



PRŮVODCE PRO CESTY

**S CESTOVNÍMI KANCELÁŘEMI, AGENTURAMI
A DALŠÍMI ORGANIZÁTORY**



**S přispěním a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj
vydala Asociace cestovních kanceláří České republiky**

OBSAH

➤ Úvod	3
➤ Jak se vyznat v pojmech	3
Zájezd	3
Lázeňské a wellness pobyty	6
Prodej zájezdů	9
Cestovní kancelář	9
Cestovní agentura	10
Cestovní smlouva	11
Začátek a konec zájezdu	11
Ubytovací zařízení	11
Stravování	12
Delegát	12
Shlédnout x navštívit	13
Přímý let	13
➤ Kde a jak kupovat zájezd	13
U koho nakupovat	14
Jakou metodou nakupovat	14
➤ Nemám si to zařídit sám?	15
➤ Timesharing není zájezd	16
➤ O pojištění	17
Pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku	17
Cestovní pojištění	17
➤ Pár užitečných rad na cestu a pobyt	19

ÚVOD

Cesty na dovolenou, za poznáním nových míst, za relaxací či sportem nebo událostmi společenského a kulturního života či na klání sportovního charakteru se staly neodmyslitelnou součástí života. Představují vítané vybočení – předěly mezi denní rutinou, na které se těšíme a představujeme si je v těch nejkrásnějších barvách. Pohodu před odjezdem může kalit starost, jak si cestu co nejlépe zařídit a připravit se na ni tak, aby přinesla kýžený efekt. Lákavé nabídky se hrnou ze všech stran. O cestování hovoří každý – organizovat něco tak běžného se přece jeví tak snadné. Jenže zdání klame. V cestovním ruchu se pohybuje řada subjektů, které k tomu nemají oprávnění. Dokonce ani ty, které tak činí z neznalosti a v dobrém úmyslu, se ještě nemusí dobrat k dobrým koncům. Čemu věřit a co raději prověřit, abychom se vyhnuli následnému zklamání, jaký je rozdíl mezi nároky a iluzemi a kdo vlastně smí komu co prodat, najdete v následujících kapitolách, které připravila Asociace cestovních kanceláří za přispění Ministerstva pro místní rozvoj ČR pro zvýšení ochrany spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu.

Tato brožurka, která je určena široké laické veřejnosti, záměrně používá populární formu a slovník srozumitelný široké veřejnosti, bez odvolávek na konkrétní citace zákonných předpisů, respektive vysvětluje důležité termíny tak, aby i laici věděli, jak jim v různých nabídkových materiálech a zvláště pak ve smlouvách s organizátory zájezdů rozumět. Zájemci o doslovné zákonné znění je najdou v zákoně č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu..., v platném znění, a v Občanském zákoníku (pasáž „Cestovní smlouva“).

Brožurku s výkladem pojmů ze zákona č. 159/1999 Sb., určenou pro profesionální (případně poloamatérské) organizátory lze obdržet v ACK ČR.

JAK SE VYZNAT V POJMECH

Největší nedorozumění mezi lidmi a zklamání bývají důsledkem toho, že si pod stejnými slovy každý představí něco jiného, někdy i diametrálně odlišného, co v lepším případě odpovídá jeho zkušenosti, v tom ošidnějším, jeho přáním. Na základě zkušeností s dotazy a stesky zájemců o zakoupení dovolené uvádíme vysvětlení těch pojmů, jejichž znalost je důležitá jak z hlediska smluvního vztahu klienta s cestovní kanceláří a cestovní agenturou, tak i v případě jiného organizátora cesty, který může být mylně považován za cestovní kancelář. Dále vysvětlujeme ty pojmy, u nichž nejčastěji dochází k jiným výkladům, které pak vedou k následným nedorozuměním.

ZÁJEZD

Za zájezd se sice v běžné mluvě označuje každá organizovaná cesta ve volném čase, ale pokud jde o vztah organizátora a cestujícího ve světle platných předpisů, je tomu jinak – a diference je dost velká na to, aby bylo třeba věnovat jí pozornost, nemáme-li být nemile překvapeni. Proč je to tak důležité? Především proto, že zvýšená ochrana spotřebitele – klienta cestovní kanceláře, která vyplývá ze zákona, se týká právě jen a jen zájezdů ve smyslu zákona. Takže zjednodušeně řečeno, produkt, který není zájezdem ve smyslu zákona (i když na první pohled může vypadat velmi podobně, ba stejně a může být třeba i mnohem dražší), není předmětem pojištění organizátora pro případ úpadku a dále organizátor nemá ani základní informační a jiné povinnosti, které platí v případě zájezdu.

Zájezdem ve smyslu zákona je (stručně řečeno) předem sestavená kombinace alespoň dvou z těchto služeb: ubytování, dopravy a dalších významnějších doplňkových služeb, pokud ta kombinace zahrnuje ubytování přes noc nebo trvá déle než 24 hodin a je prodávána za souhrnnou cenu.

Malé vysvětlení: „předem sestavená“ kombinace znamená sestavená dříve než nastoupíte cestu. Je tedy jedno, jestli je to kombinace nabízená v katalogu, letáku či na internetu jako balíček či nabízená jako jednotlivé navazující služby k sestavení dle vašeho vlastního výběru (z různých typů ubytování, dopravy atp.) nebo dokonce kombinace služeb zajištěných až na základě vašeho přání, tedy „na míru“ podle vašeho vlastního itineráře. To všechno zájezdem je. Účel nerozhoduje, zájezdem mohou být i služební cesty (pokud je organizuje jiný subjekt) nebo konference. Pokud jde o souhrnnou cenu, je jedno, jestli ji vidíte jen jako jednu položku nebo jestli je sečtena z řady jednotlivých cen. Důležité je, zda ji platíte v rámci jednoho obchodního případu (to znamená stejnému organizátorovi = téže firmě na stejný účel=stejnou cestu).

Zájezdem tedy je kombinace služeb sestavená až na základě objednávky klienta x zájezdem není, když si klient až následně v místě ubytování dokoupí výlet, program, obědy či večere atp.

Zájezdem rovněž není, pokud si klient k zakoupenému ubytování později (kdekoliv) zakoupí jízdenku či letenku x zájezdem je, jestliže si klient zakoupí současně ubytování + dopravní ceninu, voucher na dopravu.

O tom, jestli organizovaná cesta je zájezdem nebo ne, rozhoduje m.j. i délka cesty (měřeno v hodinách), resp. přenocování. Cesty kratší než 24 hodin a zároveň bez přenocování zájezdem nejsou (i kdyby Vám organizátor tvrdil cokoliv jiného a prodával je na formuláři cestovní smlouvy, což se bohužel někdy stává) !

Cesta s přenocováním naproti tomu zájezdem je, i kdyby byla kratší než 24 hodin.

*Pokud tedy organizátor nabízí v katalogu (což nemusí být pouze svázaný výtisk, ale i jiná prokazatelná forma nabídky vč. jejích elektronických forem, leták atp.) zvláště ubytování a zvláště k němu vhodnou dopravu (leteckou, autokarovou, železniční) v odpovídajících termínech, jde o **nabídku zájezdu, kterou smí vlastním jménem provádět jen cestovní kancelář. Pro účely pojištění pro případ úpadku pak mohou při prodeji nastat 2 různé situace:** (1) pokud si klient z takové nabídky zakoupí jen 1 službu (jen dopravu nebo jen ubytování), nezakoupil zájezd, a proto se na tuto službu nevztahuje pojištění pro případ úpadku a je jedno, jestli ten nákup realizoval v pojištěné cestovní kanceláři nebo u nepojištěné agentury anebo (2) pokud si zákazník zakoupí dopravu a ubytování, jde o zájezd, a proto se na tyto služby pojištění vztahuje. Nabídkou zájezdu není, pokud cestovní agentura nabízí pouze ubytování a kromě toho v rámci svých služeb zprostředkovává prodej dopravních cenin pravidelné dopravy (dle volby jakéhokoliv zákazníka na základě jízdních řádů, tedy nejen termíny korespondující s nabízenými turnusy ubytování). Cestovní agentura však nesmí ani na přání zákazníka takové služby kompletovat (to už by byl zájezd).*

Prodávat zájezdy vlastním jménem smí pouze cestovní kancelář. To neznamená, že nemůžete koupit zájezd v cestovní agentuře, ale vaší smluvní stranou uvedenou na cestovní smlouvě musí být cestovní kancelář. V případě prodeje zájezdu prostřednictvím cestovní agentury je na smlouvě uvedena cestovní kancelář (jako pořadatel) a cestovní agentura (jako ten, kdo zprostředkovává prodej zájezdu) a nakonec i zákazník (jako ten, kdo konečný produkt kupuje a bude konzumovat). Pokud vám kombinaci splňující definici zájezdu nabízí prodat vlastním jménem kdokoli jiný než cestovní kancelář, porušuje tím zákon. Praktickým důsledkem pro vás bude jednak to, že nejste nijak chráněni (pro případ úpadku organizátora ani pro povinnosti, které cestovní kanceláře vůči vám mají ze zákona) – a sám fakt, že někdo porušuje zákon, nabádá k opatrnosti – bude se chovat eticky k vám, nechová-li se tak ani k zákonu? V tomto případě neplatí ani, že „nevědomost hříchu nečiní“ - především „neznalost zákona neomlouvá“ – a pak, kdo

se v cestovním ruchu natolik nevyzná, aby nevěděl, že porušuje zákon, sotva může zorganizovat kvalitní služby.

Které kombinace služeb jsou zájezdem a které ne

Ne každá kombinace dvou služeb musí být nutně zájezdem: pokud jedna ze služeb je jen víceméně nezbytným (nebo aspoň potřebným) doplňkem hlavní služby, nejde o zájezd, ale jednotlivou službu (zpravidla dopravu nebo ubytování).

Odhlédneme-li od dalších podmínek, kombinací služeb, které tvoří zájezd je:

- **doprava + program, pokud jeho cena tvoří alespoň 20% ceny zájezdu nebo pokud je program pro účastníka zájezdu významný** (a celek přesáhne 24 hodin)
- **doprava + ubytování, které není doplňkem dopravy;** kombinací služeb=zájezdem není ubytování v dopravním prostředku jako součást přepravy na základě přepravní ceniny, tj. lůžko ve vlaku, kajuta na lodní lince x kombinací služeb=zájezdem je ubytování ve vlaku/autokaru/výletní lodi (cruise) nabízené speciálně jako turistická poznávací trasa/plavba, tedy kde účelem cesty není dopravit se z výchozího do koncového místa, nýbrž projet trasu (resp. místa na ní) event. včetně případného programu
kombinace dopravy a ubytování není zájezdem, pokud doprava je jen doplňkem ubytování (např. transfer z/do ubytovacího zařízení z obvyklého dopravního uzlu, doprava zavazadel ubytovaných hostů)
- **ubytování + stravování** pokud stravování není jen doplňkem ubytování; za doplněk ubytování se považuje ve všech případech snídaně; stravování nad rozsah snídaně se za doplněk ubytování považuje, pokud je poskytnuto ubytovacím objektem automaticky každému hostu v rámci ceny ubytování (např. hotely fungující pouze v režimu all inclusive).
- **Ubytování + program apod. služby, pokud jejich cena tvoří alespoň 20% ceny zájezdu nebo pokud je program pro účastníka zájezdu významný;** pro program jako doplněk ubytování platí obdobně, že program se za doplněk ubytování považuje, pokud je poskytnut ubytovacím objektem automaticky každému hostu v rámci ceny ubytování (např. animace, hotely fungující pouze v režimu all inclusive atp.).

Příklady:

Zájezdem tedy je, když cestovní kancelář klientovi opatří lístky do Vídeňské opery a následné přenocování, i když klient pojedje po vlastní ose x **zájezdem není**, když na to samé představení pojedje autobusem cestovní kanceláře, ale nepřesí tam a vrátí se domů dříve než za 24 hodin.

Zájezdem rovněž není např. zajištění vstupenek a průvodcovských služeb (bez dopravy a bez ubytování).

Zájezdem je lyžařský pobyt s permanentkou (i bez dopravy), i když cena permanentky nepředstavuje 20% ceny zájezdu, protože lyžování je v takovém případě bezesporu pro účastníka významným programem.

Zájezdem je kombinace dopravy + vstupenek na významnou sportovní, společenskou či kulturní akci (i pokud cena vstupenky nedosáhne 20% celkové ceny) – za předpokladu, že celek přesáhne 24 hodin.

Zájezdem je, když cestovní kancelář podle zákaznickova itineráře obstará dopravní ceniny + přenocování kdekoliv x **zájezdem není**, když cestovní kancelář prodá jakkoliv dlouhý pobyt v luxusním přímořském hotelu bez dalších služeb (přičemž snídaně se za samostatnou službu nepovažuje, za významnou službu tvořící kombinaci se nepovažuje ani zprostředkování cestovního pojištění).

Zájezdem je, když zákazník jede autobusem nebo vlakem s lehátkovou/lůžkovou úpravou déle než 24 hodin se zajištěnými prohlídkami v místě zastávek a návratem do výchozího místa (resp. do jiného místa, kam lze dojet přímějším způsobem) x **zájezdem není**, když zákazník jede vlakem s použitím lůžka/lehátka, aniž si předem zakoupil jiné služby.

Zájezdem je, když letecká společnost předem zajistí pro klienta kromě letenky přenocování, zapůjčení automobilu - rent-a-car atp., zájezdem je tzv. stop-over, tedy letecká doprava, ke které je obstaráno přenocování + eventuální další turistické služby v místě přesedání **x zájezdem není**, pokud klient letecké společnosti dostane ubytování v místě mezipřistání, protože návazná doprava není technicky možná.

Zájezdem je pobyt v ubytovacím zařízení s teambuildingovým programem organizovaným jiným subjektem než je spotřebitel (=firma pro jejíž zaměstnance, partnery, prodejce atp. je program organizován) **x zájezdem není** stejný pobyt s programem organizovaným spotřebitelem v místnostech, které si od hotelu pronajal spolu s ubytováním.

Zájezdem také není, pokud ubytovací zařízení nabízí ubytovaným hostům doplňkové služby (významnější hodnoty nebo významné pro hosta) v případě, že tyto služby jsou poskytovány:

- v rámci dotyčného zařízení a
- ad hoc za samostatnou úplatu nebo
- v rámci ceny ubytování (nikoliv jako zvlášť nabízený balíček, ale po každé a pro každého – např. volný vstup do bazénu)

LÁZEŇSKÉ A WELLNESS POBYTY

Zcela specifickým problémem je nabídka/prodej léčebných a podobných pobytů v lázeňských zařízeních. Léčebné pobyty jsou z hlediska zákona o péči o zdraví postaveny do jiného režimu než je zákon č. 159/1999 Sb., a zájezd, což odpovídalo původní náplni a organizaci skutečně léčebných pobytů (zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v platném znění). V posledních letech však lázeňská zařízení čím dál častěji nabízejí a prodávají čistě komerční wellness pobyty, které jsou prakticky totožné s programy organizovanými wellness hotely apod. zařízeními nebo cestovními kancelářemi. Je nepřijatelné, aby účastníci stejného typu pobytu měli různou právní ochranu podle různých právních předpisů. Proto se pobyty v lázeňských zařízeních rozčleňují na dva druhy: léčebné – a ty ostatní.

Léčebný pobyt ve státním i nestátním lázeňském zařízení ve smyslu zákona o péči o zdraví lidu není zájezdem (i když zahrnuje kombinaci služeb cestovního ruchu, jako je ubytování, stravování, nejvýše jednodenní výlety a kulturní programy; tyto další služby cestovního ruchu se chápou jako doplněk léčby); podstatným a určujícím znakem léčebného pobytu je lékařská péče, tedy alespoň vstupní a výstupní prohlídka lékařem.

Pobyt v léčebném zařízení, jehož součástí není léčebná péče pod lékařským dohledem, není léčebným pobytem, ale zájezdem.

Relaxační a wellness pobyty nezahrnující služby lékaře plně naplňují definici zájezdu, a proto je nutno je za zájezd považovat bez ohledu na to, který subjekt je nabízí a prodává – činí-li tak podnikatelským způsobem. Tedy i lázeňské zařízení nebo hotel.

Zájezdem samozřejmě není, pokud jsou wellness služby nabízeny k ubytovací službě jen jako možnost k využití, bez zahrnutí a určení konkrétního počtu a charakteru takových služeb v ceně pobytu.

Příklady:

Zájezdem je, když wellness hotel nabízí pobyt zahrnující použití bazénu, whirlpoolu + jednu či více wellness služeb (masáže, aromatherapy atp.) za souhrnnou cenu **x zájezdem není**, když stejný hotel nabízí ubytování s tím, že (všichni) ubytovaní hosté mají automaticky vstup do bazénu (saunu, whirlpool atp.) zdarma (tedy pravděpodobně již zahrnutý v ceně pobytu a je jen na jejich rozhodnutí, zda tuto službu využijí) a že si mohou na místě přikoupit wellness procedury.

Zájezdem je, když si zákazník u wellness hotelu před svým příjezdem objedná kromě ubytování i wellness procedury (či jiný program) v rozsahu splňujícím definici (20% celkové ceny nebo evidentně jeden z důvodů pobytu) **x zájezdem není**, když si zákazník objedná ubytování v hotelu

a wellness služby objedná a uhradí u jiného ekonomického subjektu, který je v hotelu provozuje v nájmu (a s hotelem, kromě střechy nad hlavou, jinak nemá nic společného).

Co ještě není zájezdem

Zájezdem není kombinace, jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání.

*Tento způsob negativní definice zájezdu je dosti nešťastný tím, že váže definici zájezdu na definici podnikání, takže **jedna a tentýž produkt může a nemusí být zájezdem podle toho, zda je nabízen podnikatelským způsobem nebo ne**. Zde vzniká velké pole pro nedorozumění, ale i pro obcházení záměru zákonodárců, matení veřejnosti a nezajištění ochrany spotřebitele.*

Tak například naprosto stejný pobyt v horách, organizovaný klubem horolezců, není zájezdem, když je určen výlučně pro členy klubu, kteří za něj uhradí nejvyšší služby třetích subjektů (tj. svou jízdenku, přenocování v horské chatě, lanovky apod.) – a byl by zájezdem, pokud by byl určen veřejnosti, která v ceně uhradí i režijní náklady, dozor či průvodce ze strany horolezců atp.

ORGANIZÁTOŘI – POZOR! Opakovaný prodej takovýchto kombinací služeb za účelem zisku (což může být i snížení ztráty) je v případě, že nemáte koncesi cestovní kanceláře, neoprávněným podnikáním – a to i v případě, že smíte provozovat hospodářskou činnost! Podrobnější vymezení najdete v brožuře ACK pro profesionály – k vyžádání v sekretariátu ACK – ackcr@ackcr.cz.

SPOTŘEBITELÉ – POZOR! Žádný jiný organizátor zájezdu, kromě cestovní kanceláře, není pojištěn pro případ svého úpadku ! Přitom dostat se do neštěstí je snadné – stačí jedna nešťastná dopravní nehoda s tragickými následky a sebesolidnější nepojištěný subjekt může zkrachovat.

*Prodej vlastním jménem je vždy na vlastní odpovědnost. Problém může činit, že **nepodnikatelský subjekt** organizující kombinace služeb, jinak totožné se zájezdem (ale které kvůli nepodnikatelskému způsobu zájezdem nejsou), **si ne vždy plně uvědomí rozsah své odpovědnosti vůči účastníkům těchto služeb** (platí zejména pro školní pobyty a výlety) – a dokud se nic nestane, neuvědomí si to ani konzumenti takových služeb. Nejzávažnějšími případy v tomto směru je **odpovědnost za škody – např. v důsledku úrazů, způsobených z viny dodavatelů služeb, a jejich následky**. Podnikatelé-cestovní kanceláře mohou pro tyto účely uzavřít pojištění odpovědnosti, které eventuální následky kryje. Zákon jim takovou povinnost ale neukládá, již proto, že takové pojištění je nadbytečné, pokud cestovní kancelář má spolehlivé (a pojištěné) dodavatele.*

Z hlediska legálnosti organizování cest v cestovním ruchu nepodnikatelskými subjekty se jako problematické jeví zejména akce organizované tělovýchovnými jednotami a podobnými zařízeními, spolky, kulturními domy, odborovými organizacemi atd.

Zájezdy jsou někdy nabízeny zdravotnickými zařízeními (nebo se za ně prohlašujícími osobami), častěji však bývají zdravotnická zařízení využívána pouze k propagaci takových zájezdů.

Kombinace služeb jinak splňující definici zájezdu bývají také organizovány církvemi a hnutími.

*Ve všech takových případech lze jednoznačně vymežit, že **zájezdem není, pokud nepodnikatelské subjekty organizují, nabízejí a prodávají kombinace služeb pouze svým členům za úplatu nepřevyšující přímé náklady (tj. sumu, kterou za tyto služby uhradili dodavatelům)**.*

Rovněž ve všech případech lze jednoznačně vymežit, že **zájezdem je, pokud nabízejí a prodávají kombinace služeb na komerční bázi, tj. nečlenům a za cenu převyšující podíl přímých nákladů připadajících na 1 osobu a pokud tak činí opakovaně (tedy většímu počtu osob u stejné akce – nebo jakémukoliv počtu osob u více akcí).**

Příklady:

Spolek (tělovýchovná jednota, skaut, církev atp.) zorganizuje letní pobyt s dopravou, případně i dalším programem.

Zájezdem není:

- pokud tak učiní jen jedenkrát (ať už pojedou kdokoli a za jakoukoliv cenu)
- pokud na tento pobyt pojedou jen členové (míněno vč. přímých rodinných příslušníků) a nebude vytvořen zisk (s tolerancí pro minimální výši, vzniklou např. zaokrouhlením vybíraných částek)
- pokud na tento pobyt pojedou členové + k doobsazení volných míst menší počet třetích osob za úhradu nepřevyšující přímé náklady na osobu (přímé náklady = cena prokazatelně zaplacených služeb - dopravy, ubytování, stravování, příp. nájmu prostoru na program, najatého instruktora atp., nikoliv režijní náklady organizátora)
- pokud na tento pobyt pojedou členové + třetí osoby za úhradu nepřevyšující přímé náklady a pokud pořádání podobných akcí a jejich program koresponduje s účelem spolku (např. skaut).

Zájezdem je:

- pokud tak činí opakovaně a nabízí k prodeji/prodá více míst třetím osobám za cenu převyšující přímé náklady na osobu
- pokud tak činí výlučně pro třetí osoby.

Zájezdem není, když škola organizuje pobyty svých žáků za cenu pokrývající přímé náklady s tím spojené (rozuměj bez zahrnutí režijních nákladů, do nichž patří i mzdy učitelů/vychovatelů v rámci jejich normálního úvazku) x zájezdem je, pokud by takové pobyty prodávala pro žáky jiných škol či jiným osobám za cenu převyšující přímé náklady na osobu; zájezdem je také, pokud by škola opakovaně organizovala pobyty pro žáky jiných škol. Mimořádné doplnění zájezdu školy o menší počet žáků jiných škol za cenu pokrývající pouze přímé náklady s tím spojené není zájezdem.

Pro cesty a pobyty dětí však platí zvýšenou měrou, že by je měli organizovat profesionálové a že šetřit za každou cenu se nevyplatí, protože jde o zdraví dětí. Zvláště nejlevnější doprava může být nebezpečná, velkou pozornost je třeba věnovat i stavu ubytovacího objektu.

Pro úplnost dodejme, že kombinace služeb, jinak zcela splňující definici zájezdu, není zájezdem, jestliže je prodána jinému podnikateli za účelem jeho podnikání.

To znamená, že např. cestovní agentura, ubytovací či lázeňský aj. subjekt v rámci své podnikatelské licence může vytvářet kombinace služeb a může je prodat jinému podnikateli pouze k podnikatelským účelům, tzn. prakticky pouze k vytvoření zájezdu jménem tohoto podnikatele. Přitom nehraje roli, zda podnikatel, kterému byla kombinace prodána, tuto dále upraví, přidá další služby nebo ji převezme beze změny – a přidá jen své jméno a ochranu dle zákona č. 159/1999 Sb.

Pokud by podnikatel takovou kombinací spotřebovával (např. pro zaměstnance, žáky, pro dodavatele atp.), byla by tato kombinace zájezdem.

Příklady:

Zájezdem není, když destinační management vytvoří balíček dvoudenního putování po vinných stezkách a prodá ho cestovní kanceláři (zájezdem se stane až když ho CK nabídne spotřebitelům) **x zájezdem je**, když stejný balíček prodá jakékoliv firmě pro její zaměstnance, partnery atp.

Zájezdem je komerční zajištění vícedenní služební cesty, vícedenní incentivní akce, vícedenní podnikové akce, vícedenního školení, vícedenních seminářů.

PRODEJ ZÁJEZDŮ

Prodávat zájezd mohou jen cestovní kanceláře uzavřením cestovní smlouvy. Zprostředkovávat prodej zájezdu mohou jen cestovní kanceláře a cestovní agentury.

CESTOVNÍ KANCELÁŘ

Přesné vymezení ponechme zákonu, pro zákazníka je důležité, že **cestovní kancelář musí mít koncesi a musí být pojištěna pro případ svého úpadku**. To pojištění vám musí cestovní kancelář před koupí zájezdu na požádání doložit – můžete si vyžádat k nahlédnutí certifikát příslušné pojišťovny. Údaje o pojištění a název konkrétní pojišťovny jsou součástí cestovní smlouvy. Můžete si je před koupí ověřit také na webových stránkách pojišťovny, u které je CK pojištěna. Protože tento druh pojištění nabízí více než 5 pojišťoven, je výhodnější si předem jméno pojišťovny zjistit, než hledat u všech. Webové adresy příslušných pojišťoven najdete m.j. na www.ackcr.cz

Cestovní kancelář smí prodávat prakticky všechny služby cestovního ruchu a jako jediná smí svým jménem nabízet a prodávat zájezdy.

Zahraniční cestovní kanceláře

Populárně řečeno, na roveň českým cestovním kancelářím mohou být postaveny jen cestovní kanceláře z EU resp. Evropského hospodářského prostoru, které mají oprávnění k provozování cestovní kanceláře ve své zemi a jsou zajištěny pro případ úpadku nejméně v rozsahu stanoveném zákonem číslo 159/1999 Sb.

Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře je pro cestovní kanceláře povinné. Uzavírá je cestovní kancelář ve prospěch klientů. Zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku :

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

Pojištění se vztahuje na veškeré zájezdy prodané v době platnosti pojistné smlouvy, ledaže cestovní kancelář uzavře pojistnou smlouvu novou (čímž je zákazník pojištěn i nadále). Okamžikem prodeje zájezdu se rozumí okamžik uzavření cestovní smlouvy. Takže vám stačí překontrolovat si platnost pojištění v době uzavření cestovní smlouvy. Je-li okamžik uzavření cestovní smlouvy smluvně vázán na úhradu – kontrolujte platnost pojištění v den, kdy budete platit. Kdy cestovní smlouva vstupuje v platnost, najdete zpravidla ve Všeobecných smluvních podmínkách.

POZOR – pokud zakoupíte „zájezd“ organizovaný a prodaný jiným subjektem než cestovní kanceláří, nejste pojištěni. V praxi se s tím setkáte u nabídek různých klubů, sportovních, kulturních či vzdělávacích institucí. Jde zpravidla o neoprávněné podnikání (nebo obcházení zákona) – a v případě, že by pořadatel zkrachoval, nikdo se o vás nepostará, natož aby vám vrátil zaplacené peníze. Totéž platí v případě nabídky pobytů různých tzv. prázdninových klubů (viz kapitola Timeshare).

CESTOVNÍ AGENTURA

Cestovní agentura smí nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a ty kombinace, které nesplňují definici zájezdu. Prodej zájezdu smí pouze zprostředkovat, a to pouze pro koncesované a pojištěné cestovní kanceláře.

Cestovní agentura je dále povinna v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkováván. Tuto informaci nelze skrývat ani vázat na žádné podmínky (např. na rezervaci, registraci zájemce o zájezd, nebo až na uzavření cestovní smlouvy), protože zákon stanovuje povinnost podání takové informace již pro propagační a nabídkové materiály, včetně jejich elektronických forem.

Pokud cestovní agentura zprostředkovává prodej zájezdu zahraniční cestovní kanceláře, je dále povinna předložit zájemci na jeho žádost k nahlédnutí opis oprávnění k provozování dotyčné zahraniční cestovní kanceláře, včetně jeho úředně ověřeného překladu, a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů.

Cestovní agentura nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu pro subjekt, který není cestovní kanceláří ve smyslu naší platné legislativy. Nelze tedy zprostředkovávat prodej zájezdů cestovních kanceláří z nonEU zemí, jako např. z Ruska, Ukrajiny, Chorvatska, Srbska, Černé Hory, Turecka, USA atp., které nemají registraci v ČR, ani když mají koncesi cestovní kanceláře ve své zemi a mají tam potřebné zajištění; naopak lze zprostředkovávat prodej zájezdů cestovních kanceláří ze Slovenska, Německa, Rakouska atd. – za podmínek vyjmenovaných v zákoně č. 159/1999 Sb.

Od roku 2008 je cestovní agentura živností volnou, takže si ji může otevřít kdokoli, ať k tomu má potřebnou průpravu nebo ne. Proto doporučujeme přesvědčit se, zda má nějaké zkušenosti a ví, co vlastně prodává. Pokud vám neumí poradit jinak, než že si to máte přečíst v katalogu, nebo na všechno automaticky přikyvuji i kdybyste chtěli nemožné, dejte raději pozor na případné sliby. Nejsou-li potvrzeny, nikoho nezavazují.

Zároveň zákon jasně určuje, že zprostředkovávat prodej zájezdu (rozuměj jménem cestovní kanceláře) smí jen jiná cestovní kancelář nebo cestovní agentura.

Pokud prodej zájezdu zprostředkuje osoba (fyzická nebo právnická), která nemá živnostenské oprávnění cestovní kanceláře (koncese) nebo cestovní agentury (živnost volná), jedná se o správní delikt se všemi důsledky.

Cestovní kancelář (a její materiály) i cestovní agentura (a její materiály) musí být řádně označeny názvy „cestovní kancelář“, resp. „cestovní agentura“ – pokud toto označení není přímo ve jménu firmy.

Spotřebiteli tedy musí být umožněno na první pohled vidět, zda jedná s cestovní kanceláří nebo s cestovní agenturou.

CESTOVNÍ SMLOUVA

Cestovní smlouva je smlouva o koupi/prodeji zájezdu. V zákoně č.159/1999 Sb., v platném znění, je vyjmenována celá škála náležitostí, které musí splňovat. Pro vás je důležité věnovat pozornost zejména:

- ✓ kdo je smluvní stranou
- ✓ co doopravdy kupujete – překontrolujte si, zda údaje odpovídají tomu, co jste chtěli; závazný není rozhovor s prodávajícím, i kdyby vám nasliboval modré z nebe, ani to, co si představujete, ale to, co je psáno ve smlouvě včetně všech jejích součástí
- ✓ pozor na smluvní podmínky – ne vždy jsou vytištěny na formuláři Cestovní smlouvy, obvykle bývá uvedeno, že součástí Cestovní smlouvy je Katalog, který vám byl předán; jenže ne vždy si ten katalog kupující opravdu vezme a opravdu celý přečte – a pak se diví, případně zlobí. Takže ve vlastním zájmu věnujte katalogu a zejména Všeobecným smluvním podmínkám pozornost. Je to četba nudná, ale nutná. Ani doplňky typu „žádám pokoj s balkonem“ neznamenají, že se cestovní kancelář zavazuje ke splnění takového požadavku – to by muselo být uvedeno, že budete ubytováni v pokoji s balkonem (což je zpravidla tehdy, když je takové ubytování cenově rozlišeno)
- ✓ podmínky pro stornování zájezdu jsou povinnou součástí cestovní smlouvy (je ale zcela v pořádku, jsou-li uvedeny v katalogu). Neočekávejte, že když budete muset účast na zájezdu stornovat z jakéhokoliv i sebevážnějšího důvodu, že vám cestovní kancelář odpustí stornopoplatky. Pro takové případy je třeba uzavřít pojištění (viz dále) – nebo mít po ruce kamaráda, který by si zájezd koupil místo vás. Na to máte nárok, pokud to z technických apod. důvodů lze učinit (problémy bývají nejčastěji u letecké dopravy pravidelnými linkami). Při změně osoby zaplatíte jen manipulační poplatek v řádu set korun (a případně nové cestovní pojištění).
- ✓ pozor na to, jaké doklady apod. podmínky jsou pro zemi vašeho určení vyžadovány. Za jejich splnění nese odpovědnost cestující. Přitom cestovní kanceláře v katalogu zpravidla uvádějí podmínky pro občany České republiky. Pokud by vaším spolucestujícím byl občan jiného státu (byť u nás bydlel již delší dobu), mohou pro něj platit úplně jiné podmínky a je na to třeba myslet včas.

ZAČÁTEK A KONEC ZÁJEZDU

Podle norem EU (a zároveň i ČR) je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí poslední služby. Zájezd proto začíná ten kalendářní den, kdy se setkáte s první službou (odbavení průvodcem na letišti, nástup do autobusu atp. – ubytování v případě zájezdů bez dopravy). Takže zájezd s datem zahájení 1.1. může být zahájen stejně dobře minutu po silvestrovské půlnoci jako pár minut před půlnocí následující. Zpravidla to záleží na dopravních možnostech – cestovní kanceláře to nemohou ovlivnit, ledaže by prestižní čas vykoupily mnohem dražší cenou (a ani to nelze vždy a všude). O konci zájezdu to platí analogicky (vzhledem k posunům letů oproti původnímu plánu se při plánování dovolené vyplatí nechat si určitou rezervu tak, abyste si při eventuálním prodloužení dovolené místo přeorganizování schůzek dohodnutých hned na den po příjezdu získaný čas užili).

Pokud se chcete zaručeně vyhnout nočnímu letu, cestujte na řecký ostrov Zakynthos – tam jsou noční lety z důvodu ochrany přírody zakázány.

UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

Ať se nám to líbí nebo ne, ve světě neexistuje jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, tím méně závazné normy, které by ta která třída hotelu měla splňovat. Zejména sezónní zařízení v přímořských (zvl.chudších) zemích mívají jednodušší vybavení než je zvykem ve střední Evropě. Proto je radno všimnout si popisu jednotlivých zařízení a jejich ceny v relaci k jiným kapacitám ve

stejně oblasti. Výrazně nižší cena prakticky vždy signalizuje nějakou nevýhodu – v umístění objektu nebo jeho vybavení či službách. Výjimkou jsou tzv. zaváděcí ceny u nových objektů, kde je nižší cena součástí propagace – to však nikdy netrvá dlouho. Zázraky za nízkou cenu se vyskytují stejně zřídka, jako výhra první ceny v loterii.

Označení hotel může znamenat jak jeden objekt, tak i celý areál, kde jsou hosté ubytováni v pavilonech mimo hlavní budovu. Počítejte s tím při posuzování vzdáleností, které budete překonávat (výhodou zase může být vzdálenost od hlučné diskotéky, procházky krásnou zahradou atp.).

Není moudré předpokládat, že v hotelu či vybavení jeho okolí je něco žádoucího, co katalog nepopisuje. Kdyby to tam bylo, bude to nejspíš v popisu uvedeno. Všimněte si, které služby jsou zahrnuty v ceně a které jsou k dispozici za úplatu – předejdete tak nedorozumění. To, že je v popisu ubytovacího zařízení nějaká služba uvedena, totiž znamená pouze, že ji tam můžete využít. Nenamena to ale vůbec, že byste ji mohli využít automaticky v rámci ceny zájezdu! Pokud si nejste jisti, ptejte se.

STRAVOVÁNÍ

Jiná zeměpisná oblast znamená i jiné gastronomické zvyklosti, což patří ke koloritu země. V řadě případů to platí nejen o složení, ale i množství konzumované stravy oproti tradičně opulentní české kuchyni.

Kontinentální snídaně zahrnuje povinně teplý nápoj, pečivo, máslo a marmeládu/džem. Na nic víc není nárok - když někde přidají ovocnou šťávu nebo plátek sýra či salámu, je to jejich nadstandard.

Rozšířená snídaně je nadto doplněna o studený nápoj/nápoje, sýr a/nebo studené masné výrobky (uzeniny, paštika).

Bufetová snídaně = snídaně formou švédských stolů je samoobslužný volný výběr, který nemá být menší než rozšířená snídaně, ale nemusí být bohatší. Rozsah tedy závisí na třídě objektu a místních zvyklostech – švédské stoly jsou formou obsluhy, nikoliv synonymem hojnosti.

Anglická/americká snídaně je oproti rozšířené doplněna i o horké pokrmy.

All inclusive je režim, kde je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje společně s využíváním stanovených zařízení. Rozsah se liší podle zvyklostí ubytovacího zařízení a je taxativně vyjmenován. Obvykle to bývá snídaně, oběd, večeře + něco málo ke svačinám, nápoje místní výroby (někdy v omezené době), obvykle použití lehátek a her. Konzumace je obvykle vázána na osobu a objekt, event. areál zařízení. Některá hotelová střediska mohou být z režimu all inclusive vyňata. Vždycky si zjistěte, co je v tomto režimu zahrnuto právě ve vámi zvoleném objektu – vycházet ze zkušeností je velmi ošidné.

Balíček na cestu – lunchpacket – si můžete v předstihu objednat a vyzvednout, pokud budete vědět, že se nestačíte dostavit na zaplacené stravování. V balíčku „platíte“ za to, že je pro vás speciálně připravován – jeho složení nikdy není tak bohaté jako jídlo, které nahrazuje – difference bývá dost výrazná.

DELEGÁT

Delegát – zástupce organizující cestovní kanceláře v místě pobytu – má za úkol být nápomocen turistům po příjezdu v orientaci a následně k řešení případných potíží. Delegátem může být i pracovník jiné cestovní kanceláře případně místního partnera. Delegát není povinen být fyzicky přítomen v místě pobytu po celou dobu zájezdu, klienti mají k dispozici spojení, na kterém jej mohou v případě potřeby kontaktovat. Obvyklé je, že delegát oznámí termín, v kolik hodin a kde se bude nacházet a pak je jen na volbě jednotlivce, zda delegáta v tomto místě a určeném čase vyhledá a jeho služeb využije.

SHLÉDNOUT X NAVŠTÍVIT

Pokud máte v itineráři cesty uvedeno, že nějaký objekt shlédnete, znamená to, že jej uvidíte zvenčí, někdy i jen na dálku, zatímco navštívit již znamená fyzicky vstoupit na místo (do objektu). Opravdu důkladné seznámení zajišťuje prohlídka s průvodcem (což ve slovu navštívit nemusí být – a zpravidla není obsaženo).

PŘÍMÝ LET

Přímý let je často mylně pokládán za non-stop let, tedy let do cílového místa bez jakéhokoliv přerušení. Může tomu tak být, ale nemusí. Přímý let totiž znamená, že nepřestupujete na jiné letadlo, **nevylučuje však případná mezipřistání**. Bez mezipřistání musí být pouze let označený jako non stop.

KDE A JAK KUPOVAT ZÁJEZD

Koupě zájezdu znamená obvykle nikoliv nevýznamnou položku rodinného rozpočtu a hlavně – zájezd představuje vybraný kousek našeho života a chceme si ho proto jaksepatří užít. A tak se vyplatí přemýšlet, kde zájezd koupit. Cesta vede přes dva hlavní rozcestníky: za prvé u koho a za druhé jakou metodou nakoupit. Ne, nebudeme vám radit žádnou konkrétní firmu, účelem této statě je dát přehled o možných variantách a přednostech jedné každé z nich.

Při konečném rozhodování, komu svěříme do rukou svoji dovolenou, si zejména všímáme toho, zda:

- se jedná o koncesovanou cestovní kancelář pojištěnou pro případ úpadku, která při uzavírání cestovní smlouvy vydává klientům potvrzení o této skutečnosti; vyvarovat se firmy, která se skrývá za anonymitou P.O.Boxu či toliko webové adresy a spoléhá se pouze na písemný či telefonický styk a velmi pečlivě vážit „výhodnost“ nabídek tzv. cestovních klubů (viz další kapitola), které mají mnohá úskalí, o nichž se klient dozví až ve chvíli, když už je při odstoupení od smlouvy povinen platit stornopoplatky nebo vymáhat složenou zálohu soudně
- její pracovníci nejen vystupují příjemně a ochotně, ale jsou také schopni odpovědět informovaně na otázky týkající se zájezdu a země, kam směřuje, případně poradit
- má kvalitní nabídkové materiály, katalogy zájezdů či alespoň letáky s podrobným popisem zájezdu, zřetelným vymezením zahrnutých služeb a s ceníkem
- má zveřejněné všeobecné podmínky pro účast na zájezdu, cestovní smlouvy a za přijaté peníze vydává řádné potvrzení, má k dispozici reklamační řád; podmínky si prostudujte – jsou součástí smlouvy!
- se jedná o přímého organizátora zájezdu či prodejce zájezdu organizovaného jinou cestovní kanceláří; pokud jde o prodejce, zkoumat pověst a kvalitu organizátora a dále si ověřit, nakolik je prodejce připraven k součinnosti při eventuální reklamaci a oprávněn přijímat eventuální platby
- cena zájezdu odpovídá objemu a kvalitě nabízených služeb a co je v ní zahrnuto a co ne; příliš levné zájezdy jsou podezřelé: opticky nízká cena může vyjít draž než ta vyšší, která zahrnuje víc služeb, velká láce může také znamenat nekvalitní služby a zkaženou dovolenou
- má zajištěnu přítomnost, resp. péči svého zástupce po celou dobu zájezdu (tj. buď průvodce nebo delegáta v místě pobytu)
- nabízí (v ceně zájezdu nebo mimo ni) uzavření cestovního pojištění (léčebných výloh, úrazu, odpovědnosti za škody, zavazadel, storna zájezdu ze strany zákazníka)
- je členem nějakého profesního sdružení (Asociace CK) – poznáte podle loga, adresář našich členů máte kdykoliv v aktuálním provedení včetně vyhledávání na www.ackcr.cz
- má mezi vašimi známými dobrý či špatný zvuk.

Cestující veřejnosti lze jednoznačně doporučit, aby ve vlastním zájmu více využívala nabídek spojených s „prvním momentem“ knihování, kdy je k dispozici nejširší výběr zájezdů a lze tak volit zcela podle svých představ, zatímco tak oblíbené slevy na poslední chvíli jsou spojeny s nejistotou a vedou nakonec často ke zklamání, protože za zlevněné ceny na poslední moment bývají poskytovány i velmi skromně vybavené objekty, zatímco případné slevy při včasné knihování na komfort služeb a kvalitu dovolené nemají nejmenší vliv. Přitom výše slev first- a last minute jsou v posledních letech obdobné, levnější bývají jen superlastminuty.

U KOHO NAKOUPIT

Pokud jde o to, u koho kupovat, jsou dvě možnosti: buď u cestovní kanceláře, tedy přímo u pořadatele zájezdu, nebo u cestovní agentury, tedy prodejce. Obě adresy mají své přednosti a slabiny. Jakkoliv se stále někteří lidé domnívají, že koupě přímo u cestovní kanceláře je finančně výhodnější, není to pravda. Cestovní agentury jako obchodní zástupci organizátorů si k ceně nepřidávají žádnou marži, žijí z provize od cestovních kanceláří. Kdyby jejich cenu navýšili, byli by sami proti sobě: každý by šel raději přímo k levnějšímu zdroji. Tím spíše, že zákon stanoví prodejci povinnost informovat zájemce před koupí zájezdu o tom, kdo je pořadatelem zájezdu. Pokud takovou informaci nenajdete, běžte raději o dům dál: kdo není seriózní v podání jedné informace, bude snadno neseriózní i v těch dalších věcech, což může vysněnou dovolenou dost zkomplikovat, ne-li ohrozit.

Jaké jsou tedy výhody koupě zájezdu přímo u pořadatele? Především to, že se informace o zájezdu z jedné strany a z druhé vaše údaje ani peníze nepředávají dál, a tak by nemělo dojít k informačnímu šumu ani prodlení a už vůbec ne ke ztrátě. Je také pravděpodobné, že pracovník pořadatele zná místo vaší dovolené z vlastní zkušenosti a dovede proto lépe zodpovědět vaše otázky. Nemusí to však být nutně pravidlem, protože i u organizátorů se může vyskytnout méně znalý pultový pracovník – a naopak ten u cestovní agentury může znát prodávané produkty výtečně. Jít kupovat zájezd přímo do cestovní kanceláře je rozumné především v případě, když ji znám a věřím, že si tam vyberu – například proto, že má širokou nabídku, která mne oslovuje - nebo když už jsem si její konkrétní zájezd předtím vybral, třeba z inzerátů, katalogů či na internetu.

Výhodou cestovní agentury je, že prodává zájezdy více cestovních kanceláří, často celého širokého spektra, a tak tam máte podstatně větší výběr. Cestovní agentury zvláště v menších obcích nadto mají tu výhodu, že se zpravidla se svými klienty osobně znají, dovedou odhadnout jejich naturel a potřeby a dovedou jim proto při výběru zájezdu lépe pomoci, třeba i rozmluvit nevhodnou volbu. Vědí, že pan A. je lev salónů, který uvítá rušnější společenský život, zatímco ekologicky zaměřené rodině B poradí místo, kde je jen jejich penzión či kemp, moře nebo hory a lišky tam dávají dobrou noc. Tam, kde se lidé znají osobně, si také prodejce klienta hýčká a v žádném případě si netroufne slibovat mu to, co dobře ví, že nemůže splnit – a pokud přesto dojde k nějakému zádrhelu, pomáhá mu aktivně při řešení. Existují ovšem i prodejci, kteří se řídí heslem vyhovět a prodat za každou cenu. Klientovi naslibují, co mu na očích vidí, ba i do cestovní smlouvy to přepíší – co na tom, že ve smluvních podmínkách stojí, že přání klientů dopsaná do cestovní smlouvy nejsou součástí smlouvy, ale právě jen smluvně nezaručeným přáním, ke kterým cestovní kancelář přihlédne v rámci svých možností – a ty bývají někdy dost omezené. Ve chvíli prodeje čte tyto podmínky málokdo, dlužno říci, že k vlastní škodě. Je to sice nezáživná četba, ale můžeme ji každému vřele doporučit. Předjete tak možným zklamáním při konfrontaci přání a skutečnosti.

JAKOU METODOU NAKOUPOVAT

Druhým rozcestníkem při koupi zájezdu je, jak zájezd koupíme. Zda při osobní návštěvě nebo prostřednictvím internetu. Obojí lze jak u prodejce tak u cestovní kanceláře a opět má obojí své výhody i nevýhody.

Internet máme k dispozici v kteroukoliv denní či noční dobu, někdy je na něm víc obrázků a informací než v katalogu – až oči přecházejí. A najdeme na něm zájezdy z celého světa. Jenže pozor! Vykouzlit webové stránky dovede málem každý zručný mladík, serióznost obsahu však nikdo negarantuje. A tak se vyplatí prověřovat a neproověřitelné zahraniční nabídky raději vynechat. Jinak by mohly z vytoužené velevýhodné dovolené zbýt oči pro pláč. U ověřených cestovních kancelářích se ovšem nákup on-line (který ovšem zdaleka neprovozuje každý, kdo má webové stránky) může vyplatit – bývají zde poskytovány další slevy. Internetoví prodejci (tedy cestovní agentury) velkého formátu mají širokou nabídku a šikovně vyhledávače, většinou je ale téměř detektivním úkonem zjistit, kdo ten který zájezd pořádá. Je sice prakticky jisté, že jsou to jen pojištěné koncesované cestovní kanceláře – jiným by tyto servery neprodávaly, resp. ani nesměly prodávat - ale při výběru zájezdu by měla pověst pořádající cestovní kanceláře hrát významnou roli, a tak si ji raději neopomeňte zjistit. Stejně jako neopomeňte vyzískat z internetu před vlastní koupí co nejvíc informací o vybraném místě a službách.

Osobní návštěva

Styk s živým člověkem má své nenahraditelné stránky. Především, člověk na člověka zapůsobí jinak než obrázky na obrazovce. Ne, že by nebyly působivé – právě naopak. Ale u člověka lépe poznám, zda věří tomu, co říká, zda se v tom orientuje. Obrazovka snese vše – ani se nezačervená. I když nelze klást rovnítko dobrý prodáváč = dobrý zájezd (ani špatný prodáváč = špatný zájezd), rozhovor s prodejcem hodně napoví. Přínejmenším mne může přivést k otázkám, které mne zprvu ani nenapadly – a mám šanci ptát se na odpovědi. A tak dosti často lidé kombinují obě metody – vyhledávají si eventuální cíle dovolené na internetu – a pak jdou a doptají se na všechno ještě osobně. A ptaní se můžeme vřele doporučit. Na všechno, co by pro nás mohlo být aspoň trochu důležité. Jak vypadá ta pláž, jaké jsou tam vlny, jak moc fouká vítr, co zábava (je x není, ruší moc x přiměřeně), jak vypadá to hřiště či bazének pro děti, zda je v hotelu výtah, jaký je přístup k pláži, k dopravě atd., jaký je asi tak jídelníček a tak podobně.

NEMÁM SI TO ZAŘÍDIT SÁM?

V době internetu v podstatě není problém získat spoustu informací o turistických centrech, spojení na místní hotely najdeme buď přímo nebo na rezervačních serverech, díky nízkonákladové letecké dopravě se i individuální koupě letenky dostala do dostupné cenové hladiny. Přesto má samostatné plánování dovolené své nevýhody a úskalí.

První je paradoxně právě dostupnost informací. Je jich tolik, že se v nich hledající ztrácí – a nechcete-li se spokojit s prvním nač přijdete, strávíte při virtuálním cestování málem celou dovolenou.

Dalším úskalím je fakt, že vyrobit lákavou nabídku není velký problém – horší už to pak může být s realitou. I v katalozích cestovních kancelářích jsou nabízené objekty pochopitelně fotografovány z té nejlepší strany, ale přece jen se musí držet pravdy. Na klamavou reklamu platí zákon, který můžete použít u místně a legálně dostižitelné cestovní kanceláře, ale zkuste reklamovat klamavou reklamu hotelu v exotické cizině!

Ani u zcela seriózní nabídky nemusí být předem vyhráno. Stane se, že objednaný pobyt nemůžete z jakéhokoliv osobního důvodu v objednaném termínu využít. Při zájezdu s cestovní kancelářích na tyto případy pamatuje pojištění pro případ storna zájezdu (pokud je uzavřete, což se doporučuje). Pro individuální hotelové objednávky takové pojištění není – a hotel bude stornoplatek vyžadovat.

Přitom není pravdou, že by zájezd s cestovní kancelářích měl být dražší, než když si služby objednáte napřímo. Cestovní kanceláře zpravidla dostávají od dodavatelů slevy z ceny, které cenu zájezdu zvýhodní.

Proto individuální obstarání dovolené lze doporučovat přednostně těm, kdo chtějí cestovat zcela originálním způsobem, měnit itinerář během cesty, objevovat málo poznané končiny apod. Pro obvyklou dovolenou je pohodlnější a jistější nechat si všechno zařídit od profesionálů, neztrácet čas složitými přípravami – a mít vždy po ruce spojení na delegáta či partnera, který vám v případě potřeby bude nápomocen.

TIMESHARE NENÍ ZÁJEZD !

Dovolenou nabízejí také nejrůznější cestovní kluby a podobně nazývané organizace, které nabízejí ubytování v atraktivních prázdninových destinacích v apartmánech či hotelech, často vyšších tříd s tím, že klient ve skutečnosti neplatí klasické ubytování, ale pronájem (či „spoluvlastnictví“) části objektu. Ostatní potřebné služby si zakoupí samostatně – stravování v restauracích v areálu (obvykle stejně vysoké kategorie), dopravu samostatně nebo mu cestovní klub nabídne zprostředkovat koupi letenky. Kromě marketingově zvýhodněných zkušebních pobytů se takto pronajímá pokoj/apartmán na týdenní apod. úsek na více let. Samo ubytování opticky obvykle vychází cenově výhodně, při započtení všech samostatně hrazených služeb a dalších výdajů (za úklid a další poplatky) už jsou relace trochu jiné. Donedávna byla tato oblast podnikání legislativně upravena až pro smlouvy delší než na 3 roky – což poskytovalo prostor pro dosti neseriózní marketing – a četná zklamání a stížnosti spotřebitelů, kteří se často cítili podvedeni – a neměli reálnou šanci při stornu získat zpět již složené nemalé zálohy.

Dne 23.2.2009 konečně vstoupila v platnost dlouho připravovaná Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES „o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně“ s tím, že členské státy EU mají 2 roky na její promítnutí do své legislativy.

Čím nová Směrnice 2008/122/ES bude spotřebitele především chránit?

Obchodník nejen musí před uzavřením smlouvy podat spotřebiteli přesně vyjmenované informace, včetně výslovné informace o právu na odstoupení od smlouvy bez sankcí a formuláře pro toto odstoupení, ale Směrnice obsahuje i velmi důležité ustanovení o tom, že po dobu, kdy má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy bez sankcí, od něho obchodník nesmí vybírat žádné zálohy.

Ta doba na odstoupení od smlouvy je různě dlouhá podle toho, nakolik obchodník dodržel své informační povinnosti. V případě, že obchodník postupuje zcela v souladu se Směrnicí, je to 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud však nebyly dodrženy informační povinnosti a povinnost předat se smlouvou i formulář na odstoupení od smlouvy, může se tato lhůta protáhnout až na jeden rok a 14 dnů.

Pro spotřebitele je dobrou zprávou, že tyto základní ochranné prvky musí platit ve všech členských státech EU, jinými slovy i pro smlouvy uzavírané třeba na „náborovém“ pobytu na Kanárských ostrovech. Přitom smlouva musí být v jazyce spotřebitele nebo státu, v němž má trvalé bydliště.

Tou méně dobrou zprávou je, že jako každá směrnice EU obsahuje i směrnice o timeshare ustanovení, že členské státy jsou povinny promítnout ji do své legislativy ve lhůtě do dvou let. V ČR se tak, bohužel, zatím nestalo, proto doporučujeme spotřebitelům, aby byli opatrní. Jsou totiž i firmy, které mají koncesi cestovní kanceláře a prodávají zájezdy, ale současně prodávají/zprostředkují i timesharové smlouvy. Vzhledem k tomu, že smluvní podmínky jsou diametrálně odlišné, je třeba věnovat zvýšenou pozornost tomu, co vlastně kupují.

O POJIŠTĚNÍ

Cestování s sebou přináší mnohá rizika, zpravidla více než jich hrozí v běžném životě. K jejich mírnění slouží pojištění. Úmyslně říkám mírnění rizik (nejen následků), protože zákon schválnosti obvykle funguje, takže když se pojistíte, většinou se nic nestane, ale kdybyste to opominuli a patřili ke smolařům, hned se nějaký malér přihodí.

V cestovním ruchu existuje více typů pojištění podle toho, kdo a na jaká rizika se pojišťuje. Lidem se to někdy trochu plete, a protože neznalost může přijít draho, udělejme si malý přehled.

POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Pokud chci jet na zájezd s cestovní kanceláří, je prvním typem pojištění, které musím brát v úvahu, pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku (informace o něm najdete vpředu pod heslem Cestovní kancelář). Jedinou a podstatnou starostí klienta je, aby cestovní kancelář měla toto pojištění doopravdy uzavřené a aby klient měl při zájezdu kartičku s údaji pojišťovny s sebou, aby se na ni mohl v případě potřeby obrátit. Kdyby cestovní kancelář zkrachovala a klient se octl v zahraničí bez jím zaplacených služeb, obrátil by se na pojišťovnu, která by se postarala o jeho bezpečnou dopravu domů a služby s tím spojené, a následně by provedla přiměřenou refundaci toho, co nebylo poskytnuto vůbec. Zda je určitá cestovní kancelář pojištěna, se dozvíte především u ní (nebo prodejce, který jedná jejím jménem) a zkontrolovat si to můžete na internetových stránkách příslušné pojišťovny. Adresy dotyčných webových stránek najdete například na www.ackcr.cz v rubrice veřejnost – pojištěné CK. Od novely zákona č.159/1999 Sb. v roce 2006 pojištění platí pro všechny cestovní smlouvy uzavřené v době platnosti pojistky, takže když si to zkontrolujete při koupi, máte pojištění jisté.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestující pro svoji ochranu udělá dobře, když se důkladně zamyslí nad pojištěními, která bývají shrnuta do tzv. cestovního pojištění. Stručně a pro laiky, je to zdravotní pojištění (tedy pro případy nemoci, hospitalizace, ošetření úrazu), úrazové pojištění (hradí i bolestné, následky úrazu apod.), pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škody způsobené klientem třetím osobám a pojištění pro případ storna zájezdu. Toto pojištění už platí klient sám, ať už přímo nebo ne. Některé cestovní kanceláře mají cestovní pojištění (alespoň v základním rozsahu) nebo alespoň zdravotní pojištění zahrnuto v ceně zájezdu nebo je přinejmenším požadují jako podmínku uzavření cestovní smlouvy, jiné nechávají rozhodnutí na klientovi. A proti praxi těch i oněch vždy někdo protestuje (proč to tam nemají x proč mi to vnucují). Obojí má svá pro i proti. Pokud jde o zdravotní pojištění, je pravdou, že mnozí lidé mají nějaké to pojištění zahrnuto v rámci platební karty a podobných instrumentů, v zemích Evropské unie máme na ten nejzákladnější rozsah nárok zdarma (ovšem s místně obvyklou spoluúčastí, která může být nezanedbatelná), někdo má osobní či rodinné celoročně platné pojistky. Pro takové lidi je samozřejmě finančně výhodnější, když si o svém pojištění rozhodnou sami – ano, ale až na případy, kdy dojde k nešťastné události většího rozsahu. Vezměme například havárii autobusu (ale třeba i hromadné onemocnění). Je potřeba zajistit pomoc desítky či desítkám lidí. Každý bude mít jinou pojišťovnu, jinou asistenční službu a jiného smluvního lékaře. A každý bude chtít, aby průvodce či delegát cestovní kanceláře byl při všem nápomocen právě jemu. Jenže to pak opravdu nejde. Pro tyto případy je prostě pojištění u stejné pojišťovny výhodou k nezaplacení. Ovšem – zaplatit se musí. Nutno podotknout, že v relaci k ceně zájezdu je částka za cestovní pojištění zpravidla málo významná.

Uzavření zdravotního pojištění je jedna věc, druhou věcí je ovšem výše, kterou kryje, a rizika, která jsou zahrnuta do smlouvy. Ti, kdo se hodlají věnovat sportům, zvláště nějakým náročnějším, by neměli opomenout odpovídající připojištění, jinak jim pojistka bude málo platná. To platí zvláště pro zimní sporty a adrenalinové zábavy. Samostatnou kapitolou jsou potápěči. Ti, kdo se těmto rizikovějším kratochvílím věnují programově, zpravidla o potřebě a záludech pojištění informování bývají. Horší je to u typických rekreativců, které taková zábava zláká až na místě. Pozor! Když v letovisku špatně přistanete padákem nebo pokud se vám něco stane při zkoušce, jaké to tak asi je při potápění, a nejste na tyto sporty připojištění, hradíte nemocnici ze svého! Takže se už doma vyplatí zapřemýšlet nad barevným katalogem, co budu o dovolené dělat – a podle toho se na cestu vybavit nejen proprietami, ale i pojištěním. Ony ty finanční dopady úrazů jsou právě u těch rizikových kratochvílí největší.

Výluky ve zdravotním pojištění se netýkají jen rizikových sportů. Tak například levné pojistky obvykle neplatí pro ošetření u zubaře. Máte-li tu smůlu, že trpíte nějakým chronickým onemocněním, dojděte si k lékaři ještě před koupí zájezdu a ujasněte si rizika a vhodnost zvoleného místa. Především proto, aby se vám nepřitížilo a také proto, že léčba chronických onemocnění je zpravidla z pojištění rovněž vyloučena, takže nevhodná dovolená by přišla mnohonásobně draho.

Stejně jako by bylo hazardem vydat se na cesty bez zdravotního pojištění, musíme vřele doporučit i pojištění odpovědnosti za škody. Že se chováte důstojně a civilizovaně, tak jaképak škody byste mohli způsobit? Divili byste se, kolikrát člověk nechá nezabezpečená okna-dveře, náhlý porыв způsobí průvan a nějaký předmět se rozbije. Také zařízení například apartmánů nebývá někdy zcela nové a trochu méně šetné zacházení může způsobit konec jeho funkčnosti. Podle Murphyho zákonů co se může pokazit, to se také pokazí – a dohadovat se o cenu náhrady za staré omšelé lehátko, které pro leckterého místního obyvatele představuje luxus, znamená přinejmenším pokazit si dovolenou. Přitom pojistné je zanedbatelné.

Samostatnou kapitolou je pojištění pro případ storna zájezdu. Jak řečeno vpředu, v případě, že se klient cestovní kanceláře nemůže či nechce zájezdu účastnit a provede storno, je povinen hradit cestovní kanceláři poplatky uvedené ve smlouvě, přičemž ty poplatky jsou tím větší, čím bezprostředněji před zahájením zájezdu je účast stornována. Ty poplatky je povinen hradit, ať zájezd stornuje z jakéhokoliv důvodu, byť by byl sebevážnější. Zvláště u dražších zájezdů může jít o velké částky, a proto existuje pro tyto případy pojištění. To pojištění ovšem nekryje každý případ – třeba když vás napadne, že pojedete radši někam jinam. Pojištění kryje jen ty případy, že se zájezdu nemůžete zúčastnit z vážných, v pojistce přesně vyjmenovaných důvodů. Patří k nim nemoc či hospitalizace vaše nebo nejbližšího rodinného příslušníka, úmrtí nejbližších příbuzných nebo velká havárie v bytě, která vyžaduje vaši přítomnost právě v den odjezdu. Toto pojištění lze sjednat pouze při koupi zájezdu (resp. nejpozději při jeho zaplacení) – pojišťovny se logicky chrání před tím, aby lidé uzavírali pojištění až ve chvíli, kdy už je pojistná událost na světě – nebo na spadnutí. Pojištění pro případ storna má zpravidla i svá hodnotová omezení – buď hradí pojištěný určitou výši spoluúčasti, nebo má pojistné plnění stanoveno horní hranici. Existují i další omezení – například snížení pojistného plnění pro oblasti se zvýšeným bezpečnostním rizikem (pravděpodobně proto, že nejjeden klient, který se tam bojí jet, se raději hodí marod). Podmínky pojištění je proto dobré prostudovat ještě před koupí zájezdu, aby se předešlo nedorozumění.

* * * * *

PÁR UŽITEČNÝCH RAD NA CESTU A POBYT

- informujte se o podmínkách dopravy – své i zavazadel. Pamatujte na to, co nesmíte mít u sebe či v příručním zavazadle při letecké dopravě – prověřte si aktuální předpisy, protože ty se mohou dále zpříšňovat. Zavazadlo, které budete odevzdávat, neopomeňte označit jménem a adresou – a to i uvnitř. Kdyby se ztratilo a poškodilo, usnadní to identifikaci.
- při dopravě na místo srazu počítejte s rezervou, zvláště v případě letecké dopravy
- informujte se o podmínkách v místě pobytu a během dopravy, abyste se náležitě vybavili. I v jižních zemích může být např. v noci chladno, jsou místa, kde oceníte baterku, repelent využijete skoro všude.
- informujte se o možnosti použití platebních karet – v některých zemích/místech to není běžně možné.
- nezapomeňte léky, které užíváte, a také léky, které by se vám mohly hodit, ať nemusíte trávit dovolenou hledáním lékárny
- zvl. mimo Evropu pozor na pití nebalené vody, led, ovoce, o němž nevíte, zda a čím bylo omyto, a na pochutiny prodávané v ne zcela zaručených místech – dbejte na rady delegátů, kteří vědí, s čím byly problémy; místní obyvatelé jsou vůči místním bakteriím na rozdíl od vás rezistentní, a tak by vás mohli informovat mylně
- nesnažte se hned od prvního dne využít všeho na maximum – mohli byste pak ztratit několik dnů nápravou následků. Přebrat lze jak sluníčka, tak i nezvyklých potravin
- konzumace či vnášení pokrmů na pokoj znamená neselhávající pozvánku pro hmyz, který má dlouhou paměť, takže když se naučí do pokoje chodit, nezbavíte se ho (leđa za cenu chemických zásahů, které by znepríjemnily pobyt i vám)
- dovolenou si užívejte, nespíchejte – nervozitou nic neuspíšíte (zvl. v jižních zemích), jen si ukážete svou vlastní náladu

* * * * *

Případné dotazy je možno směřovat na:

***sekretariát ACK ČR,
e-mail: ackcr@ackcr.cz
120 44 Praha 2, Lípová 15***



**Asociace cestovních kanceláří
České republiky**

**Lípová 15
120 44 Praha 2**

www.ackcr.cz

e-mail : ackcr@ackcr.cz

**tel. 224 914 543
fax 224 914 674**