

**ACK**  
ČR

# PRŮVODCE

## PRO CESTY

CESTUJTE BEZ OBAV A RIZIK

**čoi** | ČESKÁ OBCHODNÍ  
INSPEKCE

  
MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU



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 (Z170805000000).



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR



# OBSAH

ÚVOD .....	1
Chráníte sebe a své peníze? .....	2
Stupně ochrany .....	4
Jak tedy letět a přitom nenaletět? .....	6
Neoprávněné podnikání .....	7
Kde si koupit zájezd? .....	8
Cestovní kancelář .....	8
Cestovní agentura .....	9
Zahraníční cestovní kancelář usazená v EHP/mimo EHP .....	11
Co je a není zájezd? .....	12
Příklady .....	13
Služby cestovního ruchu pro děti a žáky školy .....	17
Rady na cestu .....	22
Desatero rad před vaší dovolenou .....	26
Odstoupení od smlouvy o zájezdu .....	27
Pojištění a jeho varianty .....	28
Cestovní pojištění .....	28
Pojištění odpovědnosti .....	28
Pojištění storna .....	29
Základní pojmy .....	30
Seznam používaných zkratk a pojmů v cestovním ruchu .....	34
Závěr .....	34



# ÚVOD

## PRŮVODCE PRO CESTY: CESTUJTE BEZ OBAV A RIZIK

Chystáte se na dovolenou? Víte, na co si dát pozor při jejím výběru, před odjezdem nebo během ní? Přinášíme Vám jednoduchý návod, jak si dovolenou užít a nebýt ve stresu. Cestování má přinášet potěšení a odpočinek, nikoliv zbytečná rizika!

- **Vyznáte se v pojmech?**
- **Víte, jak si ověřit cestovní kancelář?**
- **Nechcete riskovat své zdraví nebo své finance?**

Stále častěji se setkáváme s tzv. podnikáním na černo, neboli neoprávněným podnikáním v prodeji zájezdů. Subjekty, zdánlivě se tvářící jako cestovní kanceláře, nabízejí výhodné nabídky, které jsou v konečném důsledku často stejně drahé, jako u pojištěné cestovní kanceláře, ale jsou s rizikem. Peníze klientů totiž nejsou nijak chráněny. Klient je nejen ohrožen ztrátou financí, ale v případě krachu takového subjektu nemá zaručený ani návrat zpět ze započaté dovolené a může být vystaven také bezpečnostním rizikům v případech, kdy nastane nějaká krizová situace.

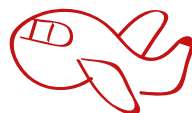
Cílem této publikace je tedy upozornit zákazníky na rozdíl v ochraně jejich práv při nákupu zájezdu od cestovní kanceláře, nebo při nákupu od jiných subjektů: cestovní agentury nebo poskytovatele dílčí služby, např. ubytování, a při nákupu od osoby, která není podnikatelem, např. spolek, nebo podniká neoprávněně.

Část publikace je věnována zákazníkům z řad škol, které mají povinnost vykonávat nad svými žáky dohled, a proto by měly věnovat výběru poskytovatele služeb cestovního ruchu mimořádnou péči. Obdobně to platí o rodičích, kteří se rozhodují o tom, u koho zakoupí letní tábor nebo jinou dětskou rekreaci. Zdraví a bezpečí dětí je přece pro všechny to nejdůležitější.

### *Poděkování*

*Děkujeme za spolupráci a cenné rady  
Ministerstvu pro místní rozvoj ČR,  
Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR,  
Ministerstvu zahraničních věcí ČR,  
České obchodní inspekci,  
České asociaci pojišťoven a zástupcům cestovních kancelářů  
a advokátní kanceláři Holubová advokáti.*

# CHRÁNÍTE SEBE A SVÉ PENÍZE?



## Chcete na dovolenou - zájezd?

Chcete, aby vaše peníze za zájezd byly zajištěné pro případ úpadku?

Chcete mít práva dle zákona?

**ANO**

**Kupte si zájezd přímo od organizátora zájezdu** = CK, či zprostředkovaně od CA, která nabízí zájezd pojištěné CK. Ověřte si, že se jedná o zájezd organizovaný CK.

**JAK**

- 1** Ověřte si na ministerstvu, že se jedná o CK. Zde [https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/seznam-cestovnich-kancelari/seznam-cestovnich-kancelari-\(1\)](https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/seznam-cestovnich-kancelari/seznam-cestovnich-kancelari-(1))
- 2** Zkontrolujte si datum pojištění / bankovní záruky pro případ úpadku pro den, kdy uzavíráte smlouvu o zájezdu. Rozhodný je termín uzavření smlouvy. Nehraje roli, že datum zájezdu je pozdější než datum konce pojištění / bankovní záruky - zájezd je chráněný pro případ úpadku.

**CO DĚLAT, KDYŽ:**

### Dojde k úpadku poskytovatele jedné služby v rámci zájezdu či k úpadku CK?

Vaše peníze jsou chráněné! Každý zájezd u CK je pojištěn proti úpadku, o své peníze nepřijdete. Postará se o to primárně pojišťovna cestovní kanceláře. V případě, že by peníze nestačily, je zde Garanční fond cestovních kanceláří. Pojištění nebo bankovní záruka kryje i zajištění cesty zpět do místa odjezdu nebo jiného místa dohodnutého s CK, zpravidla tedy do České republiky, pokud událost nastane v zahraničí.

### Nebyli jste spokojeni? Nebyla dodržena smlouva o zájezdu?

Vytkněte vady zájezdu bez zbytečného odkladu. Hned na místě.

### Potřebujete pomoc?

CK má povinnost pomoci v nesnázích. Až tři dny v obdobném ubytování jdou na náklady CK. Pro některé osoby toto časové omezení neplatí, např. pro těhotné ženy nebo osoby s omezenou schopností pohybu. Byla-li součástí zájezdu cesta, je repatriace také na náklady CK!

### Stane se něco mimořádného?

CK zruší z důvodu mimořádné situace zájezd a vrátí zaplacenou část zájezdu. Nepřijdete tak o své finance. Současně Vám může nabídnout úpravu termínu či náhradní destinace a nepřijdete tak ani o svou dovolenou.

## Kupujete u zahraniční CK?

Jste chráněni dle podmínek v dané zemi. Na tom nic nemění, že zájezd zahraniční CK kupujete prostřednictvím české CA nebo CK. Ta je totiž jen zprostředkovatel.

**DEJTE SI POZOR!**

### Zájezd nekupujete od cestovní kanceláře?

Vystavujete se riziku. Nejste chráněni v případě úpadku osoby nebo subjektu, kteří zájezd nabízí, ani krachu jednoho z poskytovatelů objednané služby. Nemáte nárok na pomoc v nesnázích, ani na zajištění repatriace na náklady organizátora. Nemůžete využít širších práv na reklamace, které má zákazník zájezdu od cestovní kanceláře. **Využití nabídky zájezdu od subjektu, který není CK, je na vaši odpovědnost.**

# STUPNĚ OCHRANY

Stát se snaží zákazníka před riziky cestování chránit tím, že ukládá povinnosti podnikatelům, kteří dovolenou nabízí. Rozsah ochrany se liší podle toho, co je obsahem dovolené a o jaké služby se jedná. Ale také dle toho, u koho svou dovolenou kupujete.

Zájezd lze koupit i prostřednictvím cestovní agentury, která ho ale nesmí pořádat/organizovat vlastním jménem. Zákazník má už při výběru dovolené právo znát pořadatele, tj. cestovní kancelář, která musí být vždy uvedena ve smlouvě o zájezdu.



Dle toho, co si zákazník/spotřebitel kupuje, si zajišťuje i stupeň ochrany svých práv. Dle stupně ochrany jsou také daná práva, která může zákazník využít (ochrana vložených prostředků, ochrana v případě nekvalitně poskytnuté služby, ochrana v případě vzniku škody nebo újmy atd).

Zájezd	1 = Nejvyšší ochrana
Spojené cestovní služby	2 = Vyšší než standardní ochrana
Služba cestovního ruchu	3 = Standardní úroveň ochrany zákazníka / spotřebitele
Neoprávněné podnikání/neziskový sektor/	4 = Minimální ochrana

## Kdy však není klient chráněn?



Zcela bez ochrany či s minimální ochranou je klient v případě, že nakoupí dovolenou u osoby, která nevlastní živnostenské oprávnění pro koncesovanou živnost "Provozování cestovní kanceláře - pořádání zájezdů; - zprostředkování spojených cestovních služeb", resp. alespoň zprostředkovaně u cestovní agentury, jelikož podniká bez živnostenského oprávnění. Nákupem dovolené u těchto osob klient riskuje nejen peníze, ale někdy i zdraví.

Zájezdy může organizovat jen cestovní kancelář. Samostatné ubytování může prodávat i cestovní agentura.

Osoby, které se pohybují v cestovním ruchu bez živnostenského oprávnění, nikdy nejsou pojištěny pro případ úpadku a velmi zřídka pro případ vzniku odpovědnosti za škodu. Mnohdy si ani neuvědomují, že v případě vzniku nenadálé situace, která jim znemožní konání akce, by měly osoby zákazníkům cokoli vracet a často ani nemají z čeho.



**POZOR!**

**Zákazníci v takových případech nejenže na dovolenou neodjedou, ale své finance už nikdy ani neuvidí.** Naděje, že se jim podaří získat alespoň část financí zpět podáním přihlášky do insolvenčního řízení, je obvykle mizivá. A to raději nepomýšlejme na situaci, kdy organizátor nemá pojištění odpovědnosti a kdy se v průběhu akce zákazníkovi přihodí úraz, který natrvalo změnil jeho život, a ukáže se, že organizátor akce nemá žádné prostředky k tomu, aby mu škodu nahradil. Případně, že se jedná o osoby nebo subjekty, trvale usazené v zahraničí.

Situací, kdy může klient zůstat finančně poškozen či bez práv, je však mnohem více.

# JAK TEDY LETĚT A PŘITOM NENALETĚT?

V každém odvětví se setkáváme s tzv. černým podnikáním neboli neoprávněným podnikáním. U většiny takových případů dochází ke krácení daní, ale u prodeje zájezdů a cestování je to zcela jiné. Počet neoprávněně podnikajících subjektů neklesá. Je vždy na rozhodnutí klienta, zda si vybere řádně podnikající cestovní kancelář či cestovní agenturu. Tj. zda se rozhodne vystavovat riziku ztráty financí či neposkytnutí adekvátní asistence a pomoci v případech, kdy to během své dovolené bude potřebovat. Nebo zda zvolí jinou variantu, ale se všemi případnými riziky.

Ne vždy je však snadné zjistit tu správnou variantu bez rizika s řádnou cestovní kanceláří. Pokud se setkáváme se sloganem: „Nejezděte s předraženou cestovkou, my to umíme lépe a levněji,“ je nabídka snáze odhalitelná. Nicméně ani takové tvrzení nemusí být ve výsledku pravdivé, zvláště po sečtení všech ostatních nákladů. Pokud vše nakonec vyjde, posíláte své peníze jen někomu, kdo obchází zákon.

Na druhé straně je zde nabídka, která na první pohled připomíná zájezdy od cestovní kanceláře, ale není tomu tak. Webové stránky či sociální sítě vzbuzují dojem cestovní kanceláře a kladné ohlasy a recenze na sociálních sítích tuto iluzi ještě pomáhají dotvářet.

**Publikace vzniká v době, kdy probíhá soudní řízení s osobami, které jsou v souvislosti s nedodržením odborných postupů a legislativy vyšetřovány v případě úmrtí dívek v Rakousku.**

**Současně v reportážích rezonují příběhy lidí, kteří se nepodívají na Jamajku a přišli o nemalé finanční částky u paní, jež žije v zahraničí, a tak ji česká legislativa plně nepostihne (např. chybí mezinárodní smlouva mezi ČR a Jamajkou). Paní neměla koncesí cestovní kanceláře.**

## Tato publikace dává jednoduchý návod, jak odjet na dovolenou, ale nenaletět.

Jaké jsou nejčastější oblasti, ve kterých vzrůstá neoprávněné podnikání?<sup>1</sup>

- **Fyzické osoby s nabídkou** společných cest za úplaty do zahraničí, včetně doprovodu a společného zajištění cesty a ubytování. Často mají zpracované webové stránky či sociální sítě s nabídkou termínů a cest. Nejedná se o společnou dovolenou či cestu kamarádů, kteří si své náklady podělí.
- **Fyzické osoby žijící v zahraničí, nejčastěji mimo EU**, nabízejí dovolenou v dané lokalitě se znalostí místa a pravých autentických zážitků. Klient komunikuje v češtině, platí mnohdy i na český účet.
- **Prodej jednotlivých služeb**, kdy je prodáván zájezd rozdělený do více služeb s tím, že je jedna služba nazvána jako hlavní, nejčastěji průvodcovské služby či ubytování, ostatní služby jsou poté zvlášť s tím, že vám je pomohou zajistit a zakoupit.
- **Spolky, kluby** pořádající akce a dovolené, kdy jen zakoupením dovolené se stáváte členy klubu. Tedy v případě, že se jedná o podnikatelskou činnost bez potřebného oprávnění.
- **Děti a dětská rekreace, tábory, lyžařské výcviky.**
- **Sportovní akce**, nejčastěji se jedná o různé pobyty např. s výukou jógy, s nabídkou potápěčských kurzů a dalších doprovodných služeb.

<sup>1</sup> Platí, že musí být naplněny všechny znaky živnostenského podnikání a činnost je vykonávána bez potřebného živnostenského oprávnění. Současně každou nabídku je také potřeba hodnotit jednotlivě.

- **Tzv. letadlo/ pyramida** výhodné reklamní nabídky na dovolené s vouchery. První termíny dovolených jsou odložené a v emailu máte jen nezávazný voucher.

**Všechny nabídky na dovolené či cesty je nutné posuzovat individuálně a vyhodnotit si jejich případná rizika.**

## Neoprávněné podnikání

Je jednání v rozporu se zákonem, které je podle jeho závažnosti kvalifikováno jako přešůpek podle živnostenského zákona nebo trestný čin a jako takové je trestáno živnostenskými úřady, respektive orgány činnými v trestním řízení. Podstatou neoprávněného podnikání je, že osoba provozuje činnost, která je podnikáním, aniž by k tomu disponovala příslušným oprávněním.

**Pokud využijete služeb cestovní kanceláře provozující činnost tzv. na černo:**

- nemusíte na dovolenou odcestovat a přijdete o uhrazené finance,
- můžete zůstat bez prostředků a pomoci v zahraničí, kdy o vás neví ani dodavatelé vámi zakoupených služeb,
- můžete ohrozit i svůj život, a to zvláště v horském terénu.



**Z pohledu české legislativy<sup>2</sup> organizovat zájezdy a prodávat je koncovým zákazníkům smí pouze zajištěná cestovní kancelář. Cestovní agentura smí zprostředkovávat prodej zájezdů pořádaných cestovními kanceláři.**

<sup>2</sup> Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů

# KDE SI KOUPIT ZÁJEZD?

Jak být chráněn a kde si koupit zájezd tak, aby se na klienta vztahovala platná legislativa? Existují dvě možnosti. Jednak u cestovní kanceláře, jednak zprostředkovaně u cestovní agentury.



Do nejobecnějších rozdílů mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou patří, že **cestovní kancelář<sup>3</sup> je oprávněna pořádat a organizovat zájezdy**. Ze zákona má povinnost mít oprávnění k provozování koncesované živnosti a pojištění proti úpadku/ bankovní záruku a odvádět platbu do Garančního fondu ČK.

**Cestovní agentura<sup>4</sup> zprostředkovává prodej zájezdů, které vytváří cestovní kancelář.** Nesmí vytvářet vlastní zájezdy pro koncové zákazníky. Klient vždy musí být informován, která cestovní kancelář daný zájezd organizuje. Cestovní agentura smí stejně jako cestovní kancelář organizovat např. jednodenní výlety, prodávat jenom jednu službu samostatně (ubytování, dopravu aj.).



## Cestovní kancelář

- Cestovní kancelář je podnikatel, který je na základě tzv. koncese oprávněn sestavovat služby cestovního ruchu pro účely vytvoření zájezdu, tyto zájezdy nabízet a prodávat, nebo zprostředkovat spojené cestovní služby.



**Příklad:** Cestovní kancelář sestaví zájezd – balíček služeb do Bulharska. Skládá se z dopravy, ubytování a programu a pojistí jej pro případ úpadku. Tento balíček služeb se stává zájezdem, který nabízí k prodeji v rámci své nabídky.

- Současně cestovní kancelář může rovněž nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu, organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři či cestovní agentuře, která zájezd nabízí jménem dané cestovní kanceláři.

**Příklad:** Cestovní kancelář sestavila svůj balíček – zájezd složený z výše uvedených služeb – a nabízí jej jménem dané cestovní kanceláře i skrze své partnery – tedy cestovní agentury. Na smlouvě o zájezdu je však vždy uvedena jako organizátor daného zájezdu. Odpovědnost za zájezd má totiž vždy cestovní kancelář.

<sup>3</sup> Dle platného zákona může mít cestovní kancelář koncesi pro „provozování cestovní kanceláře – pořádání zájezdů“ a/nebo pro „provozování cestovní kanceláře – zprostředkování spojených cestovních služeb.“ Stupeň ochrany klienta se liší dle toho, zda kupuje zájezd anebo spojenou cestovní službu.

<sup>4</sup> Cestovní agentura je podnikající osoba, která je držitelem živnostenského oprávnění k provozování živnosti ohlašovací volné „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona“.

Podnikatel, který vlastní živnostenské oprávnění pro ohlašovací živnost volnou, je oprávněn k provozování živnosti volné v plném rozsahu, tj. k provozování všech činností uvedených v příloze č. 4 k živnostenskému zákonu, bez ohledu na to, jaké obory činností živnosti volné má vymezeny v živnostenském rejstříku. Výjimkou jsou obory činností 80. „Poskytování služeb pro právnické osoby a svěřenské fondy“ a 81. „Poskytování služeb spojených s virtuálním aktivem“. Např. zda má zapsán obor č. 71 „Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu.“

- Cestovní kancelář může také zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.)
- A nakonec, cestovní kancelář smí také prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

V případě úpadku cestovní kanceláře, pojišťovna zajistí klientům dotyčné CK, kteří jsou na zájezdu v zahraničí, repatriaci (tj. služby potřebné k tomu, aby se vrátili do ČR, resp. místa určeného ve smlouvě o zájezdu). Toto zákonné pojištění / bankovní záruka se vztahuje pouze na zájezdy, nevztahuje se na jednotlivé služby.

Více zde: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/pro-profesionaly/legislativa-v-cestovnim-ruchu-a-povinnosti-cestovni-zakladni-povinnosti-ck>

## POŘADATEL

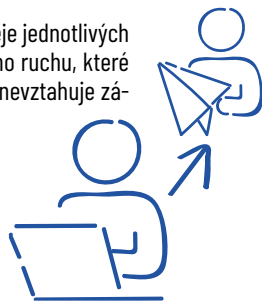
**Cestovní kancelář** je tedy **pořadatel/organizátor zájezdu**. Ten, kdo veřejnosti nabízí zájezd.

## Cestovní agentura

- Cestovní agentura je oprávněna nabízet prodej a zprostředkování prodeje jednotlivých služeb cestovního ruchu nebo kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami nebo na které se nevztahuje zákon č. 159/1999 Sb.

Příklad: Cestovní agentura každoročně pořádá jednodenní výlety do Drážďan na adventní trhy. Zajistí účastníkům dopravu autobusem, program v místě s návštěvou trhů apod.

Cestovní agentura nabízí výlety do Prahy na muzikál s dopravou tam i zpět, bez přenocování.



- Cestovní agentura může zprostředkovávat prodej zájezdů konečným zákazníkům pouze v případě, že tyto jsou pořádány cestovní kanceláří.

Příklad: Cestovní agentura má navázanou spolupráci s několika zajištěnými CK a zájezdy klientům nabízí. Smlouva o zájezdu je však uzavírána s tím, že je uveden organizátor zájezdu – koncesovaná cestovní kancelář.

- V rámci provozování uvedené živnosti lze dále prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty. Cestovní agentura v žádném případě nesmí organizovat nebo nabízet zájezdy určené konečným zákazníkům.
- Nemůže ani nabízet a zprostředkovávat zájezdy, které pořádá subjekt, jež není cestovní kancelář.

**Cestovní agentura dle zákona nemusí být pojištěna proti úpadku, protože tuto povinnost má ze zákona cestovní kancelář, jejíž zájezd agentura prodává.**

Avšak povinností cestovní agentury je před uzavřením smlouvy o zájezdu předložit zájemci na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případku úpadku / bankovní záruku té cestovní kanceláře, jejíž zájezd prodává.

Více zde: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/pro-profesionaly/legislativa-v-cestovnim-ruchu-a-povinnosti-cestovni-zakladni-povinnosti-ca>

## ZPROSTŘEDKOVATEL

**Cestovní agentura je tak zprostředkovatel.** Ten, kdo nenabízí vlastní zájezd ani jinou službu cestovního ruchu, ale jeho činnost spočívá v tom, že zákazníkovi pomůže uzavřít smlouvu o zájezdu s jeho pořadatelem nebo jinou smlouvu, např. o ubytování, o přepravě, o průvodcovských službách, s jejím poskytovatelem. Zprostředkovatel o sobě často hovoří jako o obchodním zástupci pořadatele nebo poskytovatele. Zprostředkovatelem může být jak cestovní kancelář, tak cestovní agentura.

## POZOR!

**Zkratka CK nemusí být vždy zárukou,** že se jedná o pojištěnou cestovní kancelář. Mnoho subjektů zkratku používá v jiném významu a může tak docházet ke klamání spotřebitele. Cestujete poté na vlastní riziko!

Nejčastěji zkratku CK dále používá např. cestovatelský nebo jiný klub. Nejedná se však o cestovní kancelář. Činnost spolku či klubu ale nemůže spočívat v podnikání, pak by spolek musel mít živnostenské oprávnění jako kterýkoli jiný podnikatel. Jakékoli cesty nabízené jménem spolku soustavně, samostatně a na vlastní odpovědnost a nesmí mít ziskový charakter.

## DEJTE SI POZOR!

**Pokud necestujete se zajištěnou cestovní kanceláří.**

**A to i zprostředkovaně skrz řádně podnikající cestovní agenturu, riskujete své finance. Žádný jiný organizátor zájezdu, kromě cestovní kanceláře, není zajištěn pro případ svého úpadku.**

# Zahraníční cestovní kancelář usazená v EHP/mimo EHP

(v tzv. třetích zemích)



Na český trh stále častěji marketingově cílí i zahraniční cestovní kanceláře. Na první pohled je nabídka identická, a to včetně kontaktů na česky mluvící pracovníky, peníze můžete posílat na český účet atd. Jak je to však s ochranou klienta v případě úpadku či s právy klienta?

- Zahraníční CK usazená v EU/EHP
- Zahraníční CK usazená mimo EU/EHP

Vždy si ověřte, zda je tato zahraniční cestovní kancelář nahlášena na Ministerstvu pro místní rozvoj ČR. Počítejte také s tím, že případné spory a reklamace se nemusí řídit českým právem!

Pokud je Vám takovýto zájezd nabízen prostřednictvím české cestovní agentury/cestovní kanceláře, musí Vám na žádost předložit nezbytné dokumenty k ochraně zahraničního subjektu pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pokud zahraniční subjekt ze třetí země nabízí své zájezdy prostřednictvím internetu přímo, zjistěte si ve svém vlastním zájmu podmínky ochrany pro případ úpadku tohoto pořadatele, podmínky nároku na odškodnění, reklamaci, pomoc v případě nouze či vyšší moci, abyste v těchto případech nebyli překvapeni a nepřišli v krajním případě o veškeré své peníze.

V případě, kdy český spotřebitel zakoupil zájezd od zahraniční cestovní kanceláře a místo odjezdu se nenachází na území ČR, nebude se smlouva o zájezdu obvykle řídit českým právem, ale právem státu sídla cestovní kanceláře. Nemožnost odcestovat na místo nástupu na zájezd z důvodu mimořádných opatření v České republice obvykle tedy nebude možné přičítat k tíži cestovní kanceláři, neboť cesta do místa odjezdu na zájezd je prováděna samostatně zákazníkem na jeho vlastní riziko.

Případná možnost odstoupit od smlouvy o zájezdu z důvodu mimořádných okolností se bude odvíjet od situace v místě sjednaného odjezdu na zájezd, trasy cesty a destinace. Situace v České republice nebude z tohoto pohledu pro smlouvu obvykle relevantní.

V členských státech Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru platí co do možnosti odstoupení od smlouvy v případě mimořádných okolností i dalších práv a povinností mezi cestovní kanceláří a zákazníkem podobná pravidla jako v České republice na základě příslušné směrnice Evropské unie. V případě dotazů se spotřebitelé mohou obrátit na Evropské spotřebitelské centrum.

Více zde: <https://evropskyspotrebitel.cz/>

# CO JE A NENÍ ZÁJEZD?

Zjednodušeně řečeno je zájezd kombinace více služeb cestovního ruchu prodávaná zákazníkovi pro účely jedné cesty nebo pobytu. Pro naplnění definice zájezdu není rozhodující, zda je kombinace předem sestavena, nebo je vytvořena zákazníkovi na míru. Nezáleží ani na tom, zda zákazník uzavírá jednu smlouvu, na které je uvedena kombinace služeb za souhrnnou cenu nebo jsou mu pro účely cesty podnikatelem předloženy dvě nebo více smluv s různými poskytovateli služeb, které platí odděleně.

**Celá definice zájezdu je uvedena v § 1b zákona o cestovním ruchu a zní:**

## § 1b

### Zájezd

- (1)** Zájezdem je soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu podle § 1a pro účely též cesty nebo pobytu, pokud
- a) soubor těchto služeb je nabízen jediným podnikatelem, případně je sestaven na žádost nebo podle výběru zákazníka ještě před uzavřením jediné smlouvy o zájezdu, nebo
  - b) bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, jsou tyto služby cestovního ruchu
    1. zakoupeny na jediném prodejním místě a zákazníkem vybrány před tím, než se zavázal k úhradě jejich ceny,
    2. nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu,
    3. inzerovány nebo prodávány s označením „zájezd“ nebo s podobným označením,
    4. sestaveny po uzavření smlouvy, která opravňuje zákazníka k výběru z různých typů služeb cestovního ruchu, nebo
    5. zakoupeny od jednotlivých poskytovatelů služeb cestovního ruchu prostřednictvím online rezervačního systému, při kterém podnikatel, s nímž je uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého zákazníka dalšímu podnikateli a s tímto podnikatelem je uzavřena smlouva o další službě cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.
- (2)** Zájezdem není soubor jednoho typu služby cestovního ruchu uvedené v § 1a písm. a), b) nebo c) s jednou nebo více službami cestovního ruchu uvedenými v § 1a písm. d), pokud tyto služby
- a) nepředstavují významnou část zájezdu, přičemž se má za to, že významnou část zájezdu představují v případě, kdy tvoří alespoň 25 % celkové ceny zájezdu, a nejsou inzerovány jako podstatná část zájezdu a ani ji jiným způsobem nepředstavují, nebo
  - b) jsou vybrány a zakoupeny až po zahájení poskytování některého z typů služeb cestovního ruchu uvedených v § 1a písm. a), b) nebo c).
- (3)** Podnikatelem, s nímž je uzavřena první smlouva a který předává jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého zákazníka dalším podnikatelům podle odstavce 1 písm. b) bodu 5, může být pouze cestovní kancelář.
- (4)** Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření smlouvy o zájezdu.



Zájezdem proto není samostatně zakoupené ubytování, letenka, jízdenka apod.

**Cestovní kancelář může zájezd nabízet zákazníkovi přímo nebo prostřednictvím zprostředkovatele, kterým je jiná cestovní kancelář nebo cestovní agentura.**

**Jak klient pozná, že kupuje zájezd?**

- Obdrží před uzavřením smlouvy formulář s poučením o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.
- Obdrží dokument nazvaný smlouva o zájezdu nebo dokument nazvaný jako potvrzení o zájezdu.

## PŘÍKLADY

Zákazník na internetové stránce poptá dostupnost nabízeného ubytování. Prodejce se mu ihned ozve, potvrdí, že ubytování je dostupné a jeho cenu, a současně nabídne k ubytování i letenku. Zákazník se rozhodne zakoupit ubytování i s letenkou.

**Závěr: Zákazník zakoupil zájezd, který může organizovat, nabízet a prodávat jen cestovní kancelář.**

Zákazník obdržel k narozeninám dárkový poukaz na služby cestovního ruchu v hodnotě 100 000 Kč. Zákazník se dostaví na pobočku a tam si z nabídky vybere letenku na Island a pronájem dodávky na dobu tří týdnů.

**Závěr: Zákazník zakoupil zájezd, který může organizovat, nabízet a prodávat jen cestovní kancelář.**

Zákazník si online zakoupil ubytování v hotelu v Římě, přičemž bezprostředně poté obdržel od stejného prodejce online nabídku pronajmout si po dobu pobytu auto u místní půjčovny. Hotel předal půjčovně jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého zákazníka, a ten se mu ihned ozval. Do 24 hodin od zakoupení hotelu došlo online k uzavření smlouvy o pronájmu automobilu.

**Závěr: Zákazník zakoupil zájezd, který může organizovat, nabízet a prodávat jen cestovní kancelář.**

Cestovní agentura organizuje a prodává plavby po Labi, které zahrnují přenocování na lodi, návštěvu Mělníka, Litoměřic, Ústí nad Labem a Děčína. Na palubě je podávána plná penze a večer organizován zábavní program.

**Závěr: Cestovní agentura organizuje a prodává okružní plavbu, která je zájezdem. Zájezd může prodávat jen cestovní kancelář, a proto cestovní agentura neoprávněně podniká. Platí i v případě, že by se jednalo o nabídku přímo provozovatele lodi – cruises je vždy zájezdem.**

Zákazník si pro svou služební cestu online zakoupil letenku do Paříže, kterou přes platební bránu zaplatil. Ihned po jejím uhrazení se mu na stejné internetové stránce objevila nabídka ubytování v Paříži, kterou mu provozovatel internetové stránky umí zprostředkovat přesně pro ty dny, kdy tam bude. Zákazník spěchal na oběd, ale když se z obědu vrátil a aktualizoval internetovou stránku, připomněla mu, že nedávno nakoupil cestu do Paříže a mohl by si tedy najít i ubytování. Nabídky hotelů se mu ukazují už s aktuálními cenami pro dny, kdy bude v Paříži. Zákazník si jeden hotel vybral a proklíkal se až k jeho platbě.

**Závěr: Nejde sice o zájezd, ale jde o spojené cestovní služby, které může prodávat jen cestovní kancelář s koncesí pro zprostředkování prodeje spojených cestovních služeb.**

Cestovní agentura zařídí zákazníkovi ubytování, a kromě toho skipas na celý týden na 4 údolí za cenu, kterou byste na místě nepořídili. O ubytování bez lyží nemá zájem.

**Závěr: Jde o zájezd. Pokud je součástí skipas, ačkoliv by mohl být inzerován marketingově jako součást ubytování a zdarma, jedná se vždy o zájezd. Výjimkou jsou situace, kdy ubytovatel provozuje hned vedle ubytování vlek (místní zařízení), typicky pro děti, jehož využití je v ceně ubytování.**

Taxi z nejbližšího letiště na hotel je nevýznamná služba spojená s ubytováním, a to jak z hlediska ceny, tak z hlediska rozhodnutí zákazníka o zakoupení služby ubytování.

Cestovní agentura prodává ubytování v Chorvatsku s vlastní dopravou. Na místě má zákazník možnost zakoupit řadu služeb nabízených partnery cestovní agentury. Jde o jednodenní výlety, vstup na golfové hřiště, kurz potápění a týdenní cvičení jógy.

**Závěr: Jestliže zákazník činí až na místě rozhodnutí o tom, že si některou z místních služeb zakoupí, nemůže jít o zájezd, ani kdyby některá z na místě zakoupených služeb byla významná.**

Lodní společnost organizuje a prodává jednodenní plavby po Vltavě Praha – Mělník – Praha s návštěvou Mělníka s obědem a bez přenocování.

**Závěr: Nejedná se o zájezd.**

Cestovní agentura prodává letenky a jízdenky po celém světě. Na základě poptávky je libovolně zkombinuje, klidně tak, aby zákazník mohl projet celý svět.

**Závěr: Kombinací různých typů přeprav nevznikne zájezd. To samé platí o kombinaci různých typů ubytování. Pozor ale na nájem dopravního prostředku, který není vnímán jako přeprava, ale jako samostatná služba cestovního ruchu.**

# POZOR!

## Jak si klient může ověřit, že je zájezd organizován koncesovanou a pojištěnou cestovní kancelář?

- 1** Na portále Ministerstva pro místní rozvoj ČR si zkontrolujte, že je cestovní kancelář uvedena v seznamu pojištěných a koncesovaných cestovních kanceláří.  
<https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/seznam-cestovnich-kancelari/seznam-cestovnich-kancelari-1>
- 2** Podívejte se na datum pojištění / bankovní záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. CK jsou pojištěny zpravidla na jeden rok a vždy je důležité datum podpisu/uzavření smlouvy o zájezdu. Pokud v den uzavření smlouvy o zájezdu je CK pojištěna, platí pojištění na vámi zakoupený zájezd/voucher bez ohledu na to, že jeho uskutečnění je již po skončení pojištění.

## Často kladené otázky

### **Bude se na můj zájezd vztahovat pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, pokud po zakoupení zájezdu/voucheru na zájezd skončí doba platnosti pojištění?**

Ano, pokud zakoupíte zájezd během doby platnosti pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře, bude tento zájezd pojištěn i poté, co pojištění zanikne. Cestovní kanceláře mají dle § 6 zákona č.159/1999 Sb. povinnost uzavřít smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku tak, aby se pojištění vztahovalo na veškeré zájezdy, poukazy na zájezd či spojené cestovní služby prodané za doby trvání pojištění, ledaže by sjednaly nové pojištění záruky pro případ úpadku pokrývající tyto služby. Při uzavírání smlouvy o zájezdu či smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb si tedy zkontrolujte, že cestovní kancelář je pojištěná nebo má bankovní záruku. Vždy je důležité datum podpisu, kdy smlouvu uzavíráte. Pojištění se pak vztahuje na Vaši smlouvu, i když zájezd proběhne v jiném termínu. Cestovní kanceláře mají pojištění pro případ úpadku uzavřené zpravidla na jeden rok, posléze pojištění obnovují či uzavírají u jiné pojišťovny novou.

### **Poskytují zahraniční cestovní kanceláře ochranu pro případ platební neschopnosti?**

Ano, dle předpisů Evropské unie jsou všechny cestovní kanceláře, které nabízí své služby na území Evropského hospodářského prostoru, povinny poskytovat ochranu pro případ platební neschopnosti. Ochranu, kterou cestovní kancelář poskytuje podle předpisů členského státu, pak ostatní členské státy uznávají za odpovídající svým zákonným požadavkům. Není tedy rozdíl mezi zajištěním české cestovní kanceláře a cestovní kanceláře z jiného členského státu, např. Polska. Jak polská cestovní kancelář, tak ta česká musí poskytovat záruku proti platební neschopnosti. Pokud pak polská cestovní kancelář splňuje podmínky ochrany proti úpadku dané polskými právními předpisy, tak tato záruka proti platební neschopnosti je platná i na našem území (v případě zakoupení zájezdu od polské cestovní kanceláře českým zákazníkem).

# PROČ JET NA ZÁJEZD ORGANIZOVANÝ CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ?

**Jízdy zakoupené u koncesované a zajištěné cestovní kanceláře nabízejí klientům nejvyšší stupeň ochrany.**

## JAKÝ JE ROZSAH OCHRANY?

- 100 % ochrana vložených prostředků díky zajištění pro případ úpadku pořadatele.
- Garance nenavyšení ceny.<sup>5</sup>
- Za všechny služby zahrnuté v zájezdu odpovídá pořadatel, tzn. nemusíte požadovat náhradu škody od hotelu v Egyptě, slevu od autobusového přepravce ve Francii nebo vratku ceny od průvodce v Londýně.
- Pořadatel je obvykle pojištěn pro případ vzniku škody na zdraví nebo na majetku.
- Zahrnuje-li zájezd dopravu, je pořadatel povinen vždy zajistit bezpečný návrat domů.
- Možnost kdykoli odstoupit od smlouvy o zájezdu.
- Povinnost pořadatele vrátit zákazníkovi celkovou cenu zájezdu nesníženou o stornoplatek v případě, že zákazník odstoupí od smlouvy, protože 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.“ Typicky jde o nemožnost realizovat zájezd z důvodů vlivů vyšší moci jako jsou povodně, hurikány, války nebo nemoci.
- Můžu po pořadateli žádat odstranění vady a případně žádat slevu.
- Při vzniku škody nebo nemajetkové újmy můžu po pořadateli žádat její náhradu.
- V případě, že byl zájezd zrušen nebo zmařen, mám právo žádat odčinění újmy za narušení dovolené.
- Práva zákazníka se řídí českým právem.<sup>6</sup>
- Zákazník si může stěžovat u České obchodní inspekce a žalovat v České republice.<sup>7</sup>

**Pokud chce mít klient 100% ochranu vložených prostředků díky zajištění pro případ úpadku pořadatele, může si zakoupit vyjma zájezdů také spojené cestovní služby.**

**POZOR!**

**Připomínáme, že uvedená ochrana platí při zakoupení zájezdu u cestovní kanceláře (nebo zprostředkovaně u cestovní agentury), neplatí při zakoupení jedné samostatné služby či u kombinace služeb, které nejsou z pohledu zákona zájezdem, a to ani v případě zakoupení u cestovní kanceláře.**

<sup>5</sup> Cestovní kancelář smí zvýšit cenu zájezdu jen dle podmínek stanovených Občanským zákoníkem.

<sup>6</sup> Neplatí pro zájezdy zakoupené u cestovní kanceláře z jiného členského státu EU nebo zahraniční cestovní kanceláře s odletem mimo území ČR.

<sup>7</sup> Neplatí pro zájezdy zakoupené u cestovní kanceláře z jiného členského státu EU nebo zahraniční cestovní kanceláře s odletem mimo území ČR.

# SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU PRO DĚTI A ŽÁKY ŠKOLY



**Mimořádně pečlivě je třeba přistupovat k výběru cestovních služeb pro děti a žáky školy.**

Je to proto, že rodiče nebo škola mají za děti odpovědnost i v době, kdy nad nimi fakticky nevykonávají dohled. Z tohoto důvodu je velmi důležité, aby je svěřili profesionálovi a děti mohly čerpat maximální právní ochranu.

Celou řadu aktivit vztahujících se k dětem organizují školy, spolky, oddíly, ale také jednotlivci. Tyto subjekty ovšem nejsou podnikatelé, a proto by neměly organizovat, nabízet a prodávat služby cestovního ruchu způsobem, který naplňuje znaky podnikání. Pokud tak činí, jedná se i v jejich případě o neoprávněné podnikání, protože osoby nebo organizace pracující s dětmi nemají žádnou výjimku, na jejímž základě by mohly služby nabízet a prodávat, aniž by měly potřebné podnikatelské oprávnění. Aktivity takových osob spojené s cestováním musí být neziskové, případně musí být také omezeny na členy spolku, klubu nebo školy.

V případě, že aktivitu organizuje rodič / zákonný zástupce, nemá s ní škola nic společného.

## KDY PODNIKÁTE?

**Podnikáte, jestliže samostatně na vlastní účet a odpovědnost vykonáváte výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.**

A živnostenským způsobem podnikáte, jestliže provozujete soustavnou činnost samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených živnostenským zákonem. Živnostenské úřady při výkonu kontroly zkoumají splnění každého jednotlivého pojmového znaku živnostenského podnikání zvlášť a o živnostenském podnikání půjde jen tehdy, pokud jsou současně splněny všechny podmínky:

### Check-list

- Soustavnost**
- Samostatnost**
- Vlastním jménem**
- Na vlastní odpovědnost**
- Za účelem zisku**

# S KÝM CESTOVAT

Když se rodič nebo ředitel školy rozhodují, s kým pošlou děti na výlet nebo rekreaci, měli by si uvědomit, že mají v zásadě tři možnosti:

- Cestování zorganizují svépomocně
- Dítě bude cestovat v rámci akce organizované na neziskovém základě
- Dítě bude cestovat v rámci služby nabízené podnikatelem

## Svépomoc

Když organizují rodiče a školy akci sami, bude veškerá odpovědnost a rizika na jejich bedrech. Pro tyto účely ovšem mohou sebe i děti pojistit.

### Akce na neziskovém základě

**Neziskový sektor není zdaleka tak regulovaný a dozorovaný jako podnikatelská činnost, a proto obvykle nebudou jasně daná pravidla toho, kdo nese za dítě odpovědnost, zda je možné požadovat vložení prostředky za určitých okolností zpět, co se stane, když se akce neuskuteční, co se stane, když se akce uskuteční chybně nebo při ní dokonce dítě utrpí újmu na zdraví.** Akce poskytované na neziskovém základě typicky nemusí být pojištěny pro případ vzniku odpovědnosti organizátora.



**POZOR na neoprávněně podnikající subjekty - jestliže organizace, která není podnikatelem, nabízí služby způsobem, který u rodičů nebo školy budí dojem, že jde o komerční akci, nejedná se o výhodu, ale naopak o varovný signál. Děti ani vložené finance nebudou chráněny jako při zajištění akce podnikatelem s příslušným živnostenským oprávněním.**

## Akce organizované podnikatelem (cestovní kancelář, cestovní agentura)

Pokud si rodič nebo škola zvolí pro zabezpečení cestování svého dítěte podnikatele, mají minimálně tu jistotu, že po dobu poskytování služby zde bude jiná osoba, která nese za dítě plnou odpovědnost, protože odpovídá za poskytnutí služby v souladu se smlouvou, tj. kvalitně a bezpečně. Pokud služba není poskytnuta v souladu se smlouvou, mohou rodiče nebo škola po podnikateli požadovat podle okolností slevu, vrácení všech peněz, náhradu škody nebo újmy.

V pozici podnikatele by při zajištění cestování dětí měla typicky vystupovat cestovní kancelář nebo cestovní agentura. Možný je ale také nákup jedné služby přímo od jejího poskytovatele - ubytování od ubytovatele, doprava od dopravce, provádění od průvodce. Nespornou výhodou využití cestovní kanceláře nebo cestovní agentury ovšem je, že se bude typicky jednat o české subjekty. **Využití služeb cestovní kanceláře nebo cestovní agentury má tedy nenahraditelný význam při plánování cestování dětí do zahraničí. Jelikož cestování do zahraničí obvykle zahrnuje přenocování a organizace přenocování v kombinaci s jinou službou již je zájezdem, při vícedenních akcích musí mít zvolený podnikatel koncesi pro provozování cestovní kanceláře a tím pádem také zajištění pro případ úpadku, bez kterého by koncesi neměl.**

V případě školy platí speciální situace ohledně odpovědnosti. I pokud škola zajišťuje cestování dětí podnikatelem, nezbavuje se objektivní odpovědnosti k náhradě škody, kterou vůči dětem má:

## § 391 odst. 2 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce

„Za škodu, která vznikla dětem v mateřských školách, žákům základních škol a základních uměleckých škol při vyučování nebo v přímé souvislosti s ním, odpovídá právnická osoba vykonávající činnost dané školy; při výchově mimo vyučování ve školském zařízení nebo v přímé souvislosti s ní odpovídá za škodu právnická osoba vykonávající činnost daného školského zařízení.“

Tato přísná odpovědnost školy souvisí s řadou povinností, která škola ve vztahu k žákům má podle školského zákona, např. podle § 29 odst. 2 Školy a školská zařízení zajišťují bezpečnost a ochranu zdraví dětí, žáků a studentů při vzdělávání a s ním přímo souvisejících činnostech a při poskytování školských služeb a poskytují žákům a studentům nezbytné informace k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví.

Také rodiče mají odpovědnost za své děti. Ta není upravena školským zákonem, nýbrž občanským zákoníkem a souvisí s povinností rodičů chránit své děti. Je dobré vědět, že nejen škola v případě školní akce, ale ani rodiče, nesmí nad dítětem zanedbat náležitý dohled, proto by si měli i rodiče dobře rozmyslet, s kým pošlou dítě na výlet nebo rekreaci.

Výhodou zajištění akce podnikatelem pro školu je, že pokud by náhradu škody, která vznikla při cestování následkem porušení smlouvy, dítěti zaplatila, může následně tuto částku dát podnikateli k úhradě. Jde o tzv. regres. Podnikatel je obvykle pro případ vzniku odpovědnosti z činnosti, pro kterou je držitelem živnostenského oprávnění, pojištěn. Škola by si tedy ve svém vlastním zájmu měla existenci tohoto pojištění ověřit.

## JAKÝ PRODUKT SI VYBRAT?

### zájezd nebo nezájezd

Jestliže se rodič nebo ředitel školy rozhodli využít služeb podnikatele, měli by se rozhodnout také o tom, jaký produkt z nabídky podnikatele si vyberou. Rozsah ochrany dítěte a vložených financí bude po všech stránkách nejvyšší, pokud koupí zájezd. V případě nákupu spojených cestovních služeb sice budou významně chráněny jejich finance pro případ úpadku zprostředkovatele, ovšem zejména u cestování do zahraničí se již vystavují riziku, že v případě nekvalitně poskytnuté služby nebo vzniku škody, budou muset problémy právně řešit v zahraničí podle zahraničního práva. V případě nákupu jedné služby cestovního ruchu, např. samostatné letenky nebo samostatného ubytování, již nemají ochranu vložených prostředků pro případ úpadku pořadatele vůbec žádnou, a v případě, že poskytovatelem služby je zahraniční subjekt, budou muset případné problémy řešit podle práva tohoto cizího státu.

**Rozdíly v ochraně dítěte, respektive rodiče a školy, v případě zajištění cestování dětí formou nákupu zájezdu u cestovní kanceláře a formou neziskové akce organizované nepodnikatelem, znázorňuje následující tabulka**

	Cestovní kancelář zájezd	Neziskovka
100 % ochrana vložených prostředků pro případ úpadku pořadatele akce	ano	ne
Jasná pravidla odpovědnosti a přenesení odpovědnosti za objednané služby z objedávajícího na pořadatele akce.	ano	ne
Pojištění odpovědnosti pořadatele akce <sup>8</sup>	zpravidla ano	není běžné
Pojišťovnou/bankou zajištěný návrat (repatriace) v případě úpadku pořadatele akce	ano	ne
Zákazník si může sjednat pojištění pro případ, že by musel účast zrušit (storno)	ano	ano
Nemožnost jednostranného zvýšení ceny akce až na výjimky výslovně stanovené Občanským zákoníkem	ano	ne
Práva zákazníka z vad (reklamacie) se řídí jasnými pravidly stanovenými speciálně pro zájezd v Občanském zákoníku	ano	ne
Rozsáhlá informační povinnost ohledně obsahu služeb, práv zákazníka před zahájením čerpání služeb i v jejich průběhu	ano	není běžné
Občanským zákoníkem stanovené důvody, kdy může zákazník odstoupit od smlouvy a má právo na vrácení všech peněz	ano	ne
Občanským zákoníkem stanovené důvody, kdy může pořadatel akcí požadovat úhradu stornopoplatku	ano	ne
Transparentně stanovená výše stornopoplatků	ano	není běžné
Vytvoření kvalitní dokumentace pro školu i žáky v souladu s platnou legislativou (smlouva, registr smluv, přihláška, zdravotní způsobilost, prohlášení o bezinfekčnosti, podklady pro hygienickou stanici atd)	standardně	není běžné
Právo stěžovat si České obchodní inspekce	ano	ano <sup>9</sup>

8 Na rozdíl od jiných subjektů si cestovní kancelář může dobrovolně sjednat pojištění odpovědnosti cestovní kanceláře.

9 V souladu s paragrafem § 27, který se stanoví "**Povinnosti prodávajících, výrobců, dovozců nebo dodavatelů mají i osoby, které provozují činnosti uvedené v § 2 odst. 1 písm. b) až e) bez příslušného oprávnění**, by si spotřebitel mohl stěžovat u České obchodní inspekce i za podmínek, že by se jednalo o podnikání "bez příslušného oprávnění."



## Check-list pro rodiče a ředitele školy pro organizování pro děti

- Svépomoc?
- Neziskově?
- Využiji služby podnikatele?

### VYUŽIJETE-LI SLUŽEB PODNIKATELE, PAK:

#### Chci zájezd?

Pak potřebuji cestovní kancelář

- 1** **Ověřím, že jde o cestovní kancelář** - chci vidět pojistku / bankovní záruku a můžu se podívat do seznamu cestovních kanceláří na webu MMR.
- 2** **Ověřím, že jde o zájezd** - chci smlouvu o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu a chci formulář o právech cestujících v rámci zájezdu.

#### Chci koupit jednu službu?

Mohu ji nakoupit přes cestovní agenturu nebo přímo u poskytovatele služby.



# RADY NA CESTU

Na co nezapomenout či na co si dát pozor?

## 1 Cestovní pojištění

Před odjezdem si ověřte, zda máte platné a odpovídající cestovní pojištění, které vás ochrání v případě nemoci či úrazu, ztráty zavazadel nebo jiných nečekaných událostí.

Zvažte, zda by vaše cestovní pojištění nemělo obsahovat i pojištění odpovědnosti. To je zvláště vhodné například při lyžování v zahraničí, pokud vaší vinou někoho zraníte.

Nezapomeňte se také podívat, jaké jsou výluky z pojištění – někdy je důležité připojistit i tzv. rizikové sporty, i když se může jednat jen o pobyt ve vyšší nadmořské výšce, aniž byste sportovali. Mezi rizikové sporty může patřit lezení, horská turistika, potápění, jízda mimo sjezdovky, paragliding, vysokohorská cyklistika atd.

## 2 Cestovní doklady a víza

Vždy si před cestou zkontrolujte, jaký typ cestovního dokladu do destinace potřebujete a jak má být dlouho v platnosti ještě po vašem návratu. Některé destinace vyžadují doklad platný následně ještě 6 měsíců od vašeho návratu z destinace.

Není důležitá jen doba platnosti cestovního dokladu, ale také to, zda jste například nepobývali v jiné destinaci. Klasicky se jedná o návštěvu Kuby, pokud jste ji navštívili po 12.1.2021, musíte mít pro cestu do USA vízum, nestačí vám již ESTA, i když jste občan ČR.

Vstupní informace do destinace vám poradí cestovní kancelář, stejně tak jsou dostupné na portále MZV v tzv. „Rozcestníku.“ <https://mzv.gov.cz/rozcestnik><sup>10</sup>

Cestovní doklady a další důležité dokumenty, jako například víza, nejlépe nechte v hotelovém trezoru. S sebou doporučujeme nosit fotokopie. Případně mít uloženou v telefonu fotografii těchto dokumentů. Nejvhodnější je kombinace, pokud se vám mobilní zařízení vybije či kopie ztratí.

## 3 Děti

Každý cestující, tedy i nově narozené dítě, musí mít pro cesty do zahraničí svůj cestovní doklad.

Pokud cestujete s nezletilou osobou bez zákonných zástupců, doporučujeme mít s sebou souhlas s vycestováním dítěte, a to i v případě při cestě pouze s jedním z rodičů, ale třeba i s prarodiči nebo dalšími členy rodiny.

Vzory souhlasu i v anglickém jazyce naleznete na portálu MZV ČR. [https://mzv.gov.cz/hague/cz/viza\\_a\\_konzularni\\_informace/cestovni\\_doklady/cestovani\\_deti\\_bez\\_rodicu/index.html](https://mzv.gov.cz/hague/cz/viza_a_konzularni_informace/cestovni_doklady/cestovani_deti_bez_rodicu/index.html)

## 4 Léky, očkování a důležité doplňky

Zjistěte, zda do zemí své destinace potřebujete očkování, a zajistěte si je včas. Přibalte si léky na běžné potíže a osobní lékárníčku.

Pokud užíváte léky na předpis či máte specifické zdravotní obtíže, mějte s sebou kromě léků i informaci (nejlépe i v anglickém jazyce) o těchto obtížích, která by mohla být potřeba v případě nenadálé situace či hospitalizace a prodloužení pobytu. Vhodné jsou také důležité diagnózy, které mohou mít vliv na váš pobyt v destinaci, nahlásit i delegátovi cestovní kanceláře.

Nosíte-li kontaktní čočky, mějte s sebou pro jistotu náhradní brýle.

<sup>10</sup> Za úpravu a správnou notifikaci vstupních podmínek jsou však odpovědné orgány příslušné země, a proto lze případně doporučit obrátit se na zastupitelský úřad daného státu, akreditovaný pro ČR.

## 5 Finance a platební karty

Do zahraničí s sebou vozte nejen platební kartu, ale také hotovost. Ideálně cestujte s eury nebo dolary. Při odjezdu z/do destinace si ale zkontrolujte, jaký objem peněz si s sebou vezete v hotovosti. Vývoz měny může být v některých zemích omezen nebo dokonce zakázán.

Abyste minimalizovali riziko ztráty cenností, nedoporučuje se nosit veškeré finance na jednom místě; rozložte své finanční prostředky na více míst.

V automobilech nenechávejte odložené věci. Poučka, že auto není trezor, platí i v zahraničí. Často v některých destinacích dochází k rozbití/vykradení auta i jen z důvodu odloženého sáčku se svačinou.

## 6 Předávejte správné kontakty

Při svých cestách do zahraničí uvádějte správné kontakty na sebe i cestovní kanceláři! V případě mimořádných událostí vás cestovní kancelář nemá jak kontaktovat.

Doporučujeme si ověřit, jaké kontakty předáváte – často se stává, že uvedete pracovní číslo, které si z důvodu odpočinku s sebou neberete, případně uzavíráte smlouvu o zájezdu za své příbuzné a kontakty neseďí.

Cestovní kanceláře také umožňují uvést kontakty pro případ mimořádných situací i na vaše blízké v České republice.

## 7 Uložte si důležité kontakty!

Během zájezdu s cestovní kanceláří komunikujte s jejím zástupcem v místě.

Vždy si uložte číslo nejen na delegáta cestovní kanceláře, ale také na její nouzovou non stop linku, kterou máte k dispozici v případě mimořádných událostí 24/7. Ta se vám hodí zejména v případě mimořádných událostí, kdy nemusí být ihned dostupný delegát, neboť i ten může být situací ovlivněn. Kapacity na nouzových linkách jsou posléze plně k dispozici a ve spojení s krizovými týmy nejen cestovních kanceláří!

Je vhodné si zajistit v destinaci i pohotovostní čísla, asistenční službu pojišťovny a kontakty na zastupitelský úřad, včetně nouzové linku konzulární pohotovosti.

## 8 Registrace do systému DROZD

Před vaší cestou do zahraničí doporučujeme se registrovat do systému DROZD Ministerstva zahraničních věcí ČR <https://drozd.mzv.gov.cz/>.

V případě, že nastane mimořádná událost, dbejte pokynů lokálních úřadů, bezpečnostních složek, čerpejte informace MZV ČR či od cestovní kanceláře.

## 9 Rady na cestu od CK i MZV

Užitečné informace o vaší destinaci jsou klíčové pro bezproblémový průběh vaší cesty. Můžete získat cenné rady nejen od cestovní kanceláře, pokud jste si zakoupili zájezd, ale také prostřednictvím Rozcestníku Ministerstva zahraničních věcí (MZV) <https://mzv.gov.cz/rozcestnik>. Tato online platforma vám poskytne základní informace o dané zemi, včetně platných podmínek pro vstup.

Díky Rozcestníku MZV máte možnost se detailně seznámit se vstupními požadavky, očkovacími povinnostmi, bezpečnostními doporučeními a dalšími důležitými aspekty, které byste měli vzít v úvahu před odjezdem.

## 10 Poznejte zvyky a tradice

Seznamte se a respektujte místní zákony a tradice. Můžete se vyhnout nežádoucím situacím. Jejich, byť i nevědomé, porušení a nerespektování může přivodit nepříjemnosti s úřady či dokonce vyvolat nebezpečné situace. Některé země mohou porušení jejich tradic a zvyků vyhodnotit jako důvod k zahájení trestního řízení.

## 11 Alkohol a jídlo



Během dovolené chcete ochutnat co nejrůznější pokrmy a svůj čas si užít. Ale i v gastronomii můžete narazit na odlišnosti. Zakázané může být pití alkoholu na veřejnosti nebo omezená konzumace v určitém období.

Nezapomeňte, že omezené je jídlo a pití též v objektech spojených s náboženskou tematikou či v kulturních památkách, a to třeba i svačina na Španělských schodech v Římě.

**Dávejte také pozor na nové alergeny a vysoké teploty, kdy je důležité dodržovat pitný režim. Současně však dbát na to, zda není lepší využít balenou vodu.**

## 12 Fotografie



Při cestování se vyhněte focení a natáčení zejména vojenských i policejních objektů, techniky a osob v uniformách.

Dále se nedoporučuje fotografovat nádraží, letiště či vládní budovy s vlajkou země. I takové fotografie mohou být důvodem k zadržení.

Na pozoru by se měli mít i rozliční influenceři, bloggeři a youtubeři, kteří ve svých příspěvcích provádí činnosti, které jsou v rozporu s místními předpisy. Informace z jejich sociálních sítí se snadno mohou stát důkazním materiálem a i ze zdánlivě banality se může stát závažný případ s vysokou pokutou.

**Buďte také uctiví vůči symbolům dané země.**

## 13 Suvenýry



**V neposlední řadě si nezkazte svůj návrat z dovolené nevhodným suvenýrem!**

Problematické mohou být nejen zakázané předměty, ale také výrobky z rostlin a živočichů, zejména těch chráněných.

**Dejte si pozor na úmluvu CITES a celní pravidla.**

*Jedná se o výrobky například ze slonoviny, želvoviny, ale také kožešiny a z nich vyrobené suvenýry. Problematické tak mohou být kabáty, kabelky a tašky z krokodýlí kůže, výrobky z peří vzácného ptactva, séra a masti živočišného původu a léky, či části ze zvířat, ale také šupiny a kosti, či šperky z nich vyrobené.<sup>11</sup>*

Často je také zakázán vývoz hornin, například oblázky a písek ze Sardinie.

Ověřte si také, jaké předměty mohou do odbaveného zavazadla a jaké na palubu letadla.

## 14 Nesoulad se smlouvou o zájezdu

Pokud je něco v rozporu se smlouvou o zájezdu, **jste povinni bez zbytečného odkladu pořadatelé** – cestovní kanceláři **vadu zájezdu vytknout v místě**. V souladu se zákonem se pak může zákazník rozhodnout reklamovat zájezd též prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu (tj. cestovní agentury), pokud zájezd zakoupil prostřednictvím cestovní agentury. Nečekejte tedy s reklamací. Pokud šla vada odstranit v místě, nemusí vám být reklamace po návratu uznána.

<sup>11</sup> Rizikové suvenýry, Česká inspekce životního prostředí <https://www.ackcr.cz/tiskove-zpravy/tz-jak-si-nepokazit-navrat-z-dovolene-pozor-na-suvenyry-z-cest/>

# DESÁTERO PRO VAŠI DOVOLENOU



1

## Cestovní doklady

Zkontrolujte si před cestou platnost a typ cestovního dokladu, který do vaší destinace potřebujete, tedy cestovní pas či občanský průkaz. **Některé země navíc požadují minimální platnost po vašem návratu, například 6 měsíců.**

Vaše doklady si před cestou vyfotejte do vašeho mobilního telefonu a udelejte si i fotokopii. Originály můžete nechat v zespěči v hotelovém trezoru.



2

## Peníze

Cestujte nejen s platební kartou, ale i s hotovostí, ideálně s eury nebo dolary.

Při odjezdu z/do destinace si ale zkontrolujte, jaký objem peněz si s sebou vezete v hotovosti. Z některých zemí je vývoz měny omezen nebo úplně zakázán.

Chraňte si své nemoci a neukládejte je jen na jedno místo.



3

## Cestování s dětmi

Pokud cestujete s nezletilou osobou bez zákonných zástupců, doporučujeme mít s sebou **souhlas s vycestováním dítěte**, a to i například při cestě pouze s jedním z rodičů, ale třeba i s prarodiči nebo dalšími členy rodiny.

Vzory souhlasu i v anglickém jazyce, včetně dalších důležitých informací, naleznete na webu MZV ČR.



4

## Kontakty

**Uvádějte aktuální a správné kontakty, které máte u sebe, kdyby vás bylo nutné kontaktovat.**

Během zájezdu s cestovní kanceláří komunikujte s jejím zástupcem na místě.

Vždy máte k dispozici také pohotovostní čísla, asistenční službu pojišťovny a kontakty na zastupitelský úřad, včetně novouze konzulární linky.



5

## DROZD

Registrujte se před svou cestou do zahraničí jednoduše do systému DROZD pro případ mimořádné situace.

V případě, že taková událost nastane, dbejte pokynů lokálních úřadů, bezpečnostních složek, čerpejte z informací MZV ČR nebo od cestovní kanceláře.

Pro užitečné informace o destinaci můžete využít Rozcestník MZV.



6

## Zákony a tradice

Respektujte místní zákony a tradice v destinaci.

Seznamte se s kulturními a náboženskými odlišnostmi navštívené země, mohou se od těch českých velmi lišit. Jejich, byť nevědomé, nerespektování může přivodit nepřijemnosti s úřady či dokonce vyvolat nebezpečné situace.



7

## Alkohol a jídlo

Během dovolené můžete narazit i na odlišnosti u jídla a pití. Zakázané může být pít alkoholu na veřejnosti nebo omezená konzumace v určitém období.

**Omezené je jídlo a pití též v objektech spojených s náboženskou tematikou či v kulturních památkách.**

Dávejte pozor na nové alergie i vysoké teploty.



8

## Fotografie

Při cestování se vyhněte focení a natáčení vojenských a policijních objektů, techniky, ale i osob v uniformách, dále se nedoporučuje fotografovat nádraží, letiště či vládní budovy s vlajkou země.

**Bud'te uctiví vůči symbolům dané země.**



9

## Oblečení

Oblečte se podle zvyklostí dané země. Oblečení, které považujeme doma za přiměřené, může být v některých oblastech považováno za nevhodné, či může být důvodem k odepření vstupu, zejména na náboženská místa či památky.

**Zpravidla plavkové oblečení mimo pláž a bazény může být zakázáno.**



10

## Suvenýry

Nezkažte si návrat z dovolené nevhodnou koupí suvenýrů.

**Problématické mohou být i výrobky z rostlin a živočichů,** zejména těch chráněných. Dejte si pozor na úmluvu CITES a celní pravidla.

Ověřte si také, jaké předměty mohou do odbaveného zavazadla a jaké na palubu letadla.



K vytištění vaše vísačka na kufří, aby se vám po cestě na dovolenou nezatoulal. Doporučujeme mít s sebou další kopii pro zpáteční cestu



JMÉNO/NAME
ADRESA/ADDRESS
STÁT/COUNTRY
TELEFON/PHONE
ODLETOVÉ LETIŠTĚ/DEPART. AIRPORT
CÍLOVÉ LETIŠTĚ/DESTINATION
HOTEL

Více rad naleznete na [ack.travel](http://ack.travel)  
**Přejeme bezstarostnou dovolenou!**



Ministerstvo zahraničních věcí  
České republiky

## Desatero rad před vaší dovolenou

Využijte zkrácené grafické úpravy desatera na vaši dovolenou, které vzniklo ve spolupráci Asociace cestovních kanceláří ČR a Ministerstva zahraničních věcí ČR. Materiál je dostupný ke stažení zde: [https://www.ackcr.cz/images/desatero%20A4\\_ineraktivn%C3%AD\\_k%C5%99ivky\\_2.pdf](https://www.ackcr.cz/images/desatero%20A4_ineraktivn%C3%AD_k%C5%99ivky_2.pdf)

Desatero na cesty má zpracované zvlášť také Ministerstvo zahraničních věcí ČR. Materiál je dostupný zde: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/uzitecne\\_informace\\_pri\\_cestach/desatero\\_na\\_cesty.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/uzitecne_informace_pri_cestach/desatero_na_cesty.html)

V materiálu se dočtete několik základních zásad a rad pro cestování.

Rovněž doporučujeme věnovat pozornost přehledu tzv. životních situací na webu MZV ČR "Jak řešit situace v zahraničí | Ministerstvo zahraničních věcí České republiky" [https://mzv.gov.cz/jnp/cz/cestujeme/jak\\_resit\\_situace\\_v\\_zahranici/index.html](https://mzv.gov.cz/jnp/cz/cestujeme/jak_resit_situace_v_zahranici/index.html), který vysvětluje, jak řešit mimo jiné různé potíže v zahraničí.

# ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

Cestovní kanceláři zákon ukládá, kdy a za jakých podmínek smí odstoupit od smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář smí odstoupit od smlouvy o zájezdu,

- pokud byl zájezd zrušen<sup>12</sup> a klientovi náleží nárok na vrácení uhrazené ceny za zájezd,
- pokud klient porušil svou povinnost (např. neuhradil cenu zájezdu nebo prokazatelně nesplňuje fyzické a psychické předpoklady pro účast na zájezdu).

Klient naopak může dle zákona odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv.

- Klient je povinen zaplatit cestovní kanceláři při odstoupení odstupné neboli storno. To neplatí, jestliže důvodem odstoupení je porušení povinností cestovní kanceláři nebo situace, kdy 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 (§ 2535 Občanského zákoníku).



**Nicméně platí, že obava zákazníka z cesty, vyvolaná například zprávou v médiích, není sama o sobě důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit stornopoplatek. Tedy nedochází k aplikaci § 2535 Občanského zákoníku.**

Ministerstvo zahraničních věcí ČR má na svých webových stránkách tzv. rozcestník, který obsahuje nejaktuálnější informace o situaci v jednotlivých zemích celého světa. Tyto informace jsou jedním z indikátorů, které využívají cestovní kanceláře při organizaci svých zájezdů. Obecně však v České republice není žádná autorita, která by závazně vyhlášovala zákaz cestování do některých zemí.

---

<sup>12</sup> Pokud nebyl dosažen minimální počet účastníků zájezdu určených ve smlouvě o zájezdu/ podmínkách zájezdu nebo pokud byl zájezd zrušen z důvodu nevyhnutelných mimořádných okolností, například při nepokojích v destinaci či živelných katastrofách.

# POJIŠTĚNÍ A JEHO VARIANTY

**K dovoleným neodmyslitelně patří i pojištění. Jaká jsou nejběžnější?**

- **Cestovní pojištění, vč. pojištění odpovědnosti**
- **Pojištění storna.**

## Cestovní pojištění

Uzavření cestovního pojištění je klíčovým krokem při plánování cesty a může mít mnoho výhod. Zde jsou některé důležité důvody, proč byste měli zvážit uzavření cestovního pojištění.

- **Zdravotní péče** – poskytne vám finanční ochranu v případě nemoci nebo úrazu během cesty. Může zahrnovat náklady na léčbu, hospitalizaci a převoz zpět do domovské země v případě potřeby, tedy tzv. repatriaci.
- **Cestovní pojištění** vám může poskytnout ochranu v případě ztráty nebo poškození zavazadel, elektroniky nebo jiných cenných věcí. To vám může ušetřit nemalé náklady na náhradu ztracených předmětů.
- **V některých případech** může cestovní pojištění zahrnovat právní pomoc a úhradu nákladů spojených s právními problémy v zahraničí.
- **Mnoho cestovních pojištění** zahrnuje také asistenční služby, jako jsou lékařské konzultace přes telefon, pomoc s hledáním ztracených věcí nebo poradenství v případě nouze.

V případě, že potřebujete využít lékařskou a jinou péči, kterou máte v rámci pojištění, obraťte se na asistenční linku vaší pojišťovny! Ta vám poradí, na které zdravotnické zařízení se můžete obrátit či jak dále postupovat.

**Během cestování se nespolehejte na svůj průkaz pojišťovny platný v rámci zemí EU (kartička EHIC). Některé náklady vám totiž nemusí být z veřejného pojištění uhrazeny.**

Výhodou cestovního pojištění oproti EHIC je pak především to, že se nerozlišuje mezi veřejnými a soukromými zdravotnickými zařízeními, dále se pojištění vztahuje i na spoluúčasti v daných zemích a zejména pak jsou u cestovního pojištění obsaženy asistenční služby, tedy asistence v českém jazyce 24/7 a dále například repatriace zpět do vlasti.

*Ve svém cestovním pojištění také zkontrolujte výluky a na co se vztahují. Ačkoliv neplánujete rizikové sporty (skok padákem apod.), z pohledu pojišťoven mohou být i běžné aktivity vyhodnoceny jako rizikové sporty, pokud jsou prováděny ve vyšší nadmořské výšce apod. Například, i vysokohorská turistika kolem jezera Titicaca či Machu Pichu jsou poté vyhodnoceny jako rizikový sport.*

## Pojištění odpovědnosti

Pokud si chcete užít vaši dovolenou bez starostí i bez dalších následků, nezapomeňte mít v rámci svého cestovního pojištění sjednané i pojištění Vaší odpovědnosti.

Pokud byste v zahraničí způsobili někomu zdravotní nebo materiální újmu, bude Vaší odpovědností/povinností uhradit náklady na náhradu škody poškozenému. S pojištěním odpovědnosti se však nemusíte starat o náklady na náhradu škody, za kterou odpovídáte. V takovém případě za Vás škodu nahradí pojišťovna a nemusíte tak čerpat rodinné úspory na úhradu těchto nákladů.

Většina těchto produktů se vztahuje nejen na zdraví a život, ale také na majetek.



Nejčastěji se jedná o poškození hotelového vybavení, srážky mezi lyžaři na sjezdovkách a kolize cyklistů na cyklostezkách. Jsou to běžné události, které se vyskytují v průběhu každodenního života.

*Nezapomeňte, že například na italských sjezdovkách je od roku 2022 povinné mít sjednané pojištění odpovědnosti. Pokud jej nemáte, vystavujete se finančnímu postihu. Pojištění odpovědnosti si často můžete uzavřít i na pokladně u zakoupení skipasů. Důležité je však disponovat potvrzením o sjednání pojištění.*

Pojištění se však nevztahuje na události, které jsou způsobené úmyslně apod.

## Pojištění storna

Uzavření pojištění storna (pojištění zrušení cesty) je důležité při rezervaci zájezdů, protože poskytuje pojistnou ochranu v případě, že musíte zrušit svou cestu z důvodu neočekávaných událostí. Rizika spojená s nesjednáním tohoto druhu pojištění mohou být značná, zejména pokud se jedná o nákladnější nebo delší zájezdy.

Pojištění storna tak můžete využít v případě náhlé nemoci či úrazu, nemoci osoby či úrazu u osoby, která vás doprovází, rodinné záležitosti, a tedy i na osoby, které s vámi neměly cestovat apod.

Zkontrolujte si, zda se pojištění storna vztahuje na celou smlouvu či jen daného cestujícího. Pojištění storna vám může pomoci minimalizovat finanční ztráty. Je však důležité pečlivě si přečíst podmínky pojištění a vybrat produkt, který co nejlépe odpovídá vašim potřebám a plánovanému zájezdu.

Pojištění lze uzavřít nejen pro zájezd, ale také pro zakoupení ubytování či letenky.

Obecně platí, že pojištění můžete sjednat do určité lhůty po objednání/rezervaci první cestovní služby související s Vaší cestou či uhrazení zájezdu. Produkty však mohou být odlišné.

# ZÁKLADNÍ POJMY

Vše má svůj význam a název, projděte si vybrané pojmy cestovního ruchu.

## ZÁJEZD

Je kombinace alespoň dvou ze čtyř základních kategorií služeb cestovního ruchu:

- 1 **ubytování,**
- 2 **nájem automobilu nebo motocyklu,**
- 3 **doprava,**
- 4 **jiné služby** související s cestovním ruchem (například průvodcovské služby, stravovací služby, sportovní služby, půjčování vybavení).  
Není rozhodující účel cesty a ani počet podepsaných smluv, zda je jedna či více. Zákazník si kupuje zájezd.

**Výjimky:** Zájezdem sice podle zákona je například jednodenní kombinace, které se obvykle říká výlet, ale spadá do výjimky a není dle zákona zajištěn. Zájezdem také není, když si zákazník k jedné službě, například ubytování, zakoupí až v místě pobytu další službu. Jestliže jiná služba související s cestovním ruchem není v kombinaci významná, tzn. netvoří více než 25 % ceny, nebo nebyla zásadní pro rozhodnutí zákazníka o zakoupení kombinace, rovněž nepůjde o zájezd. Prodejce by měl v každém případě vědět, zda prodává zájezd nebo jinou službu, a měl by umět zákazníkovi vysvětlit, proč se o zájezd nejedná.<sup>13</sup>

**Co je vždy zájezd** – ubytování se skipasem (výjimkou jsou situace, kdy ubytovatel provozuje hned vedle ubytování vleč - místní zařízení), plavby s ubytováním.

## POBYT

Je slovo odvozené od poskytování ubytování, ovšem v praxi je používáno i v souvislosti, kdy jsou vedle ubytování nabízeny i jiné služby. Jestliže zákazník kupuje pobyt, měl by se vždy ujistit, zda kupuje zájezd, ubytování, nebo kombinaci ubytování a další služby, která nevytváří zájezd. Specifickým pobytem je lázeňský pobyt, který sice zahrnuje ubytování včetně stravy a lázeňskou péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění, avšak není zájezdem.

## SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY

Jsou alespoň dva různé typy služeb cestovního ruchu zakoupené pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, jestliže cestovní kancelář zákazníkovi

<sup>13</sup> Více zde: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/cestovni-ruch/pro-profesionaly/legislativa-v-cestovnim-ruchu-a-povinnosti-cestovnjedulezitejsi-pojmy>

**a)** při jediné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem zprostředkuje samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé služby cestovního ruchu, nebo

**b)** zprostředkuje cíleným způsobem pořízení alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele služeb cestovního ruchu, a pokud je smlouva s tímto poskytovatelem uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.

Spojenými cestovními službami není služba cestovního ruchu uvedená pod čísly 1 až 3 (viz výše - základní kategorie služeb u pojmu zájezd) spojená s jednou nebo více službami cestovního ruchu uvedenými pod číslem 4, pokud tyto služby nepředstavují významnou část ceny dané kombinace služeb, nejsou inzerovány jako podstatná část cesty nebo pobytu a ani jiným způsobem nepředstavují jejich podstatnou část. Významnou část ceny představuje služba nebo služby, jejichž cena tvoří alespoň 25 % ceny spojených cestovních služeb.

## SAMOSTATNOU SLUŽBOU CESTOVNÍHO RUCHU JE:

- 1 doprava** zákazníka,
- 2 ubytování**, které není součástí dopravy a není určeno k účelům bydlení,
- 3 nájem** automobilu, motocyklu nebo jiného motorového vozidla, nebo
- 4 jiná služba** z oblasti cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé z předešlých, zejména prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení, balneologických služeb za účelem relaxace a rekondice, sportovních aktivit za účelem relaxace a rekondice – například jízda na koni, půjčování kol, lyží a dalších sportovních potřeb, pobyt ve fitcentrech nebo wellness, zprostředkování a zajištění účasti na sportovních a společenských akcích a zprostředkování prodeje dalších služeb spojených s rekreací, odpočinkem a služebním nebo obchodním jednáním.

## DOVOLENÁ

V souvislosti s dovolenou jsou nabízeny různé služby cestovního ruchu jako například ubytování, doprava, nájem automobilu, služby průvodce ve městě nebo na horách, služby nejrůznějších sportovních instruktorů, lístky do divadla, na koncert a na sportovní zápasy, ale také skipasy, golf pasy a zapůjčení nejrůznějšího vybavení. Služby mohou být pro účely dovolené nabízeny samostatně, ale také v kombinaci, za jednotnou cenu nebo odděleně a mohou být zajišťovány jedním i více poskytovateli. Právě pro variabilitu nabízených služeb je potřeba, aby se zákazník aktivně zajímal o to, co se pod slovem dovolená skrývá a kdo ji nabízí.

## STRAVOVÁNÍ A ALL INCLUSIVE

Jedná se o službu "vše v ceně," která podle ČSN EN ISO 18513 znamená: sazbu, při které je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení.

All inclusive tedy neznamená, co má ubytovací zařízení servírovat k jídlu. Např. druhy masa, pestrost zeleniny či alkoholické nápoje. Vždy se promítají do all inclusive také kulturní a další odlišnosti dle země, kam jedete.

## PŘÍMÝ LET VS NON STOP LET – KOUPENÍ LETENKY

„Nechtěl jsem přeseďat.“ Co je vlastně přímý let? Jedná se o let z jednoho místa do druhého s možným mezipřistáním, ale bez přestupování na jiné letadlo. Pokud tedy máme zájem letět z jednoho místa do místa druhého bez mezipřistání, pak musíme hledat LET BEZ ZASTÁVEK, tedy let nonstop. Zdroj ČSN/EN 13809

## NOC/DEN ZÁJEZDU

První a poslední den zájezdu je obvykle určen k přepravě z/do destinace, nikoliv k samotné rekreaci. Zájezd s dopravou tak začíná již v momentě odbavení, bez dopravy časem ubytování.

Obvykle se považuje za jednu noc v hotelu přítomnost klienta na pokoji v období mezi 16:00 hodinou jednoho dne a 10:00 hodinou následujícího dne. To znamená, že pokud klient dorazí do hotelu brzy ráno a je okamžitě ubytován, tato doba se již považuje za strávenou noc v hotelu. Naopak, pokud klient může zůstat na pokoji až do večerních hodin posledního dne pobytu, i tato doba se považuje za čerpání noclehů.

## UBYTOVÁNÍ

„Není pětihvězda všude stejná?“ Co znamenají hvězdy na ubytování? Každé ubytovací zařízení má za povinnost označit se kategorií a třídou. Klient vnímá toto označení nejčastěji v podobě hvězd. Nicméně – ne vždy se označují podle stejných kritérií. Ve světě neexistuje povinná klasifikace ubytovacích zařízení, tím méně závazné normy, které by ta která třída hotelu měla splňovat.

Nejvíce je užívaná metodika Hotelstars, která stanovuje pro jednotlivý počet hvězd kritéria. Ani ta však není v ČR povinná. Stejně to platí i v zahraničí.

Více zde: <https://www.hotelstars.eu/cs/czech-republic/>

## DELEGÁT

Je zástupce organizující cestovní kanceláře v místě pobytu – má za úkol být nápomocen turistům po příjezdu v orientaci a následně k řešení případných potíží. Není povinen být fyzicky přítomen v místě pobytu po celou dobu zájezdu.

## PRŮVODCE

Osoba, která provádí průvodcovskou činnost. To znamená že podává turistům odborný výklad o přírodním či kulturním dědictví dané oblasti nebo místa v jazyce klienta. Každá země může mít stanoveny vlastní podmínky pro výkon povolání. V České republice je povinností Český národní průkaz průvodce I. a II. stupně. Osoby s I. stupněm provádí bez kvalifikace.

Seznam držitelů průkazu a další informace naleznete na <https://mmr.gov.cz/cs/microsites/pruvodci/pruvodci-v-cr>

## HORSKÝ VŮDCE vs. HORSKÝ PRŮVODCE

Klienty horském prostředí je oprávněna vést pouze osoba s odbornou způsobilostí pro výkon činnosti horského průvodce nebo činnosti horského vůdce. Rozdíl mezi činnostmi horského průvodce a horského vůdce můžeme zjednodušeně vyjádřit tak, že v terénu, kde není pro řádný postup nezbytné použití horolezecké techniky, se klient může pohybovat s horským průvodcem. Naopak, jestliže je dopředu zřejmé, že při cestě bude nezbytné použití horolezecké techniky, spočívající typicky v uvázání klienta na lano, jedná se již o práci horského vůdce. Pohyb po ledovci je v zásadě svěřen horským vůdcům.

## SHLÉDNOUT vs. NAVŠTÍVIT

Chcete-li nějaké místo vidět přímo, zkontrolujte si, že v programu je slovo navštívit. Pokud je uvedeno, že místo shlédnete, může se jednat o pohled zvenčí, na dálku.

# SEZNAM POUŽÍVANÝCH ZKRATEK A POJMŮ V CESTOVNÍM RUCHU

CA	Cestovní agentura
CestRuch	Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
CK	Cestovní kancelář ( <b>Pozor, tuto zkratku často využívají i tzv. cestovatelské kluby. Může tak docházet ke klamání spotřebitele.</b> )
DROZD	Dobrovolná registrace občanů ČR při cestách do zahraničí, projekt Ministerstva zahraničních věcí ČR
EHP	Evropský hospodářský prostor
EU	Evropská unie
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
MZV	Ministerstvo zahraničních věcí ČR
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu 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
ZÚ	Zastupitelské úřady v zahraničí (jedná se o velvyslanectví a generální konzuláty, případně také honorární konzuláty a dočasně zřízovaná konzulární jednatelství v místě)

## ZÁVĚR

V závěru této publikace „Průvodce pro cesty: cestujte bez obav a rizik“ vám přejeme krásnou dovolenou! Pevně věříme, že naše rady pro vás byly nápomocné a přispěly k tomu, abyste si každý okamžik své cesty užili naplno. Cestování je o objevování nových míst, setkávání se s různými kulturami, místními obyvateli, světovou gastronomií a vytváření nezapomenutelných zážitků.

Nenechte si zkazit svou dovolenou ještě před jejím začátkem! Buďte opatrní na to, komu své finance, ale i své zdraví svěřujete!

Přejeme vám bezpečnou a radostnou dovolenou, plnou nezapomenutelných chvil a inspirujících objevů.

Děkujeme, že jste si vybrali naše rady na cestu, a těšíme se, že vás můžeme provázet na vašich budoucích dobrodružstvích. Bon voyage!

*Poděkování*

*Děkujeme za spolupráci a cenné rady*

*Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, Ministerstvu zahraničních věcí ČR, České obchodní inspekci, České asociaci pojišťoven a zástupcům cestovních kanceláří a advokátní kanceláři Holubová advokáti.*





**Asociace cestovních kanceláří**

**České republiky**

Lípová 15

120 44 Praha 2

[www.ackcr.cz](http://www.ackcr.cz)

email: [info@ackcr.cz](mailto:info@ackcr.cz)