



# 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](http://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 obratu,**
  - **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