

JAK POSTUPOVAT V KRITICKÝCH SITUACÍCH V CESTOVNÍM RUCHU



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Ministerstvo zahraničních věcí
České republiky

Metodika vznikla v rámci projektu Strategické dokumenty z pohledu podnikání cestovních kanceláří a cestovních agentur (č. 131170), ten je realizován za příspěví prostředků státního rozpočtu ČR z programu Ministerstva pro místní rozvoj v programu NNO v oblasti cestovního ruchu (2170605000000).



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Obsah

Úvod.....	1
Desatero nejen pro cestovní kanceláře	2
Ministerstvo zahraničních věcí ČR (MZV).....	4
Pravomoci ZÚ.....	4
Vydání náhradního cestovního dokladu (cestovního průkazu).....	5
Systém DROZD	5
Call centrum – Konzulární operační a informační centrum MZV ČR.....	5
Dopady kritické situace na povinnosti pořadatele zájezdu	7
Pomoc v nesnázích dle OZ	8
Vady zájezdu dle OZ.....	9
Náhrada škody dle OZ.....	10
Dopady kritické situace na zájezdy před jejich zahájením	11
Jaký vliv na rozhodnutí o zrušení zájezdu nebo odstoupení klienta od smlouvy má doporučení MZV?	12
Práva cestujících při kritické situaci v dopravě	13
Práva a povinnosti – autobusového dopravce	13
Práva a povinnosti – letecká přeprava.....	14
Práva a povinnosti – železniční doprava	14
Práva a povinnosti – lodní doprava.....	15
Kritické situace a komunikace	16
Kontakty cestujících.....	16
Pohřešování/únos klienta v zahraničí	18
Úmrtí klienta v zahraničí.....	19
Zavazadla a osobní věci.....	21
Úmrtí zahraničního klienta CK v ČR	22
CHECK- LISTY – Jak řešit kritickou situaci po vypuknutí?.....	23
Vzor rad pro prevenci cestujícím.....	23
Vzor komunikace s klientem.....	23
Vzor, na co nezapomenout při řešení kritických událostí	24
Vzor scénáře v případě kritické situace v ČR a v zahraničí	25
Vzor scénáře pro průvodce v případě hromadné nehody (autobusu, vlaku, apod,...) v ČR či v zahraničí ..	26
Komunikace se sdělovacími prostředky	27
Check-list práce se sdělovacími prostředky.....	27
Závěr.....	28
Důležité kontakty.....	30
Seznam použitých zkratk.....	30

Úvod

Kritické situace si nikdo neplánuje. Jde o situace, při kterých dochází ke zranění nebo úmrtí více osob nebo k velkým škodám na majetku či životním prostředí následkem havárie, nehody, výbuchu, teroristického útoku, války, povodně, zemětřesení, atmosférické poruchy nebo dalších přírodních činitelů. Zároveň se jedná také o situace, při kterých dochází k náhlým úmrtím nebo újmě jednotlivců nebo jejich majetku následkem jejich pochybení, pochybení dodavatele služby, jednáním třetí osoby nezúčastněné na poskytování služeb nebo vlivem náhody. Pandemie COVID-19 posunula hranice naší představivosti o tom, co všechno se může stát, a to zejména pokud jde o situace, které nastávají bez zavinění osob v cestovním ruchu, přesto mají na nás všechny velký dopad.

Poučili jsme se, že tak bohaté spektrum kritických situací, jaké přináší život, nemůžeme nikdy domyslet. Jen v roce 2023, kdy vznikla i tato publikace, došlo například k výbuchu sopky a omezení letecké dopravy, zemětřesení, válečnému konfliktu, několika úmrtím v zahraničí a na počátku sezony ke smrtelnému útoku žraloka na turistu. Velkým tématem byly požáry v turisticky oblíbených lokalitách.

I přes rozdílnost každé kritické události a potřeby individuálního přístupu lze vycházet ze zkušenosti minulých sezón a vytvořit obecné návody, postupy a rady, které mohou v některých ohledech pomoci připravit se na kritickou situaci, správně ji vyhodnotit a řešit. A právě o to se tato publikace snaží.

Všechny kritické situace mají jedno společné. **Klíčem k jejich překonání je komunikace, a to hned v několika úrovních.** Prvořadá je komunikace v místě události, a to jak s postiženými, tak s autoritami, od konzulárních zastoupení, úřadů po složky integrovaného záchranného systému. Nelze podcenit ani komunikaci s médii. Komunikace musí probíhat v rámci pravidel vytyčených právními předpisy, které v některých případech upravují povinnosti osob zúčastněných na řešení kritické situace velice konkrétně, například při nemožnosti zajistit pokračování zájezdu nebo při nemožnosti zajistit návrat domů v souladu se smlouvou. V některých případech stanoví aspoň základní rámec nebo cíl, který je nutné dodržet, například při nezbytné pomoci v nesnázích nebo při repatriaci osob nebo zavazadel. Významná jsou také smluvní ujednání mezi zúčastněnými, tedy konkrétní obsah smlouvy o zájezdu nebo pojistné smlouvy cestovního pojištění.

Publikace začíná „desaterem“, které poslouží jako doporučení pro prevenci a řešení kritických situací. V dalších kapitolách se věnujeme jednotlivým kritickým situacím a jejich důsledkům. Publikace obsahuje užitečné check-listy, které zástupce v místě navádí k doporučenému postupu v případě neočekávané situace.



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

Metodika vznikla v rámci projektu *Strategické dokumenty z pohledu podnikání cestovních kanceláří a cestovních agentur* (č. 131170), ten je realizován za přispění prostředků státního rozpočtu ČR z programu Ministerstva pro místní rozvoj v programu NNO v oblasti cestovního ruchu (Z1706050000000).

Uvedený materiál vznikl za spolupráce Asociace cestovních kanceláří ČR, Ministerstva zahraničních věcí ČR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, České asociace pojišťoven, generálního ředitelství HZS ČR, zástupců cestovních kanceláří a advokátní kanceláře Holubová advokáti.

Desatero nejen pro cestovní kanceláře

pro kritické situace v cestovním ruchu



Preventivně

1. Minimalizujte nebezpečí.

Dodržujte platnou legislativu a předpisy, a to zvláště pokud se jedná o leteckou či pozemní dopravu, kde jsou povinné přestávky řidičů, ale i další bezpečnostní pravidla. Nejnižší cena nemusí znamenat správnou kvalitu a požadovanou bezpečnost. Dbejte na stáří vozové/letecké flotily, dodržování přestávek řidičů/pilotů a další parametry u vašich služeb.

V zahraničí je vždy vhodné spolupracovat i s místními partnery, kteří pomohou nejen v případě zajištění náhradních dopravních služeb, ale také v dalších kritických situacích se znalostí místní legislativy a poměrů.

2. Pojistěte sebe (CK, dopravci, ale i další provozovatelé) a své klienty.

Upozorněte své klienty při cestě do zahraničí na vhodnost cestovního pojištění. Evropský průkaz zdravotního pojištění (tzv. EHIC) není dostatečný ani v rámci Evropské unie.

V případě hromadné mimořádné události je v místě vhodné, aby bylo možné využít pro všechny postižené danou událostí stejnou asistenční službu, na kterou se daná CK může obrátit a spoolehnot. Zde je důležité klientům vysvětlit, jaké jsou výhody a nevýhody cestovního pojištění zprostředkovaného CK/CA. Podmínovat poskytnutí zájezdu sjednáním pojištění však nelze.

Cestovním kancelářím však vždy doporučujeme nejen s ohledem na kritické situace uzavření pojištění obecně i profesní odpovědnosti za škodu, či obdobné pojištění, které kryje cestovní kancelář.

3. Dbejte na kontakty.

Zjistěte si kontakty na české zastupitelské úřady v zahraničí (dále jen „ZÚ“), jedná se o velvyslanectví a generální konzuláty, případně také honorární konzuláty a dočasně zřízená konzulární jednatelství v místě, kde probíhá zájezd či v zemích, kudy se bude projíždět. Stejně tak zjistěte čísla na záchraně složky, asistenční službu pojišťovny, nonstop asistenční linku své cestovní kanceláře a taktéž na místní partnery.

Apelujte na klienty, aby uváděli jako kontaktní telefonní číslo to, na němž budou během cestování dostupní, a aby uvedli také tzv. **emergency kontakt na osobu**, na kterou se může CK obrátit v případě kritické situace (viz níže).

Předejte za cestovní kancelář vašim klientům tzv. „travel card pro klienta“ či „informační dopis“ obsahující všechna důležitá telefonní čísla po dobu jejich zájezdu, tj. kontakt na delegáty, **nouzovou linku cestovní kanceláře, která je k dispozici v naléhavých situacích 24/7, jelikož v době kritické události může být delegát zasažen stejně jako klient a nemusí být schopen hovory vyřizovat**, kontakty na záchrané složky a asistenční službu pojišťovny.

4. Registrujte se do DROZDu.

Registrujte své zástupce v místě do dobrovolného systému DROZD Ministerstva zahraničních věcí ČR. Doporučte registraci i všem svým klientům při cestě do zahraničí. <https://drozd.mzv.gov.cz/>

5. Informujte se a proskoťte se.

V rámci cest do zahraničí si nastudujte příslušné informace o destinaci v [Rozcestníku na webovém portálu MZV ČR](#), tedy včetně aktuálního doporučení/varování. Buďte také v kontaktu s místními zástupci, kdyby se v destinaci stalo cokoliv nenadálého.

Informace o místě, ale i o případných kulturních a náboženských zvycích, předejte svým klientům. Pře-

dejete tak komplikacím či krizovým situacím, kdy mohou být klienti i z neznalosti zvyků, tradic či zákonů v některých destinacích pro jejich porušení zatčeni.

Je vhodné také proškolení řidiče, průvodce a delegáty, jak mají v případě kritických situací postupovat. Vždy je vhodné, aby zástupce v místě měl u sebe snadno dohledatelně check-listy, kontaktní telefonní čísla a taktéž seznam klientů včetně jejich kontaktů. Doporučujeme, aby zástupce CK měl absolvovaný kurz první pomoci, znal své kompetence a věděl, na koho se může obrátit.

V případě kritické situace

6. Zjistěte situaci a jednejte.

Pokud nastane kritická situace, zjistěte stav, vyhodnoťte jej, jednejte věcně, uklidňujte klienty a pravidelně komunikujte s klienty, ale i dalšími orgány.

Primárně zorganizujte první pomoc a ochraňte život a zdraví cestujících, následně až dle situace jejich majetek. Po nehodě je vhodné zajistit bezpečné místo pro klienty.

Nezastupitelnou úlohu hraje komunikace a podpora cestujícím. Pomáhá projevem postiženým lítost, účast a poskytovat jim pravidelně informace o tom, co budete v místě konat a jak se dále postaráte vy nebo někdo jiný. Informujte pravidelně, i když nebudete mít nové informace. Nenechejte klienty v informačním vakuu.

7. Informujte o situaci.

Okamžitě zavolejte integrovaný záchranný systém, potažmo zástupce ZÚ, či MZV, a to zvláště pokud se jedná o vážnou situaci s dopadem na zdraví a život cestujících. Snažte se zajistit, aby informace o situaci byly podávány pokud možno jednotně a seriózně. Komunikujte proaktivně a slibte všem – klientům, orgánům, médiím, které se rychle dostaví či se budou dotazovat, pravidelně informace. Chraňte soukromí zasažených. Buďte připraveni zodpovídat dotazy příbuzných i reagovat na sociálních sítích. V době internetu se zejména negativní zprávy šíří velmi rychle.

8. Komunikujte.

Komunikujte s klienty, na které má kritická událost dopad. Poskytněte jim podporu a aktuální informace. Vždy je důležité jim umět poradit, kam a na koho se mohou v jaké situaci obrátit, jak mají dále postupovat. Je lepší otevřeně přiznat, že v dané situaci něco nevíte a čekáte na aktuální informace než si tyto informace domýšlet. Řada nespokojeností klientů vyplývá z toho, že neobdrželi žádné informace nebo obdrželi nepřesné či nepravdivé informace.

Pokud máte tzv. **emergency kontakt**, využijte jej k předání informací, pokud dotyčný klient není schopen komunikovat. Komunikace nebo její zprostředkování je typickým příkladem potřebné pomoci klientovi v nesnázích, ke které jste podle práva povinni.

9. Vyhodnoťte situaci.

Je nutné se rozhodnout, jak budete jako cestovní kancelář dále postupovat. Zda se jedná o kritickou událost na cestě, kdy lze zajištěním náhradní dopravy nebo zařízením bezpečného ubytování mimo zasaženou lokalitu v zájezdu pokračovat, nebo zájezd ukončit a zajistit bezpečný návrat cestujících.

10. Následná péče.

Klienty informujte, že jejich případné nároky na slevu, škodu nebo újmu posoudíte a vypořádáte podle práva v přiměřené lhůtě po návratu domů. Vysvětlíte, že je vždy nejprve nutné postarat se o klienty, kteří jsou primárně zasaženi, následně o cestující, u kterých je zvažováno, zda do destinace odjedou, a teprve poté jsou řešeny případné finanční nároky. Pro posouzení nároků z reklamace ale platí lhůta nejvýše 30 dnů. Jestliže požadavky klientů zamítáte, písemně zamítnutí odůvodněte. Dle vážnosti situace je vhodné předat kontakty na organizace, které jim mohou poskytnout psychickou podporu. V neposlední řadě buďte součinní při repatriaci zavazadel a osobních dokladů.

Ministerstvo zahraničních věcí ČR (MZV)



Partnerem pro cestování do zahraničí i s ohledem na bezpečnost klientů v zahraničí je Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, zejména pak sekce právní a konzulární.

Zákon o zahraniční službě § 17 konzulární ochrana zahrnuje pomoc zejména:

- a) v případě omezení osobní svobody,
- b) obětím trestných činů,
- c) v případě nouze,
- d) v souvislosti s úmrtím,
- e) nezletilým nacházejícím se v zahraničí bez doprovodu zákonného zástupce,
- f) při kritické události v zahraničí.

Kontaktním místem MZV jsou v zahraničí zastupitelské úřady (dále jen „ZÚ“), jedná se o velvyslanectví a generální konzuláty, případně také honorární konzuláty a dočasně zřízovaná konzulární jednatelství.

Občanovi České republiky, který se ocitl v nouzi v době své služební cesty nebo při cestě v rámci organizované turistiky musí pomoc poskytnout primárně zaměstnavatel/vysílající instituce, resp. pořadatel zájezdu. V případě zájezdů s cestovní kanceláří je proto pro klienty vždy hlavním kontaktním místem zástupce cestovní kanceláře.

Pravomoci ZÚ

Jak může být nápomocný ZÚ? Jaké jsou jeho pravomoci?

- oprávnění vydávat náhradní cestovní doklad při ztrátě/odcizení cestovního dokladu,
- poskytnutí informací, příp. pomoci při obstarání finančních prostředků (přímý bankovní převod: Western Union, TransferWise, PayPal apod.),
- pomoc v případě trestného činu (spáchání, oběť),
- pomoc při repatriaci nemocných, zraněných nebo zemřelých,
- podnět k pátrání po pohřešovaných,
- zprostředkování naléhavých informací postiženým nebo jejich příbuzným,
- konzulární ochrana občanů EU.

Upozornění: **Pokud v dané zemi (mimo Evropskou unii) nemá Česká republika zastupitelský úřad, mohou se občané České republiky s žádostí o pomoc v nouzi obrátit též na kterýkoliv zastupitelský úřad členského státu EU. [Více o konzulární ochraně občanů EU.](#)**

[Seznam a kontaktní údaje jednotlivých zastupitelských úřadů.](#)

Doplnění: Nouzové konzulární linky ZÚ jsou k dispozici v mimopracovní době ZÚ, nikoliv 24 hodin denně (v pracovní době ZÚ je nutno kontaktovat jeho standardní linky).

Vydání náhradního cestovního dokladu (cestovního průkazu)

Náhradní cestovní doklad mohou vydat profesionální zastupitelské úřady,¹ případně některé honorární konzuláty.

Nezbytná je osobní přítomnost cestujícího pro jeho ztotožnění/identifikaci. Dále je zapotřebí dodat 2 ks pasových fotografií, předložit žádost a vyplnit formulář oznámení o ztrátě/odcizení a prohlášení o občanství. Vydávání je zpoplatněno. Platí se v měně daného státu. Ve vybraných ZÚ lze uhradit platební kartou.

Ve výjimečných situacích stanovených zákonem lze vydat náhradní doklad bez osobní přítomnosti (bez prostřední ohrožení života, hospitalizace před urychleným převozem do ČR, neschopen pohybu, zbaven svobody).

Náhradní cestovní doklad může mít platnost max. 6 měsíců, a to v odůvodnitelných případech. Vydáván je zpravidla na dobu cesty zpět s odpovídající rezervou. V průměru je náhradní cestovní doklad vystaven během cca 2 hodin.

Systém DROZD

Všem cestujícím a stejně tak zástupcům cestovních kanceláří a agentur doporučujeme využívat dobrovolnou registraci občanů při cestách do zahraničí v systému DROZD - drozd.mzv.gov.cz.

Systém rozesílá SMS a e-maily registrovaným občanům v případě neočekávaných či kritických situací.

Delegáti či zástupci CK jsou tak informováni o tom, co se v místě děje či jaké informace mají klienti v dané destinaci.

Poskytnuté údaje slouží Ministerstvu zahraničních věcí k rozesílání hromadných e-mailů a SMS s důležitými informacemi nebo s včasným varováním před případným hrozcím nebezpečím plynoucím z přírodních katastrof, bezpečnostních incidentů, sociálních nepokojů atd. všem zaregistrovaným osobám, které se v daném cizím státě nacházejí. Systém také slouží k informování občanů o změnách v podmínkách cestování do zahraničí a návratu zpět do České republiky.

Call centrum – Konzulární operační a informační centrum MZV ČR

Tel. kontakt: 222 264 222, provozní doba: pondělí až pátek od 8:00 do 16:00

Cestovní kancelář je hlavním kontaktním místem pro klienty. V destinaci pak zejména delegáti. Uvádějte však kontakt nejen na delegáty, ale také na nouzové kontaktní linky fungující v režimu 24/7. Kontakt na nouzové linky je důležitý zejména v případě, že je delegát také zasažen kritickou událostí či zaneprázdněn řešením situace zvláště v místech s vyšším počtem klientů.

Delegáti

Každý zástupce cestovní kanceláře či cestovní agentury v místě by měl mít vždy u sebe nejen kontakty na svého zaměstnavatele a krizové „středisko“, ale také aktuální kontakty na ZÚ v místě, a to včetně kontaktů na nouzovou linku a další nezbytné kontakty (partnerská spolupracující CK/DMC, záchranný systém, pojišťovny/asistenční služby).

V případě, že v destinaci není ZÚ ČR, delegát by měl znát, který český ZÚ danou třetí zemi pokrývá, či jaké ZÚ jiných členských zemí EU se v dané destinaci nacházejí, a mohou být tak využity v rámci konzulární ochrany v EU.

¹ V tomto ohledu jde o konzulární oddělení velvyslanectví, generální konzuláty, konzuláty a konzulární jednatelství.

Odpovědnost za klienty nese pořádající CK, nicméně ZÚ je součinný a může pomoci v místě, zvláště v případě kritické situace či při hromadné katastrofě.

Delegáti jsou z pohledu klientů vždy hlavním kontaktním místem. Jejich koordinace a spolupráce je proto velmi podstatná pro řešení kritické situace. Je důležité, aby delegáti měli orientaci v problematice, byli aktivní, vyjadřovali dostatečnou míru empatie, měli trénink na zvládání krizových situací a znali základy první pomoci.

Doporučujeme CK, aby se proto zaměřily jednak na přípravu svých delegátů, jednak na samotnou koordinaci klient – delegát – podpora z ČR/nouzová linka 24/7. Propojení s nonstop nouzovou linkou je důležité zvláště v případech, kdy je delegát stejně jako klient zasažen kritickou situací.



Dopady kritické situace na povinnosti pořadatele zájezdu

Cestovní kancelář se řídí i v případě kritických situací zejména občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. (OZ) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, které provádí do práva ČR směrnici EU č. 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách.

Cestovní kancelář, která pořádá zájezd, má podle okolností konkrétní kritické situace některé nebo všechny z těchto povinností:

1. Poskytnout pomoc v nesnázích,
2. Odstranit vadu,
3. Nést náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho klienta, nelze-li zajistit návrat klienta v souladu se smlouvou,
4. Poskytnout slevu,
5. Nahradiť majetkovou škodu a odčinit újmu na zdraví,
6. Odčinit újmu za narušení dovolené,
7. Vrátit klientovi celkovou cenu zájezdu – tento nárok je specifický a je odůvodněn v situaci podle § 2535 OZ, anebo i v průběhu zájezdu v případě podstatného porušení smlouvy o zájezdu.

Rozsah povinností je podle okolností dán tím, co je příčinou kritické situace. Pro zjednodušení lze využít následující tabulku.

Příčina	Pomoc	Odstranit vadu	Náklady ubytování 3 noci	Sleva	Škoda a újma	Narušení dovolené	Vrátit celkovou cenu
Vyšší moc	ano	ano	ano	ano	ne	ne	ano, před odjezdem za okolností podle § 2535
Třetí osoba	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Okolnosti na straně klienta	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Okolnosti na straně pořadatele	ano	ano	bez omezení	ano	ano	ano	ano, podstatné porušení

Typickým příkladem, kdy je kritická situace způsobena vyšší mocí, jsou dopady války, teroristického útoku, epidemie, požáru, záplavy a působení jiných přírodních živlů, což neumožňuje poskytovat služby zahrnuté v zájezdu.

Typickými příklady, kdy si zákazník kritickou situaci způsobí sám, jsou situace, kdy pod vlivem návykové látky, hlouposti nebo nedostatku respektu k místním pravidlům a tradicím něco poničí, zraní se, způsobí

škodu někomu, je zatčen nebo je hospitalizován. Stejně tak ale může jít o infarkt, pozitivitu na Covid-19, útonutí nebo sebevraždu.

Typickým příkladem, kdy nesnáze způsobí třetí osoba, je dopravní nehoda zaviněná druhým řidičem nebo krádež kufrů z prostoru mimo hotel nebo mimo přepravu.

Typickým příkladem kritické situace vyvolané okolností na straně pořadatele je průjem následkem nedostatečné hygieny při podávání jídel, úraz při využívání hotelového vodního světa nebo smrtelný úraz při přepravě zajišťované pořadatelem.

Pomoc v nesnázích dle OZ

Podle § 2541 OZ má pořadatel zájezdu povinnost poskytnout klientům potřebnou pomoc v nesnázích.

Citace zákona:

- (1) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci podle § 2539 odst. 2, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu
 - a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
 - b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
 - c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- (2) Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Klient je na existenci svého práva a jemu odpovídající povinnost cestovní kanceláře upozorněn ve formuláři o základních právech, ten je mu cestovní kancelář povinna předat před zakoupením zájezdu (viz § 9a odst. 1 CestRuch a vyhláška č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb). V souladu s § 2528 odst. 2 OZ je cestovní kancelář povinna na toto právo upozornit také v potvrzení o zájezdu. V praxi stačí, když potvrzení odkáže na všeobecné obchodní podmínky, které nezbytnou pomoc v nesnázích zmiňují.

Cestovní kancelář vždy poskytuje pomoc v nesnázích podle okolností případu.² Typicky jde o pomoc zahrnující sdělení údajů o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, pomoc se zprostředkováním komunikace na dálku a pomoc s nalezením náhradního cestovního řešení.

Pomoc v nesnázích je cestovní kancelář povinna poskytnout také tehdy, když v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat klienta v souladu se smlouvou. To platí samozřejmě pouze pro situace, kdy zájezd zahrnuje dopravu. Tehdy je cestovní kancelář povinna nejen klientovi opatřit ubytování rovnocenné kvality, které je po dobu tří nocí povinna také hradit, ale je povinna zajistit klientovi na své náklady také cestu domů.

Citace zákona:

- (1) Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, pořadatel v případě podle § 2537 odst. 4 poskytne zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- (2) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v práv-

² Srov. Dvořáková, K., Králová, R. Cestovní právo, C. H. Beck 2. vydání, 2022, s. 325 – 32.

ních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

(3) Omezení výše nákladů podle odstavce 2 se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadateli sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

(4) Pořadatel se nemůže zprostit povinnosti podle odstavce 2 v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

Nezahrnuje-li smlouva povinnost pořadatele zajistit klientovi dopravu zpět, pak pořadateli nevznikne automaticky povinnost jej repatriovat. Nicméně, i v tomto případě cestovní kancelář poskytnout cestujícímu pomoc v nesnázích musí. Např. poskytnutím rady ohledně náhradního cestovního řešení nebo zprostředkováním spojení s dopravcem. Za služby přesahující rámec pomoci v nesnázích je cestovní kancelář oprávněna klientovi účtovat poplatek.

Vady zájezdu dle OZ

Pokud při plnění smlouvy o zájezdu nastanou okolnosti, které způsobí, že cestovní kancelář **neposkytne některou službu zahrnutou v zájezdu v souladu se smlouvou, znamená to, že zájezd má vadu.**

Proč nebylo plněno v souladu se smlouvou je pro účely povinnosti odstranit vadu, eventuálně strpět její odstranění klientem nebo strpět odstranění vady a povinnosti poskytnout slevu, irelevantní.

I za vady způsobené vyšší mocí tedy klientovi náleží sleva, která má být přiměřená rozsahu a trvání vady. Aby sleva byla přiměřená, musí být stanovena s ohledem na služby, které jsou zahrnuty v daném zájezdu, a na hodnotu a význam nesplněných služeb.

Sleva zákazníkovi nenáleží pouze v případě, kdy cestovní kancelář neplnila pro okolnosti, které lze přičíst zákazníkovi, tj. služba byla dostupná, ale klient se k jejímu čerpání z nejrůznějších důvodů nedostavil (např. zaspal, je v nemocnici nebo umřel).

Citace zákona: § 2537 OZ

(1) Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.

(2) Zákazník bez zbytečného odkladu vytkne pořadateli vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže pořadatel odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka pořadateli se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu.

(3) Pořadatel odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

(4) Neodstraní-li pořadatel vadu ve lhůtě podle odstavce 2, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

Právo na slevu dle OZ

Citace zákona:

(1) Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

(2) Jde-li o právo zákazníka na slevu, nepřihlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty.

Příklad případu, kdy je CK za okolností vyšší moci povinna poskytnout slevu:

Zákazník strávil dva dny svého pobytu v evakuačním centru, neboť na ostrově, kde pobýval vypukl rozsáhlý požár. Zbytek pobytu se odehrál v souladu s podmínkami smlouvy o zájezdu. CK je povinna poskytnout zákazníkovi slevu z ceny zájezdu za dobu, kdy byl zájezd postižen vadou, tj. za dva dny, které strávil v evakuačním centru.

Náhrada škody dle OZ

Pořadatel zájezdu se povinnosti k náhradě škody zproští, prokáže-li některý z liberačních důvodů, které jsou uvedeny v § 2918 a v § 2913 OZ. Škoda vznikla

- vinou klienta (lze přičíst klientovi),
- vinou třetí osoby, která není spojena s poskytováním zájezdu, a nebylo možné ji předvídat ani odvrátit,
- vlivem mimořádné a nepředvídatelné okolnosti (vyšší moci).

Ve všech ostatních případech je pořadatel zájezdu povinen nahradit škodu bez ohledu na to, zda byla způsobena cestovní kanceláří, respektive jejím zaměstnancem nebo dodavatelem. **Tato pravidla platí jak pro majetkovou škodu, tak pro újmu na zdraví nebo újmu za narušení dovolené.**

Citace zákona: Náhrada škody § 2542

(1) Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

(2) Vytkl-li zákazník pořadateli vadu podle § 2537 a neodstranil-li ji pořadatel, má zákazník právo na náhradu škody.

(3) Pořadatel se povinnosti k náhradě škody též zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

(4) Jde-li o právo zákazníka na náhradu škody, nepřihlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty.

§ 2543

(1) Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

(2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle odstavce 1.

Podle § 2544 umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu nebo podmínek náhrady škody, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení. V takovém případě je pořadatel povinen hradit škodu jen do výše tohoto omezení. Takové omezení je možné, ale nesmí se týkat škody na zdraví, a zaviněné škody. Výše náhrady škody pak musí činit alespoň trojnásobek celkové ceny zájezdu.

Ze smluv, kterými je vázána EU, a tedy i Česká republika, stanoví limity náhrady škody tyto:

- Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu z roku 1999,
- Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři z roku 1974,
- Úmluva o mezinárodní železniční přepravě z roku 1980 (COTIF),
- Úmluva Evropské hospodářské komise OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel (CVR).³

Dopady kritické situace na zájezdy před jejich zahájením

Poradatel zájezdu musí vyhodnotit, zda kritická událost, ke které v destinaci došlo nebo dochází, bude mít i v nejbližší době dopad na pořádané zájezdy. Pokud ano, musí posoudit, zda budou dopady minimální a zájezd je možné s drobnými úpravami realizovat, nebo půjde o změny významnější, které musí klientovi nejen oznámit, ale také mu umožnit odstoupení od smlouvy. Pořadatel může také dojít k závěru, že realizace zájezdu není s ohledem na kritické okolnosti vůbec možná, a tehdy může zájezd zrušit. Klientovi pak pořadatel vrací veškeré uhrazené platby za zájezd, nemá však povinnost k náhradě škody nebo nemajetkové újmy. Dohoda s klientem, například ke změně termínu, destinace, je vždy možná.

Jestliže pořadatel zájezd nezruší, ale klient má zato, že ke zrušení tu jsou důvody, může od smlouvy sám odstoupit.

Bez storno podmínek může klient odstoupit ovšem pouze za specifické situace popsané v § 2535 OZ.

Dle § 2535 Citace zákona:

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

Musí být tedy současně splněny dvě podmínky, aby mohl zákazník dle výše uvedeného paragrafu odstoupit od smlouvy. A to:

- před zahájením zájezdu nastaly v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a
- tyto okolnosti mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení.

Jelikož na toto ustanovení OZ bylo hojně odkazováno za časů pandemie Covid-19, existují dnes početná soudní rozhodnutí, která zdůrazňují, že obava klienta z cesty není sama o sobě důvodem prokazujícím splnění uvedených podmínek. Naopak, odstoupí-li klient od smlouvy aniž by v době odstoupení podmínky byly splněny, může mu cestovní kancelář účtovat stornopoplatek.

Ve všech situacích je však možná vzájemná dohoda všech stran, a to například v podobě změny zájezdu a destinace, změny termínu odletu do dané destinace, vystavení voucheru apod.

³ [Důvodová zpráva k zákonu č. 111/2018 \(bod 41, § 2541\).](#)

Jaký vliv na rozhodnutí o zrušení zájezdu nebo odstoupení klienta od smlouvy má doporučení MZV?

MZV v rámci své agendy vydává pravidelně tzv. doporučení a aktuální varování na cesty, resp. upozornění k cestám ze strany MZV, a to na základě využití 5stupňové škály pro stanovení upozornění. **Tato doporučení na cesty jsou jedním z indikátorů a informací, ze kterých pořadatelé vycházejí** při vyhodnocování, zda zájezd realizují nebo zruší. To samé platí pro rozhodování klienta. Doporučení spolu s dalšími informacemi je potřeba aplikovat na konkrétní situaci. Aktuálně neexistuje na úrovni EU ani v ČR autorita, která by závazně vyhlášovala, že v určité destinaci nastaly takové okolnosti, které splňují podmínky § 2535 OZ, a které tedy opravňují zákazníka k odstoupení od smlouvy o zájezdu bez zaplacení storna.



Práva cestujících při kritické situaci v dopravě

Ke kritickým situacím často dochází v dopravě. Bez ohledu na to, zda cestující cestují sami nebo s cestovní kanceláří, mají v souladu s nařízeními a mezinárodními smlouvami v dopravě možnost využít práv v případě zavinění zranění či úmrtí cestujícího, respektive ztráty a poškození zavazadla cestujícího. Zájezdoví cestující mají ovšem vždy právo obracet se s požadavky nikoli na dopravce, ale na cestovní kancelář v režimu smlouvy o zájezdu. Navíc, pokud dopravce, který zavinil situaci a za vinu odpovídá, z jakéhokoli důvodu neplní, např. nemá pojištění obecné odpovědnosti ani dostatek prostředků na odškodnění, nebo se navíc dostane do úpadku, budou poškození zcela jistě uplatňovat své nároky po cestovní kanceláři. Cestovní kancelář totiž odpovídá za své dodavatele služeb a tudíž i za škodu, kterou zákazníkovi způsobí.

Právě s ohledem na nebezpečí, která číhají v dopravě, je vhodné, aby cestovní kancelář měla uzavřeno nejen pojištění obecné odpovědnosti, ale také pojištění profesní odpovědnosti.

Práva a povinnosti – autobusového dopravce

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

Platí v případě, že se jedná o dálkovou dopravu. Tedy pokud plánovaná délka trasy (ne vaše cesta) činí minimálně 250 km.

Úmrtí nebo zranění cestujících a ztráta či poškození zavazadel dle kapitoly II článku 7:

- Zranění: Pokud byl cestující během nehody dálkové autobusové nebo autokarové linky (250 km a více) zraněn, má nárok na odškodnění. Přesnou výši náhrady stanoví vnitrostátní předpisy, ale maximální částka by neměla být nižší než 220 000 € na pasažera.

Provozovatel autobusové nebo autokarové dopravy také musí poskytnout první pomoc (např. tak, že přivolá záchranou službu) a zajistit jakékoli další okamžité praktické potřeby, včetně potravin, oblečení a v případě potřeby i ubytování.

- Úmrtí: V souladu s vnitrostátním právem platí, že osoba, kterou oběť smrtelné nehody vyživovala, má nárok na náhradu škody, včetně přiměřených nákladů na pohřeb. Přesnou výši náhrady stanoví vnitrostátní předpisy, ale maximální částka by neměla být nižší než 220 000 € na cestujícího.
- Zavazadla: Pokud jsou zavazadla nebo jiné osobní věci během nehody dálkového autobusu či autokaru (250 km a více) poškozena nebo ztracena, má cestující právo na náhradu škody. Přesnou výši náhrady stanoví vnitrostátní předpisy, ale maximální částka by neměla být nižší než 1 200 € za jedno cestovní zavazadlo.

Doplnění: V případě poškození invalidních vozíků, jiného vybavení umožňujícího pohyb nebo pomocného vybavení výše náhrady škody vždy odpovídá nákladům na náhradu nebo opravu ztraceného nebo poškozeného vybavení.

Nařízení dále stanovuje také povinnosti Okamžité praktické potřeby cestujících dle kapitoly II čl. 8:

V případě nehody, k níž došlo v souvislosti s autobusovým nebo autokarovým provozem, dopravce poskytne cestujícím odpovídající a přiměřenou pomoc s ohledem na jejich okamžité praktické potřeby po nehodě. Tato pomoc zahrnuje v případě potřeby ubytování, stravu, oblečení, dopravu a usnadnění první pomoci. Žádná poskytnutá pomoc nezakládá uznání odpovědnosti.

Doplnění: Dopravce může omezit celkové náklady za ubytování na 80 € na jednoho cestujícího za noc a na nejvýše dvě noci.

Práva a povinnosti – letecká přeprava

Nařízení (ES) č. 2027/97 ze dne 9. října 1997 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel

Platí v případech:

- kdy jde o let v rámci EU, s leteckou společností z EU nebo z jiné země,
- kdy má let přilet na území EU a odlet z místa mimo EU a je s leteckou společností z EU,
- kdy má let odlet z území EU a přilet na místo mimo EU a je s leteckou společností z EU nebo z jiné země,
- kdy ještě nebyly poskytnuty služby (náhrada, přesměrování letu, asistence od letecké společnosti) kvůli problémům s letem na základě příslušných zákonů země mimo EU.

Úmrtí nebo zranění cestujících a ztráta či poškození zavazadel:

- Zranění – úmrtí: Neexistují žádné finanční limity odpovědnosti v případě smrti nebo zranění cestujícího. Při odškodném do výše 100 000 ZPČ⁴ (odpovídající částka v místní měně) nemůže letecký dopravce vznášet námitky proti vzniklým nárokům na odškodnění. Nad tuto částku se může letecký dopravce bránit tím, že prokáže, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění.
- V případě smrti nebo zranění cestujícího musí letecký dopravce poskytnout zálohu na pokrytí bezprostředních hospodářských potřeb do 15 dnů od určení osoby oprávněné k odškodnění. V případě smrti nesmí být tato záloha nižší než 16 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně).
- Zavazadla: Letecký dopravce odpovídá za zničení, ztrátu nebo poškození zavazadel do výše 1 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně). Pokud jde o odbavená zavazadla, odpovídá i bez zavinění, s výjimkou případů, kdy je zavazadlo vadné. Pokud jde o neodbavená zavazadla, odpovídá pouze za zavinění
- Doplnění: Cestující může využít výhody vyššího limitu odpovědnosti za zavazadla, pokud nejpozději při odbavení učiní zvláštní prohlášení a zaplatí příplatek. Požádat o úhradu za ztracené či poškozené zavazadlo je nutné písemně nejpozději 7 dnů ode dne vrácení. V případě zpožděného zavazadla ve lhůtě 21 dnů.

Práva a povinnosti – železniční doprava

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě

Platí pro všechny cesty vlakem v rámci EU. Platí na všech trasách a na všechny železniční spoje.⁵

Úmrtí nebo zranění cestujících a ztráta či poškození zavazadel, dle článku 15 Zálohy:

- Zranění – úmrtí: Při usmrcení cestujícího nebo jeho zranění provede železniční podnik, jak je uvedeno v čl. 26 odst. 5 přílohy I, neprodleně a v každém případě nejpozději do 15 dnů od zjištění totožnosti fyzické osoby, která má nárok na odškodnění, platbu zálohy ve výši potřebné k pokrytí okamžitých ekonomických potřeb a přiměřené utrpěné újmy. Výše zálohy je v případě usmrcení alespoň 21 000 € na cestujícího.

⁴ ZPČ (Zvláštní práva čerpání) – jednotná měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu. Kód měny je XDR. Např. ke dni 25. 10. 2023 činil směnný kurz 1 EUR = 0,79961 XDR

⁵ Země EU mohou dle vlastního uvážení některé služby z těchto pravidel vyjmout. Tyto výjimky se mohou vztahovat na městské, příměstské, regionální, dálkové vnitrostátní vlaky a vlaky, které jsou provozovány výhradně pro historické nebo turistické účely. Členské státy EU mohou rovněž osvobodit mezinárodní vlaky, které cestují z jejich území do zemí mimo EU, kde většina cest probíhá mimo EU a zahrnuje alespoň jednu zastávku podle jízdního řádu ve třetí zemi. Není však možné, aby udělily výjimku v případě mezinárodních železničních cest mezi zeměmi EU.

Doplnění: Záloha nepředstavuje uznání odpovědnosti a může být započtena oproti jakékoli další částce vyplacené na základě tohoto nařízení, avšak je nevratná, s výjimkou případů, ve kterých byla škoda způsobena nedbalostí nebo zaviněním cestujícího, nebo pokud osoba, která obdržela zálohu, nebyla osobou oprávněnou k obdržení odškodnění.

- Zavazadla: V případě ztráty zavazadla má cestující nárok na odškodnění až 1 200 € za jedno odbavené zavazadlo – pokud je schopen doložit cenu přepravovaných věcí. Pokud není schopen doložit cenu přepravovaných věcí, tak do výše až 300 € za jedno odbavené zavazadlo.

Doplnění: Pokud železniční společnost nebo provozovatel nádraží poškodí nebo ztratí invalidní vozík nebo jinou pomůcku pro podporu mobility, má cestující nárok na náhradu nákladů na jejich výměnu nebo opravu. Náklady na dočasnou náhradu jsou rovněž hrazeny, pokud jsou tyto náklady přiměřené. Odškodnění se rovněž vyplácí za ztrátu nebo zranění asistenčního psa ze strany železniční společnosti nebo provozovatele nádraží.

Pokud cestující při železniční nehodě utrpěl zranění nebo při smrtelné železniční nehodě přišel o vyživující osobu (rodíče atp.), má také nárok na náhradu škody za ztracené nebo poškozené příruční zavazadlo až do výše 1 400 € (totéž platí i v případě převážených zvířat).

Práva a povinnosti – lodní doprava

Práva cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách

Platí za podmínky, že:

- cestující vyplul z přístavu EU nebo
- cestující pluje do přístavu EU z přístavu mimo území EU a službu provozuje dopravní společnost z EU nebo
- cestující pluje z přístavu EU na rekreační okružní plavbu, ubytování je nabízeno společně s jinými službami a jedná se o více než 2 noci na palubě.⁶

Úmrtí nebo zranění cestujících a ztráta či poškození zavazadel

Odpovědnost dopravce v případě úmrtí či zranění cestujícího je omezena do výše 250 000 ZPČ (což se rovná asi 344 000 USD) za cestujícího a jednotlivou událost.⁷

- Zavazadla: Odpovědnost dopravce za ztrátu nebo poškození příručních zavazadel v žádném případě nepřesáhne 2 250 zúčtovacích jednotek na cestujícího a přepravu.

Cestující má právo na náhradu škody ze strany dopravce až do výše 12 700 ZPČ (vozidla, včetně zavazadel přepravovaných v daném vozidle nebo na něm) nebo 3 375 ZPČ (ostatní zavazadla), pokud dopravce neprokáže, že k nehodě došlo bez jeho zavinění nebo nedbalosti.

Cestující má právo na náhradu škody ze strany dopravce až do výše 3 375 ZPČ za ztrátu nebo poškození peněz, obchodovatelných cenných papírů, zlata, stříbra, klenotů, ozdobných předmětů a uměleckých předmětů, pouze pokud byly uloženy u dopravce za dohodnutým účelem jejich úschovy.

⁶ Jsou stanoveny výjimky, které musí plavidlo dále splňovat.

⁷ Viz čl. 3 odst. 1 Umluvy.

Kritické situace a komunikace



V případě jakékoliv kritické situace je vždy důležité, aby všichni zástupci cestovních kanceláří s cestující cími komunikovali.

Pokud kdykoliv nastane událost, která má dopad na bezpečnost cestujících či čerpání služeb, požadují cestující v místě události právě komunikaci s organizátorem zájezdu a pravidelné informace.

Je zřejmé, že ne vždy mají zástupci cestovních kanceláří všechny informace o neštěstí či neznají další kroky o zájezdu/pokračování služeb či jejich návratu. I v této situaci je však důležité, aby zástupci CK s klienty komunikovali a nečekali na veškeré podrobné informace. Je lepší otevřeně přiznat, že v daných podmínkách něco nevíte a čekáte na informace, než si tyto informace vymýšlet, s klientem nekomunikovat, či nenavázat žádné spojení.

Komunikace je v tu dobu pro všechny cestující podporou a vědomím, že o nich cestovní kancelář ví a situaci řeší. A to bez ohledu na to, zda se situace stane v místě, kde je s nimi zástupce cestovní kanceláře, či je situace zastihne v rámci jejich pobytu.

Platí zde pravidlo, nikdy nečekejte s prvním kontaktem – buď osobním, nebo prostřednictvím moderních komunikačních technologií.

Každá cestovní kancelář by měla mít pro tyto kritické situace vytvořen scénář a způsob, jak klienta kontaktovat. Nezapomeňte, že může docházet k výpadkům signálu a ne všichni klienti mají internetové připojení. Dle povahy zájezdu či počtu cestujících může být forma komunikace odlišná.

Je vhodnější klienty informovat vícekrát a pravidelně (a to jakkoliv – ústně, prostřednictvím sms/e-mailů), nežli s jakoukoliv formou kontaktu vyčkávat. Vždy je lepší informovat klienty, že situaci řešíte a že se jim pravidelně v nějakém intervalu ozvete s dalšími kroky, které připravujete.

Pravidelná a opakovaná komunikace s klienty je klíčem k uklidnění a budování důvěry, zejména pak při kritických událostech. Informování klientů o tom, že situaci aktivně řešíte a že budete poskytovat pravidelné aktualizace, je zásadní pro snížení stresu a nejistoty, které mohou v takových situacích vzniknout.

Jen si vzpomeňme, jak si klienti stěžují například na letištích v případě zpoždění letu či nějaké záva-
dy na chybějící kontakt a nedostatek informací ze strany letecké společnosti či cestovní kanceláře. Tato situace v nich vyvolává pocit nejistoty a rozhořčení. V kritických situacích tento způsob uklidnění v rámci vaší komunikace, která se zakládá na pravidelnosti, základních faktech a empatii, je pro všechny o to více důležitý.

Kontakty cestujících

Cestovní kanceláře či cestovní agentura by při uzavírání smlouvy o zájezdu s klientem měly dbát na to, aby cestující uvedl na sebe správné kontakty.

V případě kritických situací je důležité, aby zástupci cestovních kanceláří/cestovních agentur, případně i další orgány (registrace v systému DROZD), mohli klienta kontaktovat a klient byl na daném kontaktu, pokud to situace umožňuje, dostupný.

Část klientů si neuvědomuje, že poskytne při uzavírání smlouvy o zájezdu na sebe jiný kontakt, např. pracovní telefon, který běžně používá v ČR, ale na dovolenou si jej z důvodu odpočinku nevezme. Mnohdy

nejsou uvedeny správné kontakty i v případech, že zájezd kupuje nebo zařizuje pro své příbuzné někdo jiný.

Při chybně uvedeném kontaktu cestovní kancelář nemá možnost cestujícího v místě kontaktovat, zjistit, kde se nachází, a nabídnout vhodný způsob pomoci.

Tzv. emergency kontakt

V současné době stále častěji klienti cestují samostatně či bez rodinných příslušníků. Tato situace může přinést určité výzvy v případě kritických situací a komplikovat následná řešení. Praxe dokládá, že cestovní kancelář má kontakt pouze na účastníka zájezdu a nemá se pak na koho v případě neočekávaných situací. Cestovní kancelář by proto měla zohlednit tuto skutečnost a přijmout takové opatření, aby nejen v případě samostatně cestujících, ale i v ostatních případech, poskytla informace, podporu a řešení v případě neočekávaných situací.

S ohledem na platnou legislativu, zejména GDPR, je však možné požádat klienty o uvedení **tzv. emergency kontaktu** (kontaktní osoby pro případ nesnáží). Dle advokátní kanceláře je požadavek na uvedení tzv. emergency kontaktu legitimní a CK jej může stanovit jako podmínku účasti na zájezdu.

CK je z pohledu GDPR oprávněna kontaktní údaje zpracovávat, tedy evidovat a v případě nouze použít, bez souhlasu subjektu údajů. Právním důvodem takového zpracování osobních údajů je článek 6 odst. 1 písm. d) obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Podle něj lze osobní údaje zpracovávat legálně, pokud zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby. Jelikož se jedná o tzv. emergency kontakt, který v případě potřeby může řešit situaci týkající se životně důležitých zájmů zákazníka, jsou podmínky čl. 6 odst. 1 písm. d) GDPR splněny. CK však kontakt nemůže použít pro jiné účely, tedy ani pro zaslání obchodních sdělení.



Pohřešování/únos klienta v zahraničí

Při získání informace o pohřešování (tedy za situace, kdy se lze důvodně domnívat, že je ohrožen život nebo zdraví dané osoby, nikoliv její opomenutí při dodržování harmonogramu) či únosu občana České republiky v zahraničí by měla cestovní kancelář, či místní zástupce, učinit bezprostředně po zjištění/nahlášení níže uvedené kroky:

- Neprodleně kontaktovat Policii České republiky nebo policii v daném státě.
- Informovat příslušný zastupitelský úřad České republiky v zahraničí, případně konzulární odbor Ministerstva zahraničních věcí České republiky. (Nouzové linky jsou zveřejněny na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (naleznete je u daného státu, v části „kontaktní český úřad“)

Cestovní kanceláři se doporučuje být součinná pro zajištění informací vztahujícím se k pohřešované/unesené osobě. Zejména osobní údaje, data o posledním místě pobytu či okolnosti, které nastaly bezprostředně před danou situací. Dále je vhodné mít k dispozici fotografie dané osoby, pokud jsou v místě spolecestující dané osoby.



Úmrtí klienta v zahraničí

- Úmrtím klienta vždy vzniká náročná a velmi citlivá situace. Níže uvedené kroky jsou návodem, jak při takové situaci v zahraničí postupovat. Cestovní kancelář by měla být v rámci řešení situace součinná, hlavní povinnosti však leží na ZÚ a případně asistenční službě pojišťovny.
- Obecně platí, že kdokoliv zjistí úmrtí, měl by přivolat lékaře a policii. **Jakmile se CK dozví o úmrtí svého klienta, i pro ni platí, že by měla přivolat lékaře, policii a dále ZÚ.** Není-li ČR v destinaci zastoupena (tzv. třetí země), může se CK s předáním informací o úmrtí obrátit na jakýkoliv ZÚ členského státu EU a požádat o zajištění konzulární pomoci.
- CK je na výzvu příslušných orgánů (zejména ZÚ, policie), popř. zdravotnických zařízení, povinna poskytnout nezbytnou součinnost. Ta může spočívat v poskytnutí informací o klientovi a programu zájezdu, čerpaných službách, kontaktech s dodavateli služeb apod.
- **Kdokoliv (spolucestující, příbuzní), popř. i zástupci CK, pokud jsou informováni o sjednaném cestovním pojištění, kontaktují asistenční službu pojišťovny.** Pokud je klient pojištěn, zajišťuje asistenční služba pojišťovny pohřební službu a repatriaci ostatků a pozůstalí a ani zástupce CK se nemusí o danou situaci starat. Kontaktování asistenční služby pojišťovny tedy obvykle nebude povinností CK, ale bude jednoznačně v zájmu CK.
- ZÚ se postará o informování a navázání kontaktu s nejbližšími příbuznými.
- ZÚ v souladu s místními předpisy, asistenční službou pojišťovny, u které byl klient pojištěn, a se souhlasem nejbližších příbuzných může pomáhat se zajištěním pohřbu, kremace nebo převozu těla zpět do vlasti. Z cestovního pojištění lze uhradit pohřeb, kremaci nebo repatriaci ostatků.
- Pomoc ZÚ poskytuje v závislosti na okolnostech každého konkrétního případu. Spočívá zejména ve zprostředkování komunikace v případě jazykové bariéry a v poskytnutí informací.
Pokud klient není pojištěn, pomáhá ZÚ se zprostředkováním kontaktu na místní pohřební službu či na ústav soudního lékařství, se zjištěním otázky uvolnění lidských pozůstatků k repatriaci do ČR nebo s komunikací s místní policií v případě potřeby apod.
- Kontakty na ZÚ a současně na nouzové linky jsou zveřejněny na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (naleznete je u daného státu, v části „kontaktní český úřad“).
- ZÚ vystaví průvodní list k přepravě těla zemřelého, úmrtní list.
- ZÚ informuje MZV a zároveň zajistí oficiální vyrozumění rodiny prostřednictvím policie; na konci celého procesu ZÚ oznámí úmrtí na zvláštní matrice v Brně.
- Pro repatriaci těla je nutné zajistit, aby cestovní doklad zůstal v destinaci s ostatky. Bez dokladu není možné realizovat repatriaci.
- Je vhodné, aby cestovní kancelář vyjádřila soustrast spolucestujícím, či pozůstalým v místě události a nabídla jim praktickou pomoc, resp. informace ohledně vyřizování administrativy a dalších kroků.

Pokud jde o zavazadla po zemřelém, CK v této situaci poskytne pozůstalým pomoc v nesnázích, tedy informace o možnostech přepravy zavazadel do České republiky a pomoci realizovat samotnou přepravu, dále pomoci s komunikací s konzulárním úřadem ČR v destinaci, s místními úřady nebo s asistenční službou pojišťovny.

Doplnění k situaci:

- Pro úřady je nutné mít informaci o úmrtí osoby, popř. informaci o místu a kontaktu na instituci, kde se lidské pozůstatky či lidské ostatky nacházejí.

- K převozu těla zemřelého přes hranice smluvních států níže uvedených mezinárodních dohod je nutný Průvodní list těla zemřelého.
- Formuláře žádosti o zápis do zvláštní matriky jsou k dispozici u všech matričních úřadů nebo u ZÚ České republiky.
- Lhůty pro vyřízení stanovuje právní řád státu, kde došlo k úmrtí.

Lidské tělo je pod právní ochranou i po smrti člověka. Zásadní roli při rozhodování o způsobu pohřbení, druhu obřadu posledního rozloučení a opatření hrobového místa hraje vůle zemřelého výslovně vyjádřená za jeho života.

Citace § 114 OZ :

(1) Člověk je oprávněn rozhodnout, jaký má mít pohřeb. Nezanechá-li o tom výslovné rozhodnutí, rozhodne o jeho pohřbu manžel zemřelého, a není-li ho, děti zemřelého; není-li jich, pak rozhodnou rodiče a není-li jich, sourozenci zemřelého; nežijí-li, pak rozhodnou jejich děti a není-li ani jich, pak kterákoli z osob blízkých; není-li žádná z těchto osob, pak rozhodne obec, na jejímž území člověk zemřel.

(2) Náklady pohřbu a opatření pohřebiště se hradí z pozůstalosti. Pokud pozůstalost nestačí ke krytí nákladů toho způsobu pohřbu, jaký si zesnulý přál, musí být pohřben alespoň slušným způsobem podle místních zvyklostí.

(3) Jiný právní předpis stanoví, jakým způsobem a na čí náklady bude pohřben člověk, jehož pozůstalost ke krytí nákladů pohřbu nestačí a není-li nikdo ochoten uhradit náklady pohřbu dobrovolně.

Zákonné právo na rozhodnutí o pohřbu trvá 96 hodin od doručení oznámení o úmrtí (prodlení lhůty v rozhodnutí může mít dopad na finanční náklady). Sjednat pohřbení však neznamená pohřbít.

Právní nároky a povinnosti při úmrtí obsahuje brožura MMR Základní informace pro pozůstalé.

Doplňující informace:

- Mezinárodní smlouvy upřesňují požadavky na repatriaci zemřelého <https://portal.gov.cz/rozcest-niky/repatriace-zemrelych-RZC-41>
- Jak postupovat v případě úmrtí blízké osoby v zahraničí <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/pravidla-pro-pozustale-ze-zahranici>
- Základní informace pro pozůstalé <https://mmr.gov.cz/getmedia/94318723-7f56-4762-9e74-c-3dfc81170fd/Zakladni-informace-pro-pozustale.pdf.aspx>
- Pohřeb a jeho organizace. Praktické rady <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/aktuality/brozurka-pohreb-a-jeho-organizace>

Zavazadla a osobní věci

V některých případech se stává, že není možné, aby zavazadla, či osobní věci a doklady klientů mohly být odbaveny společně s cestujícími. Je nutné rozlišit situaci:

- Zavazadlo může zpět do ČR dopravit spolucestující (osoba uvedená na smlouvě o zájezdu) nebo jiná blízká osoba, například druh, manžel, děti, rodiče. V případě zavazadel po zemřelém je povinností těchto osob jakožto pravděpodobných dědiců oznámit majetek spadající do dědictví příslušnému notáři. Doporučujeme CK, pokud zavazadla balila, nechat si od přebírajícího podepsat listinu se seznamem věcí s tím, že tyto věci jsou součástí dědického řízení.
- Zavazadlo nemůže dopravit do ČR spolucestující. Situace může nastat jak v rámci předčasného repatričního letu v případě kritické situace, hospitalizace klienta či v případě pohřešování nebo úmrtí klienta.

Doporučený postup pro zajištění návratu zavazadel do České republiky:

1. **Pokud je to možné, vždy klienty ubezpečte, že věci/zavazadla, budou zabalena a vrácena po uklidnění kritické situace.**
2. **Doporučujeme zabalit zavazadla pod dohledem více osob, pořídit z balení videozáznam a veškeré věci zaevidovat podrobným podepsaným soupisem/protokolem.**
3. **Osobní doklady lze předat na ZÚ. Či je odevzdat na místně příslušném úřadě v ČR.**
4. **Zástupce CK může požádat asistenční službu pojišťovny o součinnost při repatriaci zavazadel. Pojištění repatriace v případě úmrtí osoby v zahraničí nemusí zahrnovat repatriaci zavazadel.**
5. **V případě letecké dopravy nelze bez zapsané osoby odbavit zavazadlo. Je nutné jej tak zaslat jako cargo či jinou cestou. Při přepravě zavazadel zemřelého je ideálním řešením, pokud je to v situaci možné, poslat je spolu s rodinným příslušníkem či spolucestujícím.**
6. **Náklady na vrácení zavazadel nese CK či dědici. Pozůstalí jakožto pravděpodobní dědici až na výjimky nesou náklady na přepravu zavazadel zpět do České republiky, případně na uložení zavazadel v destinaci, pokud jsou nečinní. Náklady pozůstalí nenesou, byla-li smrt zákazníka způsobena okolností, za kterou CK odpovídá, tedy například smrt zákazníka v důsledku otravy jídlem z hotelu. Obdobně se postupuje v případě přepravy zavazadel, která museli zákazníci v destinaci ponechat například z důvodů rychlé evakuace.**
7. **Pokud CK předává v případě úmrtí cestujícího zavazadlo jiné osobě, doporučujeme zástupci CK vystavit formulář s obdobnou citací a nechat si jej podepsat:**

„Osoba xxx, dat. narození xxx, bydlíštěm xxx souhlasí s převzetím zavazadla za xxx dat. narození xxx, bydlíštěm xxx. Zavazadlo obsahuje seznam věcí dle popisu v příloze. Přebírající není vlastníkem, dokud neproběhne dědické řízení.“

Doplnění: Zavazadla zemřelého zákazníka jsou předmětem dědického řízení. Dědické řízení se provádí v České republice a provádí ho notář dle posledního místa bydlíště zemřelého zákazníka. To platí vždy, pokud zákazník před smrtí dlouhodobě pobýval v České republice a místo, kde zákazník zemřel, se nachází v Evropském hospodářském prostoru. Jinak je třeba respektovat i právo státu, kde zákazník zemřel, nicméně celosvětově se dědictví projednává v místě buď trvalého pobytu nebo obvyklého pobytu před smrtí.

CK nemá povinnost převzít zavazadlo od hotelu, ledaže to tak upravuje právo v destinaci. Pokud je však zavazadlo v její dispozici, je povinna ho na náklady dědiců uskladnit do doby, než se s nimi domluví na způsobu převozu do ČR.

Úmrtí zahraničního klienta CK v ČR

Kritická situace je řešena obdobně, pokud se stane zahraničnímu klientovi CK/CA v České republice. Pokud je k dispozici český partner, pomůže s řešením situace zahraničním kolegům, základní postupy jsou v případě kritické situace stejné.

Povinnost podat informaci ZÚ má Policie ČR.

Doporučujeme, aby zástupce české incomingové cestovní kanceláře měl k dispozici kontakt, nejlépe dostupný v režimu 24/7, na svého zahraničního vysílajícího partnera. Tedy na toho, pro kterého/něhož zajišťoval své služby. Vždy je důležité partnera informovat dříve, než bude kontaktován médii, osobami blízkými zemřelému či společníky.

Nezapomeňte pravidelně posílat informace o aktuální situaci a zdraví klientů do zahraniční destinace, aby nedocházelo k dezinformacím. Případně je informovat například i ZÚ dané destinace, kterých se kritická situace týká.

Není nutné rozlišovat, zda se jedná o dopravní nehodu či o kritickou situaci z důvodu přírodních katastrof. Platí však, že zdejší partner ve spolupráci s IZS zajišťuje bezpečnost klientů v České republice, stejně tak je nápomocen při řešení zdravotní situace (ošetření zraněných), náhradních služeb v rozsahu potřebném do doby, než v součinnosti se zahraničním objednavatelem dohodne další postup a úpravu kontrahovaných služeb.



CHECK- LISTY



Jak řešit kritickou situaci po vypuknutí?

Rozpoznání různých typů kritických situací je klíčem k tomu, jak na ně správně reagovat a jak efektivně chránit bezpečnost a zdraví klientů.

Kritické situace mohou být způsobené činností člověka (válka, nepokoje, havárie), přírodními vlivy (záplava, erupce vulkánu, kalamity, zemětřesení), ale také v souvislosti s technickou chybou (požár, výbuch, únik nebezpečné látky). Z tohoto důvodu je důležité mít připraveny konkrétní postupy a plány pro různé scénáře.

V praxi CK se nejvíce osvědčují krátké jednostránkové listy, které jsou permanentně dostupné na viditelném místě pro pracovníky. Doporučujeme v jednoduché grafice připravit scénáře a používat je v rámci kritických situací.

Vzor rad pro prevenci cestujícím

1. **Kontaktní informace.** Uveďte kontaktní údaje na CK – delegáta, včetně telefonního čísla, e-mailu a fyzické adresy, kam se cestovatelé mohou obrátit v případě potřeby. Cestujícím předejte také kontakt na nouzovou linku fungující v režimu 24/7 pro naléhavé situace.
2. **Rady pro cestování.** Poskytněte pokyny a tipy týkající se základních bezpečnostních opatření, jako je udržování cenných věcí a cestovních dokladů v bezpečí, dodržování jak místních zákonů, tak a zvyklostí, a obecných rad pro bezpečné cestování.
1. **Pojištění a lékařská péče.** Informujte cestující, pokud mají cestovní pojištění zprostředkované CK, na koho se v případě zdravotních problémů, škody na věcech či odpovědnosti za škodu mohou obrátit. Uveďte také kontakty na místní lékařská zařízení a nemocnice.
2. **Bezpečnost.** Podávejte aktuální informace o bezpečnostní situaci v dané destinaci, včetně potenciálních rizik a doporučení týkajících se osobní bezpečnosti.
3. **Cestovní doklady a finanční záležitosti.** Poskytněte informace o tom, jak postupovat v případě ztráty cestovních dokladů nebo platebních karet, a jak si zajistit náhradní doklady.
4. **Kulturní a etické zvyklosti.** Seznamte cestovatele s místními kulturními normami a zvyklostmi, jak se chovat ohleduplně vůči místním obyvatelům.

Vzor komunikace s klientem

Setkání s klienty v případě kritické situace vyžaduje ze strany CK i jejich zástupců citlivý přístup a schopnost efektivně komunikovat, reagovat na jejich potřeby a rozptýlit obavy.

Obecný scénář pro komunikaci:

1. **Seznam kontaktů.** Cestujícím vždy předejte seznam kontaktů, na které se v případě kritických okolností mohou obracet.
Mezi kontakty uveďte delegáta, nouzovou linku, kontakt na ZÚ a kontakty na záchranné složky.
2. **Oslovení klienta.** V případě kritické situace neprodleně kontaktujte klienta. Informujte jej, že o něm víte a že se ozvete s dalšími informacemi. Připomeňte mu v SMS důležitá kontaktní spojení.
3. **Místní orgány.** Požádejte klienta, aby vyslechl doporučení místních orgánů a záchranných složek. Je důležité zajistit, aby se nacházel na bezpečném místě.

4. **Zavazadla.** Dle situace vysvětlíte klientům, že si s sebou mají vzít cestovní doklady, nikoliv zavazadla. Upozorníte je, že pokud to bude možné, zajistíte jim zavazadla posléze. Vždy je však na prvním místě ochrana zdraví a života.
5. **Aktualizace informací.** Klientovi slibte pravidelné informace ohledně aktualizace situace. Upozorníte jej, že jeho bezpečnost je pro vás prioritou. Slib vždy dodržte.
6. **Empatie.** Buďte empatičtí. Pokud je to možné, zjistěte, zda cestující mají k dispozici alespoň nápoje a základní jídlo či oblečení. Zjistěte, jak byste jim mohli být nápomocní.
7. **Vyhodnocení.** V případě, že jsou klienti v pořádku, není třeba zdravotní péče a situace v místě to dovoluje, domluvte se na dalším postupu s klientem. Zda je možné v zájezdu pokračovat a za jakých podmínek, či zda dojde k repatriaci do České republiky a ukončení zájezdu.

Vzor je navržen tak, aby pomohl pracovníkům cestovní kanceláře zareagovat citlivě a efektivně na kritickou situaci a poskytnout klientovi potřebnou podporu. Je důležité zůstat klidný a empatický a soustředit se na klientovy potřeby a klientovu bezpečnost.

Vzor, na co nezapomenout při řešení kritických událostí

- **Bezpečnost.** CK by měla neustále sledovat bezpečnostní situaci v destinaci a v místě, kam organizuje své zájezdy. Sledovat doporučení MZV, místních orgánů a partnerů. Důležité je monitorovat i média.
- **Kontakty.** Vždy aktualizovat všem zástupcům v místě důležité kontakty (místní orgány, ZÚ, relevantní instituce atd.).
- **Místní partneři.** CK by měla spolupracovat s místními partnery, jako jsou hotely, dopravní společnosti a další, aby zajistila co nejlepší řešení pro zákazníky v kritických situacích.
- **Krizový štáb.** Je důležité, aby CK věděla, kdo je v krizovém štábu a kdo má jaké povinnosti. Vždy je nutné, aby zástupce kontaktoval ZÚ v zahraničí/ koordinoval pomoc s MZV.
- **Zdravotní péče:** CK by měla pomoci s organizací zdravotní péče a poskytnutím potřebných informací o místních zdravotnických zařízeních v místech zájezdu/ tranzitu. U pojištěných klientů, primárně doporučit, aby se obrátili na svou asistenční službu.
- **Komunikace.** CK by měla mít připraven scénář pro vygenerování kontaktů na cestující v místě kritické situace a možný způsob komunikace s nimi.
- **Média.** CK by měla jasně vědět, kdo je zodpovědný za komunikaci a jak bude komunikace s médii probíhat.
- **Evakuace a repatriace:** Je vhodné, aby CK měla připravený obecný plán pro evakuaci nebo repatriaci zákazníků v případě potřeby. To může zahrnovat zajištění transportu zpět do země původu. Vědět, na koho se pro zajištění repatriace zpět do ČR může obrátit, a to v režimu 24/7. Je vhodné mít scénáře pro repatriaci rozděleny, a to např. v rámci letecké a autobusové dopravy, individuální skupina či „masové destinace.“
- **Pomoc v nesnázích:** CK je povinna dle zákona pomoci v nesnázích. To může zahrnovat zajištění bezpečného ubytování, kontaktů na poskytovatele lékařské péče a jiných nezbytných služeb, ale i pouhou asistenci v podobě předání kontaktů.
- **Rizika:** CK by měla vyhodnotit situaci pro nejbližší plánované zájezdy do téže lokality dle kritické situace a včas komunikovat následné kroky.
- **Vyhodnocení:** CK by po nastalé situaci měla vyhodnotit řízení krizových situací a komunikaci s médii a zákazníky. Rovněž by měla zhodnotit rizika a zlepšovat své postupy na základě zkušeností z minulých událostí.

Vzor scénáře v případě kritické situace v ČR a v zahraničí

Obecně však platí, že v případě zjištění kritické situace, je nutné:

1. Když cestovní kancelář obdrží oznámení o kritické situaci v zahraničí, je důležité začít okamžitě a efektivně jednat. Je potřeba vyhodnotit/odhadnout nastalou situaci a současně se snažit zachovat klid a rozvahu. Zbrklé jednání na místě nikomu nepomůže.
2. Zjistit základní informace od oznamovatele události/z místa:
 - a. Kdo oznamuje,
 - b. Co se stalo,
 - c. Kde se to stalo,
 - d. Kdy se to stalo,
 - e. Co již je/není zařízeno, či nahlášeno oznamovatelem události.Kontaktovat klienty. Zjistit jejich zdravotní stav a místo, kde se nacházejí. Zajistit jim bezpečné místo. Vhodné je vytvořit evidenci klientů, kteří se nacházejí v dané oblasti s počty zasažených/zraněných.
3. Postarat se o klienty (postarat se o účastníky a jejich lékařskou pomoc, zajistit jejich svoz na bezpečné místo, pokud to situace dovoluje). Požádat klienty o součinnost s IZS/ *místními orgány*.
4. Svolat krizový štáb za cestovní kancelář a rozdělit úkoly, a to v rámci řešení kritické situace v místě (vyhodnocování vývoje situace), vyhodnocení dalších zájezdů organizovaných do zasažené lokality.
5. Komunikovat s místními orgány a řídit se jejich pokyny vč. eventuálního kontaktu se záchranným týmem (sdělení počtu cestujících, případně dodání seznamu cestujících).
6. Informovat ZÚ a dohodnout s ním další postup (vč. eventuálního kontaktu se záchranným týmem, sdělení počtu cestujících, případně seznamu cestujících).
7. *Kontaktovat asistenční službu pojišťovny, což by měl udělat sám klient, pokud je toho schopen.*
8. Pravidelně komunikovat s klienty a předávat jim informace o dalším postupu.
9. Ubezpečit je, že další kroky CK činí v souladu s vývojem situace a s doporučením dotčených orgánů.
10. *Postupovat v koordinaci s MZV (resp. místními úřady či záchrannými složkami) a asistenční službou pojišťovny.*
11. *Kontaktovat partnerskou zahraniční CK a dohodnout s ní možnou asistenci při zajištění nezbytných služeb a současně náhradu objednaných služeb. Dle situace a místa požádat o pomoc s tlumočením v místě události.*
12. Dohodnout se s MZV/ZÚ a s asistenčními službami o způsobu komunikace k dané situaci. Vždy je vhodné, aby informace byly jednotné. Stejně tak je vhodné zveřejnit kontaktní linky.
13. Připravit jasný výstup vůči médiím s ochranou cestujících.
14. V případě zraněných či mrtvých, zajistit ve spolupráci s asistenční službou pojišťovny a ZÚ repatriaci.
15. *Dle situace zajistit zavazadla a osobní doklady pro jejich návrat zpět do ČR.*
16. Po vyhodnocení situace se domluvit s klienty, zda zájezd bude možné dokončit, či zda proběhne jejich návrat *do České republiky dle dostupnosti náhradní dopravy.*
17. Vyjádřit cestujícím lítost nad vzniklou situací a informovat je o finančním vyrovnání dle zákona po uklidnění situace. Informovat klienty o právech a povinnostech v případě nehody způsobené dopravcem a současně nabídnout součinnost při kontaktu s pojišťovnou.

Vzor scénáře pro průvodce v případě hromadné nehody (autobusu, vlaku, apod...) v ČR či v zahraničí

1. Vyhodnotit/ odhadnout nastalou situaci. Zachovejte, pokud je to možné, klid a rozvahu. Zbrklé jednání na místě nikomu nepomůže.
2. Zajistit další bezpečnost cestujících. Dle nastalé situace vyzvat k okamžitému opuštění vozidla do bezpečné vzdálenosti a na bezpečné místo. Pokud jsou k dispozici reflexní vesty, distribuovat je klientům. Zkontrolujte si, zda v destinaci není povinnost zajistit všem cestujícím reflexní vesty.
3. V případě zranění poskytnout první pomoc a současně volat složky IZS (tel. č. 112) a oznámit stav cestujících. Dohodnout se na dalším postupu. Pro zajištění místa nehody, např. ve městě, lze využít číselné označení světel na místních komunikacích.
4. Zajistit místo nehody, například umístěním výstražného trojúhelníku, puštěnými výstražnými světly.
5. Kontaktovat CK s informacemi a popisu stavu situace. Tel. č.
6. *Kontaktovat místní partnerskou CK na čísle (partnerská CK může být součinná se záchranným systémem v místě nehody, může zajistit náhradní dopravu a další potřebné služby, včetně pomoci s tlumočením).*
7. *Kontaktovat prostřednictvím CK ZÚ na tel. čísle a asistenční službu pojišťovny.*
8. Zajistit první pomoc vážně zraněným i dalším zraněným (před dojezdem IZS).
9. Po příjezdu IZS je vhodné prokázat svou totožnost a veliteli zásahu předat dokumentaci (seznam osob, kontakt na sebe a na CK) a být součinný vč. tlumočení v případě zahraničních klientů, identifikace osob apod. Seznam klientů je vhodné umístit na dvou místech vozidla, a to v předu i vzadu, v případě zranění průvodce.
10. Klienty držet pohromadě, hovořte s nimi a informujte je o postupu.
11. Ve spolupráci s CK či přímo s dopravcem zajistit náhradní dopravu.
12. Je-li to možné, v součinnosti s IZS zajistit zavazadla, osobní věci a doklady.
13. Postarat se o účastníky, jak po materiální, tak psychické stránce. Nabídnout spojení s blízkými.
14. V případě mediálních výstupů předat kontakt na tiskovou mluvčí CK a požádat média o vyčkání k dodání informací. Nejprve je důležité postarat se o klienty v místě, ochrana jejich zdraví, zajištění náhradní dopravy apod.
15. Po vyhodnocení situace se dohodnout s klienty na pokračování dovolené či o jejich repatriaci.
16. Zástupci pořadatele nabídnou hospitalizovaným pacientům součinnost. Zvláště u zahraničních klientů či klientů v zahraničí.

Doplnění: Vždy doporučujeme pro cesty hromadnou dopravou (autobus, vlak, aj.) mít k dispozici seznam cestujících vč. kontaktů (v anglickém jazyce, vhodný je i plánek rozesazení, pokud jim CK disponuje). Doporučuje se umístit seznam na dvě místa v dopravním prostředku z důvodu okamžitého přístupu k informacím umožňujícím identifikaci cestujících nebo alespoň zjištění počtu cestujících v případě, že došlo k zasažení řidiče nebo průvodce v rámci havárie.

Zástupce CK by měl také vědět, kde je v dopravním prostředku lékárnička (případně měl vlastní), reflexní vesty či hasící přístroj.

Je vhodné, aby průvodci a delegáti absolvovali vždy kurz první pomoci.

Komunikace se sdělovacími prostředky

Práce se sdělovacími prostředky z důvodu vyrozumění o situaci hraje klíčovou roli a je důležitou součástí v kritických situacích. Každá událost, bohužel zvláště ty kritické a tragické, vyvolávají okamžitý zájem médií. Je proto důležité efektivně komunikovat i s novináři.

Tlak veřejnosti a sdělovacích prostředků na poskytování informací o stavu, situaci, zdraví klientů a dalších dopadů na zájezd/organizaci dalších zájezdů v čase neúměrně roste.

Check-list práce se sdělovacími prostředky

Každá společnost by měla mít stanoven scénář komunikace pro tyto události. Zde je několik zásad, kterými by se cestovní kancelář měla řídit.

- **Kontaktní osoba.** Vždy je důležité, aby byla určena osoba pro komunikaci se sdělovacími prostředky. Tedy ta osoba, která je pro média často styčnou osobou. Může se jednat i o majitele společnosti, v řadě případů bude tlak i na dopravce, pokud jsou součástí kritické události.
- **Soubor dat.** Je vhodné, aby společnost měla připravený soubor dat, která může použít. Často uvedená data dají prostor pro získání dalších informací z místa kritické situace.
Jedná se např. o otázky typu: na co se cestovní kancelář zaměřuje, kolik zájezdů cestovní kancelář pořádá, do kterého území zájezdy pořádá, v jaké míře do zasažené oblasti. Kolik jezdí do místa Čechů a kam, co nejvíce je v destinaci láká a proč.
- **Odložení.** Požádejte média v případě potřeby o odložení lhůty pro sdělení dalších informací. Určete čas a dohodu dodržte.
- **Transparentnost a jednotnost.** Buďte ve své komunikaci transparentní ohledně situace a opatření, která se přijímají v dané situaci. Ujistěte se, že všichni komunikující z vašeho týmu vydávají stejné zprávy. To pomůže zabránit dezinformacím a zmatku.
- **Jasnost.** Vaše zprávy by měly být jasné, srozumitelné a stručné. Vyhnete se složitým odborným termínům a sdělte základní informace, které veřejnost potřebuje vědět.
- **Kontaktní body.** Cestujícím či veřejnosti zveřejněte tzv. kontaktní body, na které se mohou obrátit pro další informace. To může zahrnovat telefonní čísla, e-mailové adresy a webové stránky, sociální média.
- **Tiskové konference/výstupy.** V případě větší takové události můžete pravidelně pořádat tiskové brífinky. Ujistěte se, že na tiskové konferenci je k dispozici někdo s odpovídajícími znalostmi a schopnostmi v oblasti krizové komunikace.
- **Zdroje/ partneři.** Vždy uveďte odkazy na oficiální zdroje informací a partnery, s jakými spolupracujete v rámci dané situace. Může se jednat o vládní agentury, místní orgány a konzuláty, MZV apod. To pomůže lidem najít důvěryhodné a aktuální informace.
- **Aktualizace.** Pravidelně aktualizujte informace a zprávy podle vývoje situace. Informujte veřejnost o změnách a nových opatřeních.
- **Hodnocení a zpětná vazba.** Po krizi proveďte hodnocení komunikace se sdělovacími prostředky a vyhodnoťte, co fungovalo a co je nutné zlepšit pro budoucnost.

Komunikace se sdělovacími prostředky v kritických situacích hraje nezanedbatelnou roli v rámci krizového řízení a současně může pomoci minimalizovat škody, a zvýšit bezpečnost a důvěru veřejnosti.

Závěr

Cestování je vzrušující dobrodružství plné nezapomenutelných zážitků. Nicméně může se stát, že se ocitnete v situaci, která vyžaduje neplánovanou reakci, a to z důvodu kritické situace.

Kritické situace, zvláště v případě jejich velkého rozsahu, představují pro všechny zapojené strany velké psychické a emoční napětí. Vždy je důležité myslet na zdraví a životy všech zúčastněných stran.

Nezapomínejte, že zranění nejsou jen fyzická. Psychickou pomoc potřebují jak cestující, tak ti, kteří jsou zapojeni do pomoci a jsou v přímém kontaktu s cestujícími. Všechny zúčastněné strany potřebují vedle faktické a fyzické pomoci také cítit lidskou podporu a oporu.

Nezbytná je tedy komunikace, projev účasti, vyjádření lítosti a soucitu.

Dotčené strany by spolu měly vždy komunikovat. Klienti by měli cítit, že na situaci nejsou sami a že zájem cestovní kanceláře neskončil zaplacením za zájezd před jeho nástupem. V těchto situacích by cestovní kancelář měla být oporou a potvrzením, proč je důležité jezdit právě s ní nežli samostatně. V případě cest s cestovní kanceláří je spotřebitel chráněn a má svá práva, která v jiném případě nedostane.

Děkujeme vám, že jste si přečetli tuto publikaci o tom, jak se chovat v kritických situacích. Věříme,

že vám poskytla užitečné informace a rady, které vám pomohou zůstat bezpeční a klidní, pokud se ocitnete v obtížné situaci v České republice či v zahraničí.

Jaké jsou rady závěrem?

DŮLEŽITÁ JE KOMUNIKACE – VŽDY KOMUNIKUJTE S KLIENTY A S ORGÁNY. NEČEKEJTE S PRVNÍM KONTAKTEM, AŽ FYZICKY, ČI ZA POMOCI KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ. KLIENTA KONTAKT A KOMUNIKACE UKLIDNÍ, INFORMACE MŮŽETE DODÁVAT POSTUPNĚ. HLAVNĚ NEVYČKÁVEJTE.

V kritických situacích je komunikace s klienty a orgány klíčovým prvkem řešení. **Rychlý a pravidelný kontakt s klienty umožňuje uklidnit obavy, poskytnout aktuální informace a získat zpětnou vazbu o jejich situaci. Odkládání komunikace by mohlo zvýšit stres a nejistotu klientů, zatímco aktivní a pravidelná komunikace vytváří pocit důvěry a podpory.**

Důraz na aktivní komunikaci by měl být zahrnut do všech plánů a postupů pro řízení kritických situací a krizí. Klienti a orgány by měli mít jasné informace o tom, jak a kdy se mohou očekávat aktualizace a jakým způsobem mohou kontaktovat cestovní kancelář v případě potřeby.

Komunikace by měla být citlivá, založená na aktuálních faktech a pozitivním přístupu. Klíčovým cílem je uklidnit klienty, poskytnout jim bezpečnostní rady a zajistit jim podporu během obtížné situace.

Závěrem krátké doporučení:

- Kritické situace neovlivníme a nastanou. Je důležité se na ně připravit.
 - Nastavte si interní procesy (tzv. crisis management), scénář pro řešení situací.
 - Přistupujte odpovědně k profesní přípravě delegátů a průvodců.
 - Spolupracujte s orgány.
- Delegát je hlavní kontaktní osoba z pohledu klienta.
 - Delegát by měl vždy znát, jaké je v dané zemi zastoupení, jaké jsou na něj kontakty a jaká je pohotovostní linka v případě nouze. Měl by mít k dispozici seznam důležitých kontaktů.
 - V případě, že v destinaci není zastoupení, delegát by měl znát to, pod které spadá. Či jaké může nejbližší využít v rámci ochrany v EU.
 - Delegát by měl být registrován v systému DROZD a využívat tak včasné informace.
 - Pokud delegát působí v místě, které má jiné kulturní/náboženské zvyky, doporučujeme, aby znal tyto informace a předával je turistům. Mnohdy z neznalosti dochází k jejich porušování a potyčce se zákonem, kdy je věc řešena s policií/konzulárním zastoupením.
- Cestovní kancelář by vždy měla doporučit klientům vhodné cestovní pojištění, a to například i dle destinace či programu zájezdu (pobyt dle nadmořské výšky, pravidla v destinaci pro zimní sporty apod.) Delegát by měl mít kontakt na asistenční službu pojišťovny.



Poděkování

Děkujeme za spolupráci a cenné rady Ministerstvu zahraničních věcí ČR, Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, České asociaci pojišťoven, generálnímu ředitelství HZS ČR, zástupcům cestovních kanceláří a právní kanceláři Holubová advokáti.

Důležité kontakty



IZS

- Integrovaný záchranný systém v ČR a zemích EU: 112
- [Kontakty na psychology a asistenty IZS](#)
- Základní rady naleznete na portále Hasičského záchranného sboru České republiky v sekci výchova a vzdělávání obyvatelstva pro území České republiky <https://www.hzscr.cz/clanek/nejcastejsi-otazky.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

MMR

- Jak postupovat v případě úmrtí blízké osoby v zahraničí <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/pravidla-pro-pozustale-ze-zahranici>
- Základní informace pro pozůstalé <https://mmr.gov.cz/getmedia/94318723-7f56-4762-9e74-c-3dfc81170fd/Zakladni-informace-pro-pozustale.pdf.aspx>
- Pohřeb a jeho organizace. Praktické rady. <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi/aktuality/brozurka-pohreb-a-jeho-organizace>

MZV

- Konzulární operační a informační centrum: +420 222 264 222
- [Seznam a kontaktní údaje jednotlivých zastupitelských úřadů.](#)
- Rozcestník [Informace k cestám do zahraničí](#)
- [Registrace v systému DROZD \(Dobrovolná registrace občanů České republiky při cestách do zahraničí\)](#)
- [Jak řešit situace v zahraničí](#)

Seznam použitých zkratk

CA	Cestovní agentura
CestRuch	Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
CK	Cestovní kancelář
EU	Evropská unie
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
MZV	Ministerstvo zahraničních věcí ČR
OZ	Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.
Směrnice	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách
ZPČ	Zvláštní práva čerpání. Jednotná měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu. Kód měny je XDR. Např. ke dni 25. 10. 2023 činil směnný kurz 1 EUR = 0,79961 XDR
ZÚ	Zastupitelské úřady v zahraničí (jedná se o velvyslanectví a generální konzuláty, případně také honorární konzuláty a dočasně zřízená konzulární jednatelství v místě)



**Asociace cestovních kanceláří
České republiky**

Lípová 15

120 44 Praha 2

www.ackcr.cz

email: info@ackcr.cz

