



Cestovní kanceláře a agentury

5. Přednáška

Management cestovního ruchu
Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.

CESTOVNÍ KANCELÁŘ

-základní provozní jednotka CR

- **Zprostředkování**
- **Organizování**
- **Zabezpečování služeb souvisejících s CR**

Dle charakteru a rozsahu služeb:

- **Základní cestovní kanceláře**
- **Specializované cestovní kanceláře**

Příčiny ovlivňující vznik určité specializace

- 1) Geografická poloha cestovní kanceláře**
 - Přijímající
 - Vysílající
- 2) Spojení s jiným, obvykle dodavatelským subjektem**
- 3) Přímou vazbou vlastníka CK**

ZALOŽENÍ A PROVOZOVÁNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- období 1990-2001
- duben 2001: **Zákon 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (všechny CK pojištěny)**
 - Příčiny vzniku
 - Cíle
 - Obsah

ZÁKON O CESTOVNÍM RUCHU

Cíle

- Ochrana spotřebitele
- Definovat práva a povinnosti CK a zákazníka
- Skloubit ochranu spotřebitele se zájmy podnikatelských subjektů
- Respektovat podmínky implementace právních předpisů ČR a Evropského společenství, směrnice EU č. 90/314/EHS o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy

Obsah zákona

- **Vymezení základních pojmů:**
 - zájezd
 - zákazník
- **Vymezení dvou nových živností**
 - Provozování **cestovní kanceláře (koncesovaná)**
 - Provozování **cestovní agentury (vázaná)**
- **Určení podmínek pro vydání koncesní listiny CK**
- **Definuje pojmy:**
 - Povinné smluvní pojištění
 - Povinnosti cestovní kanceláře
 - Cestovní smlouva

ZÁJEZD

- kombinace minimálně dvou služeb cestovního ruchu
- přes noc, déle jak 24 hodin
- 2. služba tvoří min. 20 % ceny
- B/B ne!!!
- Zájezd je i jakákoli kombinace služeb CR sestavená až na základě individuálního požadavku klienta = fortfeity
- ZÁKAZNÍK je osoba, která uzavřela cestovní smlouvu

ČINNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE (CK)

- může prodávat zájezdy
- nabízet a prodávat jednotlivé služby CR či jejich kombinace
- zprostředkovávat prodej zájezdů či jednotlivých služeb CR či jejich kombinací pro jiné CK nebo CA či jiné osoby
- prodávat věci související s cestovním ruchem
- CK i CA musí označit provozovnu a propagační materiály určené zákazníkovi slovy „**cestovní kancelář**“ či „**cestovní agentura**“

ČINNOST CESTOVNÍ AGENTURY (CA)

- nesmí prodávat zájezdy pod svým jménem ani **fortfaity**
- smí nabízet a prodávat jednotlivé služby CR
- smí prodávat jednodenní výlety
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb CR pro jiné CK nebo CA či jiné osoby
- smí prodávat věci související s cestovním ruchem
- nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu pro subjekt, který není CK

POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

- **Uzavírá pouze CK**
- **Doklady** určené zákazníkovi (www.mmr.cz)
 - Označení pojišťovny
 - Podmínky pojištění
 - Způsob ohlášení pojistné události
- **Pojistná částka** sjednána na min **30%** plánovaných ročních tržeb z prodeje zájezdů
- **Pojistná sazba 0,9 – 6 %** z plán. tržeb
- **Spoluúčast CK** na pojistné události: **min. 2 %** z plán. tržeb z prodeje zájezdů

Individuální přístup pojišťoven

- ***Nejdůležitější faktory určující výše pojistných sazeb a spoluúčasti na pojistné události:***
 - **výsledek finanční analýzy cestovní kanceláře,**
 - **velikost cestovní kanceláře dle obrátu,**
 - **dosavadní zkušenosti s danou cestovní kanceláří,**
 - **doba jejího působení na trhu,**
 - **velikost spoluúčasti.**
- **Pojišťovací makléřské společnosti**

POVINNOSTI CK

- **Uzavřená pojistná smlouva**
- **Koncesní listina**
- **Označení materiálu a provozovny „cestovní kancelář“**
- **Informovat v katalogu o všech skutečnostech, které mají vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu (zákon přesně stanoví jednotlivé body)**
- **Uzavřít s klientem cestovní smlouvu**

CESTOVNÍ SMLOUVA

- písemná
- zákazník – CK
- Náležitosti
- Zkratky u zájezdu: **BB, HB, FB, AI**

VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

- Jsou součástí cestovní smlouvy
- CK si je stanovují individuálně
- Upravují vztah mezi klientem a CK
- Informují o rozsahu pojištění zájezdu
- Stornovací lhůty
- Reklamační služby

Podmínky pro získání živnostenského oprávnění

■ ***Živnostenský zákon***

■ Všeobecné podmínky provozování živnosti

- dosažení věku 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost,
- nulové daňové nedoplatky z předchozího podnikání,
- nulové nedoplatky na platbách pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- nulové nedoplatky na pojistném na veřejném zdravotním pojištění.

Podmínky pro získání živnostenského oprávnění

■ Odborná způsobilost CK

- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- minimálně vyšší odborné vzdělání a 2 roky praxe v oboru, nebo
- úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a 6 let praxe v oboru, nebo
- doklady o uznání odborné kvalifikace.

Podmínky pro získání živnostenského oprávnění

- Odborná způsobilost CA
- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a 6 let praxe v oboru, nebo
- doklady o uznání odborné kvalifikace.

Podmínky pro získání živnostenského oprávnění

■ Další podmínky pro CK

■ ***Zákon č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu***

(od 1.8.2006)

- Pojistná smlouva
- Podnikatelský záměr
- Prohlášení
- Prověření žádosti živnostenským úřadem
- Posouzení žádosti MMR

Změny v souvislosti s novelou zákona 159/99 Sb.

- Zájezd je předem sestavená kombinace alespoň 2 služeb, může být sestavena i na základě "individuální objednávky"
- CK jsou i CK z ostatních států EU a EHP
- Povinnost CK i CA informovat MMR o zprostředkování prodeje zájezdu pro CK z jiných členských států

Změny v souvislosti s novelou zákona 159/99 Sb.

- Rozšířen výčet povinností CA
 - informovat zákazníka, pro kterou CK je prodej zájezdu zprostředkován
 - před uzavřením cestovní smlouvy předložit doklad o pojištění organizující CK
- Uzavřená pojistná smlouva se vztahuje na veškeré zájezdy prodané v době její platnosti
- Zákaz používání označení „CK“ jiným subjektům než cestovní kanceláře