Program v písemné podobě Asociace nevydává.

Na každých Dnech kontaktů prezident detailně informuje členy AČCKA o činnosti prezidia a o práci jednotlivých sekcí i jednotlivých členů prezidia za uplynulého půl roku. (23)

4.7 Sloučení AČCKA a ACK ČR

V České republice existují dvě asociace sdružující subjekty cestovního ruchu. Kromě Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA) je tu ještě Asociace cestovních kanceláří České republiky (ACK ČR). Oba tyto subjekty vznikly v roce 1991 a fungovaly současně, někdy jako soupeři, někdy jako konkurenti. V roce 2000 ale představitelé obou asociací usoudili, že jako jeden subjekt budou silnější organizací a budou mít větší váhu při jednání se státní správou, se sponzory, s jinými asociacemi a dalšími partnery, a přišli s myšlenkou, že vytvoří jeden subjekt, který bude zastupovat zájmy členů obou dosud fungujících organizací. Od roku 2002 měl tedy na trhu cestovního ruchu působit jeden subjekt. Sloučení však nebylo dovedeno do konce a tyto dvě asociace fungují stále každá zvlášť. (20)

Nyní prezidium pokračuje v jednáních s ACK ČR na přípravě slučovacích podmínek. Závěr těchto jednání by mělo prezidium předložit na konferenci AČCKA na jaře 2006. (24)

5. Analýza cestovní kanceláře CK KONTAKT, s.r.o.

Další část bakalářské práce se zabývá hodnocením členství zvolené cestovní kanceláře v Asociaci českých cestovních kanceláří a agentur. Byla vybrána cestovní kancelář Kontakt, která je členem AČCKA od roku 1998.

5.1 Činnost CK Kontakt

Cestovní kancelář Kontakt působí od roku 1993 v Rakovníku, na Husově náměstí 2347. Je to cestovní kancelář, která má šest zaměstnanců a přibližně 4 500 až 5 000 zákazníků za rok. Zaměřuje se na zimní sezónu, na lyžařské zájezdy do Itálie, Rakouska a nově i do Francie. CK Kontakt není v Rakovníku, městě s více než 17 000 obyvateli, jedinou cestovní kanceláří, podnikatelskou činnost zde provozují ještě další tři subjekty. CK Kontakt je však jedinou cestovní kanceláří, která se specializuje na lyžařské zájezdy, proto se konkurence zatím nemusí obávat.

Tato cestovní kancelář je také členem Klubu desátníku, založeným cestovní kanceláří ATIS, jehož členové jsou subjekty působící na trhu cestovního ruchu pod stejným názvem minimálně 10 let. Členství v tomto klubu upozorňuje veřejnost na to, že si tato cestovní kancelář již vybudovala svou kvalitou a spolehlivostí dobré místo na trhu cestovního ruchu a může pro zákazníka znamenat určitou jistotu při výběru dovolené. (13)

Nabízené produkty představuje cestovní kancelář ve skleněných výlohách provozovny, na vývěsní tabuli před provozovnou a samozřejmě v katalogích (viz. Příloha č.9). Zde je uveden přehled zájezdů spolu s termíny, odjezdy, cenami a programy těchto zájezdů, informace o dopravě, ubytování a stravování. V katalogích jsou také popsány nabízené oblasti a lyžařská střediska, jsou v nich uvedeny ceny skipasů a délky sjezdovek. Další podrobnější informace o zájezdech a mapy lyžařských terénů nalezneme na internetových stránkách CK Kontakt.

CK Kontakt se snaží motivovat klienty k nákupu služeb různými slevami a výhodami. Poskytuje slevy zákazníkům při včasném zakoupení zájezdu, slevy pro stálé zákazníky a na základě individuálního jednání je možné sjednat slevu pro skupiny nad 20 osob. Dále cestovní kancelář nabízí ve většině lyžařských středisek skipasy se slevou.

5.2 CK Kontakt jako člen AČCKA

Důvody vstupu do AČCKA

Jak už bylo uvedeno výše, CK Kontakt je členem AČCKA od roku 1998. Cestovní kancelář se pro vstup do Asociace rozhodla z mnoha důvodů. Tím hlavním byla možnost vzájemné spolupráce mezi členskými cestovními kanceláři. Zástupci CK Kontakt se prostřednictvím Asociace setkávají se svými kolegy působícími v oblasti cestovního ruchu a vyměňují si s nimi zkušenosti z podnikatelské činnosti v této oblasti, názory i rady. CK Kontakt uvítala i možnost využívání poradenských služeb, které Asociace zprostředkovává pro své členy. Pro cestovní kancelář bylo velice důležité získání loga Asociace, které zajišťuje členům právní ochranu a působí jako určitá garance kvality při spolupráci s jinými cestovními kanceláři i s klienty. Loga AČCKA využívá CK Kontakt k označení prodejního místa, katalogů a k označení svého stánku na veletrzích cestovního ruchu. Další důvody pro vstup do Asociace byly pro CK Kontakt zastupování členských cestovních kanceláří Asociací a prosazování jejich oprávněných zájmů u subjektů cestovního ruchu a státních orgánů, zajišťování účasti na veletrzích a také snadnější získávání informací z oblasti cestovního ruchu. (Informace poskytnuty zástupcem CK Kontakt)

Informovanost

Jak bylo již zmíněno, jedním z důvodů vstupu CK Kontakt do AČCKA bylo získávání informací z oblasti cestovního ruchu, které jsou pro subjekt podnikající v tomto odvětví velmi důležité. Podle zástupce cestovní kanceláře Kontakt byla velmi dobrá informovanost a komunikace ze strany Asociace v období po přijetí zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, kdy se AČCKA snažila svým členům zákon jednoznačně interpretovat, vysvětlovala jim úskalí některých ustanovení a snažila se být členům nápomocna při změnách, které v jejich činnosti nastaly. V poslední době se však zástupci CK Kontakt nezdá informovanost dostatečná.

Od té doby, co jsou Aktuality cestovního ruchu rozesílány elektronickou poštou, je cestovní kancelář neobdržela, i přestože o ně Asociaci žádala.

Důležité informace týkající se cestovního ruchu získává cestovní kancelář hlavně na Dnech kontaktů, které AČCKA pořádá. (Informace poskytnuty zástupcem CK Kontakt)

Výstavy a veletrhy

Některých veletrhů a výstav se CK Kontakt zúčastňuje prostřednictvím Asociace, na některých veletrzích si zajišťuje účast sama. Prostřednictvím Asociace vystavuje cestovní kancelář na veletrzích MADI Travel Market, Sport Prague, Holiday World a GO Regintour. (Informace poskytnuty zástupcem CK Kontakt)

5.3 Analýza CK Kontakt z hlediska ochrany spotřebitele

V této podkapitole bude nejprve zmíněno o zákonu č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, který vznikl na ochranu spotřebitelů cestovních kanceláří, poté bude podkapitola zaměřena na analýzu CK Kontakt z hlediska ochrany spotřebitele.

5.3.1 Vznik zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen "zákon", viz. Příloha č.6) vychází ze směrnice Rady Evropského společenství č. 90/314/EHS „O komplexních programech na cesty, prázdniny a zájezdy“, která je zásadním dokumentem pro oblast ochrany spotřebitele v nejrizikovější části cestovního ruchu, tj. ve výjezdovém (pasivním) cestovním ruchu. (6)

Zákon neupravuje problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale je zaměřen především na ochranu spotřebitele, tj. zákazníka cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu a to v souladu se všemi požadavky Směrnice Rady ES č. 90/314/EHS. Zákazník předem vydává značné peněžní částky na zájezd, ten se však uskuteční až s delším časovým odstupem v zahraničí. Podnikatel proto musí předložit dostatečné důkazy o záruce pro navrácení přeplatků pro repatriaci v případě své platební neschopnosti. (17)

Na předloze zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně občanského zákoníku a živnostenského zákona se začalo pracovat již v roce 1995. V prosinci 1998 vláda návrh zákona schválila a postoupila k projednání Parlamentu České republiky. Poslanecká sněmovna tento návrh přijala 2. června 1999 a následně tak učinil i Senát 30. června 1999. Konečná podoba zákona vešla v platnost 1. listopadu 1999. (17)

Byla ustanovena šestiměsíční transformační lhůta, během které se dosud provozované živnosti měnily na živnost ohlašovací vázanou nebo koncesovanou, tedy na cestovní agenturu nebo cestovní kancelář. (17)

Vzhledem k tomu, že některé z oblastí souvisejících s cíly zákona, jsou jako celek upraveny zvláštními právními předpisy, jsou součástí zákona i dvě novely - novela občanského zákoníku (cestovní smlouva) a novela živnostenského zákona (druhy živností). (17)

Tento zákon je první právní předpis, který upravuje problematiku cestovního ruchu v České republice a přispívá tak ke sblížení právního řádu České republiky s právem Evropské unie. (6)

5.3.2 Novela zákona

V zákoně jsou však určité mezery a nedostatky, které je třeba doplnit a dopracovat. Novela tohoto zákona je připravována již delší dobu, zatím se však zástupci profesních sdružení (ACK ČR a AČCKA) a Ministerstva pro místní rozvoj nemohou shodnout na oboustranně přijatelném znění novely. Zástupci obou asociací mají pocit, že Ministerstvo pro místní rozvoj do návrhu novely prosazuje změny, které v konečném důsledku umožní i nadále neoprávněné podnikání cestovních agentur či jiných subjektů, které nemají právo organizovat zájezdy. Podle profesních sdružení musí být každý pořadatel zájezdu pojištěn, aby se zamezilo neoprávněnému podnikání a zajistila se ochrana klienta. Ministerstvo oponuje, že kdyby se dětské tábory, studentské a podnikové výlety apod. organizovaly přes cestovní kanceláře, vše by se prodražilo. Zájezd je v novele definován jako kombinace minimálně dvou služeb, ovšem již ne předem připravená. Za zájezd, který je třeba pojistit, jsou tak považovány i forfaity. Také by měl být zachován dosavadní systém koncesí a kontroly nad cestovkami by měly nadále vykonávat živnostenské úřady. A hlavně, poruší-li cestovní kancelář povinnost pojistit se, zruší příslušný živnostenský úřad její koncesi a uloží jí pokutu až do milionu korun. Na téma novely zákona 159/1999 Sb. se neustále diskutuje, žádný návrh však zatím nebyl přijat. (21, 23)

5.3.3 Podoba zákona

Ve znění zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu jde především o vymezení základních pojmů (zájezd, zákazník), dvou nových živností (provozování cestovní kanceláře a provozování cestovní agentury), práv a povinností souvisejících s poskytováním zájezdu, rozsahu povinného smluvního pojištění cestovních kanceláří, nového smluvního typu (cestovní smlouvy) a některých dalších skutečností. (17)

Zákon vymezuje dvě nové podoby živnosti, a to koncesovanou živnost provozování cestovní kanceláře („cestovní kancelář“) a vázanou živnost provozování cestovní agentury

(„cestovní agentura“). Zásadní rozdíl mezi činností cestovní kanceláře a cestovní agentury spočívá v tom, že pouze cestovní kancelář je oprávněna nabízet a prodávat zájezdy a uzavírat cestovní smlouvu. Všechny ostatní činnosti v zákonu uvedené může vykonávat jak cestovní kancelář, tak cestovní agentura. (1)

Výše uvedené činnosti je cestovní kancelář oprávněna provádět na základě koncese. K jejímu vydání je potřeba souhlasné stanovisko příslušného ústředního orgánu státní správy a v tomto zákoně je konkretizováno, jaké podklady je povinen žadatel o koncesi předložit, aby stanovisko mohlo být vydáno. Těmito podklady jsou: pojistná smlouva, podnikatelský záměr, prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti a prohlášení, že nedošlo ke skutečným, jež jsou uvedeny v zákoně (odstavec 4 písmeno b)). (1)

Zákon dále stanovuje rozsah povinného smluvního pojištění. Pojištěním jsou kryty nároky zákazníka v případě, že cestovní kancelář v důsledku svého úpadku buď neposkytne zájezd vůbec nebo pouze částečně nebo nezajistí repatriaci. (1)

Zákon se rovněž zabývá cestovní smlouvou. Návrh smlouvy předkládá cestovní kancelář a její povinností je předat po uzavření smlouvy jedno vyhotovení spolu s dokladem o pojištění zákazníkovi. Cestovní smlouva musí být písemná a musí obsahovat označení smluvních stran, vymezení zájezdu a cenu zájezdu. Pokud by některá z těchto náležitostí nebyla ve smlouvě obsažena, smlouva by byla absolutně neplatná. V cestovní smlouvě by měly být uvedeny i další náležitosti, jejich nedostatek může způsobit však jen relativní neplatnost, tj. neplatnosti cestovní smlouvy se může dovolávat zákazník, pokud usoudí, že je to pro něj výhodnější. (1)

Podle zákona §1 je zájezdem předem připravený balíček obsahující alespoň dvě různé služby, z nichž alespoň jednou musí být doprava nebo ubytování, předem stanoveného druhu, a to pouze v případě, že je prodáván v rámci podnikatelské činnosti zákazníkovi. Zájezd nemůže prodávat nikdo jiný než pouze ten podnikatel, který provozuje cestovní kancelář, a to pouze na základě cestovní smlouvy. Zprostředkovávat zájezd může cestovní kancelář i cestovní agentura, avšak cestovní smlouva může být uzavřena pouze mezi cestovní kanceláří, pro kterou je prodej zprostředkován a zákazníkem. (1)

5.3.4 Pojištění CK Kontakt proti úpadku

Všechny zájezdy cestovní kanceláře Kontakt jsou pojištěny podle zákona č. 159/1999 Sb. povinným smluvním pojištěním. CK Kontakt spolupracuje s Českou pojišťovnou, kde má většinu pojištění, včetně pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Se spoluprací je cestovní kancelář spokojena.

Uzavření pojištění

Pokud chce cestovní kancelář uzavřít pojištění, musí nejprve vyplnit dotazník České pojišťovny, kde informuje pojišťovnu např. o právní formě CK, o podnikatelském záměru, počtu zaměstnanců, počtu klientů, o tržbách za předchozí období a o plánovaných tržbách, dále musí předložit daňové přiznání. Poté je CK povinna složit depozit daný pojišťovnou plus částku pojištění, která se odvíjí od rizikovosti podnikání a finančního zázemí cestovní kanceláře. Pojistná smlouva se uzavírá vždy na jeden rok a každý rok se provádí vyúčtování. Pojistnými částkami jsou určitá procenta ze zisku CK. V případě změny provozovatele cestovní kanceláře zůstává uzavřené pojištění platné do konce platnosti pojištění a veškerá práva z pojištění přecházejí na nového provozovatele.

Před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoli v době trvání pojištění má cestovní kancelář povinnost umožnit pojišťovně na její žádost přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů.

Zákazník má tři možnosti ujistit se, že CK Kontakt je pojištěna proti úpadku, a těmi jsou:

1. certifikát o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře na pobočce CK Kontakt
2. doklad pro pojištěné, který stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala s Českou pojišťovnou a.s. povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře
3. www stránky České pojišťovny, odkaz pojištěné CK

(Informace získány z rozhovoru se zástupcem CK Kontakt)

Doklad pro pojištěné

Doklad pro pojištěné (viz. Příloha č.10), stvrzující uzavření povinného smluvního pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře podle zákona č. 159/1999 Sb. cestovní kanceláře Kontakt s Českou pojišťovnou, obdrží (spolu s cestovní smlouvou) každý klient, který si zakoupí zájezd u CK Kontakt. Zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří vzniká právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, je-li tato doprava součástí zájezdu
 - ❖ dojde-li k této skutečnosti, zákazník oznámí neprodleně tuto událost asistenční službě České pojišťovny a.s., a to telefonicky, faxem nebo mailem, uvedeným na "kartičce" – dokladu pro pojištěné.

2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu

v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti.

- ❖ dojde-li ke skutečnostem uvedeným v bodech 2. a 3., měl by klient oznámit tuto událost nejpozději do 6 měsíců od data jeho vzniku, a to písemně na formuláři „Oznámení o škodné události“ (viz. Příloha č.12), který získá na přepážkách České pojišťovny nebo na www.cpoj.cz/ck. Toto oznámení by měl pak klient zaslat spolu s originály cestovní smlouvy a dokladů o zaplacení na adresu asistenční služby, uvedené na kartičce.

→ pojištění se však vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst.1 zákona č. 159/1999 Sb., a proto by se měl klient informovat u své cestovní kanceláře, zda jím zakoupený zájezd spadá do této kategorie.

Pojišťovna je povinna zajistit repatriaci i v případě, že se jí do dvanácti hodin po oznámení škodní události nepodaří ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že se opravdu jedná o pojistnou událost, tj. že cestovní kancelář neplní své povinnosti v důsledku svého úpadku. Pokud se dodatečně zjistí, že se o pojistnou událost nejednalo, je cestovní kancelář povinna uhradit pojišťovně vynaložené náklady. Je tedy v zájmu cestovní kanceláře mít stále zajištěn kontakt se svými zákazníky i s pojišťovnou. (1)

Cestovní smlouva²

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Kontakt a zákazníkem se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku 40/64 ve znění pozdějších předpisů a je upraven Všeobecnými podmínkami cestovní kanceláře Kontakt.

Účastník akce

Účastníkem akce se stává zákazník uzavřením smluvního vztahu s cestovní kanceláří. Podmínkou CK Kontakt je, že pokud je účastník mladší 18-ti let, musí mít písemný souhlas rodičů, že se může akce zúčastnit. Jiné podmínky CK Kontakt pro účastníka zájezdu nestanovuje, dává zákazníkům pouze informace, jaké podmínky by měli ve které zemi dodržovat, za jejich plnění už však CK Kontakt neručí. Také za cestovní doklady si každý účastník zodpovídá sám.

² Informace k cestovní smlouvě – účastník akce, práva a povinnosti CK Kontakt a účastníka, cena zájezdu - byly získány z rozhovoru se zástupcem CK Kontakt a z cestovní smlouvy CK Kontakt (viz příloha č.8)

Práva a povinnosti CK Kontakt

1. Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu 30-ti osob. Pokud je účastníků méně, má cestovní kancelář právo zrušit zájezd, musí však o zrušení písemně informovat klienty nejpozději do 10-ti dnů před konáním zájezdu. V tomto případě nabízí CK Kontakt svým klientům 3 možnosti náhrady:

- ❖ vrácení 100% z ceny zájezdu
- ❖ převedení zájezdu na příští rok
- ❖ výběr jiného zájezdu, v některých případech se slevou

V některých případech se však CK Kontakt rozhodne pro konání zájezdu i tehdy, není-li dosažen požadovaný počet účastníků.

2. CK Kontakt má právo zvýšit cenu, uvedenou v cestovní smlouvě, z důvodu zvýšení cen pohonných hmot, zvýšení ceny směnných kurzů o více než 10%, změny našich právních předpisů a zvýšení daní a poplatků souvisejících s cestovním ruchem dané země.
3. CK Kontakt má právo zrušit zájezd z důvodu nepříznivých klimatických nebo politických podmínek.

Práva a povinnosti účastníka

1. Účastník má právo oznámit, že se místo něj zúčastní zájezdu jiná osoba. Cestovní kanceláři Kontakt to musí oznámit písemně kdykoliv před konáním zájezdu a zaplatit určitou částku. CK uvede změnu účastníka do přílohy cestovní smlouvy.

2. Účastník má právo odstoupit od cestovní smlouvy a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení oznámení.

Pro případ odstoupení účastníka z účasti na akci má CK Kontakt stanoveny určité storno podmínky. Stornoplatek je stanoven z celkové částky zájezdu a to podle délky času mezi odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka a dnem odjezdu:

- ❖ více než 30 dnů.....10% ceny
- ❖ 29-15 dnů.....50% ceny
- ❖ 14-5 dnů.....80% ceny
- ❖ 4 dny a méně.....100% ceny

3. Účastník má právo na odstoupení od cestovní smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv stornoplateků v těchto dvou případech:

- ❖ Při zvýšení ceny o více jak 10%.

- ❖ V případě zrušení zájezdu nebo při závažné změně programu (za závažnou změnu programu se nepovažuje změna ubytovacího objektu nebo stravování, pokud je ubytování a stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kategorii a cestovní kancelář nemohla tuto skutečnost předem ovlivnit).

Cena zájezdu

Cena pořádaného zájezdu je uvedena v katalogu CK Kontakt a v cestovní smlouvě. Cestovní kancelář může zvýšit cenu zájezdu jen v případech uvedených v cestovní smlouvě (viz. práva a povinnosti CK) a zvýšení ceny zájezdu musí písemně oznámit klientovi nejpozději 21 dnů před dnem odjezdu. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, cestovní kancelář náhradu neposkytuje.

6. Vlastní výzkum

Z možných metod marketingového výzkumu byla zvolena nejpoužívanější metoda, tj. dotazníkové šetření. Dotazník obsahoval jak otázky otevřené, kde měli respondenti možnost se vyjádřit, tak i uzavřené, kde byl respondentům nabízen seznam možných odpovědí. Ty měly podobu otázek dichotomických a výčtových. (9)

Dotazník (viz. Příloha č.13) byl sestaven za účelem zhodnocení významu a efektivnosti AČCKA pro členskou cestovní kancelář a agenturu. Byl zjišťován názor samotných členů na současnou činnost Asociace, dotázáno bylo 23 členských cestovních kanceláří.

6.1 Výsledky dotazníkového šetření

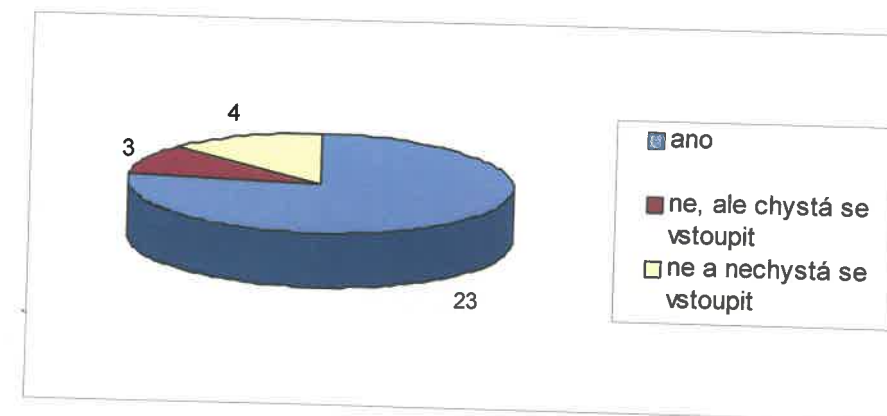
1. Je Vaše CK/CA členem AČCKA?

Tabulka č.1 – Členství v AČCKA

	Absolutně	V %
Ano	23	77
Ne, ale chystá se vstoupit	3	10
Ne a nechystá se vstoupit	4	13

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.1 – Členství v AČCKA



Zdroj: vlastní šetření

Bylo osloveno celkem 30 cestovních kanceláří a agentur, cíleně však byly vybírány cestovní kanceláře, které byly členy AČCKA. Oslovených členů Asociace bylo tedy 23, dalších 7 cestovních kanceláří členy AČCKA nebylo, z toho 3 cestovní kanceláře se do Asociace chystají v blízké době vstoupit a 4 cestovní kanceláře nemají vůbec v plánu do Asociace vstupovat – nevidí žádný důvod stát se členy. Další body se budou tedy týkat už jen 23 členských cestovních kanceláří.

2. Od jakého roku jste členem AČCKA?

1 oslovená cestovní kancelář (dále „CK“) vstoupila do AČCKA už v roce jejího vzniku, v roce 1991, 3 CK vstoupily do AČCKA v roce 1992, 2 CK v roce 1994, 2 CK v roce 1995, 2 CK v roce 1996, 1 CK v roce 1997, 2 CK v roce 1998, 1 CK v roce 1999, 2 CK v roce 2000, 1 CK v roce 2003, 2 CK v roce 2004 a 2 CK v roce 2005.

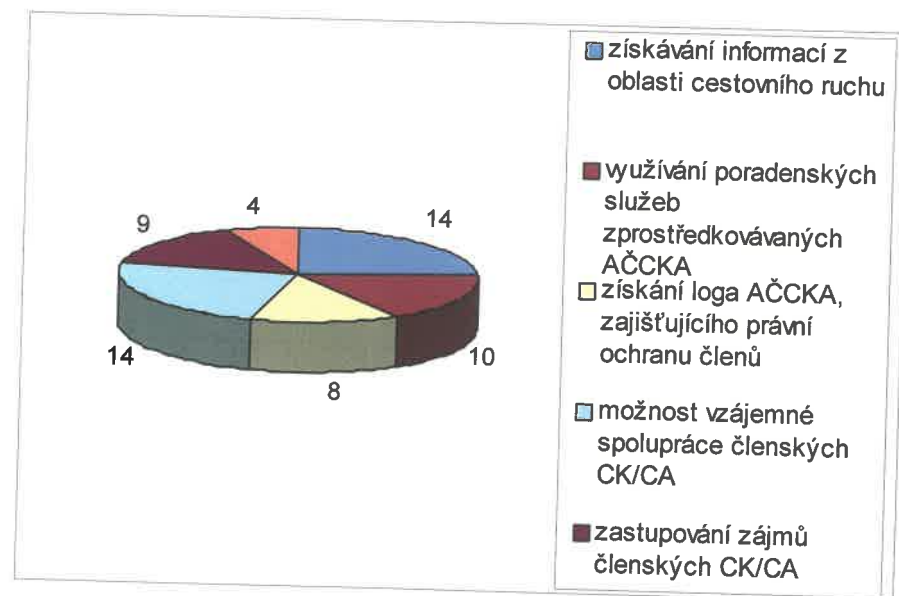
3. Jaký byl důvod vstupu Vaší CK/CA do AČCKA?

Tabulka č.2 – Důvod vstupu do AČCKA

	Absolutně	V %
Získávání informací z oblasti cestovního ruchu	14	23
Využívání poradenských služeb zprostředkovaných AČCKA	10	17
Získání loga AČCKA, zajišťujícího právní ochranu členů	8	14
Možnost vzájemné spolupráce členských CK/CA	14	24
Zastupování zájmů členských CK/CA	9	15
Zajišťování účasti na veletrzích a výstavách	4	7

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.2 – Důvod vstupu do AČCKA



Zdroj: vlastní šetření

Cestovní kanceláře měly možnost zvolit i více důvodů, proč vstoupily do AČCKA. Nejčastějšími důvody pro vstup cestovních kanceláří do Asociace bylo *získávání informací z oblasti cestovního ruchu a možnost vzájemné spolupráce členských cestovních kanceláří,*

které označilo shodně 14 CK. Každá cestovní kancelář potřebuje znát situaci na trhu cestovního ruchu a právě Asociace jí tyto informace poskytuje prostřednictvím Dnů kontaktů, Aktualit cestovního ruchu i dotazů, na které všem zájemcům zodpoví. Možnost spolupráce využívají především menší a střední cestovní kanceláře, protože velké cestovní kanceláře si případné problémy řeší převážně samy. Velký význam při rozhodování se o vstupu do Asociace měla také možnost *využívání poradenských služeb zprostředkovaných AČCKA*. Asociace poskytuje členským cestovním kancelářím poradenství týkající se oblasti cestovního ruchu a odpovídá i na konkrétní dotazy cestovních kanceláří týkající se jejich podnikatelské činnosti. Pro 9 cestovních kanceláří bylo důležité *zastupování zájmů členských CK/CA Asociací*. AČCKA zastupuje své členy v mezinárodních organizacích cestovního ruchu a při zahraničních jednáních se svými partnery a prosazuje jejich oprávněné zájmy vůči různým subjektům z oblasti cestovního ruchu. Další z důvodů vstupu cestovních kanceláří do Asociace bylo *získání loga AČCKA, zajišťujícího právní ochranu členů*, který označilo 8, především menších a středních, cestovních kanceláří. Jak už bylo zmíněno dříve, logo Asociace je určitou garancí a zárukou pro obchodní partnery, že jsou cestovní kanceláře solidní, a proto mají s tímto logem větší šanci na navázání obchodních kontaktů a více jim věří i zákazníci. Menší cestovní kanceláře potřebují často oporu Asociace a logo jim pomáhá k tomu, aby byly na trhu cestovního ruchu zviditelněny. Větší cestovní kanceláře mají nejspíš své jméno na trhu cestovního ruchu již vybudováno a nepotřebují se logem Asociace prezentovat. Pouze pro 4 cestovní kanceláře bylo jedním z hlavních důvodů vstupu do AČCKA *zajišťování účasti na veletrzích a výstavách* prostřednictvím Asociace, většina cestovních kanceláří si účast na veletrzích zajišťuje raději sama. Tuto pomoc využívají opět více menší cestovní kanceláře, protože zajištění účasti prostřednictvím Asociace je finančně výhodnější.

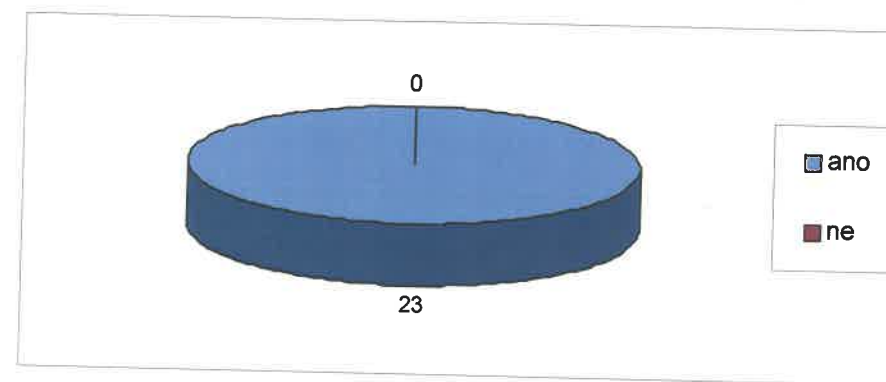
4. Informujete své klienty o tom, že je Vaše CK/CA členem AČCKA?

Tabulka č.3 – Informace o členství

	Absolutně	V %
Ano	23	100
Ne	0	0

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.3 – Informace o členství



Zdroj: vlastní šetření

Všech 23 cestovních kanceláří informuje klienty o svém členství v Asociaci. Logo AČCKA najdeme v jejich katalogích a prodejnách, při veletrzích mají logo vylepené u svého stánku a o jejich členství v Asociaci se můžeme informovat i na jejich internetových stránkách.

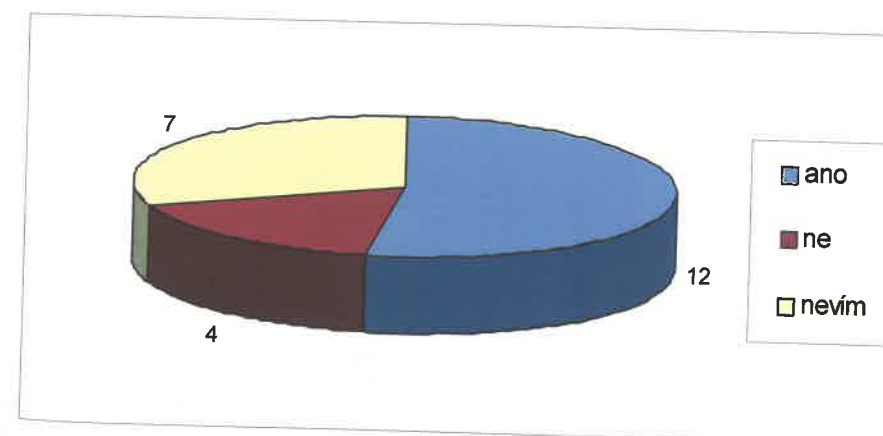
5. Myslíte si, že je program AČCKA dostačující?

Tabulka č.4 – Program AČCKA

	Absolutně	V %
Ano	12	53
Ne	4	17
Nevím	7	30

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.4 – Program AČCKA



Zdroj: vlastní šetření

Podle 12 cestovních kanceláří je program Asociace dostačující a nenapadají je žádné výhrady k němu, 4 cestovní kanceláře si myslí, že program dostačující není a 7 cestovních kanceláří to nedokáže posoudit, většinou proto, že jsou v Asociace krátkou dobu.

6. Pokud ne, co Vám v programu chybí?

4 cestovní kanceláře, které nebyly spokojeny s programem Asociace, vyjádřily svůj názor na to, co v Asociaci chybí nebo co by se mělo změnit:

- ❖ AČCKA by měla mít více zájem o informovanost členů
- ❖ AČCKA by měla profesionálněji a razantněji řešit problémy svých členů
- ❖ nedostatečná komunikace AČCKA se členy – nejvíce komunikovala Asociace se svými členy po vzniku zákona č. 159/1999 Sb., kdy informovala členské cestovní kanceláře o změnách v podnikání v cestovním ruchu, v poslední době se však některým členům zdá komunikace Asociace s nimi nedostatečná
- ❖ některým cestovním kancelářím vyhovovalo více, když jim přicházely Aktuality v tištěné podobě, než když jsou posílány e-mailem
- ❖ jedna cestovní kancelář by přivítala odborná školení týkající se oblasti cestovního ruchu

Zástupce jedné cestovní kanceláře si stěžoval i na členy Asociace. Domnívá se, že členové by měly mít větší zájem o dění v oboru a měli by ke své informovanosti přistupovat aktivněji.

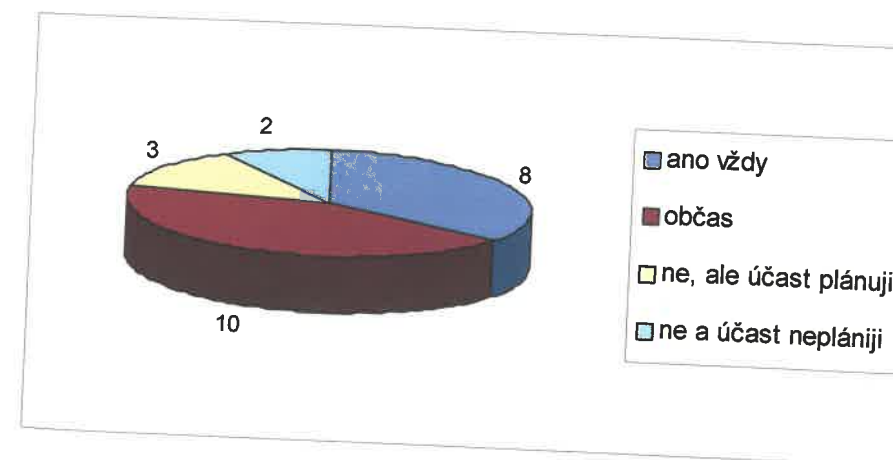
7. Účastníte se Dnů kontaktů, které AČCKA pořádá?

Tabulka č.5 – Dny kontaktů

	Absolutně	V %
Ano vždy	8	35
Občas	10	43
Ne, ale účast plánuji	3	13
Ne a účast neplánuji	2	9

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.5 – Dny kontaktů



Zdroj: vlastní šetření

8 cestovních kanceláří se účastní Dnů kontaktů pravidelně, s výjimkou nějaké mimořádné události, např. nemoci apod., 10 cestovních kanceláří se účastní občas. 3 cestovní kanceláře se zatím nikdy Dnů kontaktů neúčastnily, ale účast na nich plánují a 2 cestovní kanceláře se Dnů kontaktů neúčastní a ani účast neplánují, jako důvod uvedly nedostatek času. Podle mého názoru by se všechny členské cestovní kanceláře Dnů kontaktů účastnit měly, protože jsou zde projednávány zásadní otázky týkající se cestovního ruchu a cestovní kanceláře zde získají spoustu informací užitečných a důležitých pro jejich podnikání. Na těchto setkáních se také hodnotí činnost Asociace, o což by se měly členové určitě zajímat, protože i to se jich týká.

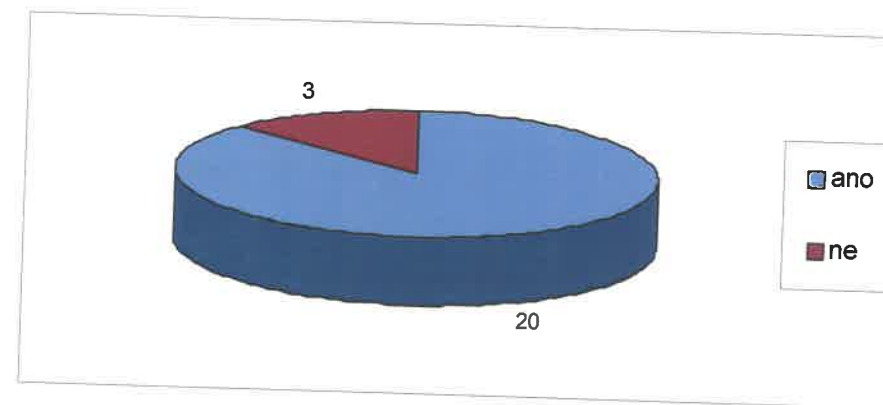
8. Domníváte se, že AČCKA poskytuje Vaší CK/CA dostatek informací?

Tabulka č.6 - Informovanost

	Absolutně	V %
Ano	20	87
Ne	3	13

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.6 - Informovanost



Zdroj: vlastní šetření

Podle 20 cestovních kanceláří je množství informací, které jim Asociace poskytuje, dostačující, pouze 3 cestovní kanceláře jsou opačného názoru.

9. Pokud ne, které informace Vám chybí?

3 cestovní kanceláře, které nejsou spokojeny s informacemi poskytovanými Asociací, si myslí, že by jim měla Asociace poskytovat více informací týkajících se zákona č. 159/1999 Sb. a jeho novelizace. Také by přivítaly více informací o ostatních zákonech (především daňových) a informace o tom, co nového se chystá v oblasti cestovního ruchu. Tento pocit některých cestovních kanceláří o nedostatečné informovanosti by mohl být důsledkem toho, že se tyto cestovní kanceláře neúčastní Dnů kontaktů, protože zde je řešena jak problematika

zákonů, tak i ostatních důležitých otázek týkajících se cestovního ruchu, nebo tím, že ne všichni členové dostávají Aktuality cestovního ruchu.

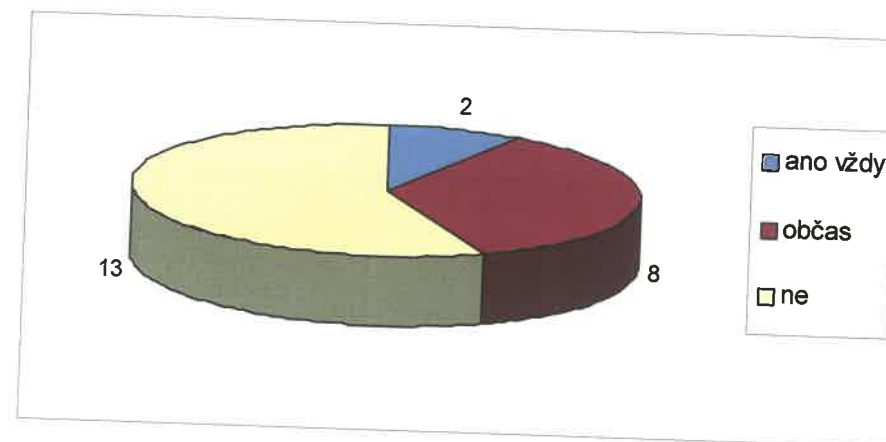
10. Vystavuje Vaše CK/CA na veletrzích v České republice prostřednictvím AČCKA?

Tabulka č.7 - Veletrhy

	Absolutně	V %
Ano vždy	2	35
Občas	8	56
Ne	13	9

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.7 - Veletrhy



Zdroj: vlastní šetření

Pouze 2 cestovní kanceláře využívají zajišťování účasti na veletrzích prostřednictvím Asociace, 8 cestovních kanceláří vystavuje prostřednictvím Asociace jen občas a 13 cestovních kanceláří nevystavuje prostřednictvím Asociace nikdy, účast na veletrzích si zajišťuje vždy sama. Ať už mají cestovní kanceláře zajištěnou účast tak či tak, vždy se jim vyplatí vystavovat pod logem AČCKA, protože Asociace dostává výhodnější cenové a obchodní podmínky pro vystavování na veletrzích.

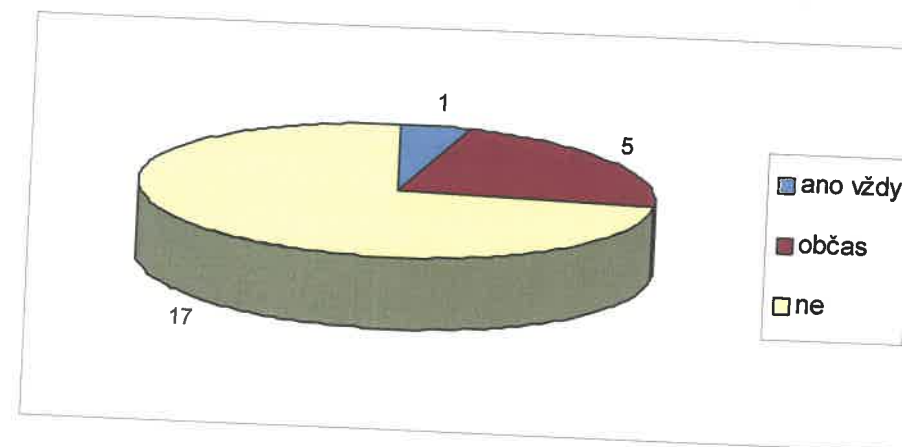
11. Využíváte vzorových smluv a dokumentů vypracovaných AČCKA?

Tabulka č.8 – Vzorové smlouvy

	Absolutně	V %
Ano vždy	1	4
Občas	5	22
Ne	17	74

Zdroj: vlastní šetření

Graf č.8 – Vzorové smlouvy



Zdroj: vlastní šetření

Jedna z oslovených cestovních kanceláří využívá vzorových smluv a dokumentů vždy, 5 z nich je využívá občas a 17 cestovních kanceláří tyto vzory nevyužívá. Nejčastěji využívanou vzorovou smlouvou je cestovní smlouva, využívány jsou ale také Etický kodex, záruční podmínky, smlouvy pro pojištění cestovních kanceláří a smlouvy se zahraničními partnery.

Další otázky, které byly zástupcům cestovních kanceláří položeny, měly pomoci při vyhodnocování dotazníku. Bylo zjišťováno, zda se jedná o cestovní kancelář nebo agenturu, kolik má tento subjekt zaměstnanců, na jaký produkt, na jakou sezónu a na které destinace se zaměřuje a v jak velkém měště provozuje podnikatelskou činnost.

6.2 Zhodnocení výsledků výzkumu

Konečný počet respondentů - 23 členských cestovních kanceláří z 243 řádných členů, jimiž se stávají cestovní kanceláře a agentury - lze považovat za dostatečně reprezentativní vzorek. Z jejich odpovědí je patrné, jaký význam má AČCKA pro své členy.

Většina dotázaných cestovních kanceláří je spokojena s programem AČCKA, využívá jak poradenských a informačních služeb Asociace týkajících se cestovního ruchu, tak i možnosti vzájemné spolupráce mezi členy a loga poskytnutého Asociací. Pro cestovní kanceláře je důležité, že Asociace zastupuje a prosazuje jejich zájmy u subjektů cestovního ruchu i u orgánů státní správy, protože jednotlivé cestovní kanceláře by měly jen malou šanci své zájmy a požadavky prosadit. Většina členů využívá Dny kontaktů pořádané Asociací, protože zde získává potřebné informace k podnikání v cestovním ruchu i další informace související s touto oblastí.

Jen několik cestovních kanceláří vyjádřilo nespokojenost s informovaností ze strany Asociace. Mezi nedostatky byla uváděna nedostatečná komunikace Asociace se členskými subjekty v poslední době oproti období po vzniku zákona č. 159/1999 Sb., kdy byly cestovní kanceláře „zasypávány“ informacemi, které se týkaly tohoto zákona a změn s ním souvisejících. Podle těchto členů by měla Asociace poskytovat více informací o zákoně č.159/1999 Sb. a jeho novelizaci a o novinkách, které se chystají v oblasti cestovního ruchu. Nedostatečná informovanost některých členů může být však i důsledkem toho, že se tyto členové nepravidelně zúčastňují nebo vůbec nezúčastňují Dnů kontaktů AČCKA.

6.3 Zhodnocení činnosti AČCKA

6.3.1 Klady a zápory AČCKA

AČCKA patří mezi nejvýznamnější asociace cestovního ruchu v České republice a vyvíjí řadu činností důležitých jak pro její členy tak pro český cestovní ruch .

Klady AČCKA

- ❖ podílení se na tvorbě zákonů, vyjadřování se k navrhovaným normám z oblasti cestovního ruchu
- ❖ spolupráce s odbornými školami na vzdělávání pracovníků v oblasti cestovního ruchu
- ❖ spolupráce s obdobnými organizacemi cestovního ruchu v zahraničí, s národními centrály cestovního ruchu, s pořadateli veletrhů cestovního ruchu
- ❖ spolupráce se sdělovacími prostředky
- ❖ podporování dobrého jména českého cestovního ruchu
- ❖ boj proti nekalému podnikání subjektů cestovního ruchu
- ❖ prosazování a zastupování zájmů členů vůči státní správě a subjektům cestovního ruchu
- ❖ shromažďování informací z oblasti podnikání v cestovním ruchu pro členy
- ❖ rozvíjení profesní prestiže členů
- ❖ možnost vzájemné spolupráce mezi členy
- ❖ poskytnutí loga AČCKA členům
- ❖ možnost společné účasti členů na výstavách a veletrzích cestovního ruchu pod logem AČCKA – nižší náklady
- ❖ pořádání Dnů kontaktů
- ❖ pořádání fam-tripů
- ❖ existence Etického kodexu

- ❖ vypracovávání vzorových smluv a dokumentů pro členy
- ❖ možnost diskuze členů ve Virtuální klubu
- ❖ na internetových stránkách k dispozici seznam pojištěných cestovních kancelář
- ❖ členství v organizaci ECTAA

AČCKA má však i několik nedostatků, které by měla dopracovat a vylepšit, aby tak zefektivnila svou činnost.

Zápory AČCKA

- ❖ nedostatečné množství informací na internetu
- ❖ nedostatečná komunikace AČCKA se členy
- ❖ program činnosti na další rok není vydáván v písemné formě
- ❖ aktuality cestovního ruchu rozesílány v elektronické podobě

6.3.2 Návrhy pro zlepšení činnosti AČCKA

Internetové stránky

Na internetových stránkách AČCKA je možné se dozvědět základní informace o činnosti Asociace v češtině, angličtině, němčině, francouzštině, italštině a španělštině. Dále je na stránkách uveden seznam řádných a přidružených členů s několika údaji o nich, inomingový katalog cestovních kancelář v angličtině, obsazení prezidia, revizní komise a seznam odborných sekcí Asociace. Pouze pro členy Asociace je k dispozici Virtuální klub, kde mohou po zadání uživatelského jména a hesla komunikovat. Součástí stránek je i seznam pojištěných cestovních kancelář. Z katalogu členských cestovních kancelář a agentur je možno přejít na jejich webové stránky.

Na internetových stránkách AČCKA je nedostatek informací pro členy i pro veřejnost. AČCKA samozřejmě nemůže zveřejňovat všechny informace, za které si členové platí, ale měla by rozšířit stránky o další údaje:

1. Podrobnější informace o činnosti AČCKA

- ❖ poslání AČCKA
- ❖ podmínky členství v AČCKA
- ❖ organizační struktura AČCKA
- ❖ zpráva o činnosti AČCKA v uplynulém roce
- ❖ zpráva o plánech do budoucího roku
- ❖ aktuálně projednávaná problematika

2. Diskuze, kam by mohla veřejnost posílat své příspěvky a názory, diskutovat o aktuálních problémech z oblasti cestovního ruchu mezi sebou i se členy a vyjadřovat se k činnosti Asociace. Tato diskuze by Asociaci obohatila o názory ze strany veřejnosti, o nové členy, kteří by se takto dozvěděli více o výhodách členství v Asociaci a o její činnosti, a tím by se obohatil i rozpočet Asociace. Pro veřejnost by bylo výhodné, že by mohla prezentovat své názory.

Komunikace se členy

1. Dny kontaktů by se měly konat častěji než dvakrát ročně. Jednou z možností je, že by AČCKA pořádala tato setkání pravidelně každý měsíc nebo každé dva měsíce, aby mohla být vždy prodiskutována aktuální situace v cestovním ruchu a v činnosti Asociace. Dny kontaktů by měly být pořádány střídavě po celém území České republiky, aby nebyli někteří členové z hlediska dojíždění na setkání znevýhodněni. Další možností je, že by se Dny kontaktů uskutečňovaly při příležitosti veletrhů cestovního ruchu, kterých se její členové účastní (např. MADI Travel Market, GO, Holiday World).
2. Mohla by být pořádána školení pro členy AČCKA, která by se týkala aktuálních problémů v cestovním ruchu, např. školení zaměřující se na jazyky, daně, management a marketing v cestovním ruchu apod. Členové by měli tato školení zdarma nebo za menší poplatek.

Program činnosti AČCKA

Program činnosti Asociace na další rok by měl být vydáván písemně a měli by ho obdržet všichni řádní i přidružení členové. Program by mohl být rozeslán poštou, elektronickou poštou nebo by mohl být umístěn přímo na internetových stránkách AČCKA.

Aktuality cestovního ruchu AČCKA

Aktuality jsou v současné době rozesílány v elektronické podobě pouze řádným členům, takže přidružení členové nemají přístup k důležitým informacím o činnosti Asociace a aktuálních problémech v cestovním ruchu. Aktuality by měly být rozesílány všem členům AČCKA buď elektronicky nebo lépe opět v tištěné podobě, která členům více vyhovuje.

7. Závěr

Tématem bakalářské práce bylo analyzovat činnost Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA) a její význam pro členské cestovní kanceláře a agentury. Dále mělo být analyzováno členství zvolené cestovní kanceláře v AČCKA a také činnost této cestovní kanceláře z hlediska ochrany spotřebitele.

AČCKA působí v České republice od roku 1991. Je dobrovolným sdružením českých cestovních kanceláří a agentur a formou přidruženého členství i jiných domácích a zahraničních subjektů cestovního ruchu. V současné době sdružuje již 271 členů. AČCKA přispívá velkou měrou k rozvoji cestovního ruchu v České republice. Podílí se na tvorbě legislativy ovlivňující podnikání cestovních kanceláří a cestovních agentur, na vzdělávání v cestovním ruchu a bojuje proti nekalému podnikání. AČCKA se také podílí na propagaci České republiky v zahraničí a podporuje dobré jméno České republiky. Velkou snahu vyvíjí AČCKA na uspokojení potřeb svých členů. Hájí jejich zájmy, poskytuje jim informace a poradenství z oblasti podnikání v cestovním ruchu, umožňuje jim vzájemnou spolupráci při pořádání zájezdů, výměnu zkušeností a rad, i využívání loga Asociace. Členové se „na oplátku“ musejí držet pravidel určených ve Stanovách a Etickém kodexu AČCKA, jejichž nedodržení by mohlo vést až k vyloučení z Asociace. Toto sdružení dbá na kvalitu a serióznost svých členů, a proto klade vysoké nároky při přijímání nových členů i na ty stávající. V čele Asociace stojí prezidium, které je jejími členy voleno a které řídí činnost Asociace v duchu usnesení členských konferencí.

V činnosti AČCKA bylo nalezeno i několik nedostatků a navržena řešení k jejich zlepšení. AČCKA by měla rozšířit informace na svých internetových stránkách, především o podrobnějších informacích o své činnosti a o možnostech diskuze veřejnosti na stránkách. Měla by také zlepšit komunikaci se členy např. zvýšením frekvence konání Dnů kontaktů, tj. vícekrát ročně, aby byli členové pravidelně informováni o aktuální situaci v podnikání v cestovním ruchu a v činnosti Asociace. Vhodná by byla i různá školení pro členy, týkající se aktuálních problémů v cestovním ruchu. Program AČCKA na další rok by měl být pro lepší přehled vydáván v písemné podobě a Aktuality by měly být rozesílány všem členům, nejlépe v tištěné podobě.

Význam členství v AČCKA byl vyhodnocen u cestovní kanceláře Kontakt, která je členem již osm let. Pro CK Kontakt je významná možnost vzájemných setkání, výměna zkušeností mezi členy a logo Asociace, působící jako určitá garance kvality služeb cestovní kanceláře. CK Kontakt využívá i poradenských služeb Asociace a účastí se veletrhů prostřednictvím

AČCKA. Nedostatečná se však zdá cestovní kanceláři informovanost ze strany Asociace v poslední době.

CK Kontakt byla analyzována i z hlediska ochrany spotřebitele, při čemž se vycházelo ze zákona č. 159/1999 Sb. Z analýzy je patrné, že cestovní kancelář podnikání v souladu s tímto zákonem.

8. Summary

The subject of my bachelor work was the Association of Tour Operators and Travel Agents of the Czech Republic (AČCKA) and its analysis and importance of this association for tour operators and travel agencies and its analysis. The next subject was the selected tour operator from the association and its analysis, followed by the selected tour operator and its analysis from the view of the consumer's protection.

AČCKA was founded in 1991. It is a voluntary professional society of the Czech tour operators and travel agencies. Some other subjects from the Czech Republic and abroad can be come members as associate members. The group consists of 271 members now. AČCKA is very important for the development of tourism in the Czech Republic. AČCKA shares in a works of legislation, which influences the business of the tour operators and the travel agencies, it shares in tourism education and it fights against the unfair competition. AČCKA shares in promotion of the Czech Republic abroad and it supports the good name of the Czech Republic. AČCKA tries hard to satisfy the members needs. It defends its members interests, it offers them information and counselling from the business in tourism, it facilitates the mutual cooperation in organize of package tours, it makes a change of experience and advices possible and members can use the logo of AČCKA. The members must observe the rules, which are given in the Statutes of AČCKA and in Moral code of AČCKA. When members can not keep the rules, they can be expelled. Association takes notice of on quality and seriousness his members and that is why it lays spring exigencies at receiving new members also on the current members. At the head of AČCKA stand presidium, which is elective by the members of presidium. The function of secretariat interlocks secretary.

There were found several absences in the activity of AČCKA as well and there were proposed methods of solution to improve them. AČCKA should to extend information on its internet pages. Mainly it should add detailed information about its activity and it should add possibility to discussion for public on its internet pages. AČCKA should also improve communication with its members. It could for example arrange Meeting days more frequent, it means more days yearly, because the members should be regularly informed of the actual situation in business of tourism and of the activity of AČCKA. Various skills for members could be useful too, which concern the actual problems in tourism. The program of AČCKA to the next year should be published in the written form.

The importance of membership in AČCKA was valorized at the travel agency "Kontakt", which is the member of AČCKA eight years. For the travel agency "Kontakt" is important the possibility of the mutual cooperation and exchange between members and logo of AČCKA, which works as a sponson of a travel agency service's quality. The travel agency "Kontakt" uses also the counseling services of AČCKA and it takes part in the fairs with AČCKA. The travel agency means AČCKA gives little information to its members recently.

The travel agency "Kontakt" was analyzed from the view of the consumer's protection as well and it was gone an excerpt from the rule n.159/99 reg. From the analyses is perceptible that the travel agency enterprises in accordance with this rule.

Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace:

1. BERÁNKOVÁ, J. – STRÍBRNÁ, M.: Ochrana zákazníků cestovních kancelářů. Výklad zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Praha: Mag Consulting, s.r.o., 1999.
2. ČECH, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1998.
3. MINÁŘ, P. a kol.: Technika, management a marketing v cestovním ruchu. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996.
4. ORIEŠKA, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999. (kapitoly věnované cestovním kancelářím)
5. PÁSKOVÁ, M – ZELENKA, J.: Cestovní ruch, výkladový slovník. Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002.
6. PETRŮ, Z.: Základy ekonomiky cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999.
7. RAMBOUSEK, J.: Cestovní kanceláře a daně. Praha: ASPI Publishing, 2003.
8. TOMEK, Ě. – VÁVROVÁ, V.: Malý výkladový slovník marketingu. Praha: A plus, 1999.
9. ZBOŘIL, K.: Marketingový výzkum, metodologie a aplikace. Praha: VŠE, 1998.
10. ZELENKA, J. :Metodický a faktografický průvodce cestovním ruchem. Hradec Králové: VŠ Pedagogická, 1995.

Interní dokumenty

11. Stanovy Asociace českých cestovních kancelářů a agentur

Internetové stránky

12. <http://www.accka.cz/> (8.4.2005, 10.9.2005, 14.11.2005, 25.2.2006)
13. <http://www.atis.cz/cz/desatnici/index.htm> (6.11.2005)
14. <http://www.ck-kontakt.cz/> (14.5.2005)
15. <http://www.czso.cz/csu/edicniplan.nsf/aktualne/ep-9#92> (5.12.2005)
16. <http://www.ectaa.org/> (12.12.2005)
17. <http://www.mmr.cz/index.php?show=001027002001> (25.10.2005)

Periodika

18. AČCKA v hotelu Step. In: Všudybyl první vydání 2005, s.14. (Výtah z podkladů Michala Vebera - tajemníka AČCKA)
19. EHL, M.: Asociace informuje – Zákon č.159/1999 Sb. v roce 2002. In: COT Business únor/2002, s.110.
20. ULRYCH, M.P.: V.Světlík: „Zavřete oči, odcházím...“. In: COT Business květen/2002, s.20.
21. ULRYCH, M.P.: Novela zákona 159/1999 Sb.: zase o krok zpět. In: COT Business prosinec/2004, s. 10.
22. ULRYCH, M.P.: AČCKA s novým prezidentem. In: COT Business leden/2005, s.14.
23. ULRYCH, M.P.: 28. Dny kontaktů: zprávy dobré i horší. In: COT Business květen /2005, s.14.
24. ULRYCH, M.P.: 29. Dny kontaktů AČCKA. In: COT Business leden/2006, s.80.
25. VALÁŠEK, D.: Jak lvové bijem o mříže. In: COT Business červen/2004, s.10.

Aktuality cestovního ruchu AČCKA

26. Aktuality cestovního ruchu AČCKA, ročník XII, č. 5, květen 2005.

Zákony

27. Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Seznam příloh

1. Logo AČCKA
2. Etický kodex AČCKA
3. Přihláška k řádnému členství v AČCKA
4. Závazná přihláška na 26. Dny kontaktů
5. Čerpání rozpočtu AČCKA za rok 2004
6. Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
7. Osvědčení o uzavřené pojistné smlouvě s cestovní kanceláří CK KONTAKT
8. Cestovní smlouva CK KONTAKT – přihláška na zájezd
9. Katalog CK KONTAKT - obálka
10. Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře – doklad pro pojištěné (Česká pojišťovna)
11. Všeobecné pojistné podmínky pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPCKU 2005 (Česká pojišťovna)
12. Oznámení o pojistné události (Česká pojišťovna)
13. Dotazník – Význam AČCKA pro členské CK a CA

Příloha č.1



Příloha č.2 – Etický kodex AČCKA

Přijetím za člena nebo pokračováním v členství v AČCKA člen souhlasí s dodržováním tohoto Etického kodexu.

Porušení kteréhokoliv pravidla Etického kodexu může být důvodem pro disciplinární řízení vedené prezidiem AČCKA, při kterém může být žádáno vysvětlení či náprava a rozhodováno o sankcích – napomenutí nebo vyloučení z řad členů AČCKA.

1. člen ctí zákony, jiné předpisy či normy, které upravují chování a jednání subjektů působících v cestovním ruchu, a vykonává svoji činnost erudovaně a čestně, v souladu s dobrými mravy, stanovami AČCKA a tímto Etickým kodexem. Člen nespolupracuje s institucemi a podnikatelskými subjekty, jejichž činnost je v rozporu s právním řádem České republiky a dobrými mravy;
2. člen se vědomě neúčastní žádných protiprávních aktivit, neobchází zákony a jiné předpisy a nejedná v rozporu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže. V zájmu ochrany trhu před neseříznými obchodními partnery a jinými podnikateli si budou členové poskytovat vzájemné a pravdivé informace o negativním působení těchto subjektů;
3. člen se nesmí vědomě podílet na lživé nebo klamavé inzerci nebo vědomě pronést lživá, zavádějící nebo klamavá vyjádření či tvrzení, vztahující se k cestovnímu ruchu jako oboru podnikání nebo k profesionální kvalifikaci či schopnosti vlastní nebo ostatních kolegů;
4. člen spolupracuje s ostatními cestovními kancelářemi a agenturami a dalšími subjekty podnikajícími v cestovním ruchu, pokud je to v zájmu klienta. Veškerá jeho činnost směřuje k trvalému posilování důvěryhodnosti a dobré pověsti cestovních kanceláří a agentur. Při takové spolupráci úmyslně nepoškodí klienta ani partnera, respektuje zásady zdvořilosti a kolegiality. Klient musí být pravdivě informován o skutečném poskytovateli služeb v cestovním ruchu;
5. člen svým jednáním nepoškodí oprávněné zájmy a práva klienta. Mezi svými klienty nečiní rozdíly z důvodů rasových, náboženských, národnostních, politických či jim podobných;
6. člen je povinen řádně plnit své finanční závazky vůči klientům, dodavatelům služeb, touroperátorům nebo provizním prodejčům;
7. spolupráce touroperátora a prodejce se řídí vzájemným respektováním práv a povinností obou stran a uzavřenými obchodními smlouvami, které nemohou být měněny jednostranně;
8. člen nesmí přímo, svým jménem ani prostřednictvím třetích osob oslovovat klienty, které mu zprostředkoval jeho provizní prodejce, a nabízet jim svoje služby. Pokud takto postupuje, pak pouze se souhlasem svých provizních prodejčů;
9. člen se nesnaží získat nečestným způsobem důvěrné informace o klientech, interních záležitostech a podnikání svého profesního kolegy, nesmí zcizit databázi klientů svého kolegy a musí ve firemních společenských smlouvách a zaměstnaneckých smlouvách využívat v co nejširším měřítku „konkurenční doložku“.

Brno 16. dubna 2005

Příloha č.3 – Přihláška k řádnému členství v AČCKA

PŘIHLÁŠKA K ŘÁDNÉMU ČLENSTVÍ V AČCKA

Řádným členem Asociace českých cestovních kanceláří a agentur se podle §3 odst. 2 Stanov asociace může stát česká cestovní kancelář, registrovaná v České republice, která se ztotožňuje s cíli a souhlasí se stanovami AČCKA. Řádnému členství v Asociaci vždy předchází přijetí za čekatele na členství a čekatelská lhůta, která slouží k prověření, zda uchazeč neporušuje etiku podnikání při své činnosti.

Pro přijetí za čekatele splní cestovní kancelář nebo cestovní agentura následující podmínky a zašle níže uvedené doklady na sekretariát AČCKA:

1. prokáže svoji existenci nejméně v uplynulých dvanácti měsících - předloží kopii základací listiny (živnostenský list nebo koncesní listinu)
2. zašle doporučení dvou ručitelů - členů AČCKA (není nezbytné, bez ručitelů je delší čekatelská lhůta)
3. předloží vyplněnou přihlášku
4. zaplatí zápisné ve výši 5.000,- Kč na účet č.1024629/0300, VS: 777 (do 31.12.2005 je zápisné amnestováno)

O přijetí za čekatele a o přijetí za řádného člena AČCKA rozhoduje vždy prezídium.

Po přijetí za řádného člena je povinností cestovní kanceláře uhradit členský příspěvek ve výši 5.600,- Kč ročně.

Název CK nebo CA :

ulice :

Město :

e-mailová adresa :

peněžní ústav:

datum založení CK či CA :

IČO (přesný název a číslo) :

DIČ (event. sdělení, že nejste plátcí DPH) :

Zaměření CK nebo CA(vyjmenovat destinace) :

ACR :

PCR : touroperátorsky :

dealersky :

DCR :

Vlastní ubytovací zařízení :

Jméno, adresa a telefon majitele :

Datum :

telefon :

č. účtu :

PSČ :

Fax :

Http://

Vlastní doprava :

Razítko a podpis majitele :

Závazná přihláška na 26. Dny kontaktů

AČCKA v Prachaticích – hotel PARK
ve dnech 23. - 25. dubna 2004

Pořadatel akce:

CAMPANATOUR v.o.s.,
Sokolovská 103, 186 00 Praha 8 **campana tour**
Tel/fax.: 222 320 728 E-mail: incentiva@campana.cz
DIČ: 120-626 190 12 Číslo účtu : KB 301 147-321 / 0100
Zodpovědná osoba: **Romana Jířková** tel. : 604 219 629

Předběžný program (změna vyhrazena):

Pátek 23.04.: 10.00 – 11.40 prezenze účastníků
12.00 – 13.00 oběd
13.00 – 14.00 zahájení, vystoupení hostů
14.00 – 17.00 odborný program
17.30 – 18.30 doprovodný program (prohlídka centra Prachatic)
18.45 – 19.45 večeře

Sobota 24.04.: 08.00 – 09.00 snídaně
09.00 – 12.00 jednání komisí + doplnění odborného programu (souběžně s workshopem)
12.00 – 13.00 oběd
13.00 – 18.00 členská konference
18.30 – 19.30 večeře

Neděle 25.04. 08.00 – 09.00 snídaně
09.00 – ukončení Dnů kontaktů

HOTEL PARK *** (dvoulůžkové pokoje)

Hotel PARK je situán v klidné okrajové části města. Od staré části města se ale nachází cca 200 m. Kapacita hotelu je 40 dvoulůžkových pokojů s možností přistýleek. Pokoje jsou standardně vybaveny koupelnou, WC, rádiem a telefonem. V hotelu jsou dvě restaurace (možnost naší i světové kuchyně), bar, několik salonků, kde lze pořádat různé konference včetně videoprojekce. Součástí komplexu je i moderně technicky vybavený sál, který má polyfunkční využití (kongresy, semináře, výstavy, reklamní akce aj.).

HOTEL KORUNA *** (jednolůžkové pokoje)

Hotel KORUNA je postaven přímo ve staré části města Prachatic – v renovovaném goticko-renesančním domě na Velkém náměstí. Kapacita hotelu je 55 lůžek, pokoje jsou vybaveny koupelnou, WC, telefonem, televizí a satelitem. V hotelu je restaurace, vinárna, k dispozici jsou také dva salonky. Parkovat je možné před hotelem na náměstí.

Cena víkendové konference:

1 950,- Kč osoba ve dvoulůžkovém pokoji
2 250,- Kč osoba v jednolůžkovém pokoji

Cena konference bez ubytování a stravy :

500,- Kč

Objednávám svoji účast na výše uvedených 26. Dnech kontaktů AČCKA

Objednavatel (firma):

Fakturační adresa:

IČO: DIČ: Tel.:

Jména účastníků:

Žádám o ubytování s panem nebo paní

Mám zájem se zúčastnit asociačního workshopu dne 24.04.2004 (sobota) ano ne

V dne 2004

.....
podpis objednavatele

Příloha č.5 – Čerpání rozpočtu AČCKA za rok 2004

Čerpání rozpočtu AČCKA		od 1/2004	do 12/2004	
Příjmy	číslo účtu	Rozpočet	Skutečnost 1-12	Rozdíl
Akce Vlna prost. AČCKA		-	- Kč	
služby sekretariátu AČCKA	602100	600 000,00	616 800,00	16 800,00
adresáře, katalogy	601100	3 000,00	5 600,00	2 600,00
prezentace na DK	602500	-	5 000,00	5 000,00
internet - bannery	602000	10 000,00	10 483,00	483,00
akce Albatros			7 700,00	7 700,00
inzerce	602300	50 000,00	43 760,00	- 6 240,00
přijaté úroky	644100	2 000,00	436,47	- 1 563,53
úroky z termín. vkladů	644200	3 000,00	10 752,31	7 752,31
mimořádné výnosy DPH	601103		68 670,00	68 670,00
členské příspěvky	684100	640 000,00	568 000,00	- 72 000,00
Akce TOD			16 400,00	16 400,00
celkem		1 308 000,00	1 353 601,78	45 601,78
Provozní režie : celkem		983 000,00	1 128 837,80	145 837,80
oprava, údržba	511100	15 000,00	1 558,90	- 13 441,10
cestovné	512100	63 000,00	51 706,90	- 11 293,10
nájemné	518500	100 000,00	85 900,10	- 14 099,90
telefony, fax	518400	50 000,00	70 288,56	20 288,56
poštovné -aktuality,kopírování	518310	42 000,00	16 638,51	- 25 361,49
aktuality, katalog a samolepky	501400	80 000,00	126 197,90	46 197,90
kancelářské potřeby	501700	15 000,00	8 938,00	- 6 062,00
inzerce	518200	15 000,00	400,00	- 14 600,00
překlady, účet.a právní poradce	518100	75 000,00	136 437,00	61 437,00
z toho právní služba 66050,00				
poštovné	518300	10 000,00	12 397,00	2 397,00
noviny, časopisy, knihy, vstup.	501500	3 200,00	5 371,00	2 171,00
účast na veletrzích a DK	518600	40 000,00	40 853,90	853,90
mytí oken	518900		1 298,50	1 298,50
poplatky bance	549100	10 000,00	7 371,50	- 2 628,50
stravné	527100	11 000,00	10 418,50	- 581,50
kurzovní ztráty			514,03	514,03
internet web. prez.	518700	35 000,00	21 490,00	- 13 510,00
akce TOD			15 900,00	15 900,00
pojištění uraz.	549100	800,00	1 008,00	208,00
nákup DHIM	501300	15 000,00		- 15 000,00
ochranná známka	518110	13 000,00	13 140,00	140,00
občerstvení	513100	20 000,00	13 197,50	- 6 802,50
odpisy HIM a DHIN	551100	10 000,00	8 179,00	- 1 821,00
nákl.na před.DPH 518501	518101	-	46 500,00	46 500,00
mant.sml.tajemníka	518120	360 000,00	430 000,00	70 000,00
ost. materiálu	501907		3 133,00	3 133,00
Mzdové náklady celkem		325 000,00	316 194,00	- 8 806,00
hrubá mzda	521100	240740,00	234 916,00	- 5 824,00
soc. pojištění	524100	62593,00	60 615,00	-1 978,00
zdrav. poj.	524200	21 667,00	20 663,00	- 1 004,00
Výdaje celkem		1 308 000,00	1 445 031,80	137 031,80
HV před mim.náklady				
kauza Vlna	518100		91 430,02	91 430,02
HV			65 593,80	65 593,80
zůstatek na Bú 31.12.2004			157 023,82	157 023,82
pokladna 31.12.2004		1 512 946,57		
		41,50		

159

ZÁKON

ze dne 30. června 1999

o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

ČÁST PRVNÍ
ÚPRAVA NĚKTERÝCH PODMÍNEK
PODNIKÁNÍ V OBLASTI CESTOVNÍHO
RUCHU

Hlava I

Úvodní ustanovení

§ 1

(1) 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.

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož zájezdu nezproštuje subjekt, který je oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, závazků podle tohoto zákona.

(2) Zájezdem podle tohoto zákona není kombinace služeb cestovního ruchu

- a) sestavená až na základě individuálního požadavku,
- b) prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo
- c) jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání.¹⁾

(3) Prodávat zájezd mohou jen osoby uvedené

v § 2 odst. 1 uzavřením cestovní smlouvy.²⁾ Zprostředkovávat prodej zájezdu mohou jen osoby uvedené v § 2 a 3.

§ 2

(1) Provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) je podnikatel,³⁾ který je na základě koncese⁴⁾ oprávněn nabízet a prodávat zájezdy.

(2) V rámci živnosti podle odstavce 1 může cestovní kancelář rovněž

- a) nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a na základě individuální objednávky prodávat jejich kombinace,
- 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 (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- d) zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář; cestovní smlouva v těchto případech musí být uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván,
- e) prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

§ 3

(1) Provozovatel cestovní agentury (dále jen „cestovní agentura“) je podnikatel,³⁾ který je oprávněn na základě ohlášení vázané živnosti⁵⁾ provozovat činnost v rozsahu uvedeném v § 2 odst. 2 písm. a) až d).

(2) Cestovní agentura nesmí zprostředkovávat

¹⁾ Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

²⁾ Část osmá hlava dvacátá první zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

³⁾ § 2 odst. 2 písm. b) zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

⁴⁾ Příloha č. 3 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁾ Příloha č. 2 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

prodej zájezdu podle § 2 odst. 2 písm. d) pro subjekt, který není cestovní kancelář ve smyslu § 2 odst. 1.

(3) V rámci živnosti podle odstavce 1 může cestovní agentura rovněž prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

(4) Kromě povinností podle zvláštního právního předpisu⁶⁾ je cestovní agentura rovněž povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní agentura“, pokud toto označení neobsahuje již obchodní jméno.

§ 4

Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kancelář cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.⁷⁾

Hlava II

Cestovní kancelář

§ 5

Podmínky vydání koncesní listiny

(1) K žádosti o koncesi na provozování cestovní kanceláře vydává stanovisko podle zvláštního právního předpisu⁸⁾ Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jen „ministerstvo“), a to na základě posouzení podkladů podle odstavce 2.

(2) Žadatel o koncesní listinu na provozování cestovní kanceláře ke své žádosti mimo náležitostí stanovených zvláštním právním předpisem⁹⁾ připojí

- smlouvu s pojišťovnou o pojištění v rozsahu stanoveném v § 6 až 8,
- podnikatelský záměr, včetně bližších údajů o své činnosti, zejména ve kterých oblastech cestovního ruchu hodlá podnikat, zda součástí zájezdu bude i doprava, předpokládaný počet zákazníků a v případě, že se jedná o cestovní kancelář, která provozovala činnost na základě dřívějších předpisů, i počet zákazníků odbavených v rámci zájezdu v předchozím kalendářním roce,
- prohlášení, zda nedošlo ke skutečnostem uvedeným v odstavci 4 písm. b),

⁶⁾ § 31 odst. 1 a 2 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č. 286/1995 Sb.

⁷⁾ § 852f občanského zákoníku.

⁸⁾ § 52 odst. 1 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č. 286/1995 Sb.

⁹⁾ § 50 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č. 286/1995 Sb.

¹⁰⁾ § 1 zákona č. 328/1991 Sb., o konkurzu a vyrovnání, ve znění pozdějších předpisů.

d) prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

(3) Ministerstvo na základě podkladů podle odstavce 2 vydá kladné stanovisko.

(4) Ministerstvo vydá záporné stanovisko, jestliže

- uzavřená pojistná smlouva nespĺňuje podmínky uvedené v § 6 až 8 tohoto zákona, nebo
- v posledních 5 letech bylo zrušeno živnostenské oprávnění k provozování cestovní kanceláře nebo cestovní agentury z důvodu porušení povinností uložených zákonem nebo z důvodu jejího úpadku¹⁰⁾
 - fyzické osobě, která je žadatelem nebo statutárním orgánem nebo jeho členem, pokud je žadatelem právnická osoba,
 - právnické osobě, jejímž statutárním orgánem nebo členem tohoto orgánu byla fyzická osoba, která je žadatelem,
 - právnické osobě, jejímž statutárním orgánem nebo členem tohoto orgánu byla fyzická osoba, která je statutárním orgánem nebo členem statutárního orgánu právnické osoby, která je žadatelem.

Povinné smluvní pojištění

§ 6

(1) Cestovní kancelář je povinna sjednat pojištění, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku

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

(2) Není-li tímto zákonem stanoveno jinak, použijí se pro povinné smluvní pojištění ustanovení části osmé hlavy patnácté oddílu prvního až čtvrtého občanského zákoníku.

(3) 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.

§ 7

(1) V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, poskytne pojišťovna 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 12 hodin po oznámení škodné události průkazně ověřit u odpovědného zástupce cestovní kanceláře, že došlo k pojistné události podle § 6 odst. 1 písm. a) 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. Zajistí-li si zákazník 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.

(2) Pojistné plnění podle odstavce 1 poskytne pojišťovna okamžitě po ověření pravdivosti oznámení pojistné události. Pro oznámení pojistné události podle odstavce 1 se nevyžaduje písemná forma.

(3) Pojišťovna není oprávněna odmítnout pojistné plnění nebo snížit jeho výši v případě, dozví-li se po pojistné události, že cestovní kancelář vědomě poskytla nepravdivé nebo neúplné podklady, které byly pro uzavření pojištění podstatné. Pojišťovna je však v tomto případě oprávněna domáhat se náhrady škody na cestovní kanceláři.

§ 8

(1) Pojištění lze sjednat jen s pojišťovnou, které bylo uděleno povolení k podnikání podle zvláštního právního předpisu¹¹⁾ pro oblast uvedenou v § 6 a schváleny všeobecné pojistné podmínky¹²⁾ pro pojištění podle tohoto zákona. K schválení všeobecných pojistných podmínek je třeba předchozího kladného vyjádření ministerstva.

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

(3) Cestovní kancelář je povinna před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoli v době trvání pojištění

umožnit pojišťovně na její žádost přístup ke všem dokladům, které souvisejí s pojištěním zájezdů, a podat k nim vysvětlení.

(4) Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění cestovní smlouvy v případech uvedených v § 6 odst. 1, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

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

(6) O zániku pojištění jsou cestovní kancelář i pojišťovna povinny neprodleně informovat ministerstvo. Rovněž tak jsou povinny bez odkladu informovat ministerstvo o všech skutečnostech, zejména o závažných nedostatcích ve finančním hospodaření cestovní kanceláře, pokud mohou vést k zániku pojištění. Pojišťovna je rovněž povinna informovat ministerstvo o vzniku pojistné události a o poskytnutém pojistném plnění.

Povinnosti cestovní kanceláře

§ 9

Cestovní kancelář

- je povinna po celou dobu své podnikatelské činnosti mít uzavřenu pojistnou smlouvu podle § 6 až 8,
- nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu podle § 2 odst. 2 písm. d) pro subjekt, který není cestovní kancelář ve smyslu § 2 odst. 1,
- je povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní kancelář“, pokud toto označení neobsahuje již obchodní jméno.

§ 10

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

¹¹⁾ § 8 zákona č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁾ § 13 zákona č. 185/1991 Sb.

- a) termínu zahájení a ukončení zájezdu,
 - b) ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
 - c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstoupné při odstoupení od cestovní smlouvy, a o výši tohoto odstoupného,
 - d) místě určení cesty nebo pobytu,
 - e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),
 - f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky),
 - g) stravování,
 - h) předpokládané trase cesty, včetně časů a míst zastávek,
 - i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení,
 - j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší,
 - k) rozsahu a podmínkách pojištění zákazníka podle § 6 až 8 (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, s níž má uzavřeno pojištění),
 - l) programu v místě pobytu,
 - m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,
 - n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.
- (2) Před uzavřením cestovní smlouvy mohou být údaje uvedené v odstavci 1 změněny jen v případě, že si cestovní kancelář v katalogu toto právo vyhradila nebo pokud se na nich dohodla se zájemcem o koupi zájezdu; v ostatních případech jsou pro cestovní kancelář závazné.

§ 11

Porušení povinností uvedených v § 3 odst. 2, v § 6 odst. 3 a v § 9 písm. a) a b) se považuje za závazný způsob porušení podmínek stanovených zvláštním právním předpisem ve smyslu živnostenského zákona.¹³⁾

¹³⁾ § 58 odst. 2 a 3 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č. 286/1995 Sb.

ČÁST DRUHÁ

Změna zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

§ 12

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 58/1969 Sb., zákona č. 131/1982 Sb., zákona č. 94/1988 Sb., zákona č. 188/1988 Sb., zákona č. 87/1990 Sb., zákona č. 105/1990 Sb., zákona č. 116/1990 Sb., zákona č. 87/1991 Sb., zákona č. 509/1991 Sb., zákona č. 264/1992 Sb., zákona č. 267/1994 Sb., zákona č. 104/1995 Sb., zákona č. 118/1995 Sb., zákona č. 89/1996 Sb., zákona č. 94/1996 Sb., zákona č. 227/1997 Sb., zákona č. 91/1998 Sb. a zákona č. 165/1998 Sb., se mění takto:

1. V § 40a se v první větě slovo „a“ nahrazuje čárkou a za slova „§ 775“ se vkládají slova „a § 852b odst. 2 a 3“.

2. Za § 852 se vkládá nová hlava dvacátá první, která včetně nadpisu a poznámek pod čarou č. 8), 9), 10) a 11) zní:

„HLAVA DVACÁTÁ PRVNÍ
CESTOVNÍ SMLOUVA

§ 852a

(1) Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd⁸⁾ a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

(2) Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář. Jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvou je cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění⁹⁾ vystavený pojišťovnou.

§ 852b

(1) Cestovní smlouva musí být písemná a musí obsahovat

- a) označení smluvních stran,
- b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání; vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu¹⁰⁾ jen v pří-

padě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán,

c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy.

(2) Cestovní smlouva musí rovněž obsahovat

a) způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře,

b) výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy v případech stanovených tímto zákonem.

(3) Cestovní smlouva musí dále obsahovat,

a) jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších plateb,

b) je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky,

c) je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty,

d) je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah,

e) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí cestovní kancelář zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků,

f) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.

§ 852c

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

(2) Cenu zájezdu podle odstavce 1 lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

(3) Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

§ 852d

(1) Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména

a) upřesnění údajů uvedených v § 852b odst. 3 písm. a) až d), které jsou cestovní kanceláři známy a nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,

b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,

c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu,

d) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

(2) Je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost podle odstavce 1 splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

§ 852e

(1) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

(2) Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle odstavce 1, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

§ 852f

(1) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví lhůtu a podmínky podle § 852b odst. 3 písm. f), může tak zákazník učinit jen ve stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

(2) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

§ 852g

(1) Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

(2) Odstoupil-li zákazník od cestovní smlouvy podle § 852e odst. 2 nebo odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

(3) Při uzavření cestovní smlouvy podle odstavce 2 se platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

(4) Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

(5) Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle odstavce 4 nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo

- a) v souladu s § 852b odst. 3 písm. e),
- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

§ 852h

(1) Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem nebo odstoupí-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši stanovené podle § 852b odst. 2 písm. b) a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

(2) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy podle § 852g odst. 2, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

§ 852i

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

(2) Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

(3) Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou,¹¹⁾ je lhůta podle odstavce 2 zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

§ 852j

(1) Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy podle § 852g odst. 2 zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo

- a) v souladu s § 852b odst. 3 písm. e), nebo
- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

(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.

(3) V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku z cestovní smlouvy a toto omezení je uvedeno v cestovní smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není cestovní kancelář povinna nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení uvedené v cestovní smlouvě.

§ 852k

(1) V případech podle § 852j odst. 2 písm. b) a c) je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

(2) 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 povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

(3) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

(4) Jestliže opatření podle odstavce 2 nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář v případě, že

- a) doprava je uskutečněna za nižší náklady, povinna vrátit rozdíl v ceně, nebo
- b) doprava je uskutečněna za vyšší náklady, povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

⁸⁾ § 1 odst. 1 a 2 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

⁹⁾ § 6 zákona č. 159/1999 Sb.

¹⁰⁾ § 10 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb.

¹¹⁾ § 3 zákona č. 159/1999 Sb.

ČÁST TŘETÍ

Změna zákona č. 455/1991 Sb.,
o živnostenském podnikání
(živnostenský zákon), ve znění
pozdějších předpisů

§ 13

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění zákona č. 231/1992 Sb., zákona č. 591/1992 Sb., zákona č. 600/1992 Sb., zákona č. 273/1993 Sb., zákona č. 303/1993 Sb., zákona č. 38/1994 Sb., zákona č. 42/1994 Sb., zákona č. 136/1994 Sb., zákona č. 200/1994 Sb., zákona č. 237/1995 Sb., zákona č. 286/1995 Sb., zákona č. 94/1996 Sb., zákona č. 95/1996 Sb., zákona č. 147/1996 Sb., zákona č. 19/1997 Sb., zákona č. 49/1997 Sb., zákona č. 61/1997 Sb., zákona č. 79/1997 Sb., zákona č. 217/1997 Sb., zákona č. 280/1997 Sb., zákona č. 15/1998 Sb., zákona č. 83/1998 Sb., zákona č. 157/1998 Sb. a zákona č. 167/1998 Sb., se mění takto:

1. V příloze č. 2 ve skupině 214 „Ostatní“ se doplňuje text

ve sloupci 1

„Provozování cestovní agentury“,

ve sloupci 2

a) vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo

b) úplné střední vzdělání a 3 roky praxe v oboru“.

2. V příloze č. 3 ve skupině 314 „Ostatní“ se doplňuje text

ve sloupci 1

„Provozování cestovní kanceláře“,

ve sloupci 2

a) vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo

b) minimálně vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru, nebo

c) úplné střední odborné vzdělání a 6 roků praxe v oboru“,

ve sloupci 4

„Ministerstvo pro místní rozvoj“,

ve sloupci 5

„Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů“.

**ČÁST ČTVRTÁ
PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

§ 14

Přechodná ustanovení

(1) Živnostenská oprávnění, na jejichž základě byly dosud provozovány živnosti, které se tímto zákonem mění na živnost ohlašovací vázanou (provozování cestovní agentury) nebo na živnost koncesovanou (provozování cestovní kanceláře), pozbývají platnosti uplynutím 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.

(2) Právnícké a fyzické osoby, které hodlají po uplynutí lhůty stanovené v odstavci 1 nadále provozovat činnosti, jež jsou ode dne účinnosti tohoto zákona předmětem ohlašovací vázané živnosti provozování cestovní agentury, musí nejpozději ve lhůtě podle odstavce 1 předložit živnostenskému úřadu doklady, kterými prokáží, že splňují podmínky odborné způsobilosti stanovené tímto zákonem. Pokud živnostenský úřad zjistí, že předložené doklady jsou neúplné nebo dostatečně neprokazují odbornou způsobilost, vyzve právníckou nebo fyzickou osobu k doplnění nebo odstranění závad s tím, že pokud tak neučiní ve lhůtě stanovené v odstavci 1, její oprávnění k provozování

činnosti, jež je ode dne účinnosti tohoto zákona předmětem ohlašovací vázané živnosti provozování cestovní agentury, po uplynutí této lhůty zaniká.

(3) Právnícké a fyzické osoby, které hodlají po lhůtě uvedené v odstavci 1 nadále provozovat činnosti, jež jsou ode dne účinnosti tohoto zákona předmětem koncesované živnosti provozování cestovní kanceláře, musí nejpozději ve lhůtě podle odstavce 1 předložit živnostenskému úřadu doklady, kterými prokáží, že splňují podmínky odborné způsobilosti a doklady podle § 5 odst. 1 tohoto zákona. Za tohoto předpokladu mohou ve své činnosti pokračovat na základě původního živnostenského oprávnění do dne nabytí právní moci rozhodnutí o koncesi.

(4) Pokud není stanoveno jinak, řídí se ustanoveními tohoto zákona i právní vztahy vzniklé předem nabytí jeho účinnosti; vznik těchto právních vztahů, jakož i nároky z nich vzniklé před účinností tohoto zákona, se však posuzují podle dosavadních předpisů.

§ 15

Účinnost

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. října 2000.

Klaus v. r.

Havel v. r.

Zeman v. r.

Příloha č.7 – Osvědčení o uzavřené pojistné smlouvě s CK KONTAKT



Centrála
Referát pojištění speciálních rizik
nám. Hrdinů 3, 140 00 Praha 4

**OSVĚDČENÍ
O UZAVŘENÉ POJISTNÉ SMLOUVĚ**

s cestovní kanceláří
CK KONTAKT s. r. o.
se sídlem Husovo nám. 2347, 269 01 Rakovansk
IČ: 261 98 142

Česká pojišťovna a.s. se sídlem Spálená 75/16, 113 04 Praha 1, IČ: 45 27 29 56, zapsaná v obchodním
rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1464, zastoupená Mgr. Vojtěchem
Bočinským, hlavním upisovatelem České pojišťovny a.s.

tímto osvědčuje,

že s výše uvedenou cestovní kanceláří uzavřela platnou pojistnou smlouvu o pojištění riziky pro případ
úpadku cestovní kanceláře číslo 805-90960-12 ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých
podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v následujícím rozsahu:

Pojistné období: 1. ledna 2005 - 31. prosince 2005
Rozsah pojištění: dle příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., všeobecných
pojišťovacích podmínek pojištění riziky pro případ úpadku cestovní
kanceláře VPPCKU 2005 a pojistné smlouvy č. 805-90960-12.

V Praze dne 22.12.2004

Mgr. Vojtěch Bočinský
hlavní upisovatel

ČESKÁ POJIŠŤOVNA a.s.
centrála 183

Příloha č.8 – Cestovní smlouva CK KONTAKT – přihláška na zájezd

CK KONTAKT, S.R.O.

Hana Stružková a Zbyněk Stružka

Husovo nám. 2347, Rakovník 269 01, tel: 313 512 150, 313 513 150, tel, fax: 313 518 838, mobil: 605 276 053,
E-mail: info@ck-kontakt.cz, http://www.ck-kontakt.cz, IČO:26198142, DIČ:CZ-26198142, číslo účtu: 168231080/0300

CESTOVNÍ SMLOUVA – PŘIHLÁŠKA NA ZÁJEZD č.:

Cíl cesty:		Číslo zájezdu:		Termín:		Počet osob:	
Doprava:	Autobus	Ubytování:	Hotel	pokoje:		Stravování:	Polopenze:
Nástupní místo:	Vlastní		Penzion	pokoje:			Snídaně:
			Apartmán	pro osob:			Bez stravy:

1. OBJEDNÁVAJÍCÍ:
Příjmení, jméno: _____ Datum nar.: _____ rodné číslo: _____
Adresa: _____ PSČ: _____ e-mail: _____
☎ domů: _____ ☎ zaměstnání: _____ číslo pasu: _____

2. Příjmení, jméno: _____ Datum nar.: _____ rodné číslo: _____
Adresa: _____ PSČ: _____ číslo pasu: _____

3. Příjmení, jméno: _____ Datum nar.: _____ rodné číslo: _____
Adresa: _____ PSČ: _____ číslo pasu: _____

4. Příjmení, jméno: _____ Datum nar.: _____ rodné číslo: _____
Adresa: _____ PSČ: _____ číslo pasu: _____

Rozpis ceny	Cena dospělý	Počet	Cena dítě	Počet	CELKEM
Celková cena zájezdu:					
Příplatky – doprava:					
Příplatky:					
Ostatní služby:					

Komplexní cestovní pojištění České pojišťovny č. poj. smlouvy 21940001: je nutné uhradit za všechny uvedené osoby
Zahrnuje: pojištění léčebných výloh v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škody a storno zájezdu z důvodu nemoci nebo úmrtí v rodině.
Pobytové, poznávací, turistika ANO počet osob: x počet kal. dnů..... x 26 Kč / osoba /den zájezdu
Sportovní – lyžařské zájezdy ANO počet osob: x počet kal. dnů..... x 33 Kč / osoba /den zájezdu

CELKOVÁ CENA	ZÁLOHA	DOPLATEK
---------------------	---------------	-----------------

Poznámka: _____ Variabilní symbol: _____

Zvolte způsob zaslání pokynů na zájezd: E-mailem Poštou Vyzvednu si osobně v CK
Prohlašuji, že jsou mi známy Všeobecné obchodní podmínky CK KONTAKT, s.r.o a informace o akci a souhlasím s nimi. Beru na vědomí, že si musím zajistit platný cestovní doklad.
Original vyplněné přihlášky zašlete zpět do CK !!!

Podpis a razítko CK

Podpis objednatele

REZERVACE do

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK KONTAKT, S.R.O. PODLE ZÁKONA 159/99

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CK Kontakt, s.r.o., H. Stružková a Zbyněk Stružka (dále jen cestovní kancelář), IČO: 26198142, DIČ: CZ-26198142
základním se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 a občanského zákoníku 40/64 ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven tímto Všeobecnými podmínkami.

Účastník akce:

1. Účastníkem akce se stává zákazník, tj. jednotlivec, kolektiv, organizace či firma uzavřením smluvního vztahu s cestovní kancelář.
2. Účastník mladší 18-ti let se může zúčastnit akce jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.

Vznik smluvního vztahu:

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a účastníkem vzniká, přijetím řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy a zaplacením stanovené ceny zájezdu, nebo zaplacením zálohy. Záloha činí 50 % ceny zájezdu. Účastník je povinen zaplatit doplatek do 30-ti dnů před odjezdem. Kompletní pojištění je nutno vyznačit na přihlášce a uhradit při záloze. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby v ní uvedené.

Sledované služby:

- A) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených na Cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky.
- B) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými v Cestovní smlouvě v návaznosti na katalogovou nabídku.
- C) Doprava autobusy, event. mikrobusy, je zajišťována prostřednictvím dopravních firem na základě smluvních vztahů.

Změny sjednaných služeb:

- A) Před zahájením zájezdu:
 1. Pokud nastanou nezávinné okolnosti, které cestovní kancelář brání poskytnout služby podle předem stanovených, či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny, např. změny programu, trasy, přípatě služby, nebo zájezd zrušit. Takové změny oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 2. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny, nebo zálohy bez jakýchkoliv smlouvních poplatků, (odstoupení od smlouvy musí být písemné) v těchto případech:
 - a) V případě zrušení zájezdu nebo při závažné změně programu, za závažnou změnu programu se nepovažuje změna ubytovacího objektu nebo stravování, pokud je ubytování a stravování poskytnuto ve stejné, nebo vyšší kategorii a cestovní kancelář nemůže tuto skutečnost předem ověřit.
 - b) Při zvýšení ceny o více jak 10 % původně stanovené ceny.
- B) V průběhu zájezdu:
 1. Cestovní kancelář je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operační změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dořídit stanovený program. V takovém případě je povinná zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné, nebo příbližné a dle ní to, aby byl zajištěn v nejvyšší možné míře charakter zájezdu.

Cena zájezdu:

Cena pořádaného zájezdu je smluvní cenou mezi účastníkem a cestovní kancelář a je uvedena v katalogu a v Cestovní smlouvě. Případnou změnu ceny je cestovní kancelář povinná oznámit písemně klientovi nejpozději 7 dní před označeným dnem odjezdu. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

Práva a povinnosti cestovní kanceláře:

1. Cestovní kancelář má právo zvýšit cenu zájezdu před započátkem akce z důvodu zvýšení cen PHM, zvýšení daní a poplatků souvisejících s cestovním ruchem dané země, změnou našich právních předpisů, zvýšením ceny směnných kurzů o více jak 10 %. O nutném zvýšení ceny zájezdu musí cestovní kancelář okamžitě informovat zákazníka.

2. Cestovní kancelář má právo zrušit akci kdykoliv před zahájením akce z důvodu vyšší říci, např. při nepříznivých klimatických nebo politických podmínkách, které by ohrozily bezpečnost účastníků akce, nebo cestovní kanceláře.
3. Cestovní kancelář má právo zrušit akci do 10 dnů před zahájením akce z důvodu nedostatečného počtu zájezdníků (minimální počet klientů je 30). V těchto případech vrací cestovní kancelář účastníkům akce část zaplacenou částku.

Práva a povinnosti účastníka:

1. Účastník má právo vyžadovat poskytnutí služeb zahrnutých v ceně, reklamovat případné vady poskytnutých služeb na místě u průvodce zájezdu, (nejpozději do 1 týdne po skončení akce) a to vždy písemnou formou.
2. Účastník je povinen chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a chovat se slušně k spoluúčastníkům zájezdu. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyhození účastníka z akce bez náhrady.
3. Účastník má právo kdykoliv odstoupit z účasti na akci a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení.
4. Každý účastník je osobně zodpovědný za doopravování pasových, celních, dělových, transistních, zdravotních a jiných bezpečnostních předpisů. Všechny náklady, vzniklé nedodržením výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své vůli.
5. Každý účastník je povinen za asistence řídit se svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přesunu po trase si je přeložit a v cílovém místě si svá zavazadla převzít. Cestovní kancelář ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu přepravovaných zavazadel.
6. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou povinni dát pokynů řidiči či vedoucího zájezdu. Vyhazujeme si takéž právo vyhození ze zájezdu podnapilými osobami, chovajícími se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním klientům, řidičům či průvodcům a to bez nároku na jakoukoliv náhradu.

Storno podmínky:

Stornoplatek je stanoven podle délky času mezi odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka a dnem odjezdu.

Více než 30 dnů	10 % ceny
29-15 dnů	50 % ceny
14-5 dnů	80 % ceny
4 dny a méně	100 % ceny

Rozhodným je den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy, to je den doručení písemného oznámení.

Pojištné podmínky: všechny zájezdy

1. Zájezdy jsou pojištěny podle zákona 159/99 povinným smluvním pojištěním. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční,
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti.
2. CK Kontakt, s.r.o. nabízí dále Kompletní cestovní pojištění České políkovny, a.s., zahrnující pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění odpovědnosti za škodu (úrazové pojištění a pojištění storna zájezdu z důvodu nemoci nebo úmrtí v rodině. Nutno doplnit v Cestovní smlouvě - přihlášce na zájezd.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby moje soukromé údaje, včetně roděho čísla uvedeného na této smlouvě, zpracovávala cestovní kancelář Kontakt, s.r.o., se sídlem Rakovník, Husovo náměstí 2347v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpracovány pouze zaměstnanci cestovní kanceláře Kontakt s.r.o. a dle osobním, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kancelář Kontakt, s.r.o. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podepisem této smlouvy udávám souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2, zák. 101/2000Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Cestovní smlouvy se zákazníkem Platnost - od 1. 9. 2004.
Hana Stružková a Zbyněk Stružka
Cestovní kancelář Kontakt, s.r.o.

CK KONTAKT

Itálie
Rakousko
Francie

Lyzování 2005/2006



Prodloužené
víkendy
Ski Free
Odjezdy
z Čech a Moravy

Všeobecné informace pro všechny zájezdy

CK KONTAKT, s.r.o. je držitel „Koncese na provozování cestovní kanceláře“ a v souladu se zákonem č.199/99 Sb. CK KONTAKT, povinně uzavřela pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře u České

Autokarová doprava: doprava je zajištěna autobusy Karosa Lux s bednou na lyže, nebo zahraničními busy. V případě menšího počtu účastníků může být doprava zajištěna mikrobusem.

Odjezdová místa: všechny zájezdy mají odjezd z Prahy nebo z Brna. Klienti z ostatních nástupních míst musí počítat s tím, že v Praze nebo v Brně pak mohou přesezat do jiného autobusu nebo budou svozy zajištěny osobními auty nebo mikrobusem. Přesné určení místa a času nástupu klientům sdělí včas CK. Na straně 4 a 5 je uveden seznam všech nástupních míst.

Vlastní doprava: po uhrazení celé ceny zájezdu bude klientům zaslán ubytovací poukaz spolu s doporučenou trasou a dalšími důležitými informacemi. Pro klienty s vlastní dopravou na místě není zajištěna doprava k vletům naším busem.

Ceny zájezdů: jsou uvedeny v Kč a jsou kalkulovány ke dni 15. 8. 2005. V případě změny právních předpisů, zvýšení kurzů valut o více jak 10% a zvýšení ceny pohonných hmot, si CK KONTAKT vyhrazuje právo dodatečně cenu zájezdu zvýšit. Ceny nezahrnují nápoje k večeři.

Zálohová věrnost 50%: ceny zájezdu musí být uhrazeny při podání přihlášky. Zbytek ceny zájezdu je nutno uhradit **nejpozději do 30 dnů před zahájením akce.**

Pojištění: doporučujeme uzavřít komplexní pojištění, včetně pojištění léčebných výloh v zahraničí, možno i naším prosřednictvím u České pojišťovny.

Skipasy: u každého zájezdu je vždy uvedena orientační cena. Skipasy se platí až na místě v Euro. CK KONTAKT poskytuje v mnoha lyžařských střediscích velké slevy na skipasy.

Cestovní smlouva: je součástí přihlášky na zájezd, obsahuje další podrobné informace.

Členská záloha a blízká odjezdová místa: **Vám rádi poskytujeme Pe 26 od 8:00 do 17:00 hod.**

Kolektiv cestovní kanceláře CK KONTAKT Vám přeje příjemné a bezstarostné lyžování!



Příloha č.10 – Pojištění záruky pro případ úpadku CK – doklad pro pojištěné

POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE

DOKLAD PRO POJIŠTĚNÉ

Tento doklad svrzuje, že cestovní kancelář sjednala s Českou pojišťovnou a. s. povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře podle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění. Zákazníkovi pojištěnému cestovní kancelář vzniká právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi

- neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. Informujte se, prosím, u své cestovní kanceláře, spadá-li Vami zakoupená služba do této kategorie. Cestovní kancelář je rovněž povinna Vás informovat o rozsahu a podmínkách pojištění.

Chráníme vaše sny



ČESKÁ POJIŠŤOVNA

REPATRIACE ZE ZAHRAŇICÍ

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě a), oznámte neprodleně tuto událost asistenční službě České pojišťovny a. s.

telefonicky: +420 221 860 640
faxem: +420 221 860 600
e-mailem: upadek@cpoj.cz

REFUNDACE NÁKLADU

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech b) a c), oznámte tuto událost nejpozději do 6 měsíců od data jejího vzniku písemně na formuláři „Oznámení o škodní události“, který je k dispozici na www.cpoj.cz/ck a na přepážkách České pojišťovny a. s. Oznámení spolu s originály cestovní smlouvy a dokladu o zaplacení zašlete na adresu její asistenční služby.

EUROALARM Assistance Prague s. r. o.
Kozí 5/916, P. O. Box 809, 111 21 Praha 1

Česká pojišťovna a. s. se sídlem Spálená 75/16, 113 04 Praha 1, IČ: 45272956, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1464

5670/2004

Príloha č.11 – Všeobecné pojistné podmíčky pojištění záruky pro případ úpadku CK



Všeobecné pojistné podmíčky pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPCKU 2005

Článek 1 Úvodní ustanovení

- Práva a povinnosti z pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře se řídí příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 372/2004 Sb. o pojistné smlouvě a o zrušení souvisejících zákonů, v platném znění (dále jen „právní předpisy“), Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPCKU 2005 (dále jen „všeobecné pojistné podmínky“) a pojistnou smlouvou.
- Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře (dále jen „pojištění“) je pojištění soukromé a sjednává se jako pojištění škodové pro pojištění nebezpečí uvedená v pojistné smlouvě.

Článek 2 Účastníci pojištění

- Pojištětelem se rozumí Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, 113 04 Praha 7, Česká republika, IČ 45272956, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1464 (dále jen „pojišťovna“).
- Pojištěným se rozumí cestovní kancelář, která s pojišťovnou uzavřela pojistnou smlouvu.
- Pojištěným se rozumí osoba, na kterou se vztahuje pojištění, jedná se o osobu, která uzavřela s cestovní kancelářou cestovní smlouvu nebo osobu, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena, a dále osobu, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.
- Oprávněnou osobou se rozumí osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění, tj. osoba pojištěného.

Článek 3 Pojistné nebezpečí, pojistná událost

- Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku:
 - neposkytne pojištěnému dopravu z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí pojištěnému záplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
 - nevrátí pojištěnému rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Pojistnou událostí je skutečnost uvedená v bodu 1 tohoto článku, která nastala v době trvání pojištění a je s ní spojen vznik povinnosti pojišťovny plnit.

Článek 4 Povinnosti pojištěného

- Pojištěný je povinen:
 - předložit pojišťovně nebo jím pověřeným osobám před uzavřením pojistné smlouvy a kdykoliv v době trvání pojištění všechny doklady, které souvisejí s pojištěním a týkají se jeho hospodaření a finanční situace, podnikatelský záměr včetně obchodního plánu, případně další doklady a údaje, které si pojišťovna vyžádá, a podat k nim vysvětlení;
 - uhradit pojišťovně pojistné a částku, kterou se bude v případě pojistné události podílet na pojistném plnění (dále jen „spoluúčast“), způsobem a ve výši a lhůtách dohodnutých v pojistné smlouvě;
 - udržovat spoluúčast, po celou dobu trvání pojištění minimálně ve výši stanovené v pojistné smlouvě;
 - předložit pojišťovně písemně jmenování svého odpovědného zástupce pro nepřetržitý kontakt s pojišťovnou;
 - oznámí pojišťovně bez zbytečného odkladu každou změnu pojistného rizika, o němž se dozví a které nastalo po uzavření pojistné smlouvy, a to zejména:
 - zhoršení stavu majetku a platební schopnosti;
 - jednání ohledně úvěrů, poskytování záruk na nemovitý a movitý majetek třetím osobám;
 - sloučení, splynutí, rozdělení nebo prodej společnosti a převod akcií či obchodovatelných podílů společnosti;
 - oznámí pojišťovně bez zbytečného odkladu každou změnu skutečnosti, na které byl při sjednávání pojištění tážán, a změnu odpovědného zástupce;
 - neopradně pojišťovně oznámí nebezpečí vzniku pojistné události a po konzultaci s pojišťovnou provádět účelná opatření k jejímu zamezení;
 - oznámí pojišťovně, že stejné pojištění proti témuž

pojistnému riziku sjednal s jiným pojištětelem, sdělí obchodní jméno dalšího pojištětele, vyšší limitu pojistného plnění a rozsah pojištění;

- oznámí pojišťovně bez zbytečného odkladu, že nastala pojistná událost, učinit nutná opatření k tomu, aby škoda byla co nejmenší, a postupovat v souladu s pokyny pojišťovny;
 - dát pravdivé vysvětlení o vzniku pojistné události a rozsahu jejích následků, předložit potřebné doklady, umožnit pojišťovně pořádit kopie těchto dokladů, jakož i umožnit další šetření, která jsou nezbytná pro posouzení, zda se jedná o pojistnou událost a jaká jsou práva pojištěných na pojistné plnění;
 - oznámí bez zbytečného odkladu orgánům činným v trestním řízení důvodně podezření, že došlo k trestnímu činu v souvislosti s pojistnou událostí;
 - sdělí pojišťovně bez zbytečného odkladu, že v souvislosti s pojistnou událostí bylo proti němu nebo jeho zaměstnanci zahájeno trestní řízení, a informovat pojišťovnu o průběhu a výsledcích tohoto řízení;
 - zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody či jiné obdobné právo;
 - při prodloužení splacení pojistného uhradit pojišťovně úrok z prodlení;
 - plnit další povinnosti uložené mu právními předpisy nebo pojistnou smlouvou.
2. Pojištěný je povinen informovat pojištěného o rozsahu a podmínkách pojištění (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění práva na pojistné plnění, obchodní jméno pojišťovny, s nímž má sjednanou pojištění) a předat mu doklad o sjednání tohoto pojištění podle článku 6 bodu 1 písm. a) těchto všeobecných pojistných podmínek.

Článek 5 Povinnosti pojištěného, oprávněné osoby

- Pojištěný, oprávněná osoba má povinnosti:
- písemně oznámí pojišťovně, že došlo k pojistné události, přičemž písemná forma oznámení se nevyžaduje v případě pojistné události podle článku 3 bodu 1 písm. a) těchto všeobecných pojistných podmínek, v případě pojistné události podle článku 3 bodu 1 písm. b) a písm. c) těchto všeobecných pojistných podmínek je třeba tuto událost oznámit pojišťovně neopozděleji do 6 měsíců ode dne prohlášení úpadku,
 - zabezpečit vůči jinému právo na náhradu škody či jiné obdobné právo,
 - plnit další povinnosti uložené mu právními předpisy nebo pojistnou smlouvou.

Článek 6 Povinnosti pojišťovny

- Kromě povinností stanovených právními předpisy je pojišťovna zejména povinna:
- předat pojištěnému kromě pojišťovny doklad určený pro pojištěného, který musí obsahovat zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;
 - umožnit pojištěnému a pojištěnému nahlédnout do spisových materiálů týkajících se jeho pojistné události;
 - vrátit pojištěnému, pojištěnému doklady, které pojišťovně zaslal či předložil a které si vyžádá,

Článek 7 Pojistná smlouva

- Pojistná smlouva se uzavírá v písemné formě a musí obsahovat zejména následující údaje:
- limit pojistného plnění,
 - vyšší pojistného,
 - způsob placení pojistného a jeho splatnost,
 - vyšší spoluúčasti, způsob jejího vyúčtování a její splatnost, dobu trvání pojištění, je-li pojištění uzavřeno na dobu určitou,
 - pojistné období, splatnost splátek, pokud je v pojistné smlouvě ujednáno, že pojistné bude placeno ve splátkách,
 - způsob hlášení pojistné události.

Článek 8 Počátek, změny a doba trvání pojištění

- Pojištění vzniká dnem uvedeným v pojistné smlouvě za předpokladu, že pojistné a spoluúčast byly ve lhůtě splatnosti dohodnuté v pojistné smlouvě řádně zaplacený.
- Pojištění se sjednává na dobu neurčitou, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.
- Pojistné období, za které se platí pojistné je 1 rok, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak.

Článek 9 Zánik pojištění

- Kromě důvodů pro zánik pojištění stanovených právním předpisem, pojištění dále zaniká:
 - zánikem koncese pojištěného k provozování činnosti cestovní kanceláře,
 - písemnou výpovědí pojišťovny z důvodu výrazného zhoršení finanční situace pojištěného, pojištěného uplynutím 6 týdnů od doručení výpovědi pojištěnému,
 - způsobem uvedeným v článku 13 bodu 5 těchto všeobecných pojistných podmínek.
- Neobdrží-li pojištěný po uzavření pojistné smlouvy koncesi k provozování cestovní kanceláře, pojistná smlouva se ruší od samého počátku.

Článek 10 Pojistné plnění

- Neposkytne-li pojištěný v důsledku svého úpadku pojištěnému dopravu z místa pobytu zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna pojistné plnění na základě jeho oznámení podle článku 5 písm. a) těchto všeobecných pojistných podmínek přímo zabezpečícím dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Pojistné plnění poskytne pojišťovna okamžitě po ověření pravdivosti oznámení pojistné události.
- Zajistí-li si pojištěný dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne pojišťovna pojistné plnění na základě písemného oznámení pojistné události, předložení cestovní smlouvy, popř. dalších dokladů, které si pojišťovna vyžádá, a to pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by opravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.
- Neopodává-li se pojišťovně ve lhůtě stanovené právním předpisem od oznámení pojistné události podle článku 5 písm. a) těchto všeobecných pojistných podmínek při zkažené ověření u odpovědného zástupce pojištěného, že došlo k pojistné události, zabezpečí dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.
- Podmínka písemného oznámení pojistné události včetně předložení cestovní smlouvy, popř. dalších dokladů, platí i pro poskytnutí pojistného plnění v případě, že pojištěný z důvodu svého úpadku nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, jestliže se zájezd neuskutečnil, nebo pojištěný nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestliže se zájezd uskutečnil pouze zčásti. V tomto případě poskytne pojišťovna pojistné plnění ve výši odpovídající zaplacené záloze nebo ceně zájezdu, případně rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, avšak po započtení toho, co pojištěný vrátil sám a za zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění podle bodu 1 tohoto článku.
- Pojistné plnění podle bodu 2 a bodu 4 tohoto článku je splatné do 15 dnů po skončení šetření nutného ke zjištění rozsahu povinnosti pojišťovny plnit. Pojišťovna ukončí šetření nutné ke zjištění rozsahu povinnosti plnit do 3 měsíců od uplynutí lhůty pro uplatnění nároku na pojistné plnění oprávněnou osobou.
- Pojišťovna poskytne pojistné plnění v české měně, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. K přepočtu nákladů, které pojištěnému vznikly v zahraniční měně, se použije směnný kurs deviz vyhlášený Českou národní bankou platný v den vzniku pojistné události.
- Výše pojistného plnění poskytnutého oprávněným osobám pro případy uvedené v článku 3 bodu 1 těchto všeobecných pojistných podmínek nesmí úhrnem přesáhnout limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě.

Článek 11 Limit pojistného plnění

- Limit pojistného plnění stanovený v pojistné smlouvě je horní hranicí plnění pojišťovny v případě pojistné události.
- Pojištěný je povinen sjednat vyšší limitu pojistného plnění minimálně v rozsahu stanoveném právním předpisem.
- Je-li limit pojistného plnění nižší než úhrn práv na pojistné plnění uplatněných ve stanovené lhůtě, bude každé poskytnuté pojistné plnění sníženo v poměru, v jakém je limit pojistného plnění k tomuto úhrnu.

Příloha č.12 – Oznámení o pojistné události

OZNÁMENÍ O POJISTNÉ UDÁLOSTI

Čís.PU:

(které CK nevyplňuje)



Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

ÚDAJE O ZÁJEZDU

Costovní smlouva č.	Organizátor zájezdu (CK)	Datum rezervace zájezdu	den	més.	rok		
Místo zakoupení zájezdu		Sjednaný druh dopravy					
Zájezd kam (místo pobytu)		Sjednaný druh stravování					
Ubytovací zařízení		Plánované datum návratu	den	més.	rok		
Plán. datum odjezdu	den	més.	rok	Datum úhrady zálohy	den	més.	rok
Výše uhrazené zálohy	Kč	Datum úhrady doplatku	den	més.	rok		
Výše uhraz. doplatku	Kč	Počet osob v cest.smlouvě					
Cena zájezdu celkem	Kč						

VÝDAJE PŘI ÚPADKU CK BĚHEM ZAHRANIČNÍHO POBYTU

Osoba jež sjednávala cest.smlouvu	Rodné číslo				
Kontaktní adresa	úlice	místo			
Kontaktní telefon		PSČ			
Náhradní ubytování	místo	Kontaktní e-mail			
Cena náhr. ubytování	měna	Doba ubytování	od	do	
Plátce náhr. ubytování		Datum úhrady	den	més.	rok
Náhradní stravování	způsob	Přijemce platby			
Cena stravování	měna	Doba stravování	od	do	
Plátce stravování		Datum úhrady	den	més.	rok
Doprava při návratu	druh	Přijemce platby			
Cena dopravy	měna	Datum návratu	den	més.	rok
Plátce dopravy		Datum úhrady	den	més.	rok
Jiné dodatečné výdaje	popis	Přijemce platby			
Výše dodateč. výdajů	měna	Datum vynaložení	den	més.	rok
Plátce dodateč. výdajů		Datum úhrady	den	més.	rok
		Přijemce platby			

OSOBNÍ ÚDAJE POJISTĚNÝCH

Jména všech pojistěných (dle cest. smlouvy)	Rodné číslo	Adresa	Podpis
1	/		
2	/		
3	/		
4	/		
5	/		
6	/		

Komu zaslat plnění

Požadovaná forma úhrady složenkou bankovní převodem

Název banky a číslo účtu

Adresa

IBAN

Specifický symbol

Čestně prohlašuji jako zákonný zástupce nezletilého dítěte(děti), jež je(jsou) účastníkem cestovní smlouvy, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.

Jméno a příjmení osoby, jež je zákonným zástupcem nezletilého

Datum

Podpis

DŮLEŽITÉ! Abychom Vám mohli poskytnout pojistné plnění, **PŘILOŽTE** k protokolu podrobnější popis okolností vzniku škody a **ORIGINALY** či ověřené kopie **TĚCHTO DOKLADŮ** prokazujících škodu: cestovní smlouvu s CK doklad o uhrazení zálohy nebo plné ceny zájezdu nevyžité letenky, příp. vouchery účetní doklady o VSECH platbách, za něž požadujete náhradu

Tento řádně vyplněný škodní protokol spolu s požadovanými doklady zašlete obratem na adresu: **EUROALARM Assistance Prague s. r. o., KOZÍ 5/16, P.O. BOX 808, 111 21 PRAHA 1**

V případě, že účastníkem cestovní smlouvy bude více než 6 osob, přiložte k Oznámení o pojistné události jejich seznam na zvláštním listu papíru. U těchto osob uveďte vždy jejich jméno, kontaktní adresu, RČ, název CK a číslo cestovní smlouvy. Pokud bude některá z osob uvedených na zvláštním listu papíru nezletilá, je nutno přiložit vždy i čestné prohlášení jejího zákonného zástupce dokládající, že pojistné plnění bude použito ve prospěch nezletilého.

Prohlašuji, že veškeré údaje jsou pravdivé a že jsem naznačil(a) žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření pojistné události a stanovení výše plnění. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých a zkreslených údajů se vystavuji nebezpečí stíhání pro trestný čin pojistného podvodu (§ 250a tr. zák.). Souhlasím, aby Česká pojišťovna zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností vyplývajících z pojistění.

Jméno osoby požadující pojistné plnění (čitelně)

Vlastnoruční podpis

Datum odeslání

den

més.

rok

Příloha č.13 - Dotazník

DOTAZNÍK – Význam AČCKA pro členské CK a CA

Tento dotazník je sestaven pro účely bakalářské práce, která se týká Asociace českých cestovních kancelářů a agentur (AČCKA). Jeho cílem je vyhodnotit členství CK a CA v AČCKA a provést analýzu významu a efektivnosti členství. Prosim majitele CK/CA, aby odpověděly na následující otázky.

1. Je Vaše CK/CA členem AČCKA?
ANO NE

2. Od jakého roku je Vaše CK/CA členem AČCKA?

3. Jaký byl důvod vstupu Vaší CK/CA do AČCKA?
 - a/ získávání informací z oblasti cestovního ruchu
 - b/ využívání poradenských služeb zprostředkovaných AČCKA
 - c/ získání loga AČCKA, zajišťujícího právní ochranu členů
 - d/ možnost vzájemné spolupráce členských CK
 - e/ zastupování zájmů členských CK/CA
 - f/ zajišťování účasti na veletrzích a výstavách

4. Informujete své klienty o tom, že je Vaše CK/CA členem AČCKA?
ANO NE

5. Myslíte si, že je program AČCKA dostačující?
ANO NE NEVÍM

6. Pokud ne, co Vám v programu chybí?
.....
.....

7. Účastníte se Dnů kontaktů, které AČCKA pořádá?
ANO VŽDY OBČAS NE, ale účast plánuji NE a účast neplánuji

8. Domníváte se, že AČCKA poskytuje Vaší CK/CA dostatek informací?
ANO NE

9. Pokud ne, které informace Vám chybí?

.....
.....

10. Vystavuje Vaše CK/CA na veletrzích v České republice prostřednictvím AČCKA?

ANO VŽDY OBČAS NE

11. Využíváte vzorových smluv a dokumentů vypracovaných AČCKA?

ANO VŽDY OBČAS NE

(pokud ano, které)

12. Typ živnosti:

a/ cestovní kancelář

b/ cestovní agentura

13. Kolik zaměstnanců má Vaše CK/CA?

.....

14. Zaměření produktů Vaší CK/CA na:

a/ domácí cestovní ruch

b/ výjezdový cestovní ruch

c/ příjezdový cestovní ruch

15. Vaše sezónní zaměření:

a/ letní

b/ zimní

c/ celosezónní

16. Na které destinace se zaměřujete?

.....

17. Počet obyvatel ve městě, kde provozujete CK/CA:

a/ méně než 5 000

e/ 50 000 – 100 000

b/ 5 000 – 10 000

f/ 100 000 – 500 000

c/ 10 000 – 25 000

g/ nad 500 000

d/ 25 000 – 50 000

D460