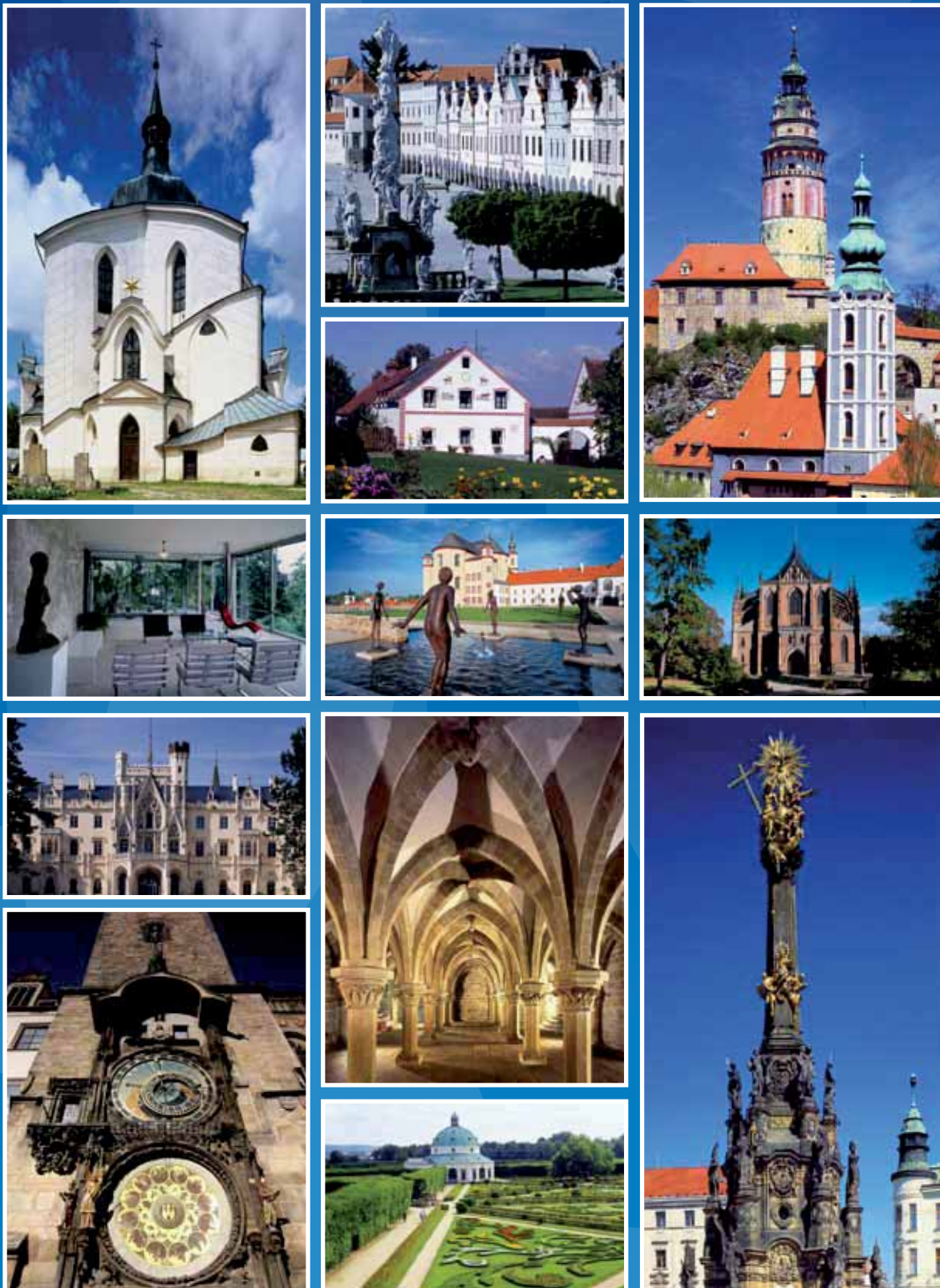




2014



ASOCIACE ČESKÝCH
CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR
THE ASSOCIATION OF TOUR OPERATORS
AND TRAVEL AGENTS OF THE CZECH REPUBLIC

AČCKA®

ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR

LETENSKÁ 119/3, 118 00 PRAHA 1

TEL.: +420 224 86 2551, FAX: +420 224 86 2553

EMAIL: SEKRETARIAT@ACCKA.CZ, WEB: HTTP://WWW.ACCKA.CZ

MEMBER OF

ECTAA

THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS
AND TOUR OPERATORS ASSOCIATIONS

ROČENKA / YEARBOOK

2014



**ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH
KANCELÁŘÍ A AGENTUR**

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

ČLENEM / MEMBER OF:

**GROUP OF NATIONAL TRAVEL AGENTS'
AND TOUR OPERATORS' ASSOCIATIONS
WITHIN THE EU**

ECTAA
THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS
AND TOUR OPERATORS ASSOCIATIONS



KONTAKT:

**Asociace českých cestovních kancelářů a agentur
Letenská 119/3, 118 00 Praha 1
tel.: +420 224 862 551, fax: +420 224 862 553
www.accka.cz, sekretariat@accka.cz**

hotel **** Voroněž Brno[®] Congress Centre



Kongresový komplex v sousedství brněnského veletržního areálu.

368 pokojů a apartmánů
ve středě standard
a superior a 110 pokojů
v ekonomické třídě

Široká nabídka
konferenčních prostor
zahrnujících kongresovou
halu až pro 700 osob
a výběr salonků pro
jednání, semináře
a prezentace firem.

Špičková gastronomie
v hotelových restauracích
nebo kdekoli
dle Vašeho přání.



OREA HOTEL VORONĚŽ
Křížkovského 47
CZ - 603 73 BRNO
tel.: +420 543141111
fax: +420 543212002
e-mail: info@voronez.cz

obchodní oddělení
tel.: +420 543141270
fax: +420 543141900
e-mail: sales@voronez.cz

OREA
HOTELS
RESOLUTION
www.orea.cz



www.voronez.cz

ASOCIACE SE PŘEDSTAVUJE

Představení Asociace / An introduction to AČCKA 4

Asociace ve 21. století z pohledu prezidenta AČCKA 5
(Ing. Roman Škrabánek)

Rok 2013 v AČCKA

44. Kongres AČCKA v hotelu Savannah u Znojma, 11. - 13. 4. 2013 6 - 7
(Bc. Eva Reinberková, asistentka AČCKA)

45. Kongres AČCKA v rakouském Salzburgu, 15. - 17. 11. 2013 8 - 9
(Bc. Eva Reinberková)

**Setkání incomingové sekce AČCKA aneb „Vstupte do světa
filmových triků génia světového filmu 20. století Karla Zemana!“** 10
(Ing. Kateřina Petříčková, tajemnice AČCKA)

Tradiční setkání AČCKA a SACKA v Praze 12 - 13
(Ing. Kateřina Petříčková)

Pracovní sekce AČCKA 14 - 15

Soutěž Katalog roku 2013 15

Překážky rozvoje cestovního ruchu 16 - 17
(Ing. Liběna Jarolímková, Ph.D.)

**Postoje Evropanů k cestovnímu ruchu
– výsledky Eurobarometru za rok 2012** 19
(Ing. Kateřina Petříčková)

LEGISLATIVA EVROPSKÉ UNIE

(Ing. Roman Škrabánek, člen Strategic Committee ECTAA a Ing. Kateřina Petříčková, tajemnice AČCKA)

AČCKA se zúčastnila 108. pololetního setkání ECTAA v Dublinu 20

Návrh směrnice o zájezdech (Package Travel Directive) 21

**4. zasedání meziresortní pracovní skupiny
k problematice turistických víz a akreditací** 22

Evropský profesní průkaz má oporu v evropské legislativě 23

Revize evropského nařízení o právech cestujících v letecké dopravě 24

**Evropská komise nezavede povinný mechanismus
ochrany cestujících v případě úpadku letecké společnosti** 26

**Evropský parlament zamítl návrh o povinnosti dopravců
předat jmenné údaje cestujících vnitrostátním orgánům** 27

IATA New Distribution Capability: Distribuce letenek úplně jinak? 28
(Alena Čepičková, Sdružení akreditovaných agentů IATA)

Aktualizovaná Černá listina leteckých přepravců 29

Iniciativa ke zlepšení evropské železniční distribuce 30

Nekalé obchodní praktiky v cestovním ruchu 30

Práva cestujících v letecké dopravě opět posílena! 32

**Právo na náhradu škody při ztrátě zavazadla v letecké dopravě
má i spolucestující osoba!** 32

(Ing. ROMAN ŠKRABÁNEK)



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 240 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 (např. pojišťovny).

Účelem sdružení AČCKA je zastupování a ochrana hospodářských zájmů svých členů, podpora jejich informovanosti, rozvíjení jejich činnosti a profesní prestiže. AČCKA navazuje kontakty a trvale spolupracuje s obdobnými organizacemi cestovního ruchu v zahraničí, s národními centrály cestovního ruchu, s pořadateli veletrhů a dalšími subjekty. Zástupci AČCKA jsou členy celostátních a regionálních orgánů, účastní se jednání o vývoji legislativy, podílí se na tvorbě odborných zákonů a připomínkují zákony související.

AČCKA dvakrát ročně pořádá setkání členů - Kongres AČCKA, jedenkrát ročně setkání incomingové sekce prezidia AČCKA a pro své členy vydává dvouměsíčník 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, účastní se zasedání a své členy pravidelně informuje o aktuálním dění z evropské legislativy.

The Association of Tour Operators and Travel Agents of the Czech Republic (AČCKA) is a national non-profit association that was founded in 1991 and today represents more than 240 companies from the travel market. 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 objective of AČCKA is to represent and promote the interests of the tourism industry, and more particularly, the interests of the travel agents and tour operators. In practise this means that AČCKA monitors and follows up issues of a legal, economic or technical nature relating to the tourism industry in the Czech Republic. Representatives of AČCKA are invited to participate in a consultation process during the preparation of national tourism-related legislation.



Twice a year AČCKA organises a general assembly of the members called Congress of AČCKA, once a year a meeting of the Incoming section and issues Aktuality - a newsletter with current information about the travel and tourism sector.

In addition, AČCKA organises fam trips and educational tours for tour operators, provides consultancy services and organises participation in trade exhibitions and fairs. It also runs a programme of seminars, language and educational courses and acts as a first point of contact in the Czech Republic for foreign companies. AČCKA lays stress on business ethics and all our members enter into an obligation to follow our code of conduct.

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

Jedním z hlavních témat prvního Světového summitu prezidentů asociací cestovních kancelářů a agentur ve španělské Cordobě bylo téma „Asociace v 21. století“. Výborné téma. Často se v národní AČCKA i evropské asociaci ECTAA zamýšlíme nad budoucností asociačního života, nad budoucností profesních sdružení v době, která je velmi rychlá a agresivní, v době, která přináší nové technologie, nové distribuční kanály a s tím spojené dramatické změny, v době, kdy lidé nemají dostatek času, natož pak přemíru ochoty věnovat se v zájmu ostatních vesměs dobrovolné práci v asociacích.

Diskuze na světové úrovni na jedné straně sice ukázala, že řada národních sdružení čelí postupnému úbytku členů, čelí nepříznivé ekonomické situaci spojené s hledáním alternativních finančních zdrojů a přemýšlením o své budoucnosti, na druhé straně však diskuze ukázala nezbytnost existence asociací a smysluplnost jejich počínání, nepřehlédnutelné bylo nadšení a chuť zástupců asociací vyvíjet v budoucnu maximální aktivitu v zájmu oboru. Nezbyvá než souhlasit.

Činnost cestovních kancelářů a agentur patří mezi nejvíce regulované obory a regulace v zájmu ochrany spotřebitele zejména v podmínkách EU nebere konce. Spotřebitelé mají stále více práv, provozovatelé cestovních kancelářů a agentur stále méně práv. Domnívám se však, že i cestovní kanceláře a agentury mají svá práva, o tato práva ale musíme na rozdíl od spotřebitelů intenzivně bojovat na všech úrovních, a to právě jako profesní sdružení, která zastupují zájmy svého oboru. Existence asociací je nezbytnou nutností k prosazování profesních zájmů a asociace tak mají bezpochyby svou udržitelnou budoucnost. Z vlastní zkušenosti vím, jak důležité je být součástí nadnárodních struktur, asociace členských zemí EU jsou sdruženy v evropské asociaci ECTAA, asociace v Jižní Americe mají taktéž svou nadnárodní jihoamerickou strukturu, ECTAA je součástí světové asociace WTAAA, jejíž členy včetně USA, Kanady, JAR a dalších spojuje jedno zásadní celosvětové téma - IATA záležitosti, v poslední době pak především otázka NDC (New Distribution Capability). Výměna informací, vzájemná mezinárodní spolupráce a nadnárodní koordinovaný postup tak představuje jasnou budoucnost pro asociace v 21. století.

Po letech působení na evropské úrovni musím ocenit koordinovaný postup národních asociací člen-

ských zemí EU při prosazování zájmů oboru na evropské a souběžně národní úrovni. Díky aktivnímu přístupu asociací bylo dosaženo významných úprav návrhů evropské legislativy v zájmu oboru, čelit však evropské „mašinérii“ produkující spoustu zbytečných návrhů regulací s negativním dopadem na hospodářské subjekty není snadné. ECTAA, jako silný reprezentant evropského průmyslu cestovního ruchu, je po pět desetiletí připravena aktivně prosazovat a chránit zájmy našeho oboru – oboru, který čelí stále rostoucímu tlaku jak nových technologií, tak nové evropské legislativy. Evropská byrokracie bude i nadále chrlit množství nepotřebných návrhů legislativy regulující oblast cestovního ruchu, národní asociace členských zemí EU a evropská asociace se tak o svou budoucnost určitě obávat nemusejí. Situace, že by neměly čemu čelit nebo o co usilovat, v nejbližším horizontu v podmínkách EU skutečně nehrozí...

S úctou
Ing. Roman Škrabánek



(Bc. EVA REINBERKOVÁ)

Ve dnech 11. – 13. 4. 2013 uspořádala Asociace českých cestovních kancelářů a agentur pro své členy pravidelné pololetní zasedání. Tentokrát se kongres konal na samých hranicích republiky - v hotelu Savannah**** deluxe v Hatích u Znojma.

Setkání začalo čtvrtčním doprovodným programem, při kterém zájemci absolvovali večerní zážitkovou prohlídku města Znojma s průvodcem. Příjemný večer byl zakončen posezením v restauraci v centru města.



Odborný program a členská konference

Pátek byl zahájen bohatou snídaní, k níž se připojili i kolegové, kteří využili bezplatné přepravy autobusem od partnera kongresu, společnosti EvoBus Bohemia s.r.o. Kongres byl oficiálně zahájen prezidentem Asociace, Ing. Romanem Škrabánkem. Celým programem tradičně provázal pan Tomio Okamura, viceprezident AČCKA a senátor PČR.

Hned prvním tématem odborného programu bylo téma zcela zásadní, tedy novela profesního zákona č. 159/1999 Sb. S aktuální verzí novely určenou k jednání vlády seznámil



přítomné Ing. Roman Škrabánek. Prezident AČCKA pokračoval rovněž příspěvkem Nařízení EU o právech cestujících v autobusové dopravě a společně se členem prezidia AČCKA Mgr. Matějem Chábem představil vzorový přepravní řád pro cestovní kanceláře, který Asociace pro své členy sestavila. Na téma autobusové dopravy navázal rovněž další příspěvek, ve kterém společnost EvoBus Bohemia s.r.o. prezentovala autobusy značky Setra.



Dále se ujala slova viceprezidentka AČCKA, paní Soňa Brandeisová, která přednesla analýzu výsledků kontrol České obchodní inspekce u cestovních kancelářů a agentur za rok 2012. O aktuálním vývoji evropské legislativy informoval v dalším příspěvku Ing. Roman Škrabánek, který účastníky seznámil s posledními rozsudky Evropského soudního dvora v letecké dopravě a rovněž s problematikou ochrany cestujících v případě úpadku letecké společnosti. Zajímavé výsledky Eurobarometru o cestování Evropanů za rok 2012 prezentovala tajemnice Asociace, Ing. Kateřina Petříčková. Dopolodní program zakončil komerční prezentací nový přidružený člen AČCKA, společnost Transhotel, jejíž zástupkyně Jana Plevová představila možnosti spolupráce s cestovními kancelářemi a agenturami v rámci rezervačního systému.

Po výborném obědě následovalo zasedání členské konference. Pro zájemce byl poté Ing. Romanem Škrabánkem prezentován návod k získání elektronického podpisu pro přiznání k obrátové dani v SRN. Během coffee breaku proběhlo hlasování o nejlepší katalog roku 2013. I letos byly vyhlášeny tři soutěžní kategorie: pobytové zájezdy multidestinační, pobytové zájezdy monotematické a poznávací zájezdy.

Večerní raut a doprovodný program v Louckém klášteře a znojemském podzemí

Chvilke volna před galavečeří mohli účastníci kongresu strávit relaxací v příjemném wellness centru hotelu Savannah. Večerní raut byl spojený se slavnostním vyhlášením výsledků soutěže Katalog roku 2013, při kterém byly vítězům předány diplomy.

Doprovodný program pokračoval přesunem do Louckého kláštera ve Znojmě, kde byli účastníci přivítáni sklenkou sektu z produkce společnosti Znovín Znojmo. Po prohlídce kláštera byla připravena degustace šesti vzorků vína s možností nákupu.

Sobotní den začal vydatnou snídaní, po které se všichni přesunuli do nedalekého Znojma, tentokrát k prohlídce znojemského podzemí, kterou zajistila Znojemská Beseda, příspěvková organizace města Znojma. Prohlídka labyrintu chodeb pod městem byla příjemnou tečkou za velice vydařeným kongresem.

Vážíme si účasti všech členů a podle ohlasů věříme, že se 44. kongres AČCKA v Hatích u Znojma všem líbil. Již nyní se těšíme na další pěkné setkání.

Znojmo, město a historické centrum jihozápadní Moravy (34 tis. obyvatel) se rozprostírá jen pár kilometrů od rakouské hranice s množstvím vinic a ovocných sadů v okolí a je vstupní branou do národního parku Podyjí. Již v 11. století zde vzniklo samostatné úřední přemyslovské knížectví, razily se tady i první mince – znojemské denáry; příchod krále Jana Lucemburského s průvodem zahajuje každoroční podzimní vinobraní. Ve městě se nachází velké množství historických památek, jmenujme alespoň rotundu svatě Kateřiny, Loucký klášter premonstrátů, Znojemský hrad nebo několikapatrové podzemí, které patří mezi 77 divů Znojma – projekt zdejší radnice na podporu turistického ruchu. Ve městě se mj. narodil malíř a grafik Emil Kotrba, spisovatel a režisér Steve Lichtag (film Tanec modrých andělů o zabíjení velryb japonskými velrybáři), moderátorka Daniela Písařovicová nebo herečka Jitka Schneiderová. Městu a okolí neprospěla likvidace mnoha podniků (mj. Znojemských okurek nebo pivovaru Hostan) a v regionu je vysoká nezaměstnanost okolo 17 %.



BYLI JSME PŘI TOM...

Na základě obdržené informace od ECTAA informovala AČCKA své členy o **telefonním čísle tísňového volání 112** a možnosti zapojení cestovních kancelářů do informační kampaně. Ředitelství Evropské komise pro komunikaci (DG CONNECT) pozvalo cestovní kanceláře k připojení do informační kampaně „112“ ke zvýšení informovanosti mezi cestovateli o evropském čísle tísňového volání, které je dostupné zdarma z pevných i mobilních telefonů a po celém území EU. Zavoláním na linku 112 je možné získat okamžitou pomoc od místní policie, ambulance a služeb požární ochrany. Podle evropského průzkumu pouze 26 % evropských občanů zná toto číslo tísňového volání. Proto eurokomisaři Nelie Kroes a Sim Kallas vyzvali hlavní železniční, letecké a jiné dopravní společnosti k připojení k celoroční kampani, aby si cestující v EU byli vědomi možností čísla 112. V případě, že mají cestovní kanceláře zájem připojit se k propagační kampani, naleznou více informací na internetových stránkách Komise: <http://ec.europa.eu>.

V návaznosti na dotaz členské cestovní kanceláře zaslala Asociace informace o **rozsahu údajů, které jsou ubytovatelé oprávněni vyžadovat od zahraničních turistů**. Dle § 103 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, je cizinec povinen osobně vyplnit a podepsat přihlašovací tiskopis. Ten obsahuje následující údaje: jméno, příjmení přihlašovaného cizince, den, měsíc, rok a místo jeho narození, jeho státní občanství, trvalé bydliště v zahraničí, číslo cestovního dokladu a víza, je-li v cestovním dokladu vyznačeno, počátek a místo pobytu, předpokládanou dobu a účel pobytu na území a státní poznávací značku motorového vozidla, se kterým na území přicestoval. Přílohou rovněž obdrželi členové úplné znění zákona č. 326/1999 Sb. a tiskopis přihlašovacího lístku.

Prezidium AČCKA pro členy připravilo **vzorový přepravní řád pro cestovní kanceláře**. Vzorové smluvní přepravní podmínky pro nepravidelnou hromadnou přepravu osob v rámci zájezdů pořádaných cestovní kanceláří byly členům prezentovány na jarním zasedání Asociace v Hatích u Znojma. Pro zapracování přepravního řádu do cestovní smlouvy doporučila Asociace jednotlivá ustanovení upravit věcně podle vlastních potřeb a praxe, provázat přepravní řád se všeobecnými smluvními podmínkami tak, aby byl jejich součástí, a konzultovat finální znění řádu jak s dopravcem, tak se svým právním zástupcem.

AČCKA své členy upozornila, že **od 1. 7. 2013 se mění daňová povinnost CK u zájezdů do Chorvatska**. Cestovní kanceláře musí postupovat podle Zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, konkrétně podle §89 Zvláštní režim. Vzhledem k tomu, že vstupem Chorvatska do Evropské unie již není Chorvatsko třetí zemí, cestovní služba není osvobozena od daně s nárokem na odpočet daně. Marže cestovní kanceláře za všechny zájezdy realizované v Chorvatsku od 1. července 2013 tak musí být zdaněny základní sazbou DPH 21 %.

(Bc. EVA REINBERKOVÁ)



V pořadí již 45. pololetní zasedání Asociace českých cestovních kanceláří a agentur se uskutečnilo ve dnech 15. - 17. 11. 2013. Tentokrát byl kongres uspořádán v elegantním Mozartově městě Salzburgu ve spolupráci s centrálním cestovním ruchem Tourismus Salzburg.

Pro členy AČCKA byl připraven zajímavý odborný i doprovodný program. Ten začal páteční slavnostní večeří v restauraci StieglBräu, při které byla předána ocenění za dlouhodobé členství v AČCKA deseti subjektům, které jsou členy Asociace již od roku 1991.

Odborný program v hotelu Crowne Plaza Salzburg a členská konference

Sobotní odborný program se konal v příjemných prostorách hotelu Crowne Plaza Salzburg. Úvodním slovem přivítal téměř 100 účastníků kongresu Ing. Roman Škrabánek, prezident Asociace. Následovala prezentace Mag. Andrey Minnich z Tourismus Salzburg, která představila činnost této turistické centrály, přiblížila možnosti spolupráce s českými subjekty a informovala o novinkách zimní sezony v Salzburgu a blízkém okolí.

Klíčovým tématem kongresu byl nový občanský zákoník. O změnách, které přinese do činnosti cestovních kanceláří a agentur, pohovořila JUDr. Dorota Libalová, která rovněž zodpovídala četné dotazy členů v následné diskuzi. V rámci své prezentace mimo jiné doporučila uplatňovat stávající praxi a uzavírat smlouvy o zájezdu písemně, včetně potvrzení o zájezdu. Dále upozornila na důležitost tištěného katalogu CK, jakožto platného dokumentu, na který může být odkazováno v potvrzení o zájezdu a který by tak měl obsahovat požadované náležitosti dle nového občanského zákoníku.

V následujícím příspěvku představil Ing. Roman Škrabánek návrh směrnice o zájezdech, která taktéž vzbudila velký zájem účastníků. Jedná se o nový legislativní dokument, který zrušuje stávající směrnici o zájezdech č. 90/314 a nově pokrývá dosud nedefinovanou kombinaci služeb – „cesty s asistovanou přípravou“. Návrh této směrnice byl zveřejněn Evropskou komisí dne 9. 7. 2013 a po projednání a přijetí směrnice Evropským parlamentem a Radou bude provedena její transpozice do národních právních řádů během 18 měsíců.

Tajemnice AČCKA Ing. Kateřina Petříčková poté informovala o rozsudku Evropského soudního dvora týkajícího se nekalých obchodních praktik v cestovním ruchu. Rovněž Ing. Roman Škrabánek přispěl prezentací rozsudku Evropského soudního dvora ze dne 26. 9. 2013. Soud v tomto případě zamítl žalobu Evropské komise proti 8 členským státům EU pro nesprávné uplatňování zvláštního režimu DPH pro cestovní kanceláře (TOMS).

V rámci kongresu se konala také členská konference, kterou byla zakončena odborná část zasedání.

Objevování Salzburgu a jeho gastronomie

Chvilí volna po výtečném obědě mnozí využili k objevování města Salzburgu. Díky centrální poloze hotelů Imlauer

Hotels, které byly pro účastníky kongresu zajištěny, byly velice snadno dostupné zahrady Mirabell i centrum města.

Na sobotní odpoledne byla připravena procházka k pozemní lanovce, která zájemce vyvezla až k pevnosti Hohen-



salzburg. Zde byla pro účastníky zajištěna bohatá večeře, po níž následoval koncert Mozartovy hudby, tak typické pro toto město. Nedělní doprovodný program zahrnoval pěší prohlídku centra Salzburgu s průvodkyní. Kongresový víkend byl zakončen společným obědem ve stylové restauraci Stieglkeller.

Asociace si cení účasti všech členů, kteří se na kongres do Salzburgu vydali. Podle četných pozitivních reakcí věříme, že se setkání líbilo, a již nyní se těšíme na další společnou akci.



BYLI JSME PŘI TOM...

V rámci mise EU pro zvýšení spolupráce s Ruskem, místopředseda Evropské komise Tajani vyzval zástupce zainteresovaných cestovních kanceláří a agentur specializujících se na luxusní cestování z/do Ruska (outgoing i incoming), aby ho doprovodili na jeho misi do Petrohradu. Mise se uskutečnila dne 18. června 2013. AČCKA zaslala bližší informace v přiložené zprávě ECTAA a dokumentu "Background luxury goods and tourism." Evropská komise rovněž požádala o náměty k řešení v oblasti cestovního ruchu z/do Ruska.

Prezidium AČCKA aktualizovalo vzorový reklamní řád, který odsouhlasil ústřední ředitel ČOI Ing. Velčovský a právní zástupkyně, JUDr. Dorota Libalová, a zároveň doporučilo členům umístit tuto verzi na webových stránkách cestovních kanceláří a v provozovnách pro veřejnost. Vzorové dokumenty jsou také umístěny na stránkách www.accka.cz v sekci pro členy.

V rámci podnikatelských soutěží Firma roku a Živnostník roku 2013 Asociace požádala členské cestovní kanceláře a agentury, které se do letošního ročníku soutěží přihlásily, o sdělení jejich nominace, aby AČCKA mohla účast členů v soutěži podpořit. Regionální vítězové postupují do celostátního kola. Podnikatelské soutěže Vodafone Firma roku 2013 a GE Money Bank Živnostník roku 2013 jsou vyhlašovány na krajské úrovni (ve všech 14 krajích ČR). Finalisté krajských kol následně postupují do celostátního kola, ze kterého vzejde jeden vítěz v každé kategorii. Protože je ocenění svým rozsahem ojedinělou záležitostí, nominovala AČCKA do soutěží také členské subjekty. Některé z nich úspěšně postoupily do krajských kol.

V návaznosti na spolupráci AČCKA při tvorbě šablony stáže Pracovník cestovní kanceláře/cestovní agentury v rámci projektu „Stáže ve firmách – vzdělávání praxí“ Fondu dalšího vzdělávání (příspěvková organizace MPSV ČR) informovala Asociace o možnosti zapojení do projektu a poskytnutí stáže na pozici Pracovník cestovní kanceláře/cestovní agentury.

Salzburg, město (150 tis. obyvatel) s několikatisíciletou tradicí (římské Juvavum, později nezávislé knížectví a arcibiskupství) na pomezí s Bavorskem a křižovatkou kupeckých cest - dříve obchod se solí, hlavní artikl, na kterém město v minulosti zbohatlo, dnes transport zboží všeho druhu a turistů na jih Evropy napříč Alpami, historické jádro je od roku 1996 zapsáno na Seznam kulturního světového dědictví UNESCO - pro množství historických památek někdy též nazýváno Řím severu: četné kostely, kláštery a rezidence mezi řadou náměstí a nákupních ulic historického centra. Město stále žije hlavně z odkazu svého nejslavnějšího rodáka Wolfganga Amadea Mozarta, následně i dirigenta Herberta von Karajana (každoroční hudební festival), v poslední době je rozvoj umocněn i díky atraktivnímu zázemí: NP Berchtesgaden v sousedním Bavorsku, lyžařský region Ski Amadé, Solná komora (UNESCO), solné doly (Hallein), hrady (Werfen i samotná pevnost Hohe Salzburg), zámky ve stylu italských vil (Hellbrunn).

SETKÁNÍ INCOMINGOVÉ SEKCE AČCKA „VSTUPTE DO SVĚTA FILMOVÝCH TRIKŮ GÉNIA SVĚTOVÉHO FILMU 20. STOLETÍ KARLA ZEMANA!“

(ING. KATEŘINA PETŘÍČKOVÁ)

Dne 14. března 2013 v odpoledních hodinách se konalo již tradiční setkání incomingové sekce AČCKA, na kterém byli vítáni zástupci všech našich členských cestovních kanceláří a agentur, jak z oblasti incomingu, tak i outgoingu. Akce v tomto roce proběhla pod záštitou nově otevřeného Muzea Karla Zemana v Praze a zúčastnilo se jí několik desítek zástupců členských subjektů. Asociace českých cestovních kanceláří a agentur pozvala významné hosty, kteří se postarali o zajímavý odborný program.

Setkání bylo zahájeno v Muzeu Karla Zemana v Saském dvoře na Malé Straně, kde byli účastníci přivítáni welcome drinkem a měli možnost prohlédnout si interaktivní expozici muzea. Následně byli hosté převezeni menší lodí z Čertovky k přístavišti Na Kampě, kde byla připravena restaurační loď Valencia Pražské paroplavební společnosti a.s. (PPS). Na lodi probíhal samotný odborný program setkání a bylo zde připraveno občerstvení od Paroplavy a rovněž Města Prachatice.

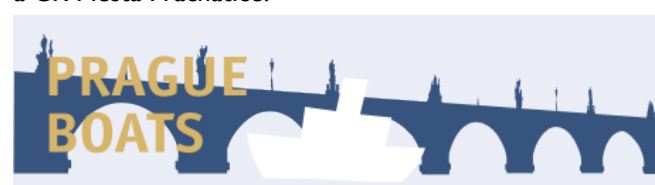
Velmi přínosné téma bezpečnostní mapy Prahy a opatření Městské policie pro rok 2013 představila vedoucí Odboru prevence kriminality Městské policie hl. m. Prahy, paní Mgr. Radka Vetešníková. Plánované změny v Pražské informační službě, marketingové aktivity hl. m. Prahy a možnosti spolupráce s incomingovými agenturami přednesla PhDr. Nora Dolanská, MBA, nově jmenovaná ředitelka Pražské informační služby. Ing. Roman Škrabánek, prezident AČCKA informoval přítomné o regulaci činnosti turistických průvodců v ČR a EU. Vládní návrh zákona o směnářské činnosti představila Ing. Kateřina Petříčková, tajemnice AČCKA. Na setkání nechyběla ani účast zástupce agentury CzechTourism. Mgr. Marek Mráz, ředitel Odboru strategie a marketingové komunikace agentury CzechTourism prezentoval současnou propagaci destinací v ČR, možnosti spolupráce a podpory českým incomingovým CA/CK a marketingové plány agentury CzechTourism na rok 2013/2014.



Odborný program zahájil úvodním slovem Tomio Okamura, v té době senátor PČR, viceprezident a předseda incomingové sekce AČCKA. Pan Okamura přivítal účastníky a poděkoval za spolupráci při organizaci akce Muzeu Karla Zemana a Pražské paroplavební společnosti. Zástupci obou hostujících společností se poté ujali slova a představili možnosti spolupráce s incomingovými CK/CA. Ředitel Muzea Karla Zemana MgA. Jakub Matějka přednesl turistickou nabídku připravovanou spolu s Paroplavbou, novinku v rozšíření expozice muzea o balíček prohlídky muzea spojené s plavbou Čertovkou, na elektrolodi Nemo. PhDr. Štěpán Rusňák, ředitel PPS, představil nabídku tematicky laděných plaveb na léto 2013.



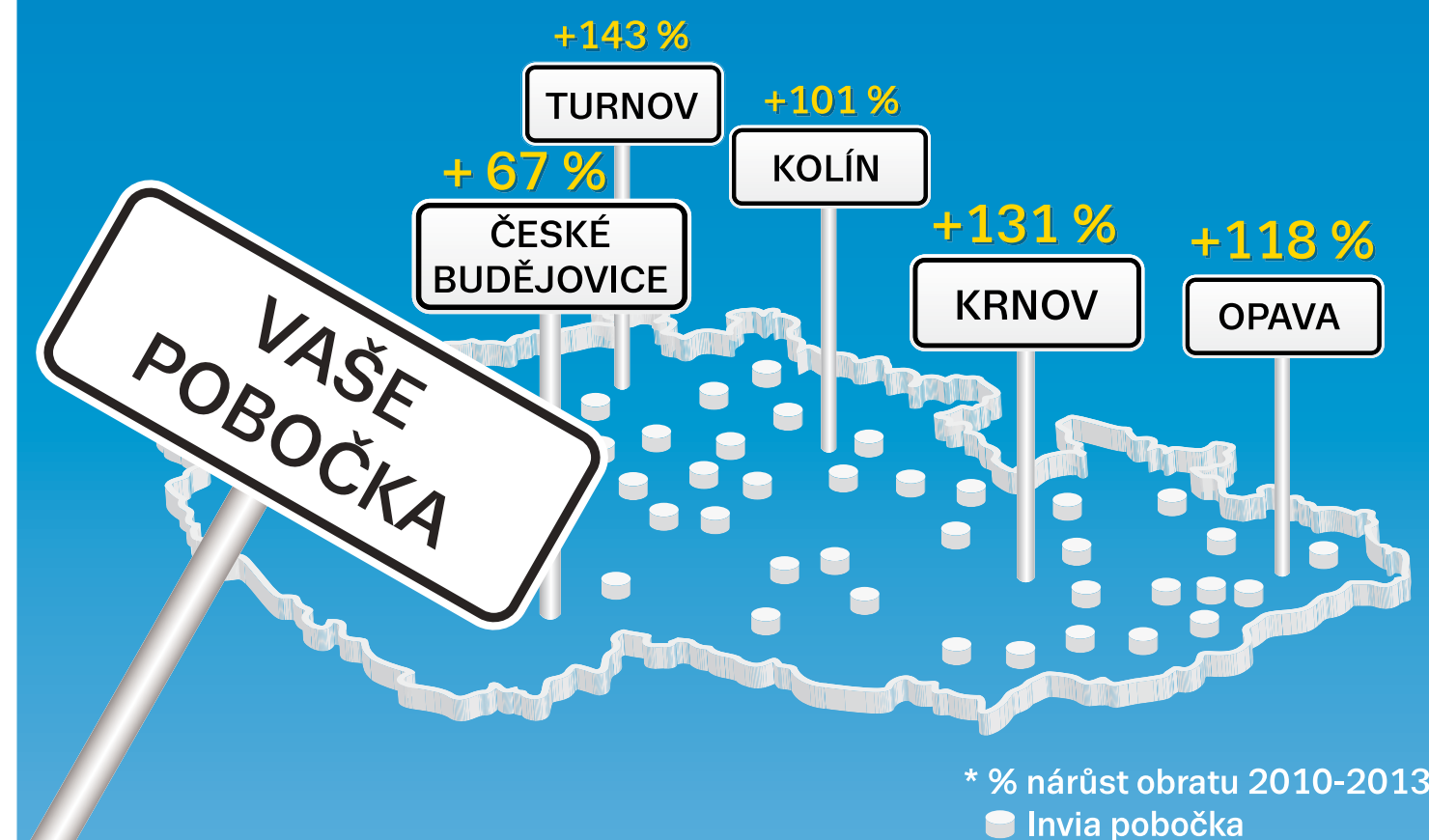
Závěrem se při západu slunce účastníkům představilo město Prachatice se svou nabídkou v cestovním ruchu a velmi kladně hodnocenou ochutnávkou lokálních specialit. Za město Prachatice se setkání zúčastnil Ing. Martin Malý, starosta, Ing. Bc. Robert Zeman, místostarosta, Michal Piloušek, ředitel Kulturních a informačních služeb, Jiřina Dolejšková - pověřená vedením odboru kultury, školství a CR Města Prachatice.



invia

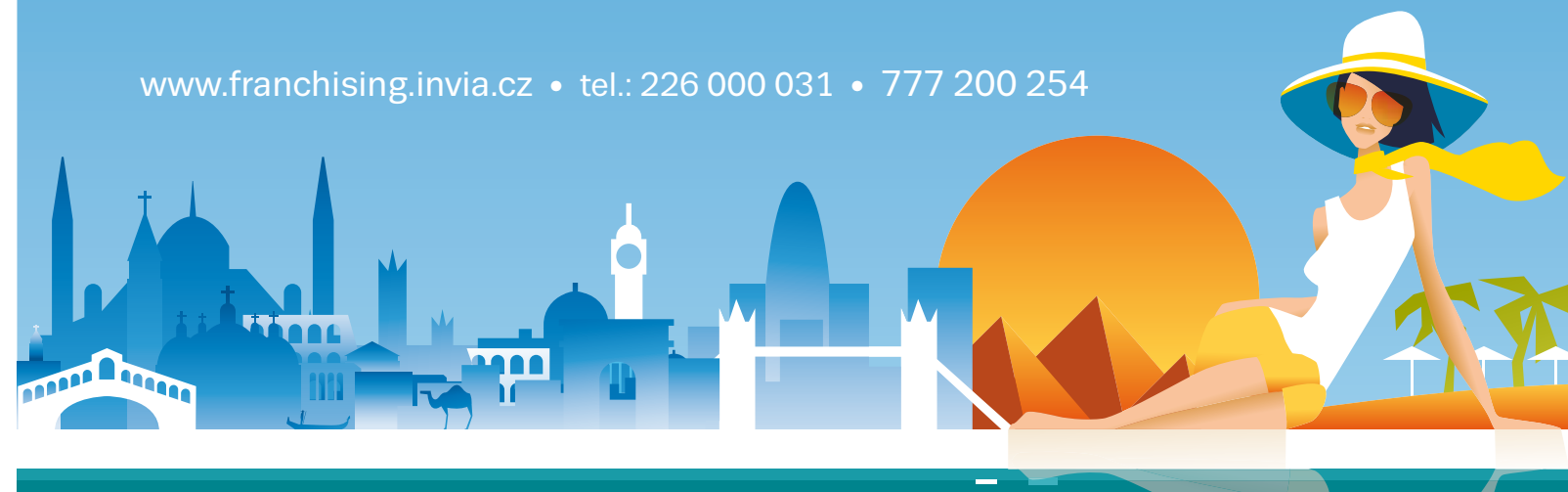
Provozujete cestovní agenturu?

Chcete **více** klientů, **nižší** náklady, **vyšší** zisky, **jednodušší** provoz a **provize** ihned?



Hledáme nové partnery.
Přidejte se k více než 90 pobočkám.

www.franchising.invia.cz • tel.: 226 000 031 • 777 200 254



Dne 23. května 2013 se v sídle AČCKA, budově Ministerstva pro místní rozvoj na Malé Straně v Praze, sešli zástupci asociací českých a slovenských cestovních kancelářů a agentur na tradičním setkání za účelem výměny informací z oblasti cestovního ruchu v ČR a na Slovensku. AČCKA a SACKA spolupracují úspěšně na bázi vzájemného přidružení členství již od roku 2007.

AČCKA zastupovali prezident asociace Roman Škrabánek, viceprezidentka Soňa Brandeisová a tajemnice Kateřina Petříčková. Za slovenskou asociaci SACKA se setkání zúčastnil její prezident, pan Stanislav Macko. Obě partnerské organizace, které jsou rovněž členy evropské asociace ECTAA, prodiskutovaly řadu aktuálních témat.

Úpady cestovních kancelářů

Zástupci diskutovali případy úpadků cestovních kancelářů. Pan Macko informoval o krachu cestovní kanceláře Tiptour, která na Slovensku patřila mezi dlouholeté a velmi oblíbené cestovní kanceláře a která se dostala do insolvence po změně majitele. Slovensko se nepotýká s velkým množstvím úpadků, CK Tiptour je první cestovní kancelář v úpadku od roku 2011.

Pan Škrabánek informoval, že v České republice jsme v 2012 zaznamenali 8 úpadků, z nichž pouze 2 se týkaly dlouholetých, tradičních cestovních kancelářů. Cestovní ruch v ČR však netrápí počet úpadků CK, nýbrž nedostatečné pojistné plnění některých pojišťoven, které vedlo k soudním sporům, negativní medializaci činnosti touroperatorů a probíhající novelizaci profesního zákona, která přináší zpřísnění podmínek podnikání i solidních cestovních kancelářů.

Novela profesního zákona v ČR

AČCKA sdělila novinky k novele zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v ČR v oblasti cestovního ruchu, která byla dne 15. 5. 2013 projednána vládou a schválena. Novela následně prošla I. čtením v Poslanecké sněmovně. V diskuzi Ing. Škrabánek shrnul zásadní změny, které dílčí novela přináší, a hovořil o iniciativě AČCKA prosadit více zákonných forem zajištění CK, zejména bankovní garance a garanční fond.

Nový občanský zákoník v ČR

Následně probíhala diskuze k novému občanskému zákoníku, jehož účinnost od 1. 1. 2014 nebyla odložena. AČCKA v krátkosti představila změny, které přináší v části „Díl 6 – Zájezd“ a na které se budou muset české CK/CA od nového roku připravit. AČCKA se velmi intenzivně účastnila připomínkových řízení a v konečné fázi přípravy návrhu absolvovala řadu jednání se členy Ústavně právního výboru PS Parlamentu ČR. Výsledkem velké aktivity je skutečnost, že ve finálním znění přijatého návrhu občanského zákoníku bylo upraveno zcela nepřijatelné ustanovení o odpovědnosti cestovní kanceláře za „ztrátu radosti z dovolené“ na přijatelnější odpovědnost za „narušení dovolené“. Přes tento mírnější pojem však občanský zákoník přináší zcela novou odpovědnost pro cestovní kanceláře, a to odpovědnost za

nemajetkovou újmu při porušení svých smluvních povinností. Na Slovensku zatím není nový občanský zákoník projednáván, nicméně vývoj v ČR bude pro Slovensko možnou inspirací.

Aplikace „konečné ceny“ u zájezdů v praxi

Obě strany se opětovně vzájemně informovaly o aplikaci „konečné ceny“ v praxi cestovních kancelářů v ČR a SR. V ČR vyplývá povinnost uvádění „konečných cen“ z novely zákona o cenách přijaté na podzim 2009. Podle AČCKA je tato povinnost ze strany cestovních kancelářů dodržována, za poslední rok se AČCKA setkala pouze s jediným případem, kdy CK neuváděla cenu zájezdu jako konečnou, ale bylo nutno k inzerované ceně ještě přičíst letištní a palivové příplatky, a s několika málo případy, kdy CK uváděla zvlášť pobytovou taxu jako povinný příplatek hrazený v cestovní kanceláři. Na zjištěná porušení Asociace podala podnět státním kontrolním orgánům.

Na Slovensku není zatím povinnost „konečné ceny“ zákonem ustanovena, ale již byly zahájeny přípravy příslušné legislativy. Cestovní kanceláře na Slovensku nadále rozdělují cenu zájezdu, povinné letištní a palivové příplatky však odpovídají skutečné výši stanovené leteckými společnostmi bez umělého navýšení. Konečnou cenu zájezdu uplatňují jen některé cestovní kanceláře v rámci svých marketingových aktivit.



Navyšování ceny zájezdu ze strany CK

Na jaře 2013 některé CK na Slovensku navyšovaly cenu zájezdu z důvodu zvýšení palivových příplatků. Cena za letecký benzín je na Slovensku ve smlouvách s leteckou společností běžně nastavena v rozmezí 650 – 950 \$ za barel, což je v ČR přísnější, neboť české CK mají striktně ve smlouvě nastavenou hranici 650 \$ za barel. Cestovní kanceláře v Čechách běžně počítají v kalkulaci s rezervou jak u pohonných hmot, tak také u směnného kurzu, proto v té době nezvyšovaly ceny zájezdů.

AČCKA sdělila, že podle platné legislativy v ČR lze v cestovní smlouvě dohodnout, že CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Nařízení o právech cestujících v autobusové dopravě

AČCKA informovala o výsledcích jednání s pojišťovnami ohledně platnosti nového nařízení v autobusové dopravě. Nařízení je primárně určeno pro pravidelnou přepravu s přepravní vzdáleností 250 km a více, s místem nástupu či výstupu na území členského státu EU. Nařízení reguluje mj. práva cestujících v případě zrušení nebo zpoždění přepravy, ztráty nebo poškození zavazadel v důsledku nehody a úmrtí nebo zranění v důsledku nehody. Ustanovení o odškodnění a pomoci v případě nehod se však týkají i dopravy nepravidelné, tedy autobusové dopravy v rámci zájezdů pořádaných cestovními kancelářemi. Proto AČCKA v tomto směru jednala také s pojišťovnami ohledně odpovědnosti CK za zdraví a majetek cestujících v případě nehod. Pojišťovny se vyjádřily, že běžné limity pojištění ve výši 50 mil. Kč/os. v případě nehody budou hrazeny v rámci povinného ručení.

Pojišťovna Union odmítla plnit klientům v případě úpadku CK pro nedodržení lhůty pro nahlášení pojistné události

Prezident a viceprezidentka AČCKA sdělili, že zaslali dopis adresovaný předsedovi představenstva pojišťovny UNION, Ing. R. Podolákovi, s žádostí o přehodnocení rozhodnutí o nevyplacení nároků klientům zkrachovalé CK World travel. AČCKA se domnívala, že odmítnutí plnění klientům z důvodu nedodržení lhůty 2 měsíců pro nahlášení pojistné události (ode dne skončení zájezdu dle cestovní smlouvy) může vyvolat nežádoucí negativní mediální kampaň, která povede k destrukci důvěry spotřebitelů v zavedený systém jejich ochrany v případě úpadku CK. Přestože se odmítnutí pojistného plnění týká pouze několika jednotlivých zákazníků, byla žádost Asociace zamítnuta a pojišťovna UNION trvá na svém rozhodnutí o neuznání nároků zákazníků.

Novinky v obrátové dani v SRN

AČCKA informovala o nové povinnosti registrace online pro získání elektronického přístupu – certifikátu k podávání hlášení a přiznání k dani. Od září 2013 již není možné podávat hlášení k dani písemně, proto AČCKA vypracovala návod pro členy k online registraci. Později Asociace informovala, že od 1. října 2013 Německo neuplatňuje přenesení daňové povinnosti v osobní dopravě realizované na území Německa na touroperátory, za platbu obrátové daně je nyní odpovědný dopravce.

Aplikace Nařízení č. 261/2004 o právech cestujících v letecké dopravě v praxi

Vzhledem k tomu, že se SACKA setkala s odlišným přístupem letiště v Bratislavě k práвам cestujících v letecké dopravě, informovala se u AČCKA o praxi na letišti v Praze. AČCKA si není vědoma komplikací ohledně plnění nároků cestujících podle Nařízení.

Prodej zájezdů přes slevové portály

Obě asociace diskutovaly prodej zájezdů přes slevové portály a shodly se, že prodej je založen na obchodním smluvním vztahu mezi portálem a cestovní kancelář a záleží tedy na rozhodnutí CK, zda bude své zájezdy prodávat také přes slevové portály. Problémem však je, že některé portály zveřejňují nabídku vícedenních zájezdů, které pořádají cestovní agentury, čímž nedochází k zákonem požadované ochraně spotřebitele. AČCKA informovala, že na zjištěné případy podává podnět živnostenským úřadům.

Setkání partnerských asociací bylo tradičně velmi přínosné, vzájemná výměna informací mezi Českou a Slovenskou republikou zejména v oblasti připravované legislativy napomáhá oběma asociacím v dalších jednáních jak na úrovni národní, tak i evropské.



SEKCE PRO EVROPSKÉ ZÁLEŽITOSTI

Sekce zajišťuje členství AČCKA v evropské asociaci ECTAA, zpracovává a předkládá prezidiu a členům nové informace z EU týkající se oblasti cestovního ruchu, zejména nové či připravované legislativy, podílí se na připomínkování připravovaných legislativních norem EU, zajišťuje komunikaci s jinými členskými asociacemi ECTAA, zastupuje AČCKA na evropských jednáních a předkládá informace z pravidelných zasedání ECTAA. Úzce spolupracuje se sekci legislativní.

předseda Roman Škrabánek

členové sekce: S. Brandeisová, T. Okamura, H. Špinar

SEKCE LEGISLATIVNÍ A ETICKÁ

Legislativní sekce zajišťuje jednání s ministerstvy, vládními organizacemi a úřady. Dbá, aby předkládané návrhy zákonů a dalších nařízení, které se týkají cestovního ruchu, byly pro podnikatele prospěšné. Vyvolává jednání ke zlepšení konkurenční situace na trhu, snaží se, aby byli v souladu podnikatelé i spotřebitelé a aby nedocházelo k nekalému podnikání. Spolupracuje na připomínkách a návrzích pro evropskou asociaci ECTAA a její nařízení vysvětluje členům.

Etická sekce řeší spory mezi členskými subjekty a dbá na dodržování etického kodexu AČCKA. Prosazuje etiku v cestovním ruchu a snaží se, aby členské subjekty byly ke svým klientům zodpovědné a svědomité, provozovaly svoji činnost v zákonných normách a také vůči spolupracujícím cestovním kancelářím a agenturám vystupovaly s vysokým etickým a morálním přístupem.

předsedkyně Soňa Brandeisová

členové sekce: J. Zeman, R. Šafařík, T. Cikán, M. Cháb, T. Okamura, I. Čeňková

SEKCE TOUROPERÁTORŮ A PRODEJČŮ

Zabývá se problematikou práce touroperátorů ve vztahu k partnerům (zejména retailerům, leteckým a autokarovým dopravcům, poskytovatelům finančních služeb). Poskytuje informace a doporučení ke smluvnímu vztahu založenému na cestovní smlouvě. Zabývá se rovněž internetovým prodejem zájezdů.

předseda Tomáš Cikán

členové sekce: R. Šafařík, J. Zeman, M. Cháb, R. Moník Petříčková, I. Čeňková

INCOMINGOVÁ SEKCE

Sekce má za úkol podávat členům AČCKA informace z oblasti incomingu do České republiky. Sekce pravidelně organizuje setkání incomingové sekce, kde je připraven odborný program se zaměřením na novinky v legislativě, aktuální informace z EU, setkání a prezentace měst a krajů a představení dalších zajímavých novinek z praxe.

předseda Tomio Okamura

SEKCE VÝSTAVNÍ A VELETRŽNÍ

Hlavním úkolem sekce výstavní a veletržní prezidia AČCKA je zabezpečení účasti Asociace na veletrzích MADI, GO Brno a Holiday World v Praze. Sekce rovněž dojednávává zvýhodněné smluvní podmínky účasti členských cestovních kancelářů a agentur na veletrzích a podílí se na sestavování doprovodných programů.

Veletrhy cestovního ruchu byly a jsou jedním z přímých prodejních kanálů, kde cestovní kanceláře prezentují své zájezdy, nové katalogy a novinky v destinacích svým zákazníkům a prodejčům. V posledních letech se však veletrhy ubíraly jiným směrem, stávají se spíše místem setkání odborníků cestovního ruchu, než skutečným prodejním místem.

Při zamyšlení nad budoucím směřováním veletržních projektů s tematikou cestovního ruchu přicházejí i pochybnosti o významu veletrhů, a to především s nástupem internetu. Prodej zájezdů se čím dál více přesouvá do online prostředí a pro osobní kontakt s klientem již není mnoho času. To se promítá i do průběhu veletrhů. Veřejnost vyhledává informace o destinacích a zájezdech převážně na internetu a o tištěné katalogy zájem klesá. Doplnující informace lze získat nejlevněji emailem, případně telefonicky. Proto, aby veletrhy mohly dál existovat a přilákaly návštěvníky, musí docházet k jejich proměnám.

Již v minulých letech organizátoři veletrhů a vystavující zpestřovali doprovodný program a přitahovali návštěvníky na atraktivní akce pořádané v rámci veletrhu, např. odborné přednášky o destinacích se zaměřením na folklór, historické památky, přírodní krásy apod., různé soutěže, prezentace gastronomie zemí a regionů, řemeslné jarmarky, vyhlašování prestižních ocenění, populární filmové festivaly a mnoho dalších.

Vývoj trhu napovídá, že nedílnou součástí cestování a turistiky se stávají aktivity sportovní, wellness a další volnočasové aktivity, které přinášejí zákazníkům cestovních kancelářů zážitky a emoce. Z tohoto hlediska se jeví jasná budoucnost veletrhů v jejich tematickém zaměření, ve spojování témat cestování s golfem, karavaningem, cyklistikou, lázeňstvím a gastronomickými zážitky. Zájem návštěvníků veletrhů již v minulosti ukázal, že se jedná o cestu správným směrem.

předsedkyně Renata Moník Petříčková

členové sekce: M. Hrdlička, R. Šafařík

SEKCE PUBLIC RELATIONS

Sekce má za úkol vytvářet pozitivní povědomí o cestovním ruchu, sestavuje pravidelné analýzy a komentáře k aktuálním tématům, navazuje a udržuje pozitivní vztahy s médií, vytváří PR strategie na podporu cestovního ruchu, jako jednoho z klíčových průmyslových odvětví v ČR. Velice důležitou součástí práce je i krizové PR. Sekce PR úzce spolupracuje i se sekci pro evropské záležitosti, zpracovává informace z ECTAA do tiskových zpráv a předkládá je novinářům.

předseda Tomio Okamura

členové sekce: R. Škrabánek, S. Brandeisová, T. Cikán, R. Šafařík

EDITOR AČCKA

Editor vydává pro členy pravidelně internetovou podobu Aktualit, ve kterých se objevují pozvánky na aktuální akce, analýzy tuzemského i zahraničního cestovního ruchu, řešerše událostí ze života Asociace apod. Součástí jeho činnosti je i aktualizace fotoarchivu a vytvoření Ročenky.

Miroslav Hrdlička

GLOS REVIZNÍ KOMISE

V nelehké době politických turbulencí a dlouhodobě trvající hospodářské recese je pro každého podnikatele náročné obstát a udržet svoje obchodní aktivity na trhu. V cestovním ruchu je to o to náročnější, že se k těmto překážkám přidávají další, jako jsou například globálně se měnící nebo změny preferencí klientů k určitým destinacím, které naši podnikatelskou úspěšnost či neúspěšnost ovlivňují bez předchozího varování.

A v těchto složitých podmínkách, více než kdy jindy, si plně uvědomuji význam dobře fungujících profesních asociací. Pokud opravdu dobře fungují, mají možnosti ovlivňovat tvorbu legislativních podmínek a podnikatelského prostředí tak, aby podnikatelské subjekty byly schopny všechny tyto překážky překonávat. Jsem hrdá na to, že právě naši asociaci za takovou považovat mohu.

Jako dlouholetá členka asociace, bývalá členka prezidia a nyní také dlouholetá členka revizní komise, mám tu čest sledovat práci a činnost asociace tzv. „zevnitř“. Profesionalita a výkonnost současného prezidia, podpořená kvalitně pracujícím sekretariátem, nám především díky aktivnímu členství v evropské asociaci ECTAA (zejména díky osobě pana prezidenta ing. Romana Škrabánka) poskytuje přístup k informacím o připravovaných směrnících v Evropském parlamentu a tím i možnost vyjadřovat se prostřednictvím ECTAA k jejich konečnému znění. Tyto informace pak umožňují členům prezidia vysoce kvalitní přípravu na jednání s ministerskými úředníky na všech úrovních státní správy, včetně ministrů, stejně jako na jednání s členy parlamentu. Zároveň se tyto informace dostávají pravidelně k nám, členům asociace. A jak všichni víme, informace z našeho podnikatelského prostředí je to nejcennější, co pro své podnikání potřebujeme.

Proto chci za revizní komisi prezidia i sekretariátu poděkovat, že se revizní zprávy v roce 2012 a 2013 mohly omezit pouze na strohá konstatování, že s finančními prostředky bylo naloženo s péčí řádného hospodáře, a to včetně prostředků, které byly vynaloženy na členství v ECTAA.

Vážené prezidium, děkuji vám za energii, profesionalitu a čas, který nám, členům asociace, prostřednictvím vaší dobrovolné práce věnujete. Velmi si toho já i celá revizní komise vážíme.

předsedkyně Ing. Milena Vančurová

U příležitosti 44. pololetního setkání členů AČCKA proběhla v pátek 12. 4. 2013 v hotelu Savannah**** deluxe v Hatích u Znojma soutěž o nejlepší katalog cestovní kanceláře, kterou pořádala Asociace českých cestovních kancelářů a agentur. Hlasovalo se během odborného programu zasedání ve třech kategoriích, a to v kategorii katalogů nabízejících pobytové zájezdy v jedné a více destinacích a dále poznávací zájezdy. Vítězové byli slavnostně vyhlášeni na páteční galavečeři v hotelové restauraci. Vítězné cestovní kanceláře obdržely certifikát „Katalog roku 2013“ udělený Asociací. O výsledcích soutěže byla rovněž rozeslána tisková zpráva do médií a umístěna na webu Asociace pro veřejnost.

VÝSLEDKY SOUTĚŽE:

kategorie „Pobytové zájezdy - monotematické“
(nabídka pobytových zájezdů v jedné destinaci)



1. CK ESO travel
2. CK LUDOR
3. CK MEDITERAN travel

kategorie „Pobytové zájezdy - multidestinační“
(nabídka pobytových zájezdů ve více destinacích)



1. CK BRENNA
2. CK MARTED
3. CK PEPA cestovní kancelář

kategorie „Poznávací zájezdy“
(nabídka zájezdů poznáním)



1. CK ESO travel
2. CK LIVINGSTONE
3. CK GEOPS

Stručné zhodnocení výkonů cestovního ruchu v uplynulém roce

Dosud zveřejněné informace UNWTO (za období leden – srpen/září 2013) o výkonech cestovního ruchu v právě uplynulém roce jsou pozitivní. Nárůst mezinárodních turistických příjezdů je 5 % oproti srovnatelnému období roku předchozího. Evropa zůstává nejnavštěvovanějším regionem s průměrným růstem příjezdů o 6 % (v subregionu Střední a východní Evropa byl dokonce 7% růst), což předčilo očekávání. Ve většině významných destinací rostly i příjmy z cestovního ruchu, výdaje na cestovní ruch se nejvíce zvýšily v Číně; největším zdrojovým trhu cestovního ruchu; a to o 22 %, a v Rusku o 29 %.

Ukazatele cestovního ruchu České republiky jsou však za loňskou sezonu méně pozitivní. Počet hostů ubytovacích zařízení sice mírně rostl (o 1 %), ale počet přenocování se snížil (o 1,5 %). Vývoj cestovního ruchu v České republice zaostává za tempem světového i evropského rozvoje. Přitom potenciál pro rozvoj cestovního ruchu má Česká republika v mezinárodním srovnání nadprůměrný. Příčinou tohoto stavu je řada faktorů a překážek zapříčiňujících nedostatečné rozvinutí a využití potenciálu.

**Překážky rozvoje cestovního ruchu**

Již před 11 lety byl vytvořen dokument „55 překážek cestovního ruchu“ s jasnou vizí tyto překážky systematicky odstraňovat. Hlavní bariéry rozvoje byly identifikovány, ale koncepční přístup pro jejich odstraňování se bohužel vlivem změn v řídicích institucích vytratil. Přitom podle původní analýzy by odstranění všech deklarovaných překážek vedlo pravděpodobně ke zdvojnásobení výkonů cestovního ruchu (návštěvnosti, devizových příjmů). Některé z překážek (12 položek) byly zahrnuté i do cílů a priorit stanovených Koncepcí státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013. Nebyl bohužel zaveden systematický monitoring jejich řešení.

Za uplynulých 11 let byly některé z tehdy definovaných překážek řešeny. Na základě analýzy stavu řešení překážek a vyhodnocení názorů odborníků oslovených v souvislosti s touto problematikou, je možné konstatovat, že:

- 4 překážky byly téměř odstraněny (účtování dvojích cen, potřeba pasů vyřešena pro občany EU, standardizace a certifikace služeb turistických informačních center, zavedení sate-
litního účtu pro cestovní ruch)

- u 12 překážek došlo k výraznému zlepšení stavu (např. zkušenosti s marketingem, stav hlavních pražských nádraží, propagace ČR, statistika, informační centra, dostupnost ČR nízkonákladovými lety, standardizace hotelů, rozvoj cyklotras, otevírací doba a přístupnost pamětihodností, nekuřácké zóny v restauracích, jednotná strategie prezentace ČR v zahraničí),

- 10 nejvýznamnějšími přetrvávajícími překážkami z původně definovaných jsou (řazeno podle významnosti):

- cestovní ruch není uznán jako jedno z klíčových odvětví ekonomiky
 - nedostatečná koordinace státní propagace ČR v zahraničí
 - chování personálu ve službách – neochota
 - jazyková bariéra
 - obtížnost cestování hromadnou dopravou, špatná kvalita jejich služeb
 - nedostatečná spolupráce mezi podnikateli
 - nedostatečná infrastruktura v některých regionech
 - podnikatelé se nesnaží o dlouhodobé udržení zákazníka
 - vízová povinnost pro některé zdrojové trhy
 - nedostatečná spolupráce veřejného sektoru a podnikatelů
- cca 72 % překážek přetrvává i po 11 letech a jsou bariérou rozvoje v současnosti i do budoucna.



S vývojem společnosti a oboru se objevily překážky nové. Odborníky nejčastěji uváděnou položkou byla nedostatečná kvalita služeb. Dalšími bariérami jsou:

V oblasti řízení cestovního ruchu:

- **chybí jasná dlouhodobá konzistentní koncepce rozvoje cestovního ruchu**, stabilita právního, finančního prostřední pro drobné podnikatele,

- **podpora** cestovního ruchu ze strany státních orgánů je **nekoordinovaná**, má krátký časový horizont, nejsou řešeny správa a rozvoj vytvořených hodnot, podpora cestovního ruchu je často izolovaná, bez synergického efektu,

- přetrvává nedostatečná **ochrana trhu** tolerující nepovolené podnikání subjektů na úkor licencovaných podnikatelů (cestovních kancelářů, průvodců).

V oblasti služeb:

- **nekonkurenceschopnost** nabídky českého cestovního ruchu (i Češi odjíždějí často mimo ČR, protože mají zkušenost, že dostanou kvalitnější služby)

- přetrvává **okrádání** zákazníka (např. taxi, stravovací služby)

- **málo aktivní přístup podnikatelů**, spoléhání, že někdo bude řešit problémy a nebo na jejich řešení dá alespoň peníze

- **nedostatečná motivace zaměstnanců** ve službách cestovního ruchu k poskytování kvalitní služby a vážení si zákazníka, špatné pracovní podmínky pro zaměstnance

- **malá kreativita při tvorbě nabídky** pro hosty, není přístup k individuálním potřebám a zájmům hostů, neatraktivní nabídka (např. muzeí), malá nabídka pro neorganizované, individuální hosty

- **nesprávná cenová politika** (přebujelé slevové systémy,



cena přestává být výrazem hodnoty poskytované služby), celkově **přeceňování role marketingových nástrojů**, marketing nemůže dlouhodobě řešit problémy nekonkurenceschopných nebo nekvalitních produktů

- **neprofesionální přístup k hostům**

- málo vstřícná **otevírací doba** (galerie, muzea).

V obecné rovině jsou bariérou:

- **nedostatečná úpravnost prostředí**, zanedbaný vzhled, nepořádek, špína, zašlost (týká se dopravních prostředků, dopravní infrastruktury – nádraží, zastávky, ale i celkového vzhledu měst)

- v destinacích často **soustředění na I segment** návštěvníků odrazuje od návštěvy segmenty jiné (cítí se diskriminováni)

- **nezájem běžných obyvatel** pomoci hostům (projevuje se na ulicích, v obchodech, neochota poradit apod., často jde o nepřátelský postoj k některým zahraničním hostům, vytváří se nepříjemná atmosféra pro hosty).

Možnými budoucími bariérami jsou:

- malá vstřícnost destinace ČR vůči významným zdrojovým trhům (nevstřícnost společnosti vůči Rusům a nepřipravenost rezidentů i služeb na požadavky Číňanů)

- malý důraz kladený na **osvětu** ohledně hodnot kulturního a přírodního dědictví a nutnost jeho **ochrany** při využívání v cestovním ruchu

- nedostatečně koordinovaný přístup k zajištění **bezpečnosti destinace ČR**.

**Řešení**

Důležité je nejen překážky rozvoje cestovního ruchu v České republice definovat, ale také navrhnout strategii pro jejich řešení. To obnáší stanovit vhodné indikátory a systém jejich monitoringu, aby bylo možné sledovat změny jejich stavu a pravidelně hodnotit vývoj situace. Hodnocení by mělo zahrnovat i dopady realizovaných opatření na cestovní ruch a jejich účinnost a efektivitu. Pro budoucí rozvoj oboru a udržení jeho konkurenceschopnosti jak na mezinárodním trhu, tak v rámci národního hospodářství je žádoucí tuto problematiku nepodceňovat.

Pokud má někdo z čtenářů tohoto článku k tématu další podněty, těším se na spolupráci. Prosím, napište mi na adresu jaro@vse.cz.

Zdroje: UNWTO, Dokument CzT 55 překážek cestovního ruchu, diplomová práce I. Studničkové pod vedením L. Jarolímkové: Překážky rozvoje cestovního ruchu v ČR, VŠE



Černá Hora - atraktivní destinace pro Vaši dovolenou
Letecky každou sobotu z Prahy, Brna, Ostravy a Pardubic



www.kovotour.cz

volejte 14 001
volání za cenu místního hovoru

Evropská komise v roce 2013 již po páté v historii zveřejnila průzkum Eurobarometr o postojích Evropanů k cestovnímu ruchu. Cílem průzkumu, který byl proveden ve 27 zemích EU, bylo zjistit motivaci respondentů cestovat za účelem dovolené v roce 2012 a jejich plány na rok 2013.

Podle posledního průzkumu Evropské komise je odvětví cestovního ruchu jedním z mála odvětví, které v roce 2012 navzdory krizi zaznamenalo růst a vytvoření pracovních míst. Sedm z deseti Evropanů jelo v tomto roce na dovolenou do destinace v rámci Evropské unie a 75 % Evropanů plánovalo uskutečnit dovolenou v roce 2013. Zájem o kompletní balíčky služeb cestovního ruchu nabízených cestovními kancelářemi vzrostl o 10 procentních bodů ve srovnání s rokem 2011, naopak zájem o služby cestovního ruchu nakoupené samostatně poklesl.

Hlavní výsledky průzkumu:

- Zájem o cestovní balíčky se zvýšil na 33 % (2011: 23 %), v ČR se zájem zvýšil na 40 % (2011: 23 %).
- Hlavním důvodem dovolené bylo trávení volného času na sluníčku, u moře (40 %; ČR: 34 %), následované návštěvou rodiny, známých a příbuzných.
- 78 % z těch, kteří cestovali za účelem rekreace a zábavy, realizovali dovolenou v Evropě.
- Nejpopulárnější destinací v loňském roce bylo u Evropanů Španělsko, Itálie a Francie, dále Rakousko, Německo, Řecko a Chorvatsko (ČR: Chorvatsko na prvním místě).
- Většina respondentů strávila dovolenou ve vlastní zemi, nejvíce občané zemí EU se zhoršenou ekonomickou situací: 87 % Řeků, 80 % Italů, 79 % Bulharů, 73 % Španělů a 74 % Chorvatů.
- 92 % turistů bylo spokojeno s kvalitou svého ubytování, 31 % z nich uvedlo, že kvalita ubytování je jedním z hlavních důvodů, proč se do stejné destinace vrátí.
- Většina respondentů byla spokojena s úrovní cen obecně, což je dalším významným faktorem při návratu do stejné destinace.
- Doporučení známých a internet jsou hlavními zdroji informací pro plánování dovolené (56 %; ČR: 64 %). Téměř 46 % Evropanů vyhledává obecné informace o dovoleně na internetu (ČR: 52 %) a 21 % dává přednost informacím přímo od cestovních kanceláří (ČR 13 %).
- Skutečnost, že internet je i nadále nejběžnějším způsobem objednání dovolené, potvrdilo 53 % respondentů; 19 % respondentů raději zařizuje dovolenou po telefonu nebo navštíví osobně cestovní kancelář či agenturu.
- 75 % cestujících uvedlo, že plánují dovolenou v roce 2013: 92 % Norů, 91 % Rakušanů, 90 % Němců a Islandanů.
- Typický cestující je ve věku mezi 15 a 39 let, má vysokou úroveň kvalifikace a žije ve městě.
- Občané EU, kteří na dovolenou v roce 2012 necestovali, tak učinili převážně z finančních důvodů (46 %), z valné většiny se jednalo o osoby nad 55 let, nezaměstnané, manuálně pracující a žijící samostatně.



BYLI JSME PŘI TOM...

Na základě dotazů členských cestovních kanceláří připravila AČCKA **informace k nové daňové povinnosti z nepravdivé přepravy osob na Slovensku od roku 2013**. Povinnosti registrace podléhají dopravci, podobně jako v Polsku. Registrovat se musí dopravce, který poskytuje službu přepravy osob pod svým názvem a na vlastní účet. AČCKA zaslala členům formuláře k registraci do daňové evidence pro fyzické i právnické osoby, formulář daňového přiznání a informaci daňové správy Slovenské republiky ze dne 14. 9. 2012 o daňové povinnosti z nepravdivé přepravy osob.

V návaznosti na **přijetí znění dílčí novely zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu** dne 12. 6. 2013 Poslaneckou sněmovnou PČR v prvním čtení, zaslala AČCKA **výtah nových ustanovení**, které novela přináší do činnosti cestovních kanceláří a agentur.

Podle obdržení sdělení Ministerstva zahraničních věcí ČR informovala Asociace, že dne 21. 6. 2013 byl ve Sbírce zákonů pod č. 166 zveřejněn **seznam států, do nichž mohou občané ČR překročit vnější hranici s občanským průkazem**.

Na základě dotazů členských cestovních kanceláří AČCKA informovala o **poskytování pomoci občanům ČR, kteří se v zahraničí ocitli v nouzi, ze strany zastupitelských úřadů ČR a Ministerstva zahraničních věcí ČR**, které mají nepřetržitou diplomatickou službu určenou pro naléhavé a vážné případy (tzv. nouzová telefonní linka).

V červenci 2013 se konala pracovní schůzka AČCKA s Ing. Bc. P. Kameníkem, ředitelem Živnostenského odboru MPO, ohledně **vyjasnění metodiky provádění kontrol v cestovních kancelářích**. Cílem setkání bylo preventivně zamezit pochybení CK a upřesnit požadavky kontrolorů živnostenských úřadů.

Na konci listopadu 2013 se v konferenčních prostorách hotelu Bewleys v irském hlavním městě Dublinu konalo již 108. pololetní zasedání členských asociací ECTAA. ECTAA je nejvýznamnější evropskou asociací v oblasti organizovaného cestovního ruchu a sdružuje národní asociace cestovních kanceláří a agentur ze členských zemí EU, zemí evropského ekonomického prostoru a čekatelských zemí na vstup do EU. Hostitelem této významné akce na evropské úrovni byla Irská asociace cestovních kanceláří ITAA, partnery se staly letecká společnost Aer Lingus a Dublinské letiště.



Zásadním bodem odborného programu byl návrh směrnice o souborných cestovních službách a cestách s asistovanou přípravou (Package Travel Directive), který byl zveřejněn Evropskou komisí v Bruselu v červenci 2013. ECTAA přednesla výsledky z předchozích setkání se zástupci Evropské komise a členské asociace se vyjádřily k jednání o návrhu na národní úrovni. Živá diskuze následovala k tématu revize Nařízení o právech cestujících v letecké dopravě. V revidovaném znění jsou zohledněny některé z připomínek vznesených ECTAA, avšak zavedení zákonné povinnosti zajištění aerolinií proti úpadku zahrnuto není. Na tento bod navazovaly záležitosti IATA. ECTAA přednesla zprávu z poslední konference PAConf36 a jednání PAPGJC.



Dalším bodem jednání bylo odsouhlasení pracovního programu ECTAA na rok 2014, jehož prioritou jsou mimo jiné směrnice o souborných službách, revize Nařízení o právech cestujících v letecké dopravě, revize TOMS a budoucí systém DPH v cestovním ruchu. Projednávána byla rovněž účast ECTAA a jednotlivých členských asociací v pilotním projektu TOURISMLink a společné setkání členů ECTAA a přidruženého člena – zástupců globálního distribučního systému Amadeus. Členové Fiskální komise ECTAA diskutovali o zvláštním režimu DPH pro cestovní kanceláře v návaznosti na nedávný rozsudek Evropského soudního dvora, kterým byla zamítnuta žaloba Evropské komise proti 8 členským státům EU včetně ČR za nesprávné použití zvláštního režimu pro CK (Tour Operator Margin Scheme).

Sekretariát ECTAA přednesl závěry z jednotlivých setkání odborných komisí ECTAA v průběhu minulého pololetí – Air matters Committee, Destination & Sustainability Committee, jež je za AČCKA zastupována Ing. H. Špinarem, závěry a doporučení z jednání expertní skupiny Fiscal Committee, jejímž členem je Ing. R. Škrabánek, prezident AČCKA.

Součástí odborného programu byla i prezentace turistické centrály Azorských ostrovů. Její ředitel, pan Bettencourt, pozval přítomné na příští pololetní setkání ECTAA, které se bude konat na Azorských ostrovech na začátku června 2014. Azorské ostrovy se rovněž staly „ECTAA preferred destination“ pro rok 2014.

108. zasedání ECTAA proběhlo na vysoké odborné úrovni a přispělo k vzájemné informovanosti a koordinovanému nadnárodnímu postupu členských asociací při prosazování zájmu cestovních kanceláří a agentur.



Evropská komise v červenci roku 2013 zveřejnila dlouho avizovaný návrh směrnice o zájezdech (PTD), která v budoucnu nahradí stávající směrnici č. 90/314 a významným způsobem ovlivní činnost cestovních kanceláří a agentur v EU. Stávající směrnice již nereflexuje aktuální situaci na trhu cestovního ruchu, zejména při nabídce a prodeji služeb po internetu, a vyznačuje se i minimální harmonizací, kdy členské státy mají poměrně široký prostor pro výklad směrnice při její transpozici do národních právních řádů, např. při vymezení odpovědné strany za plnění cestovní smlouvy. Cílem směrnice je dosáhnout vysokého stupně ochrany spotřebitele, a to sblížením pravidel o souborných službách pro cesty a jiné kombinace služeb, cílem je také vytvořit hospodářským subjektům rovnocenné podmínky na trhu.



Návrh směrnice přináší několik zásadních změn. V prvé řadě, právní odpovědnost za poskytování cestovních služeb v souladu se smlouvou nese výhradně „pořadatel“ bez ohledu na to, zda služby poskytuje sám nebo prostřednictvím jiných poskytovatelů služeb. Na rozdíl od České republiky, některé státy EU, např. Francie, aplikují v souladu se směrnicí odpovědnost jak pořadatele zájezdu, tak i prodejce.

Návrh směrnice přináší upravenou „definici souborných služeb“, přičemž do působnosti směrnice nadále nespádají jednotlivé cestovní služby, a nově jsou z její působnosti vyčleněny „služební cesty“. S cílem pokrýt širší spektrum běžně nabízených kombinací služeb, návrh přináší zcela novou definici tzv. „cest s asistovanou přípravou“, tedy kombinace alespoň dvou různých typů cestovních služeb pro účely též cesty/pobyty, kdy obchodník zprostředkovává na základě samostatných rezervací uzavření individuálních smluv s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb. V těchto případech nesou odpovědnost za cestovní služby výhradně jednotliví poskytovatelé služeb, avšak zprostředkovávající obchodník musí mít sjednanou ochranu pro případ platební neschopnosti jako je tomu v případě pořadatele. Pokud jsou dodatečné cestovní služby od jiného obchodníka zprostředkovávány cíleným způsobem prostřednictvím propojených on-line rezervačních procesů, působnost směrnice nastává

pouze tehdy, pokud jsou kontaktní údaje cestujícího předány mezi obchodníky nejpozději v okamžiku, kdy je „potvrzena rezervace první služby“. V praxi však tento stav nastává výjimečně, tudíž např. kombinace služeb sjednávané prostřednictvím webových stránek leteckých společností směrnice ve stávající podobě pokrývat nebude.

Návrh směrnice posiluje ochranu spotřebitele v případě úpadku a stanovuje, že cestujícím budou vráceny „veškeré platby“ a bude zajištěn jejich „efektivní a rychlý návrat“. Směrnice opět neurčuje konkrétní formu/y možného zajištění pro případ úpadku.

V návrhu směrnice se objevuje i několik diskutabilních a nepřiměřených ustanovení. Jedná se např. o stanovení „limitu maximálního zvýšení ceny“ souboru služeb z přípustných důvodů (zvýšení ceny nesmí nově překročit 10% celkové ceny souborných služeb), zavedení „povinnosti pořadatele snížit cenu“ v bezprostředním důsledku snížení nákladů na přepravu osob, daní a poplatků či směnných kurzů, zavedení „práva cestujících zrušit cestovní smlouvu bez náhrady“ před zahájením realizace souborných služeb, pokud v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí „nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti“ s výrazným dopadem na souborné služby (aniž by ve směrnici bylo závazně uvedeno, kdo takovou skutečnost určí), povinnost pořadatele nést „náklady na pokračování pobytu“ jednoho cestujícího, pokud dojde ke znemožnění pokračování realizace souboru služeb z důvodů „vyšší moci“, a to do výše „100 Eur za noc po dobu nejvýše tří nocí“, odpovědnost pořadatele i za „nehmotné škody“, které cestujícímu vznikly v důsledku neplnění smluvních podmínek apod. Návrh směrnice nově zavádí „vzájemné uznávání ochrany pořadatele“ pro případ platební neschopnosti nabytí podle předpisů členského státu, kde je pořadatel usazen, a stanovuje transpoziční lhůtu v délce 18 měsíců po vstupu směrnice v platnost.

Návrh směrnice byl postoupen k projednání do Evropského parlamentu, ECTAA a AČCKA budou nadále vyvíjet maximální úsilí, aby stávající verze návrhu směrnice doznala žádoucích změn. Projednání společného stanoviska členských asociací ECTAA k návrhu směrnice bylo i hlavním tématem listopadového zasedání ECTAA v Dublinu.

BYLI JSME PŘI TOM...

V návaznosti na setkání AČCKA s J. E. Velvyslancem Egyptské arabské republiky, panem Mohamed Ibrahim Abdelhakam dne 2. 9. 2013, zaslala Asociace členům jeho sdělení k organizovaným cestám do Egypta.

Ke dni 14. 11. 2013 Velvyslanectví Kanady v Praze oznámilo zrušení vízové povinnosti pro občany ČR cestující do Kanady. Asociace zaslala členům odkaz na oficiální prohlášení Velvyslanectví Kanady na webových stránkách úřadu www.canada.cz.

AČCKA v zastoupení její tajemnicí Ing. K. Petříčkové se účastnila 4. zasedání meziresortní pracovní skupiny k problematice turistických víz a akreditací, které se konalo 16. 5. 2013 na MMR. Setkání byli přítomni zástupci MMR (Ing. M. Janeba, A. Hozdecký), MZV (Mgr. J. Vyčítal), MV (PhDr. Tomáš Haišman), MF, CzechTourism (Ing. J. Hergel), Asociace krajů a ACK ČR (M. Veber). AČCKA vznesla dotazy v návaznosti na podněty členských CK/CA.

Po úvodním slově náměstka ministra pro místní rozvoj, Ing. M. Janeby, prezentoval A. Hozdecký, ředitel Odboru cestovního ruchu MMR, statistické výsledky počtu příjezdů turistů z Ruské federace, Ukrajiny, Kazachstánu, Číny a Latinské Ameriky za rok 2012 a jejich průměrné výdaje v ČR. Dále pan Hozdecký shrnul výsledky jednání zástupců MMR na 91. zasedání komise OECD pro cestovní ruch, která se konala dne 5. 4. 2013 v Paříži. MMR ČR je členem neformální pracovní skupiny OECD, jež se podílí na tvorbě studie o možnostech zjednodušení mezinárodní situace turistických víz. Na zasedání došlo ke shodě, že zásadní překážkou jsou kapacitní omezení pro přijímání žádostí o udělení víz.

Dalším bodem jednání byly statistické přehledy počtu turistických víz a akreditací za rok 2012, které prezentoval Mgr. J. Vyčítal, vedoucí odboru konzulárních koncepcí a metodiky MZV. V roce 2012 přijaly zastupitelské úřady ČR v zahraničí celkem 590 tis. žádostí o udělení víza, což je o 4 % více, než v roce 2011, zamítnuto bylo 1,6 %. Přibližně 400 tis. žádostí bylo podáno v Rusku, které představuje nízké riziko imigrace, procento zamítnutí bylo mizivé. Přestože stoupá počet udělených víz, počet pracovníků ZÚ nestoupá.

V roce 2013 disponovalo akreditací k podávání žádostí o víza celkem 380 cestovních kanceláří na 18 zastupitelských úřadech (ve srovnání s rokem 2012 se jedná o nárůst 21 CK). Akreditace, zrušené za poslední rok, byly ukončeny z důvodu podvodných jednání daných cestovních kanceláří. V tomto směru připomenul Dr. Haišman smluvní vztah ZÚ a akreditovaných CK, který je založen na důvěře a rovněž povinnost CK/CA bezodkladně informovat ZÚ o zásadní změně (např. programu zájezdu, změny ubytování apod.)

Mgr. Vyčítal informoval o probíhající novelizaci vízového kodexu, jejímž hlavním cílem je zavedení vícevstupného víza, což MZV i MV velmi vítá.

Ohledně vízového informačního systému (VIS) sdělil přítomným, že snahy o jeho vytvoření pokračují. Cílem VIS je jeho funkčnost po celém světě a přibližně do 1,5 roku zavedení povinné biometrie, která podle MZV výrazně zkomplikuje cestovní ruch.

Následně Mgr. Vyčítal informoval o personálních a prostorových změnách, které se připravují. Co se týče možnosti vzniku dalších ZÚ ČR pro vydávání turistických víz MZV sdělilo, že momentálně je jednání vytvoření ZÚ v Kataru a na Srí Lance. V řešení je rovněž ZÚ v Kolumbii, kde se plánuje vytvořit i zastoupení CzechTourismu, ovšem bez vízové agendy. K možností navýšení kvót při udělování víz ve vybraných destinacích MZV upozornilo, že náklady na jednoho pracovníka ZÚ vyslaného do zahraničí se pohybují mezi 1,5 – 2 mil. Kč ročně. MZV plánuje více využívat služby míst-

ních pracovníků, neboť náklady na takového pracovníka jsou nesrovnatelně nižší.

Mgr. Vyčítal také připomenul ujednání o zastupování při přijímání žádostí o krátkodobá schengenská víza mezi ČR - Francií a Maďarskem. Dne 1. 5. 2013 vstoupil v účinnost Dodatek k Ujednání mezi ČR a Francouzskou republikou o zastupování při udělování schengenských víz. Podle předmetného dodatku Česká republika zastupuje Francii při udělování schengenských víz na Ukrajině. Francie zastupuje ČR při udělování schengenských víz v Mali (Bamako).

Dne 1. 5. 2013 vstoupila v účinnost Dohoda mezi Českou republikou a Maďarskem o vzájemném zastupování jejich diplomatickými misemi a konzulárními úřady při zpracování víz, včetně Prováděcí dohody. Podle předmetné dohody Česká republika zastupuje Maďarsko při vydávání schengenských víz v Iráku (Bagdád) pouze ve vztahu k držitelům diplomatických pasů a v Mongolsku (Ulánbátar). Maďarsko zastupuje Českou republiku při vydávání schengenských víz v Kataru (Dauha), Singapuru (Singapur) a v Číně (Čchung-čching).

MZV připomenulo, že kvóty 30 žádostí na udělení víza byly na Ukrajině zrušeny.

MV sdělilo k problematice, že unijní politika velmi komplikuje cestovní ruch. Zaváděná pravidla naopak většinou vedou k přísnějším restrikcím. Vzhledem k tomu, že bezpečnostní rizika a rizika imigrace ze strany bývalých států SSSR se spíše zvyšují, bude MV nadále důkladně prověřovat obdržené žádosti. V tomto směru vyzdvihl Dr. Haišman důležitost zachování vízového režimu pro východní země.

MV se účastní projektu na zjednodušení cestovního ruchu a vstupu na území ČR za účelem léčebně-lázeňským, v případě dlouhého pobytu nad 90 dní, kdy se plánuje zavést otevřenou lhůtu pro ukončení pobytu z důvodu možného nedolčení. Projekt se vztahuje jen na určité české léčebné lázně (celkem 4) a vybraná zahraniční teritoria.

Na přímé dotazy ze strany asociací reagovali zástupci MZV a MV s požadavkem na jednání s konkrétními CK/CA, na řešení každého jednotlivého případu přímo se zástupci ministerstev nikoliv v rámci pracovní skupiny. Což bylo velmi překvapivým sdělením, neboť součástí programu zasedání byly i praktické problémy a návrhy jejich řešení v oblasti turistických víz ze strany CzechTourismu a asociací.

AČCKA v posledním bodu zasedání upozornila především na vzrůstající počet podnětů ze strany členů na omezující kvóty pro podání žádostí o víza a na stejné typy podnětů od členů, na které již AČCKA upozorňovala na 3. setkání. Na tento námět MZV reagovalo, že si je vědomo minimálních pozitivních pokroků a že činí maximum ve svých silách, aby problematiku situaci zlepšilo, nicméně zásadní překážkou je zde správa rozpočtu Ministerstvem financí, nikoliv MZV.

Dále se AČCKA dotázala na konkrétní podnět člena, kdy značnou komplikací pro příjezdový cestovní ruch z Číny je požadavek konzulátu v Šanghaji, aby skupiny turistů a 30 osob disponovaly dvěma průvodci/delegáty. Povinnost průvodce platí i pro skupiny 6 osob. Podle Mgr. Vyčítala toto není oficiální požadavek MZV, proto požádala AČCKA o zaslání daného podnětu, kterým se bude ministerstvo zabývat.

Uznávání odborných kvalifikací je na půdě Evropské unie neustále diskutovanou problematikou, která se dotýká i oblasti cestovního ruchu. Uznávání profesní kvalifikace pro činnost turistického průvodce je velmi sledovaným tématem z důvodu odlišného přístupu členských států EU k regulaci a především kvůli komplikovanému prokázání odbornosti v hostitelské zemi. V polovině června roku 2012 se institucím EU podařilo dosáhnout dohody o vzájemném uznávání profesních kvalifikací.

Evropská směrnice z roku 2005 o uznávání odborných kvalifikací byla vytvořena s cílem zjednodušit respektování nadměrného počtu regulovaných povolání. Na základě této směrnice nesmí členský stát EU omezovat volné poskytování služeb poskytovatelem, legálně usazeným v jiném státě EU, z důvodů týkajících se odborné kvalifikace. Jedinou stávající podmínkou pro volné poskytování služeb dočasně a příležitostně v hostitelské zemi s regulovanou činností je, že danou činnost neregulovanou v domovské zemi vykonával poskytovatel minimálně po dobu 2 let během posledních 10 let. Významnou novinkou v revizi této směrnice je zavedení institutu Evropského profesního průkazu, který se bude ECTAA a AČCKA snažit prosadit pro činnost turistického průvodce za účelem snadnějšího uznání odbornosti v rámci EU.

Návrh revize směrnice požaduje, aby členské státy a Evropská komise zohlednily postoje profesních organizací, které se tak mohou rozhodnout, zda zavedou evropskou kartu v daném oboru či nikoliv. Členské státy by v případě ustanovení profesní karty ve vymezených oborech garantovaly její platnost, aby mohla sloužit jako identifikační doklad pro vzájemné uznávání odborných dovedností a dosažené kvalifikace v zemích EU. Profesní průkaz bude založen na stávajícím systému elektronické výměny informací mezi správními orgány členských států, což umožní odborníkům požádat si o doklad ve své domovské zemi, tedy povolení k činnosti se nebude vztahovat pouze na zemi hostitelskou, jako je tomu v současné době.

BYLI JSME PŘI TOM...

Dne 23. 1. 2013 se uskutečnila **schůzka** s RNDr. M. Vystrčillem, senátorem PČR, Dr. Ruxem z Vysoké školy polytechnické v Jihlavě ohledně stanovisek jednotlivých zúčastněných stran **k regulaci činnosti turistických průvodců**. Za AČCKA se schůzky účastnil T. Okamura, viceprezident AČCKA, a K. Petříčková, tajemnice. AČCKA upozornila, že v minulosti neobdržela žádné stížnosti od zahraničních turistů na kvalitu průvodců a připouští zavedení povinnosti ukončeného středoškolského vzdělání jako kvalifikačního předpokladu pro poskytování služeb turistického průvodce. Podmínkou však je uznatelnost dosaženého středoškolského vzdělání v zahraničí včetně třetích zemí.

Prezidium odsouhlasilo na žádost Arcibiskupství Pražského spolupráci při propagaci akce **Noc kostelů 2013**, které se AČCKA zúčastnila již v předchozím roce.

Ve finálním návrhu revize byl ponechán jeden z původních požadavků směrnice na odbornou praxi v daném oboru s ohledem na citlivé obory, jako je např. stavebnictví, ovšem tato lhůta byla ze dvou let zkrácena na 1 rok. ECTAA a AČCKA prosazovaly, aby se v návrhu nepoužil tento požadavek v případě, že poskytovatel služby se sídlem v zemi EU pouze doprovází příjemce služby v jiném členském státě, jako např. při poskytování služeb delegáta CK. S touto úpravou ale Evropský parlament nesouhlasil. Dohodnuté znění musí být ještě formálně schváleno Výborem stálých zástupců Rady a Výborem pro vnitřní trh (IMCO) Evropského parlamentu. Ke konečnému přijetí revize došlo při hlasování na plenárním zasedání v říjnu 2013.

Evropský parlament již v minulosti ve svém usnesení ke směrnici zdůraznil, že cílem revize je podpoření mobility v poskytování služeb. K tomu může dojít například formou ustanovení Evropské profesní karty. ECTAA a AČCKA podporují její zavedení i pro turistického průvodce, neboť umožní průkaznější poskytování služeb průvodce mezi členskými státy EU za předpokladu, že služba je poskytována v souladu s evropskou směrnicí o uznávání odborných kvalifikací. Velmi překvapivé však je, že v diskuzi zúčastněná profesní sdružení průvodců, jež hájí zájmy menší skupiny incomingových průvodců, zavedení evropského profesního průkazu nepodporují. Všeobecným zájmem evropských průvodců ale je jeho zavedení k usnadnění přeshraničního poskytování služeb.



V návaznosti na sdělení Evropské komise o právech cestujících ve všech druzích dopravy z roku 2011 je připravována revize evropského Nařízení č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů. Současný vývoj této revize je pro cestovní kanceláře celkově pozitivní, avšak v konečné verzi se mohou objevit některá nová ustanovení, pro činnost cestovních kanceláří ne zcela přijatelná.

Evropská komise usiluje v revizi mimo jiné o udělení práva cestujícím nárokovat náhradu škody nejen podle Nařízení, ale i v souladu se „Směrnicí o zájezdech.“ ECTAA a AČCKA nesouhlasí s tímto ustanovením, neboť nároky cestujících vyplývající z Nařízení jsou standardizované a okamžitě aplikovatelné v případech narušení letecké dopravy, zatímco nároky v rámci Směrnice jsou specifické pro různé situace, závisí na rozsahu újmy zákazníka a je nutné je posuzovat případ od případu.



Komise připravuje dále zavést novou povinnost pro cestovní kanceláře a agentury poskytnout kontaktní údaje cestujícím leteckým společnostem za účelem předání informací o změnách v letecké dopravě jako jsou zpoždění nebo zrušení letu. ECTAA a AČCKA sdělily Evropské komisi, že pokud budou zavedeny tyto povinnosti, musí být rovněž zajištěny záruky, že letecké společnosti nebudou používat kontaktní údaje zákazníků pro své komerční účely.

V současné verzi revize dochází rovněž k definici „mimořádných okolností“ včetně seznamu jejich konkrétních příkladů, což by mělo zásadní dopad na cestovní ruch, neboť „mimořádné okolnosti“ nejsou dosud v evropské legislativě dostatečně specifikovány.

ECTAA a AČCKA v souvislosti s přípravou revize plně podporují a iniciují stanovení povinného mechanismu ochrany cestujících v letecké dopravě proti úpadku leteckých společností, který dosud nebyl zaveden. Evropský parlament již několikrát vyzval Evropskou komisi, aby učinila potřebné kroky v této záležitosti, neboť za poslední desetiletí zkrachovalo více než 100 leteckých společností v rámci EU, jejichž úpadky poškodily přes 1,8 milionů cestujících v Evropě.

ECTAA a AČCKA nadále zůstávají v kontaktu s Evropskou komisí a sledují vývoj revize.



BYLI JSME PŘI TOM...

S potěšením oznámila Asociace, že od 1. října 2013 neuplatňuje Německo princip přenesení daňové povinnosti k obrátové dani za osobní přepravu uskutečněnou na území Německa z poskytovatele dopravní služby (dopravce) na příjemce dopravní služby (podnikatele, právnickou osobu), tedy dosud aplikovaný princip domácího „reverse charge“, kterému české cestovní kanceláře podléhaly od vstupu ČR do EU v roce 2004.

Asociace informovala o zveřejnění výsledků kontrol cestovních kanceláří a agentur za druhé čtvrtletí 2013 provedených Českou obchodní inspekcí (ČOI). V průběhu kontrolní akce od 1. 4. do 30. 6. zaměřené na činnost CK/CA bylo nejčastějším zjištěním porušení některého ustanovení zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.), k němuž došlo celkem v 67 případech. AČCKA zaslala aktualizovaný vzorový reklamační řád a doporučila tuto verzi umístit na webové stránky a v provozovnách pro veřejnost.

Vzhledem k četným dotazům členů ke zveřejňování cen služeb CK/CA v cizí měně požádala AČCKA o stanovisko Ministerstvo financí ČR. Stanovisko Ing. P. Maštálka, ředitele Odboru cenové politiky Ministerstva financí, bylo členům zasláno dne 4. 12. 2013.



www.jokratour.cz

JIŽ 24 LET JSOU KLIENTI S NÁMI SPOKOJENI

LETECKY z OSTRAVY i BRNA, LUXUSNÍMI AUTOKARY, VLASTNÍ DOPRAVOU
ŠIROKÝ VÝBĚR HOTELŮ

☉ **TURECKO** - jen kvalitní hotely
☉ **THASSOS**
☉ **CHALKIDIKI**
☉ **ITÁLIE** - kempový program

☉ **CHORVATSKO** - oblast Kvarner
☉ **KRÉTA**
☉ **BULHARSKO**
☉ **POZNÁVACÍ ZÁJEZDY**

KOMPLETNÍ PÉČE O KLIENTY A DELEGÁTSKÝ SERVIS

Ing. Josef Kramoliš - JOKRATOUR, Pod Strání 2834, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
tel.: 571 625 570, 571 657 614, jokratour@jokratour.cz



Evropská komise vydala v březnu sdělení Evropskému Parlamentu a Radě, ve kterém zdůvodnila, že prozatím nepřistoupí k zavedení evropské legislativy zavádějící nový povinný mechanismus ochrany cestujících v případě úpadku letecké společnosti, a to s ohledem na nesnadnou situaci v leteckém průmyslu, pro který by nová evropská legislativa znamenala příliš velkou zátěž.

Evropská komise si uvědomuje, že cestující, který má zajištěnou leteckou přepravu v rámci zakoupeného zájezdu, požívá vysoké ochrany spotřebitele vyplývající ze směrnice o zájezdech (PTD), naproti tomu cestující, který si zakoupil samostatnou letenku (*flight-only ticket*) takovou ochranu nemá. Dle sdělení Evropské komise, v průběhu období 2010-2012 vyhlásilo úpadek více než 100 leteckých společností a dotčeny byly na 2 miliony osob. Vzhledem k celkovému počtu cestujících však podíl dotčených osob představuje jen 0,07 %, což není zanedbatelné, nicméně Evropská komise vidí další cestu a možnost zvýšené ochrany cestujících v důslednějším využití stávajících legislativních nástrojů.

Evropská komise ve svém sdělení uvedla doporučení, která by měla vést ke zvýšení ochrany leteckých cestujících:

- podporovat, aby národní orgány příslušné pro prosazování nařízení o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb důsledně monitorovaly finanční situaci leteckých přepravců a koordinovaně postupovaly při pozastavení oprávnění k provozování činnosti s cílem minimalizovat dopad na spotřebitele
- sjednat dohodu s evropskými asociacemi leteckých přepravců a dát formální podobu již existujícím dohodám o poskytování záchranných tarifů (*rescue fares*), které jsou aplikovány leteckými společnostmi při repatriaci klientů v případě úpadku jiné členské letecké společnosti
- sjednat dohodu s evropskými asociacemi letišť a zavést dobrovolný systém poskytování např. snížených letištních poplatků v případě úpadku s cílem minimalizovat náklady dotčených cestujících a zajistit informovanost v tomto ohledu
- podporovat širší a systematičtější dostupnost pojistných produktů zahrnujících pojištění cestujících pro případ úpadku letecké společnosti
- sjednat dohodu s IATA, aby se systém splatnosti faktur (BSP) používal k zajištění co nejvíce plateb od cestujících, které byly uhrazeny prostřednictvím akreditovaných IATA prodejců před úpadkem leteckého dopravce
- podporovat širší a systematičtější dostupnost informací o možnostech náhrady v případech, kdy je platba letenek uskutečněna platebními kartami

Evropská komise bude po dobu 2 let monitorovat aplikaci svých doporučení a v roce 2015 vyhodnotí jejich účinnost a zváží, zda bude nutné přistoupit k zavedení nové legislativy zajišťující ochranu spotřebitele v případě úpadku letecké společnosti. Evropská komise zaujala „neakční“ postoj i přes to, že byla opakovaně vyzvána Evropským Parlamentem k legislativní iniciativě, tedy k přípravě návrhu příslušné evropské legislativy.

ECTAA a AČCKA budou nadále usilovat, aby byl v budoucnu přijat povinný mechanismus, který povede ke zvýšené ochraně cestujících v případě úpadku letecké společnosti.



BYLI JSME PŘI TOM...

Ve svém rozsudku ze dne 31. ledna 2013 Evropský soudní dvůr rozhodl, že letecký přepravce musí poskytnout péči (nezbytnou, vhodnou a přiměřenou) cestujícím, jejichž let byl zrušen z důvodu mimořádných okolností, **jako je uzavření vzdušného prostoru po erupci islandské sopky**. Právní předpisy EU nestanovují časové či finanční omezení této povinnosti poskytovat péči cestujícím (ubytování, strava a občerstvení atd.).

Na základě informací obdržených od Chorvatského turistického sdružení informoval sekretariát členy AČCKA o novele trestního zákona č. 144/2012 v Chorvatsku, která postihuje tzv. **zběsilou jízdu autem**. S platností od 1. ledna 2013 mohou být bezohlední řidiči potrestáni až 3 roky vězení.

S ohledem na termín účinnosti nového občanského zákoníku od 1. 1. 2014 zorganizovala AČCKA **seminář pro cestovní kanceláře a agentury na téma Nový občanský zákoník - díl 6 Zájezd**. Seminář, kterého se zástupci CK/CA mohli zúčastnit zdarma, se uskutečnil dne 5. 12. 2013 v TOP Hotelu Praha a byl zaměřen zejména na smlouvu o zájezdu a všeobecné smluvní podmínky CK. Přednášel zástupce legislativního odboru Ministerstva spravedlnosti Mgr. Jiří Gaňo.

Výbor Evropského parlamentu pro občanské svobody, spravedlnost a vnitřní záležitosti zamítl na konci dubna roku 2012 návrh Evropské komise na vytvoření směrnice o předávání jmenné evidence cestujících v boji proti terorismu a závažné trestné činnosti (PNR, Passenger Name Records). Návrh směrnice, který byl předložen Komisí již v roce 2011, zavádí povinnosti dopravců předávat údaje o cestujících vnitrostátním orgánům. Tím velmi významně zasahuje do oblasti cestovního ruchu, neboť cestovní kanceláře a agentury jsou zapojeny do sběru údajů o cestujících při zajišťování rezervací a prodeje cestovních služeb, zejména letecké dopravy.

ECTAA a AČCKA vítají zamítnutí tohoto návrhu, neboť se domnívají, že letečtí dopravci jsou soukromými subjekty, které shromažďují údaje v rámci své podnikatelské činnosti. Proto by údaje PNR měly být poskytovány pouze do té míry, že jsou uchovávány v elektronické podobě, kterou letecký dopravce používá ve svém běžném podnikání.

Systém PNR by měl být nastaven tak, aby co nejméně narušoval procesy v cestovním ruchu a nepřinášel další náklady. V tomto směru doporučuje ECTAA a AČCKA odstranit všechny odkazy na cestovní kanceláře a prodejce letenek v návrhu Směrnice o PNR, neboť cestovní kanceláře a prodejci letenek nejsou správci údajů, kterým je letecký dopravce. Navíc dohody uzavřené mezi EU, USA a Austrálií nezmiňují cestovní kanceláře ani prodejce letenek při definování převodu jmenných údajů o cestujících. ECTAA dále navrhuje, aby se z důvodu zhoršení pracovní zátěže a zvýšení nákladů pro cestovní ruch nevztahovala Směrnice o PNR na lety uvnitř EU, včetně tranzitních letů.

Hlasování o tomto návrhu se odkládalo od jara 2012 kvůli neshodám na kompromisním znění mezi politickými skupinami, které požadovaly odložení hlasování, dokud Evropský parlament nedokončí probíhající revizi obecného rámce EU pro ochranu osobních údajů. Z procesního hlediska je z důvodu nepřijetí návrhu Výborem považován návrh za zamítnutý. Ovšem vzhledem k procesním diskuzím mezi politickými skupinami je v tuto chvíli nejasné, zda bude také plenární zasedání Evropského parlamentu hlasovat o návrhu.

Komise v každém případě plánuje připravit nový návrh s ohledem na připomínky Parlamentu ohledně plošného uchovávání údajů. O dalším vývoji bude AČCKA včas informovat.



BYLI JSME PŘI TOM...

Školení k projektu TOURISMLink pro účastníky se subjekty se konalo dne 22. 10. Přítomní členové Asociace připomínkovali představenou demoverzi systému. Kompletní připomínky za AČCKA vypracoval sekretariát a dne 29. 10. zaslal do ECTAA. Prezidium poděkovalo všem účastníkům za jejich čas, který věnují pilotnímu projektu, a za jejich velmi přínosné připomínky.

Dne 1. 3. 2013 nabylo účinnosti evropské **Nařízení o právech cestujících v autobusové dopravě**, přijaté Evropským parlamentem a Radou v únoru 2011. Nařízení doplňuje škálu evropské legislativy regulující práva cestujících v jednotlivých druzích dopravy, v současné době jsou již plně aplikována nařízení o právech cestujících v letecké dopravě, železniční dopravě a dopravě námořní a říční. Samostatná zpráva byla členům zaslána dne 27. 2. 2013.

AČCKA informovala své členy o nutnosti několika **kopíí cestovních dokladů při cestách**, které mají cestující k dispozici jak při sobě, tak i v elektronické podobě např. uložené v emailové poště. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Dále byly členům zaslány informace MZV ČR, co dělat při ztrátě pasu v zahraničí.

Díky spolupráci Asociace českých cestovních kancelářů a agentur (AČCKA) a Sdružení akreditovaných agentů IATA (SAAI) s Evropskou asociací ECTAA, se donesly i do České republiky informace o aktivitách IATA v oblasti tzv. *New Distribution Capability (NDC)*, tedy nových distribučních pravidel pro prodej letecké dopravy.

Na dopravní konferenci IATA, která se konala v říjnu 2012 v Abu Dhabi, byla leteckými společnostmi schválena rezoluce č. 787 s názvem *Enhanced Airline Distribution*. Rezoluce 787 nepotěší ani akreditované agenty IATA, ani cestující veřejnost. Přestože je rezoluce prezentována vrcholnými představiteli IATA pouze jako technické opatření týkající se výměny dat při prodeji letecké dopravy, ve skutečnosti jde o zcela nový prodejní model. IATA tak poprvé v historii, navzdory svým tvrzením, organizuje a zastrešuje prodejní aktivity svých členů. Schválení rezoluce předcházelo utajené jednání malé skupiny leteckých společností, bez účasti oponentů z řad akreditovaných agentů IATA.

Podle IATA je cílem NDC definice standardu pro výměnu dat, neboť globální distribuční systémy používají méně flexibilní programovací jazyk než je XML, což znemožňuje modernizaci distribuce letecké dopravy. Modernizaci pak IATA spatřuje v tom, že nabídka letenky bude uzpůsobena potřebě konkrétního zákazníka, kterému budou nabízeny „rozšířené a obohacené“ služby v letecké dopravě. Standardizovaný systém má umožnit zákazníkům stejné nákupní možnosti bez ohledu na to, jestli letenku kupují na webových stránkách aerolinek anebo prostřednictvím akreditovaného agenta IATA. Nově zavedený technologický komunikační protokol má rovněž zjednodušit prodej dalších služeb (ubytování, půjčování aut, plavby apod.).

Přes líbivá hesla je ovšem zřejmé, že zásadním důvodem přijetí Rezoluce 787 je konkurenční boj leteckých společností, jehož důsledkem jsou nízké ceny letenek, jak potvrzuje také výkonný ředitel IATA, Tony Tyler, ve svém prohlášení k Rezoluci č. 787: „60 % cest letadlem je prodáno nepřímo prostřednictvím cestovních agentů, kteří používají globální distribuční systémy. Tento model je zaměřen na jediné – najít nejlevnější cenu letenky.“

NDC předpokládá, že dopravci přestanou vkládat do globálních distribučních systémů letecké řady a ceny letenek. V distribučních systémech nebude viditelná ani obsazenost jednotlivých letů. Namísto toho budou letecké společnosti nabízet letenky tzv. na míru, tj. na základě požadavku konkrétního cestujícího (který musí předložit svá citlivá osobní data) a v závislosti na tom, z jakého distribučního kanálu požadavek přichází. Z citlivých osobních údajů je samozřejmě možné zjistit, jak vysokou cenu „rozšířeného“ produktu je možné cestujícímu nabídnout. Cestovní historie ukáže, zda cestující na určitých tratích dává přednost non stop letům před přestupy, zda toleruje odlety a přílety z alternativních letišť apod. NDC znamená ukončení tzv. srovnávacích prodejů. IATA i letecké společnosti zcela otevřeně přiznávají, že tzv. srovnávací nákupy letenek vyostřují cenovou válku jednotlivých dopravců na konkrétních linkách a tato válka pak nedovoluje zvýšit ceny letenek.

Rezoluce 787 vzbudila u subjektů v odvětví distribuce letecké dopravy velké pobouření. Proti této rezoluci protestují profesní asociace na celém světě, jednotliví akreditovaní agenti IATA, i cestovní manažeři velkých korporací. ECTAA zásadně nesouhlasí s Rezolucí a mimo jiné uvedla, že tato rezoluce porušuje řadu regulačních opatření platných v zemích evropského společenství. Vyjádřila obavy ze skutečnosti, že není zaručeno, zda všechny zcela identické produkty bude letecká společnost nabízet na všech distribučních kanálech. To znamená, že se jen prohloubí současná, naprosto nežádoucí praxe, kdy některé ceny a produkty jsou nabízeny jen na stránkách letecké společnosti a ostatní k nim nemají přístup, takže lze hovořit o diskriminaci cestujících, kteří letenky nakupují u agentů IATA. Dále ECTAA řeší, že cestující i agent IATA ztrácí možnost zjistit, jestli dopravce skutečně nabízí nejnižší dostupnou cenu na trhu, což může vést k nekontrolovatelnému růstu cen letenek. Navíc hrozí nebezpečí vzniku potíží u prodeje letenek na tzv. code-share lety a tzv. Interlining (propojení letů), pokud ne všichni dopravci budou používat NDC. Problematické je i to, že v NDC dostanou možnost prodávat leteckou dopravu i nové subjekty a zprostředkovatelé bez příslušné akreditace IATA.

IATA Rezoluce 787 je nepochybně dohodou leteckých společností, tedy subjektů působících na stejné úrovni trhu, která narušuje a omezuje hospodářskou soutěž. Informace o tom, jak bude NDC zaváděn, chybí. Je velmi těžké předvídat, jak se situace vyvine. Patrně bude záležet na tom, která lobbistická skupina bude silnější.



ECTAA dne 5. 12. 2013 informovala o aktualizaci Černé listiny leteckých přepravců, tzv. Black listu. AČCKA informovala své členy a veřejnost o aktualizované Černé listině leteckých přepravců vystavených zákazů působení uvnitř EU s platností od 7. prosince 2013.

Poprvé byla tato Černá listina (Black list) zveřejněna v březnu roku 2006 a současná verze je již 22. aktualizací. Ve srovnání s předchozí verzí seznamu z července 2013 byly provedeny významné změny. Evropská komise na základě bezpečnostních informací z různých zdrojů a slyšení za účasti nepálských úřadů pro letectví rozhodla o zařazení všech nepálských leteckých společností na seznam EU pro leteckou bezpečnost. Další změny v seznamu byly nutné také kvůli tomu, že některé společnosti přestaly existovat a některé naopak vznikly ve státech, pro které platí zákaz ze strany EU.

Aktualizovaný seznam EU pro leteckou bezpečnost obsahuje všechny letecké společnosti, které získaly osvědčení ve 21 státech, jež byly shledány jako problematické. Jedná se celkem o 297 leteckých společností, jež mají zakázán vstup do vzdušného prostoru EU. Kromě toho je na seznam zařazeno dalších 10 leteckých společností, které podléhají provozním omezením, což v praxi znamená, že v EU smějí provozovat lety za přísných podmínek.

Zároveň Asociace připomněla, že cestovní kanceláře a agentury mají v souladu s Nařízením č. 2111/2005 o sestavení černé listiny přepravců vystavených zákazů působení uvnitř Společenství (Community black list) a o informování leteckých cestujících o identitě těchto leteckých přepravců,

které vstoupilo v platnost dne 16. ledna 2006, povinnost řádně informovat zákazníky. Cestovní kancelář je povinná zahrnout do všeobecných obchodních podmínek, jež jsou součástí smlouvy, informaci o povinnosti informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce.

V tomto směru doporučila Asociace zveřejnit černou listinu na webových stránkách CK/CA a rovněž ji mít k dispozici pro zákazníky na provozovně.



BYLI JSME PŘI TOM...

Dne 26. 2. 2013 se zúčastnil člen prezidia Ing. Tomáš Cikán a zástupce AČCKA v ECTAA Ing. Hynek Špínar schůzky u velvyslance Čínské lidové republiky pana YU Dangtai, během které zástupci AČCKA jednali o vízové problematice občanů ČR směřujících do ČLR. Během hlavní sezony se před velvyslanectvím tvoří až 6hodinové fronty, kdy individuálně i cestovní kanceláře jsou nuceni čekat jednotně. Pan velvyslanec slíbil, že po dohodě s konzulem během 2 měsíců změní systém odbavení žádostí o víza především tak, že cestovní kanceláře dostanou speciální přednostní přepážku.

Prezident AČCKA Ing. Škrabánek se zúčastnil prvního světového summitu prezidentů asociací ve španělské Cordobě, ve dnech 7. – 9. 11. 2013. Pořadatelem akce byla španělská asociace CEAV. Summitu se zúčastnili prezidenti ze 40 asociací a světové asociace WTAAA. Hlavními body programu summitu byl slavnostní podpis Globálního etického kodexu UNWTO v cestovním ruchu evropskou asociací ECTAA a témata - Asociace v 21. století, udržitelný cestovní ruch a nové distribuční modely aerolinií.



Distribuce jízdenek v železniční dopravě se posunula na další úroveň, a to spuštěním tzv. iniciativy kompletního servisu („Full Service Model“). Tento evropský projekt je zaměřený na zlepšení železniční distribuce a byl oficiálně zahájen dne 30. září 2013. Zahájení proběhlo formou písemného souhlasu o vzájemné spolupráci mezi hlavními evropskými železničními podniky (DB, SNCF, ATOC, BENE, Trenitalia, PKP Intercity) a prodejci jízdenek (Amadeus, Travelport, Trainline). Podpis iniciativy podpořila i mezinárodní oborová sdružení CER, Asociace železnic, ETTSA, Evropská asociace cestovních služeb a technologií, a ECTAA, Evropská asociace cestovních kanceláří a agentur.

ECTAA se zavázala k podpoře tohoto důležitého projektu, který posílí vzájemná obchodní partnerství, neboť zjednoduší pro železniční dopravce i prodejce poskytování přesných a transparentních informací o dostupných produktech železniční dopravy ve prospěch zákazníků. Během 16 měsíců vývoje modelu bude pozornost soustředěna zejména na funkční požadavky a specifikaci IT rámce, s cílem využití v široké řadě aplikací. Výsledkem této iniciativy by měla být větší rozmanitost distribučních kanálů, usnadnění přístupu k rezervaci jízdenek a poskytování přesných informací o přepravě cestujícím. Provozovatelům železnic, online prodejcem a cestovním kancelářím navíc projekt přinese další obchodní příležitosti.

První setkání zúčastněných proběhlo letos 8. – 9. 10. v Bruselu, kdy se odborníci v železniční přepravě, distribuci a cestovním ruchu vzájemně seznámili a definovali pracovní oblasti a možnosti spolupráce. Další pracovní jednání se konalo opět v Bruselu ve dnech 28. – 29. října 2013, na kterém se vymezily jednotlivé úkoly, definovaly postupy pro hodnocení a zajišťování kvality a byla diskutována případná rizika.

ECTAA a AČCKA podporují společné rozhodnutí železničních podniků a prodejců jízdenek spojit své síly a zajistit tak lepší služby, které umožní spotřebitelům v celé Evropě snadno nakoupit jízdenky po železnici.



Evropský soudní dvůr vydal své stanovisko ohledně nekalých obchodních praktik v rámci sporu mezi rakouskou cestovní kancelář CHS Tour Services GmbH a cestovní kancelář Team4 Travel GmbH, jejíž reklamní brožury obsahovaly nesprávnou informaci. Soudní dvůr tak reagoval na výzvu rakouského Nejvyššího soudu k výkladu směrnice o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, konkrétně k článku 5 „Zákaz nekalých obchodních praktik.“ Obě společnosti provozují konkurenční cestovní kanceláře, jež organizují a prodávají lyžařské kurzy a zimní dovolené v Rakousku pro školní skupiny ze Spojeného království. Společnost Team4 Travel však ve své prodejní brožurě označila některá ubytovací zařízení za „exkluzivní“, přičemž tento výraz znamenal, že se na předemné hotely vztahuje trvalý smluvní vztah a v uvedených datech nemohou být nabízeny jinou CK. Následně však dané hotely porušily svou smluvní povinnost vůči Team4 Travel a poskytly tytéž ubytovací kapacity i cestovní kanceláři CHS.

Žalující společnost CHS se tedy domnívala, že prohlášení o exkluzivitě obsažené v prodejních brožurách konkurenta porušuje zákaz nekalých praktik. Mimo to, zda se jedná o nekalou obchodní praktiku, soud řešil i otázku, jestli v případě klamavé nebo agresivní praktiky vychází evropská legislativa z předpokladu, že jde automaticky o porušení povinnosti náležitě profesionální péče, či zda je naopak obchodník oprávněn v konkrétním případě prokázat, že svou povinnost péče neporušil.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách ustanovuje, že „obchodní praktika je nekalá, pokud je v rozporu s požadavky náležitě profesionální péče a podstatně narušuje nebo je schopná podstatně narušit ekonomické chování průměrného spotřebitele, který je jejím působením vystaven nebo kterému je určena.“ Obchodní praktika je podle směrnice považována za klamavou, pokud obsahuje nesprávné informace, a je tedy nepravdivá, nebo pokud jakýmkoli způsobem uvádí průměrného spotřebitele v omyl.

Evropský soudní dvůr potvrdil, že obchodní praktika, která uvádí spotřebitele v omyl, je nekalá, a proto zakázaná, a dal za pravdu žalující společnosti CHS. Dále rozhodl, že pokud daná obchodní praktika splňuje všechna kritéria klamavé praktiky podle Směrnice, není nutné v této souvislosti ověřovat, jestli je v rozporu s požadavky náležitě profesionální péče. Klamavý charakter obchodní praktiky je podle Evropského soudního dvora dán tím, že obsahuje nepravdivé údaje nebo že je obecně schopná uvést průměrného spotřebitele v omyl ve vztahu k povaze nebo hlavní vlastnosti výrobku nebo služby. Proto je pravděpodobné, že ovlivní rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci.

BYLI JSME PŘI TOM...

Prezidium diskutovalo žádost MMR ČR o krátkou informaci ohledně vzájemné spolupráce mezi českými CK a Venezuelou a Thajskem. CK specializující se na exotické destinace jsou maximálně spokojeny se vstřícným přístupem Thajska a Venezuely k turistům, neboť obě země jsou proaktivní v cestovním ruchu, usnadňují příjezdy bezvízovým stykem pro občany ČR.



Kolo-loď-relax po ostrovech Dalmácie

Letos již 14. sezónu !

Hledáme provizní prodejce

**Zájezdy pro skupiny, firmy a jednotlivce,
7 dní na lodi včetně polo či plné penze,
doprava autobusem.**

Nabídka lodí

Kategorie A - celkově klimatizované lodě, prostorné kajuty včetně koupelny, lodní bar, kapacita až 38 osob.

Kategorie B - většinou celodřevěné lodě plující i pod plachtami, klima ve společných prostorách, lodní bar, kapacita od 18 do 30 osob.

Lodě lze kombinovat s cyklistikou, připraveny trasy po ostrovech (zkušební průvodci) – silnice, makadam (možno i na zakázku), aerobic,

poznávání, relax, firemní akce na klíč apod.

K dispozici doprovodné akce

rafting, surfing, kite, beach volejbal, in-line brusle, nájem kol, skútrů,

vozidel a čtyřkolek, degustace v tradičních konobách s výkladem,

některé lodě kompletně vybaveny pro potápění včetně instruktora.

Termíny od května do října, doprava autobusem (vč. přívěsu na kola)

do Krila Jesenice nalodění na loď a např. ostrovy Brač, Hvar, Pakleni

Otoci, Vis, Biševo, Šolta, Krilo Jesenice a další dle dohody.



AGM TRAVEL s.r.o.

Severozápadní IV. 382/45

141 00 Praha 4

Tel./fax: +420 272 761 820

Mobil: +420 602 611 566

e-mail: agmtravel@agmtravel.cz

www.agmtravel.cz

Evropský soudní dvůr vydal koncem února 2012 další rozhodnutí, kterým výrazně posilují práva cestujících v letecké přepravě.

Již v minulosti vydal Evropský soudní dvůr rozhodnutí, na základě kterého se mohou cestující dovolávat náhrady škody v souladu s ustanovením evropského nařízení o právech cestujících v letecké přepravě v případě, kdy z důvodu zpoždění letu utrpí ztrátu času tří nebo více hodin, tedy jestliže dosáhnou cílového místa určení tři nebo více hodin po čase příletu původně plánovaném leteckým dopravcem. Nárok na náhradu škody však nevzniká, pokud bylo významné zpoždění způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým nebylo možno zabránit, přičemž pod pojem „mimořádné okolnosti“ nespadá technická závada na letadle, která má za následek zrušení nebo zpoždění letu (s výjimkou situace, kdy je závada způsobena událostmi, které svou povahou či původem nejsou vlastní běžnému výkonu činnosti leteckého dopravce a vymykají se jeho účinné kontrole). Nejnovější rozhodnutí Evropského soudního dvora navazuje na rozhodnutí předcházející a týká se situace, kdy cestující má zajištěnou leteckou přepravu do cílové destinace nikoli na přímém letu, ale na navazujících letech dané letecké společnosti, a cílového místa dosáhl se zpožděním tři a více hodin, aniž by však byl let významně zpožděn již při odletu.

Dle rozhodnutí ESD, cestujícím, jejichž let s mezipřistáním nebyl při odletu zpožděn v rozsahu hodnot stanovených nařízením (dvě hodiny u letů do 1500 km, tři hodiny u letů 1500-3500 km, čtyři hodiny u letů nad 3500 km), avšak dosáhli cílového místa určení tři nebo více hodin po plánovaném čase příletu, přísluší nárok na náhradu škody v souladu s nařízením (250/400/600 Eur dle letové vzdálenosti).

Toto rozhodnutí bylo vydáno v rámci sporu mezi cestujícími a leteckou společností Air France. Cestující měli zajištěn let z Brém do Asunciónu (Paraguay) přes Paříž a Sao Paulo, v Brémách byli odbaveni a byly jim vydány palubní vstupenky pro celou cestu. Letadlo bylo při odletu z Brém do Paříže zpožděno o 2,5 hod, následkem čehož klientům odletěl navazující spoj z Paříže do Sao Paula a ze Sao Paula do Asunciónu a po přesměrování doletěli do Asunciónu se zpožděním 11 hodin oproti původně plánovanému času příletu.



Evropský soudní dvůr (ESD) vydal rozsudek, na základě kterého má v letecké přepravě právo na náhradu škody v případě ztráty zavazadla nejen cestující, na jehož jméno bylo ztracené zavazadlo odbaveno, ale i spolucestující na stejném letu, který prokazatelně sdílel totéž zavazadlo společně s cestujícím, na jehož jméno bylo zavazadlo odbaveno.

Pro přepravu leteckých cestujících a jejich zavazadel to znamená, že pokud např. cestuje společně čtyřčlenná rodina, která odbavila dva kusy zavazadel, a dojde k jejich ztrátě (zavazadla byla ztracena a nenalezena), nárok na náhradu škody v souladu s limity odpovědnosti leteckého dopravce stanovenými Montrealskou úmluvou má individuálně každá ze čtyř osob sdílející společně odbavená zavazadla - nikoli pouze jeden cestující na jedno odbavené zavazadlo, jak byla dosud běžná praxe leteckých společností.

Montrealská úmluva určuje pro mezinárodní leteckou dopravu globální pravidla odpovědnosti leteckých dopravců a stanovuje mj. i konkrétní limity odpovědnosti v případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadel. Do evropské legislativy je transponována nařízením Evropského parlamentu a Rady o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod z roku 2002. Limit odpovědnosti leteckého dopravce za zničení, ztrátu nebo poškození zavazadel činí po navýšení k 31. 12. 2009 cca 1.219 Eur pro každého cestujícího.

Z textu rozhodnutí ESD vyjímáme:

Článek 22 odst. 2 Úmluvy o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu, jež byla uzavřena v Montrealu dne 28. května 1999, podepsána Evropským společenstvím dne 9. prosince 1999 a schválena jeho jménem rozhodnutím rady 2001/539/ES ze dne 5. dubna 2001, musí být vykládán v tom smyslu, že „právo na náhradu škody a mez odpovědnosti dopravce za ztrátu zavazadel se uplatní rovněž na cestujícího, který požaduje tuto náhradu za ztrátu zavazadla odbaveného na jméno jiného cestujícího, pokud toto ztracené zavazadlo skutečně obsahovalo věci prvního cestujícího“.



JUDr. Jiří Josífko, zakladatel Asociace, její první předseda a posléze i prezident, doživotní čestný člen, nedávný devadesátník!

Srdečně blahopřejeme a přejeme mu hodně sil a další roky aktivního života.

6'4"
6'2"
6'0"
5'10"
5'8"
5'6"
5'4"
5'2"
5'0"
4'10"
4'8"

ODSOUZENA K ZÁŽITKŮM
15.-18. 1. 2015
VELETRHY PLNÉ ZÁŽITKŮ NA BRNĚNSKÉM VÝSTAVIŠTI

www.bvv.cz



25. mezinárodní
veletrh průmyslu
cestovního ruchu



24. mezinárodní
veletrh turistických
možností v regionech



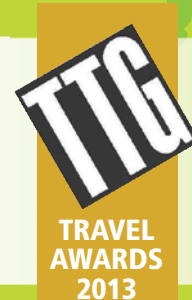
Festival krajových
specialit a regionální
potraviny



Veletrhy
Brno

ESO travel

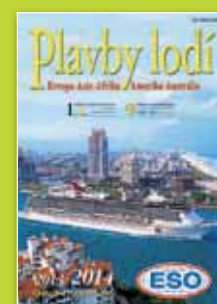
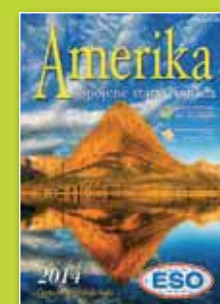
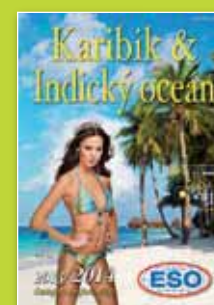
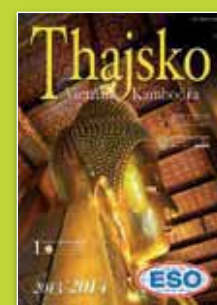
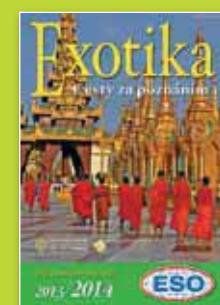
cestujte za poznáním a odpočinkem
s profesionály



**Nejlepší
touroperátor
na Asii, Austrálii
a Oceánii 2013**



**Nejširší nabídka poznávacích,
pobytových a kombinovaných
zájezdů do 136 zemí všech světadílů !**



ESO travel a.s. Korunovační 22, 170 00 Praha 7, tel.: 233 377 711, fax: 233 377 716, info@esotravel.cz

Klientská centra:

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

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

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