

ROČENKA / YEARBOOK 2017

©Prague City Tourism



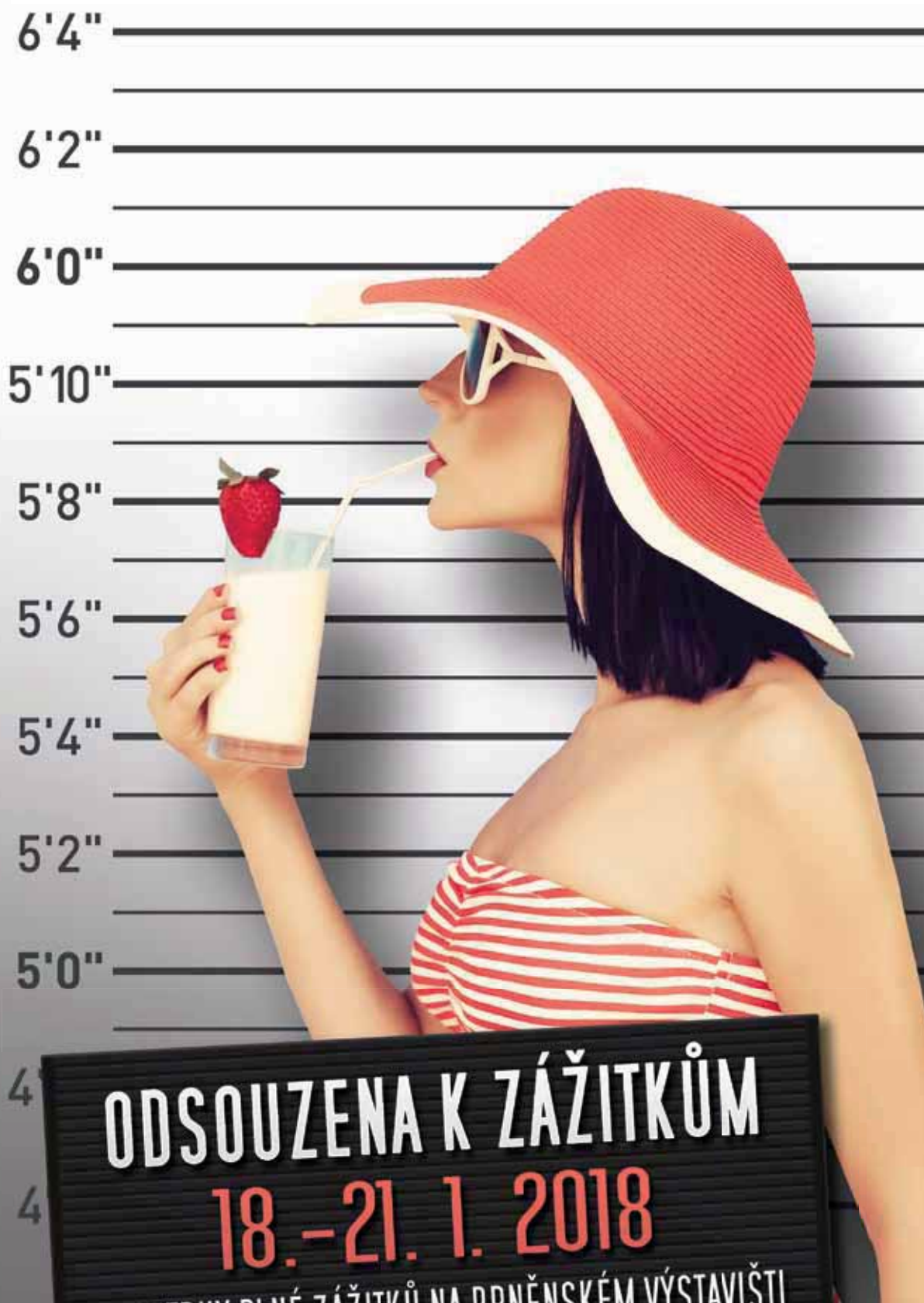
ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH
KANCELÁŘÍ A AGENTUR

THE ASSOCIATION OF TOUR OPERATORS
AND TRAVEL AGENTS OF THE CZECH REPUBLIC

ČLENEM / MEMBER OF



Veletrhy cestovního ruchu



Mezinárodní
veletrh průmyslu
cestovního
ruchu



Mezinárodní
veletrh
turistických
možností
v regionech



Festival krajových
specialit
a regionální
potraviny



Festival
cestovatelských
filmů, fotografií
a knih o cestování

B | R | N | O

www.regiontour.cz

BVV

Veletrhy
Brno

ASOCIACE SE PŘEDSTAVUJE

Představení Asociace / An introduction to AČCKA	2
Úvodní slovo prezidenta AČCKA	4
<i>Roman Škrabánek</i>	

LEGISLATIVA ČR A EU

Roman Škrabánek, člen Board of Directors of ECTAA, člen Fiscal Committee of ECTAA
Kateřina Petříčková, člen Destination, Incoming & Sustainability Committee of ECTAA

Implementace směrnice o zájezdech - AČCKA uskutečnila evropský průzkum	6
Cestovní garanční fond ve Francii	7
Implementace směrnice o zájezdech – Bude v ČR zaveden dozajistiřovací garanční fond?	8
ECTAA jednala s Evropskou komisí o opatřeních v oblasti osobní dopravy	9
Rozhodnutí ESD: Nárok na náhradu škody při zpoždění letu rozšířen na zaměstnavatele	10
Geoblokování při nákupu cestovních služeb	10
Stanovisko generálního advokáta ESD: Střet letadla s ptactvem nepředstavuje mimořádnou okolnost	11
Stávky pracovníků v letecké dopravě a jejich ekonomický dopad na cestovní ruch Evropy	12
Evropský parlament schválil Směrnici o předávání jmenných údajů o cestujících	14
Novinky v regulaci ochrany osobních údajů cestujících	15
Evropská komise oznámila akční plán na podporu cestovního ruchu	16
Geopolitická situace mění trendy v cestování	17
Evropská komise navrhuje zavést elektronické cestovní povolení při cestách do EU	18
14. zasedání evropské asociace ECTAA v Tunisu	21
Návrhy nových standardů ISO ve zdravotní turistice	21

ROK 2016 V AČCKA

100 a 1 tvář Vietnamu	22-23
<i>Miroslav Hrdlička</i>	
48. Kongres AČCKA v Polsku: Na zámku i v podzemí	24-25
<i>Eva Reinberková</i>	
AČCKA reprezentovala ČR na Konferenci turismu v Číně	26
<i>Kateřina Petříčková</i>	
Cestovní ruch ČR inspirací pro Moldávii	29
<i>Tereza Picková</i>	
Odborné semináře pro cestovní kanceláře	30-31
<i>Kateřina Petříčková, Petra Beranová</i>	
Setkání incomingové sekce AČCKA	32
<i>Eva Reinberková</i>	



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Vybrané články v Ročence AČCKA 2017 vznikly za přispění prostředků státního rozpočtu ČR z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR.

Text: AČCKA, Foto: AČCKA, M. Hrdlička, Petr M. Ulrych, Prague City Tourism

Asociace českých cestovních kancelářů a agentur (dále jen AČCKA) je české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu, založené v roce 1991, které má v současné době více jak 250 členů z řad subjektů cestovního ruchu.

Řádným členem se mohou stát cestovní kanceláře a agentury, zabývající se příjezdovým i výjezdovým cestovním ruchem. Přidruženými členy AČCKA se mohou stát zahraniční cestovní kanceláře, hotely, centrály cestovního ruchu, školy a komerční firmy, které nabízejí služby cestovním kancelářím (pojišťovny, systémoví operátoři, dopravci ad.).

Účelem sdružení AČCKA je zastupování a ochrana hospodářských zájmů svých členů, podpora jejich informovanosti, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže. Zástupci AČCKA jsou členy celostátních a regionálních orgánů, účastní se jednání o vývoji legislativy, podílí se na tvorbě zákonů a připomínkují zákony související s cestovním ruchem.

AČCKA pořádá setkání členů - Kongres AČCKA, Setkání incomingové sekce prezidia AČCKA a pro své členy vydává Aktuality s informacemi o hlavním dění na trhu cestovního ruchu. Dále pro své členy připravuje fam tripy a studijní cesty, poskytuje poradenské služby, organizuje společnou účast členů na výstavách a veletrzích cestovního ruchu, pořádá vzdělávací kurzy a semináře, slouží jako primární kontakt pro zahraniční subjekty a mnoho dalšího. Asociace také klade důraz na etiku podnikání a členy AČCKA při vstupu zavazuje k dodržování etického kodexu.

AČCKA je řádným členem ECTAA - asociace sdružující národní asociace cestovních kancelářů a cestovních agentur zemí Evropské unie, jejíž zasedání se účastní a své členy pravidelně informuje o aktuálním dění z oblasti evropské legislativy.

AČCKA se v dubnu roku 2014 stala kolektivním členem Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR (AMSP ČR).

AČCKA je od května 2015 kolektivním členem Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR.

The Association of Tour Operators and Travel Agents of the Czech Republic (ACCKA) is a national non-profit association that was founded in 1991 and today represents more than 250 businesses in the tourism sector. Our full members are tour operators and travel agents engaged in both inbound and outbound travel. Foreign travel agents, hotels, Tourist boards and commercial companies that provide services for our members can become affiliated members.

The principal objectives of ACCKA are to represent and promote the interests of the tourism industry, especially the interests of travel agents and tour operators. In practice this means that ACCKA monitors and follows up issues of a legal, economic or technical nature relating to the tourism industry in the Czech Republic. Representatives of ACCKA are invited to participate in a consultation process during the preparation of national tourism-related legislation.

Every year ACCKA organises a general assembly of the members called Congress of ACCKA, and meeting of the Incoming section, for its members issues Aktuality - a newsletter with current information about the travel and tourism sector. In addition, ACCKA organises fam trips and educational tours for tour operators, provides consultancy services and organises parti-

cipation in trade exhibitions and fairs. It also runs a programme of seminars and educational courses and acts as a first point of contact in the Czech Republic for foreign companies. ACCKA lays stress on business ethics and all our members enter into an obligation to follow our code of conduct.

ACCKA is a member of ECTAA (European Travel Agents' and Tour Operators' Associations), whose meetings it participates in. Members of ACCKA are thus regularly informed about current developments in European legislation.

In April 2014 ACCKA became a collective member of The Association of Small and Medium-Sized Enterprises and Crafts CZ.

In May 2015 ACCKA became a collective member of The Czech Confederation of Commerce and Tourism.



PERISCOPE

SKANDINÁVIE

SEVERSKÉ, OSTROVNÍ A EXOTICKÉ DESTINACE V EVROPĚ I VE SVĚTĚ



CESTOVNÍ KANCELÁŘ

ISLAND
NORSKO
ŠVÉDSKO
DÁNSKO
FINSKO
POBALTÍ
IRSKO
SKOTSKO

PERISCOPE

SVĚT 2017

SVĚT S PRŮVODCI CK PERISCOPE SE VÁM PŘÁVĚ OTEVÍRÁ!



AZORSKÉ OSTROVY
MADEIRA
KANADA
LISABON
ANDALUSIE
MEXIKO
USA
IZRAEL
ARMÉNIE
GRUZIE
NOVÝ ZÉLAND
a další

DÁLE V NABÍDE:
745V17 KYPR
635V17 PORTO
13K517 VIETNAM
14K517 JAPONSKO
605V17 CHORVATSKO



Cestovní kancelář
PERISCOPE SKANDINÁVIE, s.r.o.
tel.: 542 213 346, 774 151 916
e-mail: periscope@skandinavie.cz

WWW.SKANDINAVIE.CZ



ÚVODNÍ SLOVO PREZIDENTA AČCKA

Dámy a pánové, milé kolegyně, vážení kolegové,

po exkluzivním Adresáři členů AČCKA pro rok 2017, který byl vydán na podzim loňského roku, se Vám dostává do rukou Ročenka 2017, která je tradiční součástí publikační činnosti AČCKA. Adresář i Ročenka jsou distribuovány na všech akcích naší asociace a na významných veletrzích cestovního ruchu s cílem představit a zviditelnit jak činnost asociace, tak její členské subjekty. Ročenka přináší průřez činností naší asociace a nejvýznamnějšími událostmi v uplynulém roce a zahrnuje i zajímavé informace z oblasti evropské legislativy s dopadem na cestovní ruch, na jejímž vývoji se AČCKA již po více než deset let aktivně podílí.

Rok 2016 nebyl opět rokem jednoduchým, obor cestovního ruchu stále nepatří mezi lukrativní odvětví a na naši činnost, na rozdíl od většiny jiných oborů, má bezprostřední dopad velké množství faktorů vyvstávajících zcela mimo naši vůli.

Rok 2016 byl poznamenán celosvětovou hrozbou terorismu, která se odrazila ve změně spotřebitelského chování zákazníků. Zásadní z pohledu našeho oboru ovšem je, že lidé cestovat nepřestali. Na jednu stranu došlo k odklonu od tradičních levných dovolenkových destinací typu Tunisko, Egypt a Turecko, na druhou stranu však došlo k zásadnímu nárůstu zájmu o evropské destinace, zejména Řecko, Bulharsko, Itálii a Španělsko. U poznávacích zájezdů a relax zájezdů pak došlo k nárůstu zájmu o středoevropské a východoevropské cílové destinace, jako je Slovensko, Maďarsko, Pobaltí a Polsko. Mimořádně také vzkvétal domácí cestovní ruch, což je jistě výborná zpráva pro naši ekonomiku. Díky obrovskému úsilí a nasazení všech profesionálů působících v cestovním ruchu, kteří se museli vyrovnat s řadou úskalí, si dovolím hodnotit loňskou sezonu poměrně pozitivně a jsem rád, že řada cestovních kanceláří na konci roku uplynulou sezonu vyhodnotila kladně. Patrný hospodářský růst a tím i pozitivní ekonomické výhledy pak dávají cestovnímu ruchu pro rok 2017 značnou perspektivu.

Příjezdový cestovní ruch byl ve většině zemí EU nadále poznamenán poklesem příjezdů ruské klientely, nicméně tento výpadek se dařilo nahradit cestujícími z jiných zdrojových trhů, zejména trhů asijských a také z nově se rozvíjejících trhů jako Indie a Brazílie. Pozitivní je, že příjezdový cestovní ruch do České republiky vykazuje od rekordního roku 2015 další nárůsty.

Činnost cestovních kanceláří je nadále příliš regulovaným oborem s důrazem na nejvyšší možnou ochranu spotřebitele, což přináší pro naši činnost řadu nepřiměřených překážek. Dlouhodobým cílem asociace je aktivně dohlížet, aby nově připravovaná legislativa

jak na úrovni národní, tak na úrovni evropské, měla co nejmenší negativní dopad na činnost cestovních kanceláří a agentur. Nejdůležitější změnu stávající národní legislativy s bezprostředním dopadem na naši činnost představuje implementace směrnice o zájezdech (PTD), která bude v letošním roce předložena v podobě velké novely profesního zákona č. 159/1999 Sb. k projednání do Parlamentu ČR tak, aby nová ustanovení nabyla účinnosti od poloviny roku 2018. Na základě iniciativy AČCKA jsou postupy a stanoviska k implementaci směrnice aktivně koordinována společně a jednotně oběma asociacemi v zájmu celého oboru.

V roce 2016 vyvíjela AČCKA aktivní činnost jak na národní, tak evropské úrovni. Tradiční spolupráce probíhala s Ministerstvem pro místní rozvoj, Ministerstvem zahraničních věcí, Podvýborem pro cestovní ruch Poslanecké sněmovny, ČOI, Svazem obchodu a cestovního ruchu (SOCR ČR) a Asociací malých a středních podniků a živnostníků (AMSP ČR). Přeshraniční spolupráce pokračovala s partnerskou slovenskou asociací SACKA, která je stejně jako AČCKA členem evropské asociace ECTAA. Velkým rozčarováním loňského roku je však iracionální a nekolegiální postup ACK ČR, která se po dvou úspěšných ročních společném partnerství při pořádání podzimního veletrhu cestovního ruchu Travel Meeting Point, s jehož myšlenkou se AČCKA před dvěma lety na druhou asociaci obrátila, rozhodla postupovat samostatně a dala tak vzniknout veletrhu alternativního názvu bez účasti AČCKA. Jsem hluboce přesvědčen, že zárukou úspěchu a rozvoje podzimního veletrhu v zájmu našeho oboru je výhradně společné partnerství a spolupráce obou profesních asociací a takový postup budeme nadále iniciovat.

V průběhu roku Vám byly zasílány pravidelné informace jak z oblasti evropské a národní legislativy, tak aktuální zajímavosti z oblasti cestovního ruchu. V roce 2016 jsme nadále pokračovali v aktivní mediální politice a AČCKA je dlouhodobě uznávaným profesním sdružením se stabilní členskou základnou.

Závěrem bych chtěl poděkovat paní viceprezidentce Soně Brandeisové, členům prezidia, členkám revizní komise a našemu sekretariátu v čele s výkonnou ředitelkou Kateřinou Petříčkovou za výbornou spolupráci v roce 2016. A Vám členům děkuji za důvěru a podporu, kterou naší činnosti dlouhodobě projevujete.

S úctou

Ing. Roman Škrabánek



PRAGUE BOATS



PAROPLAVBA



Hodinová plavba

Oběd na lodi

Dvuhodinová plavba

Prague by night – Večeře na lodi

Plavby do Čertovky

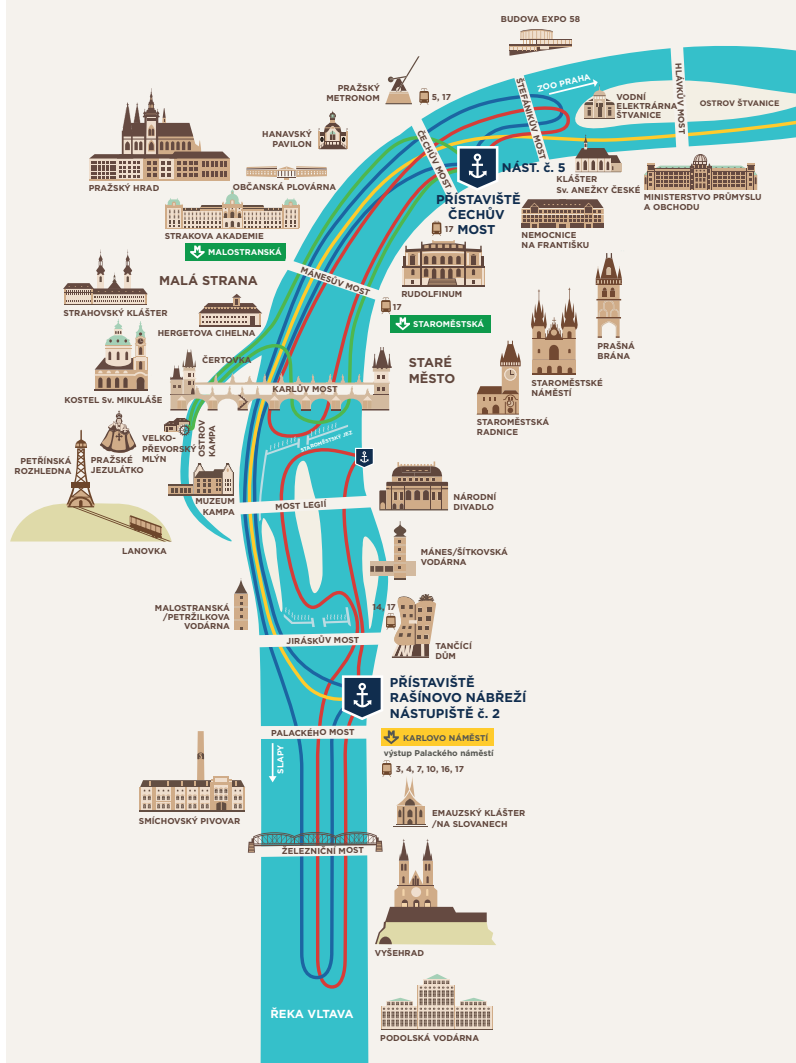
Plavba do Zoo

Plavba Praha – Slapy

Plavba Praha – Mělník

Již více než 25 let se Prague Boats řadí mezi renovanou lodní společnost v oblasti osobní dopravy. S hrdostí provozujeme nejmodernější a nejekologičtější flotilu v Praze. Mezi našimi loděmi najdete nejen luxusní a zbrusu nové lodě, ale také plavidla na solární a hybridní pohon. Perfektní stav všech našich lodí je samozřejmostí.

Jsme hrdí nejen na naši flotilu, ale také na šíři, rozmanitost a kvalitu našich služeb. Naše lodě jsou po celý rok vyhledávaným místem pro firemní akce, konference, soukromé oslavy, svatby a mnoho dalších společenských akcí. Nabízíme skvělý catering, příjemný a profesionální personál a vždy jsme připraveni pro své zákazníky udělat maximum.



PRAGUE BOATS

Přístaviště u Čechova mostu

Dvořákovo nábreží, nástupiště č. 5
110 00 Praha 1 – Staré Město

Tel.: +420 724 202 505; +420 605 700 007

e-mail: info@pragueboats.cz

www.prague-boats.cz

PRAŽSKÁ PAROPLAVEBNÍ SPOLEČNOST a.s.

Přístaviště parníků – Rašínovo nábreží, nástupiště č. 2
120 00 Praha 2

Tel.: +420 224 930 017; +420 605 295 111

E-mail: pps@paroplavba.cz

www.paroplavba.cz

ROMAN ŠKRABÁNEK

Ve většině evropských zemí byl již zahájen proces transpozice nové směrnice o zájezdech (PTD) do národních právních řádů. Směrnice byla přijata v režimu „plné harmonizace“ a pro implementaci vymezuje lhůtu 2 let. S návaznou lhůtou 6 měsíců pro nabytí účinnosti by ustanovení směrnice měla být fakticky účinná od poloviny roku 2018.



Jedním z podstatných principů nové směrnice je vysoká ochrana zákazníků v případě platební neschopnosti pořadatele zájezdu. Směrnice stanovuje, že „členské státy zajistí, aby pořadatelé usazení na jejich území poskytli záruku vrácení veškerých plateb uskutečněných cestujícími nebo v jejich prospěch, nejsou-li příslušné služby poskytnuty v důsledku platební neschopnosti pořadatele“.

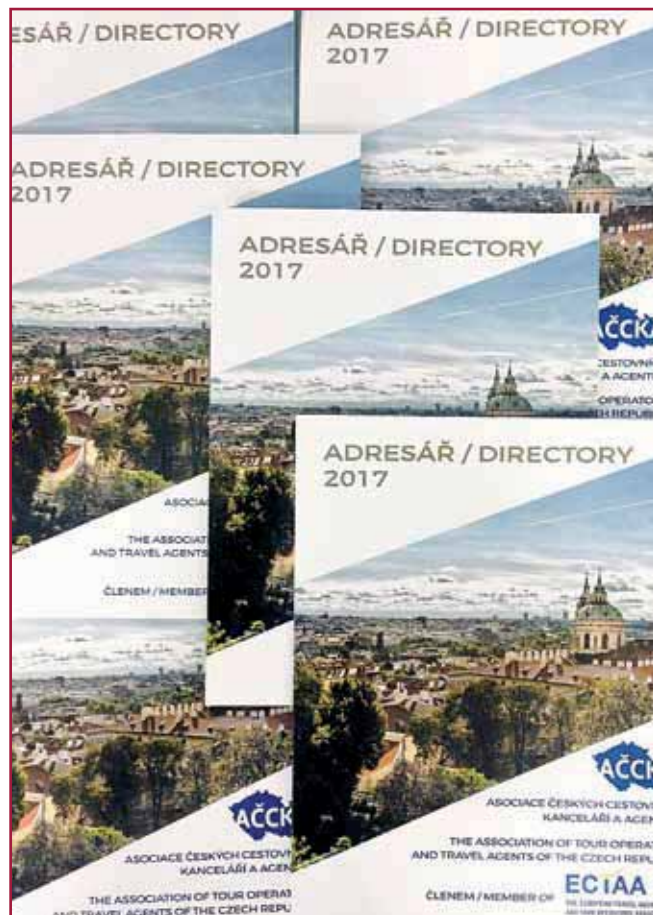
AČCKA zastává názor, že tento princip je dostatečně transponován již v platném novelizovaném znění profesního zákona č. 159/99 Sb., který stanovuje jednak povinnost pojišťovny a cestovní kanceláře sjednat dostatečný limit pojištění pro případ úpadku, a jednak i klíčovou povinnost cestovní kanceláře udržovat v průběhu trvání pojištění limit pojistného plnění v takové výši, aby v případě pojistné události byly upokojeny nároky zákazníků dle §6.

AČCKA proto nepodporuje návrh zainteresovaných ministerstev zavést nad rámec stávajícího schématu již tak nákladného povinného pojištění dodatečný druhý pilíř zákonného zajištění cestovní kanceláře v podobě doplňkového/dozajišťovacího garančního fondu, kam by všechny cestovní kanceláře povinně přispívaly a ze kterého by měly být zákazníkům hrazeny případné škody v situaci, kdy limit sjednaného pojištění se v případě úpadku některé CK, navzdory řádně nastavené legislativě, ukáže jako nedostatečný.

Během zasedání ECTAA v Lublani proto AČCKA uskutečnila dotazníkové šetření mezi přítomnými zástupci národních asociací s cílem zmonitorovat, jakým způsobem je tento princip v jednotlivých zemích implementován.

Ze šetření vyplynulo, že v nadpoloviční většině zemí ministerstva nepřipravují změnu systémů zajištění CK a zavedení nového principu není vůbec tématem, neboť stávající systémy fungují dostatečně, zákazníkům jsou ze zákona či přirozeně navraceny veškeré platby či zajištěm realizovány zájezdy v původním rozsahu. Příkladem ukázkou může být model Francie - hlavní formou zajištění je garanční fond, který od roku 1997, aniž by tak určovala legislativa (zákon určoval limit zajištění 10% z celoročních tržeb za zájezdy, v roce 2016 limit zrušen bez jakýchkoli dopadů, pozn. autora), navrácí zákazníkům veškeré platby či realizuje se souhlasem zákazníka zájezdy v původním či modifikovaném rozsahu.

Ze šetření dále vyplynulo, že změnu stávajícího systému zajištění dosud zvažuje kromě České republiky dalších 9 zemí - Německo, Španělsko, Maďarsko, Chorvatsko, Polsko, Švédsko, Finsko, Estonsko a Litva. Žádná ze zemí však nezvažuje zavedení dozajišťovacího modelu, tedy druhé úrovně zajištění, nad rámec stávajícího systému, jak je navrhováno v ČR.



AČCKA bude průběh implementace v jiných zemích EU průběžně konzultovat s partnerskými národními asociacemi a zjištění zohledňovat do svých stanovisek v zájmu cestovních kancelářů.

AČCKA navrhuje v rámci implementace směrnice o zájezdech zavést třetí alternativní zákonnou formou zajištění pořadatelů zájezdu pro případ úpadku, a to v podobě cestovního garančního fondu (CGF), který by koexistoval spolu se stávajícími zákonnými formami – pojištěním a bankovní zárukou. Na základě rozboru cestovních garančních fondů a jejich praktické existence v několika evropských státech (Francie, Belgie, Dánsko, Nizozemsko, Norsko, Švédsko ad.) se tato forma jeví jako více než opodstatněná i v podmínkách České republiky.



Z jednání s výkonným ředitelem francouzské společnosti APST (Emmanuel Toromanof), která provozuje cestovní garanční fond, a generálním sekretářem partnerské asociace Entreprises du Voyages (Jean-Marc Rozé), vyplývají následující zajímavá fakta o fungování garančního fondu ve Francii:

Profesní zákon o cestovním ruchu (Code du Tourisme) umožňuje v obecné rovině 3 formy zajištění pořadatelů zájezdu a cestovních agentur pro případ úpadku (ve Francii mají povinnost zajištění nejen CK, ale i CA, pozn. autora) – formu závazku instituce kolektivního ručení (garanční fond), závazku peněžního ústavu (bankovní garance) nebo závazku pojišťovny. Hlavní formou zajištění ve Francii je forma závazku garančního fondu (na trhu působí 2 garanční fondy), která pokrývá drtivou většinu subjektů povinných k zajištění pro případ úpadku na trhu. Forma pojištění je formou menšinovou a forma bankovních záruk v souvislosti s novou směrnicí téměř vymizela.

Zřizovatelem největšího garančního fondu je francouzská společnost APST, která sdružuje v současné době na 3000 subjektů podléhajících zákonné povinnosti zajištění pro případ úpadku. APST byla založena v roce 1964 na základě zákona o asociacích. Státní kontrola nad zřízením a fungováním garančního fondu je zajištěna jed-

noduchou cestou – stanovy společnosti provozující cestovní garanční fond musí být schváleny jak ministerstvem financí, tak ministerstvem profesním, a zároveň zástupce státního tajemníka pro cestovní ruch je členem správní rady společnosti. APST od roku 1997 deklaruje, aniž by tak bylo stanoveno zákonem, že zákazníkům svých členů navrátí v případě úpadku veškeré vložené prostředky či poskytne služby ve sjednaném rozsahu.

Tajemství úspěchu fungování garančního fondu spočívá v tom, že APST v případě úpadku svého člena nejprve nabídne zákazníkům realizaci zájezdu ve sjednaném rozsahu (za pomoci svých členů či externích dodavatelů služeb) a zákazník tak ani nebývá fakticky dotčen úpadkem své cestovní kanceláře. Navrácení vložených prostředků je až fází následující, kterou však zákazníci nevyhledávají. V roce 2015 APST zrealizovala na 14000 dovolených následkem úpadku svých členů. V praxi tak nedochází k situaci, kdy zákazníkovi nejsou v případě úpadku zajištěného subjektu navraceny veškeré platby či mu nejsou poskytnuty sjednané služby. Implementace směrnice o zájezdech a principu navrácení veškerých plateb je v tomto směru ve Francii nepodstatnou.

Zajímavou je i otázka výše nákladů CK/CA na své zajištění pro případ úpadku. APST důsledně vyhodnocuje rizikovost každého člena na základě výsledků hospodaření a struktury nabídky (druh dopravy, způsob zajištění služeb, struktura klientely apod.). Podmínky pro zajištění jsou variabilní a jsou stanoveny výhradně na bázi individuálního vyhodnocení subjektu, v průměru je však poplatek za závazek zajištění pro případ úpadku cca 5-10x nižší, než činí pojistné v České republice. Naproti tomu však APST požaduje, na základě individuálního přístupu ke každému subjektu, případné dozajištění formou bankovní záruky, vinkulace vkladů, zástavy nemovitosti apod. APST je ziskovou společností, přebytek je převáděn do rezervního fondu, ze kterého jsou hrazeny případné škodní události.

Na základě jednání s francouzskými partnery zaslala AČCKA ministerstvu návrh na zavedení otevřeného cestovního garančního fondu (CGF) jako třetí alternativní formy. Dle návrhu AČCKA by CGF mohla založit fyzická či právnická osoba, která zaručí, že budou zákazníkům poskytnuty sjednané služby či navraceny veškeré vložené prostředky v případě úpadku CK a předloží dostatečné zajištění na sjednaný objem záruky. Výkon státního dozoru by byl garantován schválením stanov příslušnými ministerstvy a účastí zástupce ministerstva ve správní radě složené ze zástupců členů CGF, provozovatele fondu, příp. i spotřebitelských organizací.

Cílem AČCKA je vytvoření konkurenceschopných podmínek zajištění CK pro případ úpadku, které jsou v ČR vůbec nejpřísnější a nejnákladnější ze všech zemí EU.

IMPLEMENTACE SMĚRNICE O ZÁJEZDECH: BUDE V ČR ZAVEDEN DOZAJIŠŤOVACÍ GARANČNÍ FOND?

ROMAN ŠKRABÁNEK

Implementace směrnice o zájezdech, která bude mít výrazný dopad na činnost cestovních kanceláří a agentur, je zásadním tématem, kterému se AČCKA i ACK ČR intenzivně věnují a společně postupují při tvorbě společných stanovisek.

Společným postupem při jednáních s předkladateli novely na půdě ministerstva pro místní rozvoj a znalostí evropského prostředí se po vzájemné diskusi podařilo předejít některým nepřijatelným návrhům předkladatelů, např. zavedení limitace záloh ve výši max. 20 % (s doplatkem nejdříve 30 dnů před odjezdem zájezdu) po vzoru Německa či zavedení nesmyslného práva zákazníka odstoupit od on-line uzavřené smlouvy o zájezdu ve lhůtě 14 dnů bez povinnosti uhradit odstupné. Společným postupem byl návrh novely upraven pro mezirezortní připomínkové řízení tak, aby pojištění záruky pro případ platební neschopnosti mohly v České republice poskytovat v souladu s českým právem nejen pojišťovny usazené v České republice, ale také pojišťovny usazené v jiné zemi EU, jak je běžné v jiných evropských zemích.

Aktuálním tématem transpozice směrnice do novely profesního zákona č. 159/1999 Sb. je zvýšení ochrany zákazníka v případě platební neschopnosti pořadatele zájezdu. Přestože se Česká republika řadí mezi země EU s nejvyšší zákonnou ochranou zákazníka, český stát, na rozdíl od jiných zemí EU, spatřuje cestu zvýšení ochrany zákazníka v zavedení druhého pilíře zajištění záruky, a to nad rámec stávajícího systému zákonného pojištění, který je pro cestovní kanceláře již tak velmi nákladný.

Druhým pilířem má být „dozajišťovací garanční fond“ spravovaný Státním fondem pro rozvoj bydlení, kam by cestovní kanceláře měly povinnost každoročně hradit procentní částku z celoročních tržeb za zájezdy určenou vyhláškou ministerstva ve výši až 0,25 % (v původním návrhu s možností až do výše 2 %) a také povinnost uhradit do garančního fondu jednorázový příspěvek až ve dvojnásobné výši ročního příspěvku, pokud budou prostředky fondu nedostatečné. Z garančního fondu by měly být pojišťovnám hrazeny náhrady v případě, že sjednaný pojistný limit se v případě platební neschopnosti cestovní kanceláře ukáže jako nedostatečný.

Pro cestovní kancelář s tržbami 100 mil. Kč takový zákon znamená, že nad rámec svého zákonného pojištění bude navíc hradit do dozajišťovacího fondu roční příspěvek až ve výši 250.000 Kč ročně a v případě nedostatečných prostředků ve fondu následkem úpadku cestovních kanceláří může být povinován k jednorázové úhradě až 500.000 Kč!

Obě asociace nesouhlasí s vytvořením dozajišťovacího garančního fondu, který by znamenal další neúměrnou zátěž a významnou překážku v podnikání, aniž by došlo

k zásadnímu zvýšení již dostatečně vysoké ochrany zákazníka, a v žádném případě by neznamenal „minimální dodatečný náklad“, jak je uvedeno ve zprávě ministerstva.

Asociace zastávají názor, že stávající novelizované znění zákona je dostatečnou transpozicí principu směrnice „vrácení veškerých plateb v případě platební neschopnosti pořadatele“ a zajišťuje vysokou ochranu zákazníka, neboť cestovní kancelář má zákonnou povinnost udržovat limit pojištění plnění v dostatečné výši k uspokojení nároků zákazníků a také povinnost měsíčního reportingu vůči pojišťovně.

Zavedení dozajišťovacího fondu může vést ke zvýšení cen zájezdů a snížení konkurenceschopnosti českých cestovních kanceláří. Je zarážející, že i ministerstvo ve své závěrečné zprávě k návrhu zákona v této souvislosti připouští, že spotřebitelé mohou být více motivováni k přeshraničním nákupům.

Zavedení fondu a necitlivé nastavení podmínek může být impulsem k přesunu činnosti cestovních kanceláří do zahraničí, kde nebudou nastaveny tak přísné podmínky, či k ukončení jejich činnosti.

Pokud bude politická vůle zavést dozajišťovací garanční fond nezlomná, požadují asociace ve společném stanovisku následující zásadní úpravy stávajícího návrhu:

- snížit sazbu ročního příspěvku na maximálně 0,1 % z celoročních tržeb za zájezdy
- zavést časové omezení ročního příspěvku do fondu na období 3-4 let
- zcela zrušit povinnost úhrady jednorázového příspěvku
- zavést částečnou participaci pojišťoven na příspěvcích do fondu
- obligatorní účast zástupců obou asociací v orgánech Státního fondu pro rozvoj bydlení
- doplnit pojem garanční fond o slovo „dozajišťovací“ garanční fond

Společné stanovisko asociací bylo zasláno do mezirezortního připomínkového řízení.

BYLI JSME PŘI TOM...

Členové obdrželi dne 12. 4. závěry z jednání AČCKA (K. Petříčková) s náměstkem pro řízení sekce právní a konzulární MZV ČR JUDr. M. Smolkem, Ph.D., LL.M. a JUDr. M. Meissnerovou, ředitelkou odboru konzulárních činností. Na schůzce se diskutovalo o vydávání víz do Číny, Kataru, el. povolení do Kanady a o systému pro registraci cestujících do rizikových oblastí (DROZD). MZV na jednání sdělilo, že počty registrovaných cestujících v systému jsou rostoucí, zejména u exotických destinací.

ROMAN ŠKRABÁNEK

Zástupci ECTAA se setkali s generálním ředitelem pro dopravu a mobilitu (DG Mobility and Transport) slovinské eurokomisařky Violety Bulc k projednání aktuálních i nadcházejících opatření v oblasti přepravy cestujících a opakovaně poukázali zejména na diskriminační prostředí v prodeji letenek.

Jedním ze zásadních bodů setkání byla stížnost ECTAA podaná Evropské komisi na skupinu Lufthansa (LH Group) v souvislosti se zavedením a uplatňováním tzv. „distribučního poplatku“ ve výši 16 eur, který byl zaveden v září 2015 na prodej letenek prostřednictvím centrálních distribučních systémů (GDS). ECTAA tento postup skupiny Lufthansa považuje za porušení evropského nařízení Code of Conduct (kodexu chování) pro používání počítačových systémů a jako zásadně diskriminační směrem k dotčeným globálním distribučním systémům, jejichž prostřednictvím byly letenky doposud prodávány. ECTAA v této záležitosti požádala o rychlé stanovisko Evropské komise a upozornila na ztíženou schopnost prodejců letenek čelit přímému prodeji, který není distribučním poplatkem zatížen, a narušení jejich konkurenceschopnosti.

Evropské nařízení „Code of Conduct“ prošlo spolu s legislativou Jednotného leteckého trhu kontrolou ze strany Evropské komise v letech 2012-2013 a další kontrolu se Evropská komise chystá provést v roce 2018. Provéřit, zda stávající legislativa stále plní svůj účel, je podle ECTAA nutné vzhledem k významným změnám na trhu prodeje letenek. ECTAA zároveň upozornila na případ deregulace amerického trhu distribučních systémů, kde následně vzrostly ceny letenek, a varovala před obdobným postupem v Evropě.

Na jednání v rozporu s evropskou legislativou ECTAA upozornila také v souvislosti s nařízením o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb, které

mj. zakotvuje nediskriminační přístup k leteckým tarifům. Zástupci ECTAA poukázali na porušování rovného přístupu k cenám letenek ze strany leteckých společností, které často neuvádějí jejich nejvýhodnější ceny v centrálních distribučních systémech, ale pouze při přímém prodeji konečnému zákazníkovi prostřednictvím webových stránek. Evropská komise si je vědoma zmíněných problémů a ředitel DG Henrik Hololei uznal, že implementaci nařízení je třeba zhodnotit, a sdělil, že Evropská komise k tomu přistoupí v roce 2017-2018.



Na jednání byla prodiskutována i stávající revize nařízení o právech cestujících v letecké přepravě č. 261/2004, která je předmětem bouřlivé diskuze s leteckými společnostmi a spolu s návrhem nařízení o přidělování letištních časů blokována v Radě EU z důvodů neshod Španělska a Velké Británie v otázce Gibraltaru. Mírný pokrok ze začátku roku však přerušila rezignace španělské vlády. Ohledně nařízení o přidělování letištních časů bylo sděleno, že Evropská komise zvažuje stažení stávajícího návrhu nařízení a představení návrhu nového.



Úpravou legislativy by v podobě revize měla projít také železniční doprava. Revize nařízení o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě se kromě jiného zaměří na nastavení rovných podmínek mezi železniční a ostatní dopravou, zejména v souvislosti s poskytováním náhrady v případě zásahu vyšší moci, od něhož současná právní úprava poskytovatele železniční dopravy neosvobozuje. ECTAA při jednání upozornila, že železniční doprava je jediná, kde neexistuje ustanovení zákazu diskriminace zákazníků a prodejců na základě jejich státní příslušnosti či místa bydliště. Ředitel DG naznačil, že tato otázka bude také předmětem chystané revize.

KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Dne 17. února 2016 Evropský soudní dvůr (ESD) rozhodl v předběžné otázce ve věci C 429/14, že zaměstnavatel má právo domáhat se náhrady škody na základě Montrealské úmluvy k pokrytí dodatečných nákladů za své zaměstnance, kteří zmeškali letecké spojení v důsledku zpožděného letu.

Žádost o rozhodnutí v předběžné otázce se týká výkladu článků 19, 22 a 29 Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, uzavřené v Montrealu dne 28. května 1999 (Montrealská úmluva). Žádost byla podána v rámci sporu mezi společností Air Baltic Corporation AS a Zvláštní vyšetřovací službou Litevské republiky (zaměstnavatelem cestujících), ohledně náhrady škody způsobené zpožděním letů, kterými se přepravovali dva z jejích zaměstnanců na základě smlouvy o mezinárodní přepravě cestujících uzavřené se společností Air Baltic.



Cestující letěli z Vilniusu přes Rigu a Moskvu do Baku. Ke zpoždění došlo na druhém spoji s Air Baltic, kvůli čemuž cestující nestihli napojení na Baku a nakonec dosáhli cílového místa o 14 hodin později. Zaměstnavatel cestujícím uhradil přibližně 338 EUR za cestovní výdaje a státní příspěvky na sociální zabezpečení, v souladu s litevskou legislativou. Zaměstnavatel se poté domáhal náhrady této částky od společnosti Air Baltic, jež s kompenzací nesouhlasila. Ve svém odvolání letecká společnost tvrdila, že je odpovědná podle Montrealské úmluvy pouze vůči spotřebitelům, nikoliv právnickým osobám.

Soudní dvůr EU však rozhodl takto: „Úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, uzavřená v Montrealu dne 28. května 1999 a schválená jménem Evropského společenství rozhodnutím Rady 2001/539/ES ze dne 5. dubna 2001, a zejména její články 19, 22 a 29, musí být vykládána v tom smyslu, že letecký dopravce, který uzavřel se zaměstnavatelem osob přepravovaných jako cestující takovou smlouvu o mezinárodní přepravě, o jakou se jedná v původním řízení, je vůči tomuto zaměstnavateli odpovědný za škodu způsobenou zpožděním letů, kterými cestovali jeho zaměstnanci na základě této smlouvy, spočívající v dodatečných nákladech vynaložených uvedeným zaměstnavatelem.“

V květnu 2016 předložila Evropská komise návrh nařízení o řešení zeměpisného blokování a jiných forem diskriminace na vnitřním trhu kvůli státní příslušnosti, místu bydliště či místu usazení zákazníků. Cílem nové legislativy je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a komplexně zabránit této umělé segmentaci trhu ze strany obchodníků, založené přímo či nepřímo na geografické poloze - tzv. geoblokování.

Z průzkumu Eurostatu z r. 2015 vyplývá, že evropští turisté ve velké míře využívají internetu pro plánování a rezervaci dovolených. V roce 2014 bylo rezervováno on-line 67 % leteckých pobytů, každá druhá cesta vlakem a přes 50 % ubytování. Při nákupu cestovních služeb on-line se však nejen spotřebitelé mohou potýkat s určitými diskriminačními praktikami, např. v podobě rozdílných cen letenek a ubytování podle místa, odkud jsou služby nakupovány, navzdory principu jednotného trhu a rovného přístupu.

S tímto souhlasí státní tajemník pro evropské záležitosti a koordinátor digitální agendy Tomáš Prouza, který se pro Euroactiv 10. října tohoto roku vyjádřil následovně: „Obrovským nešvarem (v obchodování po internetu) je nastavení různých cen pro různé země. A někteří obchodníci ani své zboží v České republice nejsou ochotni nabízet. Věřím, že pokud jsme v EU na jednom trhu, měli bychom mít všichni stejné podmínky a přístup ke stejným službám.“

Zástupci evropské asociace ECTAA se nedávno setkali s Virginíí Rozière, stínovou zpravodajkou legislativního návrhu. ECTAA na jednání vysvětlila, že cestovní kanceláře nepřímo trpí geoblokováním v oblasti distribuce letenek, kdy dochází k nákupu služeb prodejcem letenek/cestovní kanceláří za účelem jejich dalšího prodeje. ECTAA se domnívá, že k zajištění rovných podmínek na trhu by dostatečně přispělo důkladné prosazování dodržování stávajících právních předpisů. Návrh nařízení je totiž založen na základních principech ustanovených již v platné směrnici č. 2006/123 o službách. Bude proto nutné vyvarovat se právní nejistotě v důsledku existence obou dokumentů.

Plenární hlasování o návrhu je očekáváno v polovině roku 2017, nicméně lze očekávat i zpoždění procesu schvalování s ohledem na kontroverznost působnosti nového nařízení a rozdílnost názorů zúčastněných stran.

BYLI JSME PŘI TOM...

Členové asociace obdrželi aktualizovaný vzorový reklamční řád, doplněný o klauzuli o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem.

Asociace informovala, že Parlament Baleárských ostrovů schválil zavedení tzv. ekologické daně (eco-tax) v regionu, s účinností od 1. července 2016.

STANOVISKO GENERÁLNÍHO ADVOKÁTA ESD - STŘET LETADLA S PTACTVEM NEPŘEDSTAVUJE MIMOŘÁDNOU OKOLNOST

KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Generální advokát Evropského soudního dvora (ESD), Yves Bot, vydal své stanovisko dne 28. července 2016 k případu C 315/15, ve kterém nepovažuje střet letadla s ptactvem za "mimořádnou okolnost", jež by umožnila vyvinut leteckou společnost ze své povinnosti náhrady škody podle nařízení č. 261/2004, vzniklé zpožděním právě z důvodu střetu.



Generální advokát tak reagoval na žádost o rozhodnutí v předběžné otázce, zaslané Obvodním soudem pro Prahu 6 Evropskému soudnímu dvoru, z důvodu nedostatečného výkladu nařízení č. 261/2004. V této kauze se cestující, kteří uskutečnili v srpnu 2013 let z Burgasu do Ostravy provozovaný společností Travel Service a.s., domáhají po aeroliniích náhrady škody ve výši 250 EUR na osobu v souladu s článkem 7 zmíněného nařízení, za zpožděný let v délce 5:20 hodin. Žalovaná letecká společnost se však odkazuje na čl. 5 tohoto nařízení, podle kterého není provozující letecký dopravce povinen platit náhradu v souladu s článkem 7, jestliže může prokázat, že zrušení (dlouhé zpoždění) je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Generální advokát, který vydává nezávazný návrh rozhodnutí ESD, uvádí několik argumentů, proč nelze střet letadla s ptactvem považovat za mimořádnou okol-

nost. Určitou událost je možné kvalifikovat jako „mimořádnou“, pokud „není vlastní běžnému výkonu činnosti dotčeného leteckého dopravce a z důvodu své povahy či původu se vymyká jeho účinné kontrole.“ Takový střet se podle Yvese Bota vymyká účinné kontrole letecké společnosti, ovšem považuje jej za součást běžné činnosti aerolinií.

Ve svém komentáři k předběžným otázkám advokát mj. uvádí: „Střety letounu s jedním či více ptáky jsou běžným jevem, který je různým hospodářským aktérům působícím v letecké dopravě znám. Podle jedné americké studie z roku 2011 o rizicích způsobovaných volně žijícími živočichy bylo od zřízení databáze Federal Aviation Administration (FAA) v roce 1990 nahlášeno 99 411 střetů letadla se zvířetem. V drtivé většině případů – konkrétně v 97,4 % případů – se jednalo o srážku s ptákem. Ve Francii je každoročně zaznamenáno přibližně 700 srážek letadla s ptáky.“ Srážky s ptactvem jsou dokonce zohledňovány v rámci technického vývoje letadla a testování pro získání osvědčení letové způsobilosti.

Podle advokáta není cílem letecké společnosti pořídit riziko střetu letounu s ptactvem, které je známé a reálné, ale přenést důsledky tohoto nebezpečí na cestujícího.

BYLI JSME PŘI TOM...

AČCKA reagovala na výzvu ECTAA k zaslání podkladů k pořádání zájezdů do Číny. Jürgen Bachmann z Francouzské asociace cestovních kanceláří se účastnil workshopu EU-Čína dne 20. ledna 2016 v Pekingu a přednesl evropský názor na téma "Jak zlepšit služby pro evropské turisty". AČCKA ve svých připomínkách zdůraznila komplikované získání turistických i obchodních víz pro české občany na Čínské ambasádě v Praze, dle podkladů od členů a informací od MZV ČR.

Díky spolupráci AČCKA s agenturou NMS Market Research, jež uskutečnila dotazníkové šetření s celkem 506 respondenty na téma dovolených, zaslala Asociace tiskovou zprávu a informaci členům o výsledcích průzkumu.

Na základě jednání zástupců evropské asociace ECTAA s reprezentantem ministerstva cestovního ruchu Kubánské republiky a ředitelem Národní turistické centrály, AČCKA zaslala informace k uplynulé turistické sezóně na Kubě. Kuba zaznamenala nárůst mezinárodních příjezdů ve výši 17,4 % ve srovnání s rokem 2014.



KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Stávka v zemi, na letišti či u letecké společnosti ovlivňuje nejen cestující, cestovní kanceláře a prodejce letenek, ale má i negativní dopad na reputaci Evropy jako turistické destinace a pro aerolinie představuje značnou finanční ztrátu. O ekonomických důsledcích demonstrací hovořily na půdě Evropské komise letecké společnosti, eurokomisařka Elżbieta Bieńkowska a další zástupci cestovního ruchu, v rámci Summitu generálních ředitelů k letecké mobilitě a prosperitě, který se konal 28. června 2016.

Summit pořádala asociace leteckých společností Airlines for Europe (A4E), která vznikla v lednu 2016 s cílem revolučně změnit leteckou dopravu v Evropě. Asociace sdružuje 5 hlavních evropských hráčů na poli letecké dopravy – Ryanair, AirFrance/KLM, International Airlines Group (IAG), Lufthansa Group a easyJet. A4E na konferenci informovala, že v první polovině roku 2016 již bylo zrušeno přes 3.000 letů a konalo se 20 stávek.



Na setkání nejvyšších představitelů leteckého průmyslu představila společnost PricewaterhouseCoopers souhrn hlavních zjištění ekonomické studie, týkající se dopadů stávek na cestovní ruch v Evropě. V letech 2010 – 2015 se v letecké dopravě konalo celkem 167 stávek, což nějakým způsobem omezilo 475.000 leteckých spojů a přes 2 mil. cestujících. Nejvíce demonstrací bylo zaznamenáno ve Francii, Řecku, Itálii a Portugalsku, tedy v zemích závislých na cestovním ruchu.

Pokud se sečtou veškeré náklady vzniklé v důsledku stávek v Evropě, pak skutečný ekonomický dopad za zmíněných šest let činí 9,5 mld. EUR, které si lze představit v podobě 131.000 pracovních míst. Největší podíl zaujímá finanční úbytek v důsledku snížení výdajů cestovního ruchu, který během šesti let dosáhl cca 5,6 mld. €. Druhým největším reálným dopadem je snížení produktivity spojené se zpožděním a čekací dobou, jež činí 3,3 mld. €.

Dále je nutné zdůraznit i pokles tržeb leteckých společností ve výši 551 mil. € (v cenách r. 2015). Letecké společnosti proto vypracovaly seznam kroků, které mají být přijaty za účelem minimalizace těchto negativních

dopadů na Evropu. Mezi jinými jmenujme např. návrh na zavedení povinnosti oznámit protestní akci s 21denním předstihem a vytvoření efektivní databáze pro sdílení dat mezi kontrolními systémy letišť a tím předvídání komplikací v provozu.

Na závěr summitu se panelisté shodli, že stávky zhoršují vedle ekonomiky i reputaci Evropy jako cílové destinace turistů a obchodních cestujících. Cílem oboru by mělo být nalezení rovnováhy mezi právy všech zúčastněných stran v letecké dopravě a problematika stávek by měla být řešena na evropské úrovni.

BYLI JSME PŘI TOM...

V průběhu března sekretariát rozeslal všem řádným členům dopis u příležitosti 25. výročí od vzniku AČCKA spolu s Adresářem/Ročenkou a vizitkovníkem jako poděkování za členství.

Panelová diskuze, které se zúčastnil za AČCKA Ing. Roman Škrabánek, se uskutečnila v úterý 14. června na lodi Bohemia Rapsody na nábřeží. Na snídani se diskutovalo o tom, jak se aktuální bezpečnostní problematika podepisuje na zájmu českých turistů o jednotlivé destinace, zda se projevuje na poptávce po zájezdech uprchlická krize, o které destinace je větší zájem než v minulých letech, o které naopak menší a zda roste v důsledku obav klientů z cest do zahraničí poptávka po ubytování v tuzemsku.

V návaznosti na žádost Velvyslanectví Kanady rozeslal sekretariát pozvánku na seminář o nové povinné elektronické cestovní registraci (eTA) pro občany zemí s bezvízovým stykem cestujících do Kanady leteckou dopravou.

AČCKA, zastupovaná R. Škrabánkem a K. Petříčkovou, se zúčastnila jarního zasedání evropské organizace národních asociací cestovních kancelářů ECTAA, které se konalo 26. – 27. května 2016 v Lublani. Kongresu se zúčastnili zástupci profesních sdružení z 27 evropských zemí, dále z Izraele, Maroka a Tuniska. Hlavními tématy byly implementace směrnice o souborných cestovních službách v členských státech EU, záležitosti akreditovaných prodejců letenek IATA, revize směrnice o DPH nebo geografická diskriminace uživatelů internetu a její připravovaná regulace.

Dne 20. září se uskutečnilo jednání AČCKA (R. Škrabánek, S. Brandeisová) s ACK ČR (V. Dolejš, Z. Kříž) ohledně návrhu novely zák. 159/1999 předloženého MMR. Na setkání bylo dohodnuto vypracování společného stanoviska obou asociací, odmítnutí separátních jednání MMR s asociacemi a vyvolání společného jednání. Obě asociace návrhy MMR odmítly, neboť by jejich přijetím došlo k zásadnímu zásahu do hospodaření CK.

PŘES
12 LET
ZKUŠENOSTÍ

truetravel

... JUST YOUR NEW ZEALAND

**NOVOZÉLANDSKÁ CESTOVNÍ KANCELÁŘ V ČESKÝCH
RUKÁCH SPECIALISTA NA NOVÝ ZÉLAND, ANTARKTIDU
A POLYNÉSKÉ OSTROVY EXKLUZIVNĚ pro ČR A SR**

**Cesta na Nový Zéland s True Travel Ltd je jako nechat se
průvodcovat na Mt Everest Edmundem Hillarym...** Hodíte do
koše katalogy se zájezdy běžných cestovek - tady jste přímo
u zdroje. Blíží už být nemůžete!

Nový Zéland je náš domov, pravidelně ho křižujeme a hlavně
- máme ho moc rádi! A tak se nebojíme říct, že vám cestu či
zájezd na Nový Zéland připravíme jako nikdo jiný - se zážitky,
ke kterým se budete ještě dlouho vracet.

Podrobně, profesionálně, s detaily a informacemi, které vám jen
tak nikdo nepodá, aktuálně a přesně. Máme tuto nádhernou zemi
pod kůží a rádi se s vámi o tento výjimečný pocit podělíme.

- **špičkoví průvodci (více než 12 let na NZ)**
- **sestavení profi cestovního itineráře**
- **kompletní a profesionální cestovní servis (letenky, doprava, ubytování, pojištění...)**

**AKTUÁLNÍ NABÍDKA ZÁJEZDŮ NA
LETOŠNÍ SEZÓNU PRÁVĚ V PRODEJI -
NOVÝ ZÉLAND SÓLO NEBO
V KOMBINACI S AUSTRÁLIÍ A FIDŽI.
DETAILY NA
WWW.TRUETRAVEL.CZ**

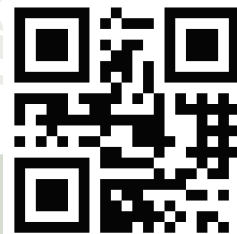
**AUTO, KARAVAN Z PŮJČOVNY?
NEJŠIRŠÍ VÝBĚR,
CENY PRO KAŽDÉHO,
OSOBNĚ PORADÍME!**

- **zajištění originálního programu na míru pro skupiny
i jednotlivce**
- **tematické cestování za tím, co vás zajímá**

**HELISKIING / FOTO EXPEDICE / GOLF / ZA VÍNEM / SVATBY
CYKLO EXPEDICE / ZA RELAXEM / RYBAŘENÍ / JACHTING**

- **incentive a corporate travel**
- **studium angličtiny a Outdoor Managementu na osobně
prověřených školách**

Předávání dlouholetých zkušeností
a informací bereme jako poslání.
Ukážeme Vám místa Nového
Zélandu, která často neznají ani sami
Novozélandčané.



ČR: Budějovická alej, Antala Staška 2027/77, 140 00 PRAHA 4, Česká republika
NZ: 11-17 Church Street, Level 2, PO Box 1613, 9300 QUEENSTOWN, Nový Zéland
tel.: +420 230 234 444 **m:** +420 602 306 443 **e:** info@truetravel.cz

www.truetravel.cz

KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Po více jak čtyřech letech diskuzí přijal Evropský parlament dne 14. dubna 2016 na svém plenárním zasedání ve Štrasburku legislativní balíček sestávající z nařízení k ochraně dat a směrnice o předávání jmenných údajů o cestujících (Passenger Name Record, PNR). Nová směrnice, která značně ovlivňuje cestovní ruch, byla předložena Evropskou komisí již v roce 2011, zamítnuta Výborem Evropského parlamentu pro občanské svobody, spravedlnost a vnitřní věci (LIBE) v roce 2013 a její finální znění bylo v prosinci 2015 dohodnuto s Radou. Směrnice zavádí povinnosti leteckých dopravců předávat údaje o cestujících vnitrostátním orgánům členských států EU. Jejím cílem je předcházet terorismu a závažné trestné činnosti.

Dopad na cestovní ruch

Směrnice významně zasahuje do oblasti cestovního ruchu, protože do sběru údajů o cestujících při zajišťování rezervací letecké dopravy jsou zapojeny i cestovní kanceláře a agentury. Evropský parlament však zohlednil připomínky evropské asociace ECTAA, která se v posledních měsících aktivně podílela na diskusích a zastupovala zájmy cestovního ruchu, a její členské Asociace českých cestovních kancelářů a agentur. Cestovní kanceláře a cestovní agentury nejsou zahrnuty do oblasti působnosti a nemusí tak poskytovat údaje o cestujících nad rámec informací, které budou předávat letecké společnosti. Členským státům EU je ovšem směrnici dovoleno požadovat údaje o cestujících od pořadatelů zájezdů podle vnitrostátního práva.

Vyjmutí CK/CA z povinnosti předávat údaje PNR ECTAA a AČCKA vítají, neboť v rámci připomínkového řízení opakovaně rozporovaly požadavek poskytovat kontaktní údaje zákazníků cestovních kancelářů z důvodu obav, že letecké společnosti by mohly použít získaná data k propagaci svých služeb, a to formou nabídky přímého objednání cestovních služeb. Jak potvrdil Lars Thykier, prezident ECTAA: „Pouze aerolinie mají nejúplnější a aktuální informace o cestujících, kteří skutečně nastoupili do letadla. Jen operující letecký přepravce je schopen informace o cestujících přenést úřadům. Jsme rádi, že se parlament EU přiklonil k názorům oboru cestovního ruchu.“

Aerolinie budou poskytovat data PNR, jež jsou používána v běžném provozu (informace poskytnuté cestujícími

a shromažďovány leteckými dopravci během rezervace a check-in, jako jsou jména cestujících, cestovní data na letence, itinerář cesty, kontaktní údaje, informace o zavazadlech a platbě, atd.) a uchovávat je po dobu 5 let. Sběr záznamů o cestujících se dle směrnice vztahuje pouze na lety mimo území EU, ať už jsou pravidelné či nepravidelné. Nicméně členské státy se mohou rozhodnout, zda budou uplatňovat zákonnou povinnost i na lety uvnitř Unie.

Obavy z omezení soukromí

Během diskuzí v plenárním zasedání se europoslanci shodli, že směrnice o PNR je užitečným nástrojem boje proti terorismu, ale nadále mají pochybnosti z omezení soukromí.

Zpravodaj Timothy Kirkhope (ECR) zdůraznil, že předložený návrh je vyvážený, obsahuje opatření pro ochranu dat a navrženou dobu uchovávání údajů považuje za přiměřenou. Dle zpravodaje návrh směrnice odráží rozhodnutí Evropského soudního dvora ke směrnici o uchovávání údajů. Rovněž poukázal na to, že směrnice o PNR není pouze nástrojem v boji proti terorismu, ale především proti závažným trestným činům, jako je obchodování s lidmi. Systém PNR byl ve Velké Británii zaveden před deseti lety a značně přispívá k boji proti kriminalitě. Došel k závěru, že výměna příslušných údajů by se měla uskutečnit kdykoli je to nutné.

Naopak nizozemská europoslankyně Sophie in't Veld (ALDE) předložila pozměňovací návrh pro závěrečné hlasování a vyzvala k automatické výměně údajů jmenné evidence cestujících v celé EU. Tento návrh však byl zcela v rozporu s dohodou, které bylo dosaženo v prosinci 2015 s Radou a jež byla založena na dobrovolné bázi výměny údajů.

Komisař pro migraci a vnitřní věci Dimitris Avramopoulos v diskuzi uvedl, že přijetí směrnice je výrazným signálem Evropského parlamentu. Stanovuje rámec pro výměnu dat a umožňuje provádět úplnější kontrolu bezpečnostními složkami.

Následné kroky

Spolu se směrnici o PNR, o údajích využívaných policejními a justičními orgány, bylo schváleno i obecné nařízení o zpracování osobních údajů v EU. Oba dokumenty nahradí stávající směrnici o ochraně osobních údajů, sahající až do roku 1995, kdy byl internet ještě v plenkách. Nařízení je proto navrženo tak, aby poskytlo občanům EU větší kontrolu nad jejich vlastními soukromými informacemi v digitalizovaném světě „chytrých“ telefonů, sociálních médií a internetového bankovníctví.

Směrnice vstoupí v platnost 20 dní po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Její ustanovení bude přímo použitelné ve všech členských státech 24 měsíců po tomto datu. Členské státy tak budou mít 2 roky na implementaci směrnice do vnitrostátního práva.



V dubnu 2016 bylo přijato nové nařízení o obecné ochraně údajů (General Data Protection Regulation, GDPR), na kterém Evropská komise pracovala již od roku 2012. Klíčovými změnami v regulaci digitálního prostředí je maximální harmonizace právních předpisů členských států EU s nařízením a zavedení finančních postihů pro společnosti, které nakládají s osobními údaji, tedy i pro cestovní kanceláře a cestovní agentury.

Nařízení nemá dopad pouze na firmy v EU, ale i na zahraniční společnosti, které pracují s údaji evropských občanů, jakými jsou např. Facebook či Google. Hlavním cílem legislativního dokumentu je standardizace pravidel pro nakládání s osobními údaji, což se netýká pouze soukromých společností, ale rovněž orgánů veřejné správy, a zajištění jednotnosti těchto pravidel v rámci celé EU. Dalším účelem vzniku nařízení bylo ustanovit přísnější postihy za porušení předpisů na ochranu osobních údajů (pokuty dosahují až 4 % obrátu firmy). Nařízení vnímá uživatele jako odpovědného za ochranu svých dat, a to díky tzv. právu být zapomenut, které umožňuje uživateli požadovat, aby jejich údaje byly vymazány.

Podle Evropské komise je vznik tohoto nařízení nezbytným opatřením k posílení základních práv občanů v elektronickém světě a jejich snazšímu přístupu k osobním informacím. Nařízení přináší v rámci jednotného digitálního trhu i zjednodušení pravidel ochrany dat pro společnosti. Například odpadá povinnost registrovat se u dohledových orgánů, postačí pouze vedení podrobných interních záznamů o procesu zpracování a mechanismu ochrany dat. Státních orgánů se mj. týká i povinnost jmenovat tzv. pověřence pro ochranu údajů.

Mezi hlavní zásady zpracování dat patří zákonitost (např. že uživatel souhlasil se zpracováním svých osobních údajů pro daný účel), korektnost (právo uživatele na opravu nepřesných dat) a transparentnost (právo vědět, zda jsou data zpracovávána, pro jaký účel a po jakou dobu). Osobní údaje musí být shromažďovány pro určité a le-

gitimní účely, jejich nezbytný rozsah musí být přiměřený a relevantní k účelu jejich sběru.

Na firmy je kladena zvýšená odpovědnost za řízení, kontrolu a zpracovávání osobních údajů. Automatizované zpracování údajů, včetně profilování, a jeho použití k hodnocení osobních aspektů fyzických osob je omezeno. Organizace, resp. správce údajů, musí ohlásit dozorovému úřadu (v ČR se jedná o Úřad pro ochranu osobních údajů) do 72 hodin případy porušení zabezpečení dat. Toto oznámení není v současné době povinné ve většině členských států EU.

Na co se mají firmy a organizace cestovního ruchu připravit a co by měly v průběhu dvou let učinit pro správnou implementaci tohoto nařízení, shrneme v následujících 6 krocích:

1. Správci údajů by měli informovat své zaměstnance o změnách ve zpracování osobních údajů cestujících.

2. Být schopni doložit, jaké osobní údaje společnost uchovává, odkud pochází a pro jaké účely je zpracovává. K tomu poslouží informační audit v rámci celé organizace či jednotlivých obchodních oblastí.

3. Společnosti by měly přezkoumat své stávající oznámení o ochraně osobních údajů a provést potřebné změny v souladu s nařízením. Správci údajů musí své zákazníky informovat o jejich právech (mj. právu stěžovat si) a lhůtách pro uchovávání údajů, ve stručné a snadno pochopitelné formě.

4. Firemní procesy musí zajistit dodržení práv jednotlivců, zejména právo přístupu k informacím, právo na opravu nepřesností a na informace o možnostech výmazu, právo k odmítnutí přímého marketingu, k předcházení automatickému rozhodování a profilování, a právo na přenositelnost dat.

5. Správci údajů musí prokázat, že jejich zákazník poskytl souhlas se zpracováním údajů pro daný účel, a revidovat systém pro zaznamenání tohoto souhlasu.

6. Důležitý je rovněž mechanismus zabezpečení zpracovaných údajů a postup pro odhalování, hlášení a vyšetřování porušení ochrany osobních údajů. V případech, kdy jsou ohrožena práva a svoboda zákazníka, je společnost povinna oznámit klientovi, že jeho údaje byly předmětem porušení.

Nařízení o ochraně údajů bylo 4. května 2016 publikováno v Úředním věstníku EU, spolu se směrnicí o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány a o volném pohybu těchto údajů. Nařízení je již v platnosti, avšak účinnosti nabyde 25. května 2018. Evropské podniky tak mají dva roky, aby přizpůsobily své procesy ochrany dat v souladu s nařízením.



KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Eurokomisařka pro vnitřní trh, průmysl, podnikání a malé a střední podniky, Elżbieta Bieńkowska, dne 16. února představila akční plán pro oblast cestovního ruchu, v rámci výměny názorů s poslanci Evropského parlamentu na zasedání výboru TRAN. Ve svém projevu komisařka zdůraznila ekonomický význam cestovního ruchu: „V roce 2014 vytvořil cestovní ruch přímo či nepřímo 24 mil. pracovních míst, což přispělo k 9,7 % celkového HDP EU. Cestovní ruch je zásadní pro oživení ekonomiky a budoucí prosperitu. Kromě toho téměř 20 % zaměstnanců v tomto odvětví je ve věku pod 25 let. Cestovní ruch tak může pomoci řešit nepříjemnou míru nezaměstnanosti mladých lidí, kterou vidíme v celé Evropě.“



Eurokomisařka shrnula hlavní výzvy na trhu turismu v EU, zejména digitalizaci, konkurenci ze strany rozvíjejících se destinací a nedostatek kvalifikované pracovní síly. Upozornila, že profesní sdružení hrají klíčovou roli při využívání příležitostí. Úlohou Evropské komise a členských států je podle Elżbiety Bieńkowské zajistit správné podmínky pro odvětví cestovního ruchu, usilovat o odstraňování bariér a společně propagovat Evropu, čemuž napomůže koordinovaný přístup s nižším počtem projektů, avšak těch s nejvyšším přínosem.

Komise se mj. zaměří na následující výzvy:

- Lepší přístup k financím pro malé a střední podniky v oblasti cestovního ruchu, za účelem modernizace: Existuje



již mnoho dostupných programů pro malé a střední podniky, které ovšem nejsou specifické pro cestovní ruch. Jedná se např. o Evropský fond pro strategické investování, program COSME, strukturální fondy aj. Komise připraví souhrnné informace o možnostech financování.

- Posílení schopností a dovedností: Komise předloží program pro posílení dovedností pracovníků v cestovním ruchu, s ohledem na různé obory.
- Narovnání podnikatelského prostředí a snížení překážek: Tento krok bude konkretizován v rámci strategie jednotného trhu (angl. Single Market Strategy). Během května letošního roku by měly být přijaty pokyny k uplatňování stávajících právních řádů v oblasti daní, ochrany spotřebitelů a zaměstnanců. Komise neplánuje vytvářet nové předpisy.
- Propagace Evropy jako turistické destinace: EK hodlá na propagaci Evropy spolupracovat s členskými státy, především v hlavních zdrojových trzích, jako je Čína, USA, země Jižní Ameriky, Indie a Rusko, a podporovat tematické projekty (móda, gastronomie a přírodní dědictví).

Na závěr proslovu eurokomisařka oznámila, že Komise předloží akční plán inspirovaný manifestem "Cestovní ruch pro růst a zaměstnanost", který byl přijat celou řadou sdružení cestovního ruchu, včetně evropské asociace národních asociací cestovních kancelář ECTAA.

KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Tendence v rezervacích, aktuální situace a novinky v klíčových zemích, bezpečnost v cestování... to byla hlavní témata diskutovaná na zasedání Výboru evropské asociace ECTAA pro destinace, incoming a udržitelnost cestovního ruchu, které se konalo na začátku září 2016. Členové výboru se shodují, geopolitická situace nejen Evropě se mění a zasahuje zdrojové trhy i důležité destinace.

Turecko, navzdory dobrým cestovním službám a krásným plážím, které nabízí, ztratilo důvěru dovolenkařů a zaznamenalo v roce 2016 výrazný pokles návštěvnosti. Cestovní kanceláře napříč Evropou, včetně České republiky, Bulharska či Švédska, hlásí poklesy v desítkách procent (Belgie a Nizozemí – 37 %, Velká Británie – 31 %). Podobně jako čeští touroperátoři, i CK z Belgie snížily kapacity v letecké dopravě a zredukovaly počty letů, tudíž nebyly nuceny poskytovat extrémní slevy.

Členské asociace ECTAA evidují v sezóně 2016 nárůst zájmu o pobyty s dopravou vlastním automobilem, do zemí s blízkou dojezdovou vzdáleností. Pozitivní vývoj prodeje zájezdů na léto se týkal Španělska, Řecka, Bulharska a Portugalska, a také v ČR nejoblíbenějších dovolenkových destinací Chorvatska a Itálie (zejména u skandinávských zemí). V segmentu blízké exo-

tiky dominovaly v členských státech EU Spojené arabské emiráty, které jsou částečně chápány jako alternativa k dříve nejoblíbenějšímu Egyptu. Bulharská asociace oznámila za červenec 40% nárůst počtu přenocování v ubytovacích zařízeních ve srovnání s rokem 2015.



Z komentářů účastníků vyplývají nejen obavy o ty země, které úbytkem turistů trpí ekonomicky a sociálně, jako např. Tunisko či Turecko, ale také o destinace zcela přeplněné návštěvníky (např. Baleárské ostrovy), z nichž ani jedna varianta nepřispívá udržitelnému cestovnímu ruchu. Mezi dalšími trendy je nutné zmínit i rostoucí popularitu wellness pobytů, zážitkové turistiky s ochutnávkou místní gastronomie a vína. Nizozemská asociace zdůrazňuje vzestup tzv. solo travelers a cestujících ve věku 50+.

Podobně jako Tanzánie představila v letošním roce DPH vztahující se na cestovní služby, Řecko, nejoblíbenější letecká destinace českých turistů, plánuje zavést novou odletovou taxu na národním a 14 regionálních letištích, a dále od r. 2018 mohou hosté očekávat platbu pobytové daně.

Destinační komise se setkala v novém složení na další období 2016-2018. Mezi její členy se řadí asociace mj. z Velké Británie, Belgie, Francie, Dánska či Řecka. Dlouhodobým členem od vzniku komise je i Asociace českých cestovních kancelářů a agentur, která je nově zastupována Kateřinou Petříčkovou.

Výbor vznikl v roce 2010 s cílem diskuze a řešení destinačních otázek, krizové komunikace a udržitelnosti cestovního ruchu. V roce 2014 byl sloučen s incomingovou komisí vzhledem k tomu, že 80 % cestovního ruchu Evropy je realizováno v rámci evropských zemí. Výbor se schází pravidelně několikrát ročně. Příští setkání je naplánováno na leden 2017 v Amsterdamu, v rámci diskuzní akce odborníků cestovního ruchu - Kulatého stolu k lidským právům.



EVROPSKÁ KOMISE NAVRHUJE ZAVÉST ELEKTRONICKÉ CESTOVNÍ POVOLENÍ PŘI CESTÁCH DO EU

KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

Schengenský prostor přináší jedinečné hospodářské a společenské výhody, a to v podobě absence kontrol na vnitřních hranicích. Současné migrační tlaky a uprchlická krize, včetně teroristických útoků, však vyžadují nový přístup. Hlavní výzvou je tak nyní zachování bezpečnosti v Evropě. Evropská komise si je tohoto vědoma a ve svém sdělení "Posílení bezpečnosti ve světě mobility: zlepšení výměny informací v rámci boje proti terorismu a ochrany vnějších hranic" stanovuje opatření ke zvýšení bezpečnosti v EU. Součástí těchto opatření je mj. i legislativní návrh zavádějící elektronické cestovní povolení, podobné těm, které byly zavedeny v USA, Austrálii a Kanadě.



Podle Komise je zjednodušení vízového režimu důležitým nástrojem ke zvýšení atraktivitu EU z pohledu podnikatelského sektoru a cestovního ruchu. Téměř 60 mimoevropských zemí využívá s EU bezvízového styku. V tomto směru ovšem vzrůstají i bezpečnostní obavy z cestujících, kteří vstupují do schengenského prostoru legálně, v rámci bezvízového styku. Proto Komise zavádí nástroje pro systematické kontroly návštěvníků z tzv. bezvízových zemí, které budou účinné ještě před vstupem do schengenského prostoru. Země jako USA, Kanada a Austrálie již používají podobné systémy (ESTA, eTA) a považují je za důležitou součást svých základních bezpečnostních opatření.

Cestovní informační a autorizační systém EU (European Travel Information and Authorisation System, ETIAS), je navržen jako automatizovaný systém, který určí způsobilost občanů třetích zemí cestovat do schengenského prostoru na krátkodobý pobyt (do 90 dní během období 180 dní). Systém shromáždí informace o těchto cestujících ještě před zahájením jejich cesty, což umožní včasnou kontrolu potenciálního bezpečnostního rizika.

Mezi kritéria systému ETIAS patří například, aby žadatel neměl ve vízovém informačním systému zamítnutou předchozí žádost o vízum, jeho cestovní doklad nesmí být hlášen v databázi Interpolu jako odcizený a být předmětem záznamu v Schengenském informačním systému, žadatel nesmí být v seznamu Europolu a musí splňovat podmínky pro vstup definované v budoucím Schengenském hraničním kodexu.

Legislativní návrh Komise se bude zabývat otázkou nákladů na vývoj a provoz systému, typu údajů, které mají být shromažďovány a hodnoceny, interoperability se stávajícími i budoucími systémy, otázkou právních aspektů včetně ochrany osobních údajů, dopadu na cestovní ruch a zainteresované strany (pohraniční stráž, kontrolní orgány, dopravce aj.).



Evropské sdružení národních asociací cestovních kanceláří ECTAA, jejímž je AČCKA členem, bude přípravu související legislativy monitorovat s důrazem na dopad zavedení systému na cestovní ruch. ECTAA si je vědoma, že důsledky vytvoření ETIAS by mohly být velmi negativní v případě, že by požadavek na získání cestovního povolení před cestou do Schengenu odrazoval zájemce od cestování do EU. Pro komplexní hodnocení dopadu však nyní nejsou známy bližší informace jako požadavky na IT u dopravců, rychlost zpracování povolení, nebo výše poplatku za registraci do systému.

BYLI JSME PŘI TOM...

ECTAA informovala o přehledu cestovního doporučení Evropské komise pro Turecko, Egypt a Tunisko: Vzhledem k teroristickým útokům, z nichž mnoho bylo zaměřených na turisty, se změnilo i doporučení k cestám do dotčených destinací. Pro rychlý přehled a obecné cestovní rady lze shlédnout internetové stránky Evropské komise.

Sekretariát upozornil na aktualizovanou Černou listinu leteckých přepravců vystavených zákazu působení uvnitř EU s účinností od 10. prosince 2016 a Tiskovou zprávu vydanou Evropskou komisí dne 8. 12. 2016. Poprvé byla tato Černá listina (Black list) zveřejněna v březnu roku 2006 a současná verze je již 28. aktualizací. Ve srovnání s předchozí verzí z června 2016 byly všechny aerolinie z Kazachstánu ze seznamu odebrány. Do seznamu byla přidána letecká společnost Iran Aseman Airlines.

Asociace varovala členy před podvodnými nabídkami na registraci firem do různých databází, online katalogů či rejstříků ochranných známek. Tyto klamavé praktiky jsou v praxi prováděny formou dotazníků, kdy je firma písemně či el. poštou vyzvána k aktualizaci svých údajů.

R. Škrabánek, prezident AČCKA, zastupoval asociaci na slavnostní recepci Slovenské ambasády u příležitosti výročí 25 let od založení Slovenské republiky.



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE SPRÁVA ÚČELOVÝCH ZAŘÍZENÍ

HOSTELOVÉ UBYTOVÁNÍ

koleje Strahov, kolej Podolí, kolej Sinkuleho,
kolej Dejvická, kolej Bubenečská,
Hlávkova kolej, Masarykova kolej, kolej Orlík

HOTELOVÉ UBYTOVÁNÍ

Masarykova kolej, Novoměstský hotel,

RESTAURAČNÍ ZAŘÍZENÍ

Pizzerie la fontanella, menza Strahov,
menza Podolí, výdejna Horská,
výdejna Karlovo náměstí, Mega buffat,
Archicafe, Studenstký dům,

MASARYKOVA KOLEJ

kongresové služby na klíč, hotel, restaurace,
hostel, Wi-Fi, parkoviště,

BETLÉMSKÁ KAPLE

exkurze, výstavy, koncerty, možnost
pronájmu,

Vaničkova 7

Praha 6 160 17

tel: +420234678111

e-mail: recepce@suз.cvut.cz

WWW.SUZ.CVUT.CZ
WWW.MASARYKOVAKOLEJ.CZ
WWW.NOVOMESTSKYHOTEL.CZ
WWW.BETHLEHEMCHAPEL.EU
WWW.STUDENTHOSTEL.CZ





Pražské Jezulátko v české Národní kapli
– dar vlakové pouti do Lurd 2014



Účastníci 2. české Vlakové pouti do Lurd 1907



VLAPOVÁ POUŤ DO LURD 2017

CK Aleš Kučera – Zlín pořádá ve spolupráci s Wagonseruicetravel s. r. o. při příležitosti 110. let výročí od druhé české vlakové pouti do Lurd z roku 1907 vlakovou pouť do Lurd.

Cena zahrnuje

- ✓ Dopravu lehátkovým vlakem Břeclav-Lurdy-Břeclav
- ✓ Komplexní cestovní pojištění
- ✓ Svoz autobusy do hotelu a z hotelu při odjezdu
- ✓ Pojištění proti úpadku CK
- ✓ Kněze
- ✓ Průvodce
- ✓ Personál ve vlaku
- ✓ Ubytování a plnou penzi při pobytu v Lurdech
- ✓ Snídaně ve vlaku
- ✓ Poutní odznak
- ✓ Modlitební knížka

Zveme ku pouti této co nejsrdečněji všechny katolíky české národnosti, zvláště pak upřímné ctitele Mariánské. Jiných národností neodmítáme.“

Leopold Kolísek

5. 9. – 12. 9. 2017

17 990 Kč

info@ck-kucera.cz
+410 777 21 21 75
www.poutdolurd.cz
f Pout' do Lurd 2017

Katolický
týdeník



Tunisko hostilo ve dnech 1. – 2. prosince 2016 zástupce národních asociací cestovních kancelářů a agentur na 114. pololetním zasedání evropské asociace ECTAA, mezi jejíž členy patří i AČCKA. Kongres se konal v hlavním městě Tunisu na pozvání FTAV – Tuniské federace cestovních kancelářů, nového mezinárodního člena ECTAA.

20 evropských delegací přijala tuniská ministryně cestovního ruchu Selma Elloumi. Vysvětlila, že cestovní ruch v Tunisku podstoupil restrukturalizaci s dlouhodobou strategií. Vláda významně investovala do oblasti vzdělávání a diverzifikace produktů v cestovním ruchu s cílem zajistit poskytování služeb vysoké kvality ke spokojenosti hostů. Tunisko zaznamenalo v sezóně 2016 pozitivní trend v podobě mírného nárůstu počtu návštěvníků, avšak cestovní ruch z většiny evropských zdrojových trhů je nutné ještě obnovit.

Předseda sdružení FTAV, M. Mohamed Ali Toumi, spatřuje v pořádání kongresu ECTAA v Tunisu další významný milník na cestě k zotavení tuniského cestovního ruchu. Prezidentka ECTAA, paní Merike Hallik, poznamenala: „Tunisko bylo pro Evropany vždy oblíbenou destinací. Byli jsme ohromeni vřelým přivítáním a štedrou pohostinností a doufáme, že se turisté brzy vrátí do Tuniska ve větším počtu.“

ECTAA v rámci svého zasedání schválila plán činnosti na příští rok, jehož součástí je cílení na potřeby členských asociací a oboru cestovního ruchu oproti následování programu evropských institucí a IATA. V roce 2017 bude i jedním z hlavních témat průběh Brexitu a mírnění jeho dopadu na cestovní ruch. Preferovanou destinací ECTAA 2017 se stal portugalský region Coimbra, který hostuje i příští jarní zasedání v květnu 2017.

BYLI JSME PŘI TOM...

AČCKA díky členství v Asociaci malých a středních podniků a živnostníků ČR pravidelně rozesílá právní zpravodaje, elektronický magazín Kompas podnikatele, pozvánky na přednášky a semináře s účastí pro členy zdarma.

AČCKA pro své členy připravila v průběhu roku 2016 několik právních rozborů a stanovisek, např. k novele zákona č. 159/1999 účinné od prosince 2015, zákonné povinnosti CK informovat zákazníka o pasových a vízových požadavcích, o povinných pracovně-lékařských prohlídkách zaměstnanců, k seznámení zákazníka se zněním VOP, problematice zdanění zájezdů pořádaných na území Severního Kypru či otázce účtování provize ze stornopoplatku prodejcem s DPH či bez.

Sekce dopravní vytvořila pro cestovní kanceláře rámcovou smlouvu mezi CK a dopravcem, vzorový přepravní řád a kodex dopravce.

Technický výbor Mezinárodní organizace pro standardizaci ISO (International Standards Organisation) řeší v posledních letech tvorbu nových standardů v oblasti cestovního ruchu a souvisejících služeb (pod zkratkou ISO/TC 228). K cestovnímu ruchu se nyní vztahuje 22 publikovaných standardů, upravujících zejména rekreační potápění, šnorchlování, plážové služby, služby jachtařských přístavů, požadavky na udržitelnost cestovního ruchu aj. Aktuálně je vyvíjeno v rámci technické komise dalších 10 norem. Mezi několika předběžnými návrhy se objevil i záměr Tuniska standardizovat zdravotní turistiku.

Žádná ze současných a předložených norem se netýká přímo činnosti cestovních kancelářů a cestovních agentur. Výjimku tvoří kodexy chování, jež se vztahují na zúčastněné subjekty, např. v odvětví turistiky v přírodních rezervacích nebo zdravotního cestovního ruchu.



Vzhledem k důležitosti segmentu zdravotní turistiky v Evropě a její ekonomické hodnotě, zejména v případě dlouhodobých léčebných pobytů pacientů a pobytů jejich příbuzných, je návrh Tuniska na vytvoření standardu poměrně významný. Dle ECTAA se jedná o rostoucí oblast cestovního ruchu, při které je cesta turistů do zahraničí motivována nikoliv trávením volného času, ale lékařským zákrokem, léčbou či hospitalizací. Důvod takové cesty může být právní, náboženský, finanční nebo nedostupnost dané služby ve vlastní zemi. Procesu vycestování za účelem lékařské péče se účastní i cestovní kanceláře a agentury, jež nabízejí a zprostředkovávají balíčky služeb kombinující zdravotní ošetření a dovolenou, zejména pro rodinné příslušníky doprovázející pacienty.

Již v minulosti čelily navrhované standardy mnoha připomínkám ze strany evropských a mezinárodních profesních sdružení. Evropská asociace ECTAA a AČCKA nejsou příznivcem standardizace služeb v cestovním ruchu, neboť je velmi obtížné jí dosáhnout na mezinárodní úrovni, s ohledem na rozmanitost kulturních, klimatických a geografických podmínek. V Evropě existují platné právní předpisy, kodexy chování a osvědčené metodiky, které zajišťují ochranu zájmů spotřebitelů. Normy by měly být přijaty pouze za předpokladu, že bude prokázán jejich přínos jak pro podnikatele, tak i pro zákazníky. Pokud nebude standardizace podporována podnikatelským sektorem, je jen malá šance na jejich úspěch na trhu.

O zemi ležící v jihovýchodní Asii, na východě poloostrova někdy též označovaném Zadní Indie*, nějakých 10 000 km od Prahy, se toho u nás zase tak moc nepíše. Starší generace má Vietnam spjatý s válkami za nezávislost: dlouhá byla již čínská nadvláda, v letech 1854-1884 zemi okupovali Francouzi, během 2. světové války Japonci, následovala opět válka s Francií, která skončila v roce 1954 a vedla k rozdělení země, aby následně vypukla občanská válka, do které zasáhli na dlouhých 10 let Američané (a skrytě testováním svých nových zbraní i Sověti). Propast mezi severním a jižním Vietnamem zůstala nejen v psychologii lidí: zatímco obyvatelé severní-chudší části země jsou více spořiví a zdrženliví, jih je motorem hospodářského růstu země, je zde menší nezaměstnanost a vyšší průměrná mzda. Pulzující metropole jižního Vietnamu Ho Či Minovo město (dříve Saigon) je více pompézní, světovější, zatímco na severu ležící hlavní město země Hanoi je více autentičtější. Zemi vládne jedna politická strana, která však dovoluje socialisticko-tržní hospodaření, i tady se však zvětšuje propast mezi chudými a bohatými, městskými a venkovskými obyvateli země a co je důležité pro cestovní ruch – nebrání volnému pohybu návštěvníků země.



Všichni známe pilné, usměvavé a úslužné Vietnamce s jejich dnes již kamennými obchody, ve kterých stále více zaměstnávají již i Čechy. Za dob našich studií se Vietnamci na kolejích drželi stranou společenského dění, dnes vám učitelé řeknou, že vietnamské děti patří k premiantům třídy, v této generaci již bez nádechu cizího přízvuku akcentu plynne hovořící česky, ... nicméně jednostrannou optikou je stále řadíme mezi ne příliš bohaté obyvatele planety.

Ale nemylme se: potenciál země je obrovský, vždyť jen pobřeží se táhne v délce neuvěřitelných 2000 km, na severu se rozprostírá delta Červené řeky, na jihu obrovská delta řeky Mekong. Pobřeží má nepřeberné množství nádherných přírodních scénérií, často panenských písčinych pláží, kvalitní zázemí v okolí prázdninových resortů, pro našince často exotické tropické ostrůvky s romantickými zákoutími, okolo kterých dominuje bujná vegetace. I ve vnitrozemí naleznete rázovitá rýžová políčka, běžným životem pulzující velkoměsta, ... přidejme výhodné ceny pro nákupy a atraktivní výlety... a složíme mozaiku příběhů, pro které stojí za to zemi navštívit.

Do Vietnamu jsme zavítali v září roku 2016 na laskavé pozvání Velvyslanectví VSR v ČR ve spolupráci s dalšími partnery – Vietnam Airlines, Státní správou cestovního ruchu Vietnamu, společnostmi EAST SEA a Vietnamtourism Hanoi. Mezi 12 účastníky nechyběl ani slavný cestovatel a fotograf Jiří Kolbaba.



Poznávací části cesty předcházela účast na 12. ročníku Mezinárodního veletrhu cestovního ruchu ITE HCMC v Ho Či Minově Městě za účasti cca stovky tuzemských i zahraničních cestovních kancelářů, zástupců měst a provincií země, hotelů a leteckých společností, a to nejen z Asie, ale i Evropy. Z našeho pohledu byl veletrh rozsahem spíše komornější, vietnamští partneři si však pochvalovali 40% nárůst nákupních oproti loňskému roku a 15% nárůst vystavovatelů. O to však více na nás působil exotičtější – co stánek, to nějaké překvapení! Nechyběla taneční show, ochutnávky pro nás exotických kombinací ovoce a nápojů, dotváření a zkrášlování různých cestovatelských doplňků – slunečníků, vějířů, ozdobných oblečků asijských krasavic přímo na place.

Ho Či Minovo město je ideálním východiskem pro výpravy do jižně posazené delty řeky Mekong s nostalgickými projížďkami po jeho četných ramenech a také nákupem čerstvého ovoce, zeleniny a ryb na plovoucích trzích. Na severu naleznete proslulé podzemní tunely Vietcongu pod názvem Cu Chi, ve kterých se Vietnamci skrývali v době zvýšeného nebezpečí. Sami jsme si vyzkoušeli přesun, byť jen několikametrovým podzemním úsekem a obdivovali jsme odvahu, kterou museli jejich obránci podstoupit – tunely se táhnou v délce více než 200 km!





Nejlepší plážovou exotiku naleznete v přímořském letovisku Nha Trang a zvláště v jeho okolí: bílý písek, tyrkysově průzračná mořská voda, nové nebo teprve vznikající prázdninové resorty. Cestovní ruch se tady zatím teprve rozvíjí, takže zde nenaleznete mnoho turistů, ale prázdninové rezorty špičkové úrovně – jeden z nich jsme navštívili. Co vám mám povídat: tropické plážové baroko se vyznačovalo luxusními bungalovy, u kterých často nechyběl soukromý bazén. Koupelna zasahovala do malého atria s nefalšovanou zelení, a na lůžku ... abyste svého partnera hledali ☺ A k tomu vynikající kuchyně!

Vietnamská kuchyně patří množstvím chutí, vůní a celkovou rozmanitostí k nejpestřejším na světě. Vznikla smíšením okolních kuchyní, zejména čínské, thajské a také francouzské. Jídlo je překvapivě lehké, a přitom zdravé a pestré – preferovanou úpravou pokrmů je dušení. Nepřekvapí, že jejím základem je v páře a bez soli vařená dlouhozrnná rýže a ochucená zelenina doplněná několika druhy kořeněného masa, ryb, mořských plodů, a to vše s různými omáčkami – nasytí vás husté nudlové polévky, skvělé syrové nebo smažené i u nás známé jarní závitky – ochutnali jsme i žabí stehýnka. A to vše doplňuje sortiment více méně známých nebo i exotických druhů tropického ovoce, např. takové dračí ovoce s bílou nebo červenou dužinou, longan, rambutan, mombína, durian... ani jsme všechny nestačili ochutnat.

Jídlo se často připravuje a konzumuje tradičními hůlkami přímo na ulici, návštěvníci těchto venkovských restaurací sedí na miniaturních nízkých židličkách u stejně nízkých stolečků, často ani nesundávají helmu z hlavy a své



všudypřítomné motocykly, které brázdí v několika řadách často i úzké ulice měst si náležitě hýčkají. Stále častěji mezi nimi můžeme spatřit osobní auto, autobus nebo mnohatunový nákladní vůz. V tu chvíli začne takové vozidlo obtékat z obou stran všudypřítomný proud motocyklistů za neustálého používání klaksonů. Na červenou stojí právě jenom automobilisté, zatímco motocyklisté se mezi sebou proplétají s důmyslnou obezřetností, a přestože nikdo nikomu nedá přednost, neviděli jsme zde jediný karambol a brzy jsme se začali vřhat mezi tato jednostopá vozidla beze strachu – nikdy se nestalo, že by prostě někdo na své dráze neučinil nic nečekaného a motocykly plynule obtékaly směr našeho přechodu přes silnici, často z obou stran současně, a my jsme nebojácně postupovali ulicí na druhou stranu. Jenom si nedovedu představit, že jednou, a nebude to trvat tak dlouho, nahradí množství motorek nekonečný řetězec aut.



Vietnamci působí pro našince chudě, ale zdaleka to již není pravda – dynamika vývoje je nesmírná a je cítit na každém kroku. Země ještě nějaký čas nebude pro Evropany klasickou dovolenkovou destinací – zatím se nabízí propojit poznávací část zájezdu s následným pobytem ve vybraném letovisku, kde se nejen zrekreujete, užijete si mořských vln i exotické stravy, zahledíte se do příběhu fascinujícího vodního loutkového divadla roi noc a nakonec zakoupíte pro Evropany často atypické textilní nebo rukodělné výrobky, ... sami jsme zakoupili i několik hudebních nástrojů mezi kterými vyniká spirituální bambusový xylofon t' rung, ... a vůbec vám při tom nemusí vadit, že venku je 92% vlhkost, neustále svítí slunce a vy máte nutkání skočit do nejbližšího bazénu.

Tak, jak se Vietnam otevírá světu, může se v brzké budoucnosti stát, že se stane významnou součástí v třetím hlavním celosvětovém regionu cestovního ruchu – vedle Středomoří a Karibiku právě v oblasti Zadní Indie.*

**název zavedli Angličané: čistě geograficky – z pohledu Londýna byl velký a členitý poloostrov na jihovýchodě Asie „za“ hlavní anglickou kolonii v Asii – Indii. V regionu Angličané „vlastnili“ Singapur, Barmu, Bengálsko, Britské Malajsko (kontinentální část dnešní Malajsie), nikoliv však Vietnam.*

48. KONGRES AČCKA v POLSKU: NA ZÁMKU I V PODZEMÍ

EVA REINBERKOVÁ

Zámek Książ ve Wałbrzychu se stal ve dnech 3. – 5. listopadu 2016 místem konání 48. Kongresu Asociace českých cestovních kancelářů a agentur. Členové AČCKA se vydali do Dolnoslezského vojvodství na laskavé pozvání Společnosti Podzemního města Osówka, s jejímž přispěním byla připravena bohatá odborná i poznávací náplň kongresu.

Program začal návštěvou Medvědí jeskyně v Kletni, která je jednou z nejhlubších v Polsku. Během prohlídkové trasy účastníci obdivovali krápníkové útvary, včetně šestimetrové kaskády připomínající zamrzlý vodopád. Při zahajovací večeři členy oficiálně přivítal prezident AČCKA Roman Škrabánek a předseda představenstva Společnosti Podzemního města Osówka, pan Zdzisław Łazanowski. Poté se účastníci kongresu odebrali k ubytování do stylového zámeckého hotelu.

Samotný páteční odborný program se odehrával ve velkém tanečním sále zámku Książ a byl zahájen Česko-polským setkáním, během kterého vystoupili představitelé oboru cestovního ruchu z obou zemí – prezident Komory cestovního ruchu Polské republiky Marek Ciechanowski, Wojciech Bilinski z Odboru cestovního ruchu Maršálkovského úřadu Dolnoslezského vojvodství, ředitel Dolnoslezské turistické organizace Rajmund Papiernik, viceprezident sdružení Turistická třináctka Jacek Henryk Herberger, za českou stranu pak Tomio Okamura, poslanec a člen Podvýboru pro cestovní ruch PSP ČR, Ivana Bílková, ředitelka zahraničního zastoupení agentury CzechTourism ve Varšavě, a Roman Škrabánek, prezident AČCKA.



Odpoledne následoval workshop se zástupci jednotlivých atraktivit sdružených v organizaci Turistická třináctka, díky kterému se členové mohli blíže seznámit s místní nabídkou, načerpat inspiraci a navázat spolupráci při pořádání zájezdů do tohoto regionu.

Zasedání členů AČCKA se věnovalo vývoji implementace směrnice EU o souborných cestovních službách a novele zákona č. 159/1999 Sb. Prezident Asociace informoval o legislativních návrzích Ministerstva pro místní rozvoj ČR v rámci transpozice směrnice a o společném stanovisku AČCKA a ACK ČR. Kateřina Petříčková, výkonná ředitelka, shrnula výsledky průzkumu AČCKA mezi členskými asociacemi ECTAA, týkajícího se ochrany zákazníků v případě platební neschopnosti pořadatele zájezdu. R. Škrabánek spolu s panem T. Okamurou zdůraznili, že Asociace bude pokračovat v jednáních s MMR ČR a nadále hájit zájmy členských CK.

Během podvečerní členské konference proběhla také volba členů prezidia a revizní komise AČCKA pro období 2016 - 2018. Přítomní členové svými hlasy rozhodli o následujícím složení prezidia: Roman Škrabánek, Soňa Brandeisová, Renata Moník Petříčková, Tomio Okamura, Radek Šafařík, Stanislav Mrázek, Petr Kraus, Tomáš Cikán, Dana Kozáková. Revizní komise zůstává i pro další období ve stejné sestavě: Milena Vančurová, Věra Andělová, Eliška Majerová. S účastníky se v závěru konference rozloučila Kateřina Petříčková, jež po 6 letech ukončila pracovní poměr na pozici výkonné ředitelky Asociace, a poděkovala za možnost pracovat pro AČCKA a její členy.

Slavnostní večeře na zámku byla příležitostí k předání ocenění čtyřem společnostem za dlouholeté řádné členství v AČCKA již od roku 1995 a 1996. Diplom tak převzala CA Polor, CK SteFanny, CK Boca a CK Mayer&Crocus. Prezident AČCKA také poděkoval Miroslavu Hrdličkovi za desetileté působení v prezidiu AČCKA. Večer byl zakončen strašidelnou noční prohlídkou zámku Książ.

V sobotu čekal na účastníky nabitý poznávací program. Nejprve si prošli zajímavou trasu ve zlatém dole Złoty Stok, ozvláštněnou o projížďku podzemním vláčkem.

V nedalekém středověkém technickém parku si zájemci zkusili roztočit sedmimetrové šlapací kolo a žentour, ti odvážnější prošli i Stezkou strachu a otestovali repliky mučících nástrojů v katově chalupě.

Následovala návštěva monumentální pruské tvrze v Klodzku s ukázkou dělostřelby a prohlídkou podzemních katakomb. Závěr pobytu byl vyhrazen k prozkoumání tajuplného podzemního města Osówka, budovaného za Hitlerovy Třetí říše. Pro účastníky zde byla připravena náročnější varianta prohlídky zahrnující převoz ve výsadkářské lodči, průchod temnou chodbou, překonání prkenných lávek nad vodou a samozřejmě i profesionální průvodcovský výklad Kryštofa Karvovského.

Asociace si velice váží účasti všech členů, kteří se na 48. Kongres vypravili a spoluvytvářeli příjemnou a přátelskou atmosféru, a děkuje za pozitivní reakce k organizaci celé akce.



KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ

V polovině června 2016 se konala Konference turismu ve městě Tangshan v čínské provincii Hebei, v rámci veletrhu Tangshan International Horticultural Exposition 2016. Konference byla součástí akce 16+1 Local Leaders Meeting, jež se zúčastnil premiér Bohuslav Sobotka v doprovodu české obchodní delegace a na které se prezentovala agentura CzechTourism se svou expozicí Česká republika – země příběhů.

Město Tangshan s 8 miliony obyvatel, vzdálené 300 km od Pekingu, je známé těžkým průmyslem a bylo kompletně přestavěné po ničivém zemětřesení z roku 1976. V červnu se stalo místem třetího setkání představitelů státní správy a podnikatelského sektoru z 15 čínských provincií na jedné straně a zástupců vlád, regionů a významných společností z 16 zemí střední, východní a jihovýchodní Evropy na straně druhé. Tématy jednání byla energetika, technologické inovace, vysoké školství, letectví a cestovní ruch.



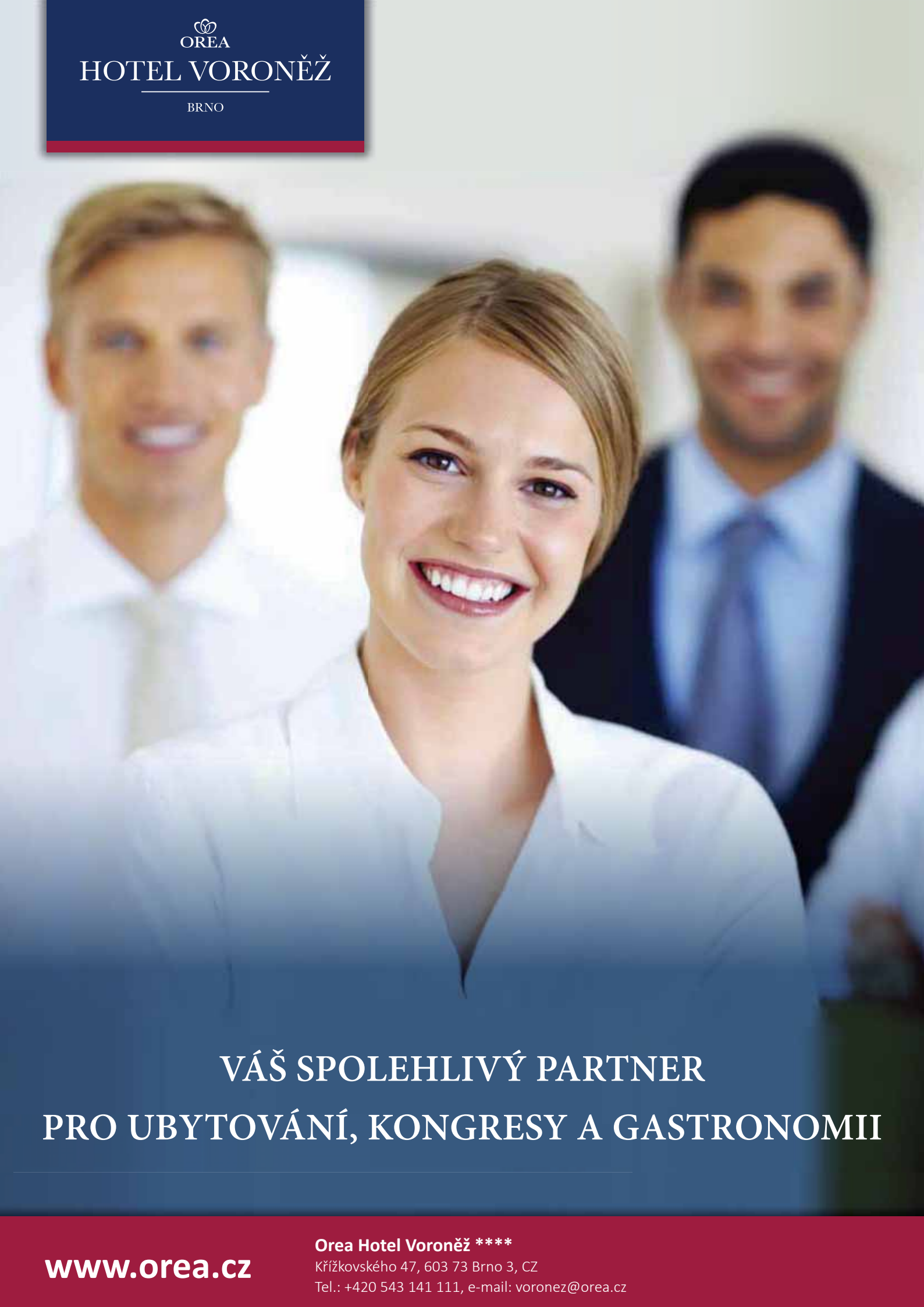
Za účelem bilaterálních obchodních jednání s cílem posílení důvěry, propagace Čínské lidové republiky a ČR a vzájemné výměny turistů navštívili konferenci i zástupci českého cestovního ruchu, pod organizací cestovní kanceláře WINGS Travel s.r.o. Účastníky 24členné české delegace byli majitelé incomingových cestovních kanceláří, destinačních managementů a městských úřadů.

Dílčí konference k cestovnímu ruchu se vedle České republiky, zastupované Asociací českých cestovních kan-



celáři a agentur, zúčastnily další země - Maďarsko, Polsko, Estonsko či Lotyšsko. AČCKA na konferenci prezentovala cestovní ruch České republiky - nejnavštěvovanější turistické atraktivity v Praze a regionech a statistiky příjezdů zahraničních návštěvníků s důrazem na rostoucí trend incomingu z Číny. Vzhledem k mezinárodnímu přesahu konference představila i společné členství národních profesních sdružení cestovních kanceláří v evropské asociaci ECTAA. Pro případnou spolupráci s českým trhem v oblasti cestovního ruchu byla čínským účastníkům konference předána spojení jak na AČCKA, jež je určitým kontaktním subjektem pro zahraniční společnosti činné v turismu, tak také na zahraniční zastoupení agentury CzechTourism, která provozuje pobočky v Pekingu, Šanghaji a Hongkongu. V závěru vystoupení diváci shlédli reklamní spoty o památkách UNESCO a „Czech Republic – Land of stories“ v čínštině.

Konference turismu se stala platformou pro podporu obchodních partnerství zejména na regionální úrovni, kterou potvrdilo slavnostní podepsání dohody o spolupráci. „Na základě podepsané dohody o připravované akci „1000 turistů ze střední a východní Evropy na Velké čínské zdi,“ bychom v úzké spolupráci s AČCKA a cestovními kancelářemi, které sdružuje, chtěli tento projekt zrealizovat již v letošním či následujícím roce. Věřím, že i v budoucnu budeme s Asociací úzce spolupracovat, protože naším společným cílem je propagace nejen incomingu do České republiky, ale také výjezdového turismu do Číny,“ dodává pan Guan Sheng, majitel CK WINGS Travel.



VÁŠ SPOLEHLIVÝ PARTNER
PRO UBYTOVÁNÍ, KONGRESY A GASTRONOMII

Klíčové funkce

- ★ Bohatá nabídka zájezdů **NA JEDNOM MÍSTĚ** od více než 200 CK
- ★ Hodinové **aktualizace + okamžité ověření** dostupnosti zájezdu + **rezervace**
- ★ Možnost přímé **ONLINE rezervace** vyhledaného zájezdu u téměř **60 CK**
- ★ Tisk **ORIGINÁLNÍ** smlouvy přímo z rezervačního systému CK
- ★ **Marketingové nástroje** - klientský účet, newsletter, PDF letáky a nabídky s celkovou kalkulací
- ★ Využití AnChoice jako své **internetové prezentace** a využití SEO nástrojů
- ★ **Jednoduchá** správa vzhledu Vaší internetové prezentace vlastními silami
- ★ **Komplexní správa** obchodních případů od poptávky, přes rezervaci, smlouvu, platby až po fakturaci provize
- ★ **Statistiky** chování klientů na Vašich stránkách
- ★ **Export** zájezdů na prodejní portály typu Cestuj, Invia, Sdovolená, Zájezdy atd.
- ★ **TripAdvisor** - světová jednička v recenzích
- ★ **Sloučené a obohacené hotely** - stejný hotel od různých CK pod jednotným názvem doplněný o přesnou polohu a recenze.
- ★ Přidávání **vlastního názoru** k jednotlivým zájezdům
- ★ Zobrazování nabídky **alternativních hotelů** s podobnými kritérii.

Ohlasy uživatelů



Se spoluprací se společností AnChoice jsme velmi spokojeni. Promptně řeší případné problémy, pokud vzniknou a jsou flexibilní, což je pro realizaci našeho businessu velmi důležité. Přijíjí jim další stejně spokojené zákazníky!

Michal Příbyl, Levnézájezdy.cz



Společnost Anchoice s.r.o. využíváme jako agregátora dat cestovních kanceláří druhým rokem. S dosavadní spoluprací jsme spokojeni. Oceňujeme proaktivní přístup v řešení nenadálých situací a neustálou snahu posunovat projekt dál."

Lukáš Kospert, Cestuj.cz



S naším členem AnChoice CZ, s.r.o. spolupracujeme úspěšně již 5. rok. Vytváříli pro nás prodejní portál, kde mohou členské cestovní kanceláře zdarma uveřejňovat nabídku svých zájezdů. Díky AnChoice jsme tak schopni nabídnout našim členům extra servis v podobě dalšího prodejního kanálu.

Kateřina Petříčková, AČCKA

Spolupracujeme se společností AnChoice z jednoduchého a prostého důvodu. Jsou zkrátka vždycky o krok napřed před konkurencí. Dokáží naslouchat potřebám klienta a vyhovět jeho specifickým požadavkům a to je to, co jako klient dokážeme ocenit. Děkuje.

Petr Čermák, Multitravel.cz



Jsmo nadmíru spokojeni s celkovou spoluprací s AnChoice, jelikož všechny nedostatky, které náhodou objevíme, řeší bezodkladně a velmi rychle, což je pro nás hlavně v sezóně velmi důležité. Celý tým AnChoice je velmi profesionální a přátelský. Přijeme jim, aby měli stále více takto spokojených zákazníků.

Jiřina Míhulová, Pegas Group & Travel



Se systémem AnChoice jsme spokojeni, je to systém, který plně odpovídá našim požadavkům. Výhodou je rychlý přenos dat mezi jednotlivými internetovými prodejci. Oceňujeme i zpětnou vazbu a komunikaci s personálem firmy AnChoice, který v případě dotazů nebo potíží přijde ihned s řešením.

Petr Liška, Colortravel



INTER

350 Kč
MĚSÍČNĚ

Základní vyhledávač zájezdů s možností přímých online rezervací

AGENT

850 Kč
MĚSÍČNĚ

Ideální řešení pro CA včetně webové prezentace a marketingových nástrojů

ACTIVE

1650 Kč
MĚSÍČNĚ

Splňuje nároky větších agentur a menších CK

OPERATOR

3000 Kč
MĚSÍČNĚ

Plnohodnotné řešení pro CK s možností vkládání zájezdů a exportu dat

TEREZA PICKOVÁ

Ve středu 30. listopadu 2016 se uskutečnilo odborné setkání zástupců AČCKA se studenty z Moldávie s cílem seznámení studentů s činností asociace. Živé diskuzi předcházely krátký odborný vhled do základní související terminologie a nástin potíží, kterým jsou subjekty působící v odvětví cestovního ruchu – zejména cestovní kanceláře a agentury – celosvětově vystaveny. Kontext skutečností, které stěžují či přímo ohrožují činnost cestovních kanceláří a agentur poskytl východisko k demonstraci smyslu existence profesních sdružení.



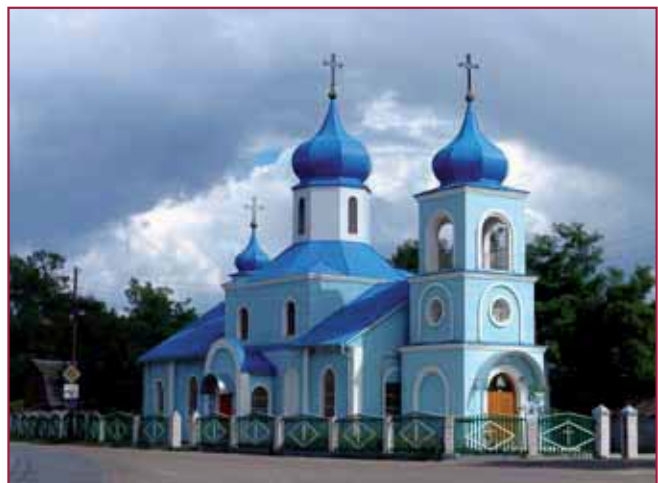
Jakožto zástupce nečlenského státu EU studenty velmi zajímalo právě napojení české asociace na evropskou úroveň a obsah problematiky, především se vztahem k legislativě, řešené v rámci nadnárodních struktur a možnost české strany se do těchto aktivit zapojit. Během prezentace tak bylo důkladněji rozvedeno členství AČCKA v evropské asociaci ECTAA se zdůrazněním výhod, které

z tohoto partnerství pro českou stranu a její členskou základnu vyplývají. Ve snaze přiblížit činnost evropské asociace studentům konkrétněji, byl mimo jiné uveden aktuální spor vedený s leteckým dopravcem Lufthansa, který z pohledu ECTAA porušuje platnou evropskou legislativu, a proti jehož prodejním praktikám ECTAA podala stížnost k Evropské komisi. Uvedení tohoto příkladu mělo posloužit jako modelová situace zdůrazňující naplňování hlavního cíle působení evropské i české asociace, kterým je ochrana hospodářských zájmů svých členů a jejich zastupování v jednání s příslušnými institucemi.

Prezentace dále přiblížila charakter členské základny AČCKA a zdůraznila výhody, které členům z tohoto partnerství plynou. Pohled na členskou základnu asociace posloužil jako výchozí bod pro krátký rozbor aktuálních statistických dat organizovaného cestovního ruchu ČR. Tento přehled si kladl za cíl přiblížit rozsah českého trhu zástupcům státu, který na obdobně vysoká čísla v průmyslu cestovního ruchu zatím teprve čeká. Podle dat UNWTO zaznamenala Moldavská republika 94 tis. mezinárodních příjezdů za rok 2015 a řadí se tak mezi nejméně navštěvované země světa.

Ve výčtu současných aktivit, kterým se AČCKA věnuje, studenty zaujala zejména problematika implementace evropské směrnice o zájezdech do českého právního řádu. Dotazy tak směřovaly k současné podobě právní úpravy a změnám, které by implementace směrnice měla přinést.

Řada dotazů svědčí o zaujetí studentů prezentovanou tematikou. Současně v průběhu setkání vyvstaly některé zajímavé postřehy a nápady. Obdobná diskuzní fóra považujeme za důležitá, neboť jejich prostřednictvím máme možnost získat zpětnou vazbu k naší činnosti, prezentovat aktivity asociace, členskou základnu i obor jako takový a současně vzbudit zájem mladé generace o organizovaný cestovní ruch.



KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ, PETRA BERANOVÁ

ZAJIŠTĚNÍ PROTI KURZOVÉMU RIZIKU, MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ A INTERNETOVÁ REKLAMA

Asociace českých cestovních kancelářů a agentur uspořádala v dubnu pro své členy další z řady odborných seminářů, tentokrát na 3 důležitá a aktuální témata.

První blok se zabýval zahraničním platebním stykem a zajištěním kurzových rizik, o čemž pohovořili zástupci ze společnosti Western Union Business Solutions – paní Jitka Kunstová, Country Manager, pan Karel Kolář, Client Group Manager, a pan Tomáš Rojík, Corporate Hedging manager. Velmi očekávané téma „mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a postup ČOI v praxi“ představil vedoucí příslušného oddělení České obchodní inspekce, pan Tomáš Večl. O novinkách ze Seznamu a proč je dobré mít klik diskutovala paní Denisa Raudová, konzultantka Sklik ze společnosti Seznam.cz.

Semináře v sídle asociace se zúčastnilo téměř 40 členských subjektů. AČCKA plánuje i další školení pro cestovní kanceláře a agentury, neboť podnikatelé se potýkají se stále přísnější legislativou a kontrolou ze strany dozorujících úřadů.



VIRTUALIZACE A CLOUD PRO CK/CA

Vydavatelství DCD Publishing ve spolupráci s Asociací českých cestovních kancelářů a agentur uspořádalo 11. října 2016 odborný seminář na téma Virtualizace a cloud.

Cílem semináře bylo vysvětlit zástupcům z řad majitelů a vedoucích cestovních kancelářů, co je to cloud, seznámit účastníky s možnostmi, které cloud poskytuje, anebo neposkytuje, se způsoby využívání a realizace cloudových řešení a v neposlední řadě také s cloudovými službami, jejich přínosy, nedostatky i řízením.

Úvodní prezentace seznámila posluchače s tematikou cloudu a zaskvětila je do problematiky. Poté následovaly partnerské pre-

zentace, které vycházely z případových studií a příkladů z praxe zaměřených na cestovní ruch. Hlavním partnerstvím akcí podpořily společnosti: DataSpring, Microsoft, Samsung, SAP a SoftwareONE.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ARCHIVACE A LIKVIDACE

Další z řady odborných seminářů AČCKA, tentokrát na téma Ochrana osobních údajů, archivace a správná likvidace dat s osobními údaji zákazníků CK/CA, se konal 20. října 2016. Na semináři vystoupil zástupce Úřadu pro ochranu osobních údajů, Mgr. Ladislav Hejlík, vedoucí oddělení stížností a konzultací. Na semináři probíhala živá diskuze během prezentace a bylo položeno mnoho souvisejících dotazů.

V návaznosti na tento seminář obdrželi účastníci prezentaci Mgr. Hejlíka s cennými informacemi a dále členové Asociace získali stanovisko Úřadu na ochranu osobních údajů k zasílání obchodních sdělení zákazníkům ze strany zprostředkovatele neboli cestovní agentu-



ry. Podle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti může zprostředkovatel zaslat svému zákazníkovi obchodní sdělení, ovšem zákazník musí mít možnost zdarma a jednoduše odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu.



BYLI JSME PŘI TOM...

Sekretariát upozornil na změny v souvislosti s novelou zákona o cestovních dokladech, která již vstoupila v účinnost. Ruší se vydávání cestovních pasů bez biometrických údajů s platností na 6 měsíců.

V rámci veletrhu ITF SlovakiaTour 2016 v Bratislavě se dne 29. 1. 2016 setkal Roman Škrabánek s prezidentem slovenské asociace SACKA Stanislavem Mackem a rovněž s generálním sekretářem Ivanem Schwarzem. Na jednání byly diskutovány rozdíly v legislativní úpravě v ČR a na Slovensku.

V návaznosti na tiskovou zprávu ČOI o kontrolách v CK/CA za rok 2015 a udělených pokutách, informovala Asociace své členy o právech a povinnostech CK a zákazníka při uplatnění reklamace služeb CK. Stručné informace, jak správně postupovat při obdržení reklamace, zaslala spolu s doporučeným reklamačním řádem v aktuálním znění.

V návaznosti na zprávu ECTAA informovala Asociace členy dne 10. 2. o aktuální situaci výskytu viru ZIKA, spolu s kompletní zprávou WHO. Dne 1. února 2016 byl na základě výsledků jednání speciálního pohotovostního

výboru Světové zdravotnické organizace pro problematiku nákazy virem Zika vyhlášen stav ohrožení veřejného zdraví mezinárodního významu, přestože příčinná souvislost mezi nákazou virem Zika během těhotenství a mikrocefalie u narozených dětí nebyla vědecky dokázána.

AČCKA shrnula aktuální situaci výskytu onemocnění Ebola v západní Africe. Podle zprávy WHO nebyly v týdnu do 31. ledna 2016 z postižených zemí hlášeny žádné nové potvrzené případy onemocnění. Libérie byla prohlášena za Ebolu prostou dne 14. ledna 2016 a Guinea byla prohlášena za Ebolu prostou dne 29. prosince 2015.

Pro plánování termínů zájezdů rozeslal sekretariát Věstník Ministerstva školství ČR s oznámením o organizaci školního roku 2016/2017 na základních a středních školách.

Sekretariát informoval o zavedení nové letištní taxy v Dubaji. Poplatek ve výši 35 dirhamů na osobu (cca 228 Kč) se vztahuje na všechny cestující odlétající z dubajského letiště, včetně tranzitu.

V návaznosti na zprávu obdrženou od Velvyslanectví ČR v Bangkoku zaslal sekretariát dne 1. 11. odkaz na web Thajské organizace CR s doporučením pro cesty v době smutku za zemřelého krále.

EVA REINBERKOVÁ



Členové AČCKA zavítali dne 17. května 2016 v rámci tradičního setkání incomingové sekce do Národního divadla marionet na pražském Starém Městě. Připraven byl obsáhlý odborný program s významnými hosty, mezi nimiž nechyběl Tomio Okamura, předseda Incomingové sekce Asociace českých cestovních kanceláří a agentur, který na úvod shrnul činnost Asociace v oblasti příjezdového cestovního ruchu.



Ředitelka agentury CzechTourism Monika Palatková pohovořila o aktivitách spojených s propagací přímých leteckých linek do ČR a představila marketingový plán České centrály cestovního ruchu pro rok 2017 s hlavním tématem české barokní krajiny.

V dalším příspěvku se Václav Stárek, prezident Asociace hotelů a restaurací ČR, věnoval problematice sdílené ekonomiky v ubytovacích službách. Informoval, že v některých evropských zemích jsou již zaváděna opatření k narovnání podnikatelského prostředí v tomto oboru, a přednesl 10 kroků navržených konfederací HOTREC s cílem dosáhnout udržitelné a zodpovědné sdílené ekonomiky v této oblasti.

Lenka Pluhařová z Prague City Tourism upozornila účastníky na aktuální programy k 700. výročí narození Karla IV. Zástupci cestovních kanceláří a agentur ocenili informace o podmínkách užití fotografií z webu PIS-PCT a o dostupných propagačních materiálech.

K tématu řešení problematiky taxislužby v Praze vystoupil Jan Heroudek, ředitel odboru dopravních agend Magis-

trátu hl. m. Prahy. Na základě stížností zahraničních turistů na nepoctivé taxikáře apeloval na cestovní kanceláře, aby informovaly své klienty, jakým způsobem si mohou zajistit solidní taxi, jaké jsou běžné ceny a kam se obrátit v případě problému.

Ismail Keremoglu a Isabelle Gouda z členské společnosti Crystal Balloons navázali působivou nabídkou letů horkovzdušným balónem v okolí Prahy a navrhli tak členům způsob, jak obohatit rozsah svých služeb pro klienty.

Jan Dvořák, majitel a jednatel Národního divadla marionet, seznámil účastníky s historií divadla, které existuje již 25 let v unikátním památkově chráněném divadelním prostoru ve stylu art deco. Program pro turisty prezentoval ředitel divadla Petr Vodička a účastníci poté zhlédli ukázkou představení „To nejlepší z Dona Giovanniho“ v jevištním provedení velkých loutek.

Pravidelné setkání incomingové sekce AČCKA proběhlo v příjemném duchu, účastníci získali užitečné informace pro svou činnost a poznali další z atraktivních turistických míst.



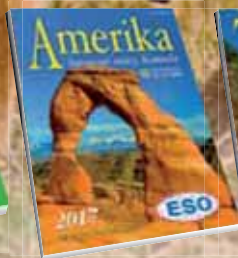
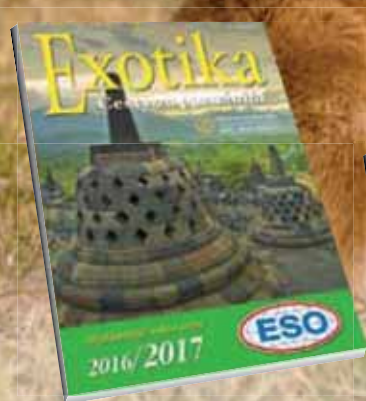
BYLI JSME PŘI TOM...

Prezidium se na svém březnovém zasedání shodlo, že v rámci implementace nové směrnice Package Travel Directive nepodpoří jakýkoliv „dozajišťovací“ model nad rámec stávajícího systému, neboť by vždy doplácely solidní cestovní kanceláře na nedostatečně pojištěné CK, ať už jejich podvodem či pochybením pojišťovny, a takový systém by byl demotivující k řádnému nastavení pojistného limitu.

Na základě tiskové konference Chorvatského turistického sdružení v Praze zaslal sekretariát několik informací k rekordní turistické sezóně 2015 v Chorvatsku a přímým letům z ČR do Chorvatska.



NEJŠIRŠÍ NABÍDKA POZNÁVACÍCH ZÁJEZDŮ NA ČESKÉM TRHU



POZNÁVACÍ A KOMBINOVANÉ ZÁJEZDY • INDIVIDUÁLNÍ EXPEDICE

ESO travel a.s.

Korunovační 22
170 00 Praha 7
tel.: 233 377 711
info@esotravel.cz

Praha

Revoluční 13
110 00 Praha 1
tel.: 222 316 994
revolucni@esotravel.cz

Brno

Josefská 9
602 00 Brno
tel.: 533 400 045
brno@esotravel.cz

Ostrava

Masarykovo nám. 14
702 00 Ostrava
tel.: 596 121 662
ostrava@esotravel.cz

Cestujte s profesionály za poznáním do 162 zemí !

PAMÁTKY ZAPSANÉ V KULTURNÍM DĚDICTVÍ UNESCO / THE UNESCO CULTURAL HERITAGE OF THE CZECH REPUBLIC



Kroměříž - Aleš Motejl



Český Krumlov - Libor Sváček



Kutná Hora, Chrám sv. Barbory - Libor Sváček



Brno, vila Tugendhat - Aleš Motejl



Zelená Hora - Jaroslav Mareš



Zámek Lednice - Ladislav Renner



Karlův most - Libor Sváček



Litomyšl, Renesanční zámek - Libor Sváček



Holašovice - František Renza



Třebíč, Bazilika sv. Prokopa - Jaroslav Mareš



Olomouc - Pavel Frič



Telč - Václav Jirásek

ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR

LETENSKÁ 119/3, 118 00 PRAHA 1

TEL.: +420 224 86 2551

E-MAIL: SEKRETARIAT@ACCKA.CZ, WEB: [HTTP://WWW.ACCKA.CZ](http://www.accka.cz)