



NEWSLETTER 4/2018

Nová úprava poskytování služeb v oblasti
cestovního ruchu

NOVÁ ÚPRAVA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU

- **Dne 1. července 2018** vstoupila v účinnost **novela zákona o cestovním ruchu**, tj. zákon č. 111/2018 Sb., kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, a další související zákony¹.
- Novela představuje **transpozici směrnice** Evropského parlamentu a Rady (EU) **2015/2302** ze dne 25. listopadu 2015 **o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách**².
- Potřeba nové právní úpravy vyvstala především v souvislosti se **změnami na trhu se službami cestovního ruchu**: (i) služby cestovního ruchu přestávají mít podobu předem připraveného zájezdu, ale naopak jsou stále častěji sestavovány podle individuálních potřeb a přání zákazníka a (ii) významně vzrůstá podíl cestovních služeb nakupovaných zákazníky prostřednictvím internetu.
- **Hlavním cílem** změn je tedy **modernizovat** stávající právní úpravu, podřídit regulaci nové způsoby nabízení, prodeje a zprostředkování cestovních služeb (zavedením institutu tzv. spojených cestovních služeb) a dosáhnout přitom zajištění vysoké úrovně **ochrany spotřebitele**.

¹ Mezi další novelou měněné právní předpisy patří zejména **zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů, a **zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)**, ve znění pozdějších předpisů.

² **Směrnice** Evropského parlamentu a Rady (EU) **2015/2302** ze dne 25. listopadu 2015 **o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách**, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS.

I. NOVÉ DEFINICE

- **Služby cestovního ruchu** jsou novým výchozím pojmem pro následné rozlišování, zda se v konkrétním případě jedná o zájezd nebo tzv. spojené cestovní služby. Službami cestovního ruchu se rozumí:
 - a) doprava zákazníků,
 - b) ubytování, které není součástí dopravy a je určeno k přechodnému ubytování,
 - c) nájem automobilů, motocyklů nebo jiných motorových vozidel, nebo
 - d) jakákoliv jiná služba z oblasti cestovního ruchu, např. prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení.
- Nová definice pojmu **zájezd** je oproti té dosavadní propracována mnohem podrobněji. Za zájezd je nyní považován soubor alespoň dvou různých služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu,
 - a) pokud je soubor těchto služeb předem sestaven a nabízen jedním podnikatelem, nebo je sestaven až dle individuálních požadavků zákazníka, ale ještě před uzavřením jediné smlouvy o zájezdu, nebo
 - b) bez ohledu, zda je uzavřeno více samostatných smluv s jednotlivými podnikateli, jsou-li tyto služby
 - ✓ zakoupeny na jednom prodejním místě,
 - ✓ nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu,
 - ✓ inzerovány nebo prodávány s označením „zájezd“ nebo s podobným označením, nebo
 - ✓ zakoupeny od jednotlivých poskytovatelů služeb prostřednictvím online rezervačního systému, při kterém cestovní kancelář, s níž je uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a elektronickou adresu zákazníka dalšímu podnikateli a s tímto podnikatelem je uzavřena smlouva o další službě do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby.

- **Zájezdem** naopak **není** kombinace jednoho typu služby cestovního ruchu (doprava, ubytování, nájem motorového vozidla) s jinou službou cestovního ruchu uvedenou výše pod písm. d), pokud
 - a) tato jiná služba nepředstavuje významnou část zájezdu, tj. netvoří alespoň 25 % z ceny zájezdu a ani není inzerována jako podstatná část zájezdu (srov.: např. u lyžařských zájezdů bývá cena skipasů často sice nižší než 25% ceny zájezdu, jde však přitom o důležitou součást zájezdu!), nebo
 - b) tato jiná služba byla vybrána a zakoupena až po zahájení poskytování některého z typů služeb cestovního ruchu (např. pronájem jízdního kola po zahájení čerpání ubytování).
- Zcela novým pojmem jsou **spojené cestovní služby**. Ty zahrnují, stejně jako u zájezdu, alespoň dva různé typy služeb cestovního ruchu zakoupené pro účely téže cesty nebo pobytu, které však nelze podřadit pod zájezd a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými podnikateli, a to za splnění podmínky, že zprostředkující cestovní kancelář zákazníkovi:
 - a) při jediné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem zprostředkuje samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé služby cestovního ruchu, nebo
 - b) zprostředkuje pořízení alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele, pokud je smlouva o této službě uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.
- Nová úprava se stejně jako stávající **nevztahuje** na: (i) zájezdy (nyní i spojené cestovní služby) na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh a (ii) zájezdy (a spojené cestovní služby), jejichž poskytování není prováděno podnikatelským způsobem. Oproti původní úpravě se z působnosti novely **nově vyjímají** zájezdy a spojené cestovní služby zakoupené na základě rámcové smlouvy o pracovních cestách (služební cesty), protože u cest tohoto typu není požadován stejný stupeň ochrany jako u spotřebitelů.

II. OCHRANA SPOTŘEBITELŮ

K zajištění dostatečně vysoké úrovně ochrany zákazníků přináší novela celou řadu nových či stávajících, avšak posílených, právních institutů. Mezi nejvýznamnější patří zejména:

- **Zvýšená ochrana zákazníků pro případ úpadku cestovní kanceláře.** Podle nové právní úpravy jsou cestovní kanceláře povinny sjednat si pojištění pro případ úpadku nebo nově i bankovní záruku pro případ úpadku, a to v rozsahu, aby zákazník měl záruku: (i) repatriace (tj. dopravy z místa pobytu v zahraničí do původního místa odjezdu v tuzemsku) a (ii) náhrady vložených finančních prostředků (tj. vrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu, pokud se zájezd vůbec neuskutečnil, nebo rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, uskutečnil-li se pouze zčásti). Na žádost zákazníka je cestovní kancelář povinna mu předložit doklad o záruce pro případ úpadku. V případě úpadku poskytne pojišťovna (banka) plnění až do výše sjednaného limitu, v případě jeho překročení, také z prostředků převedených na pojišťovnu (banku) z nově zřizovaného garančního fondu.
- **Rozšířená předsmuvní informační povinnost cestovních kanceláří.** Cestovní kanceláře jsou povinny zákazníkům ještě před tím, než učiní závaznou objednávku nebo než uzavřou smlouvu, poskytnout předsmuvní informace o právní povaze nabízených služeb (tj. o tom, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby), jakož i informace o způsobu právní ochrany zákazníka (právní ochrana zákazníka je v případě zájezdu vyšší než u spojených cestovních služeb, proto cestovní kancelář zprostředkující spojené cestovní služby musí zákazníka na tento fakt vždy výslovně upozornit!). Uvedené informace budou muset být zákazníkům podávány na standardizovaných formulářích vydaných vyhláškou Ministerstva pro místní rozvoj pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

- **Nové a detailnější vymezení hlavních náležitostí smlouvy o zájezdu, resp. potvrzení o zájezdu.** Potvrzení o zájezdu musí nově obsahovat jednak zákonem stanovené hlavní náležitosti (např. místo určení pobytu, délku pobytu, ubytování, sjednané dopravní prostředky, stravování, výlety v ceně zájezdu atd.), na jejichž změny se pak váží další pro zákazníka podstatná práva (zejména právo odstoupit od smlouvy, požadovat náhradu škody a slevy), a jednak i další zákonem uvedené náležitosti, mezi které náleží např. i celková cena zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění.
- **Nová pravidla pro změnu ceny zájezdu.** Novela zpřesňuje možnost pořadatele zvýšit cenu zájezdu, a to pouze na případy, kdy (i) je to ve smlouvě výslovně ujednáno, (ii) zároveň je ve prospěch zákazníka připuštěna možnost snížení ceny zájezdu a (iii) je ujednáno způsob výpočtu cenových úprav. Pořadatel je přitom povinen doručit oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Při pozdním oznámení nemá zvýšení ceny právní účinky.
- **Zakotvení případů odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odstupné (tzv. storno poplatky).** Takovéto právo dává novela zákazníkovi tehdy: (i) navrhne-li pořadatel zvýšení ceny zájezdu o více než 8% nebo (ii) jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.
- **Podrobnější úprava institutu tzv. pomoci v nesnázích.** V případě, že se zákazník ocitne po zahájení zájezdu v nesnázích nebo i v situaci, kdy v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit jeho návrat v souladu se smlouvou, má pořadatel povinnost poskytnout zákazníkovi neprodleně po-

moc. Novela doplňuje demonstrativním výčtem způsoby, kterými tak má pořadatel učinit. Pořadatel je zejména povinen:

- a) sdělit zákazníkovi údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
- b) být mu nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
- c) pomoci mu najít náhradní cestovní řešení,

s tím, že rozsah a podoba pomoci bude vždy záležet na okolnostech konkrétního případu. Pokud si však zákazník zavíní nesnáze sám, je pořadateli umožněno požadovat po něm za svou pomoc přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů!

III. PROVOZOVÁNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- Vzhledem k tomu, že nová právní úprava si klade za cíl i nastavení spravedlivějších pravidel podnikání v oblasti cestovního ruchu, přistupuje k **regulaci nových způsobů** nabízení, prodeje a zprostředkování cestovních služeb (tj. k již výše zmíněné regulaci tzv. spojených cestovních služeb) a jejich poskytovatelům ukládá **základní povinnosti**, mezi něž náleží zejména povinnost uzavřít pojištění nebo sjednat si bankovní záruku pro případ úpadku a povinnost hradit roční příspěvek do garančního fondu.
- **Povinnost sjednání pojištění záruky pro případ úpadku nebo bankovní záruky pro případ úpadku.** Jak cestovní kanceláře prodávající zájezdy, tak i cestovní kanceláře zprostředkovávající spojené cestovní služby jsou povinny sjednat si buď s pojišťovnou pojištění záruky pro případ úpadku, nebo alternativně bankovní záruku pro případ úpadku. Zachován přitom zůstává dosavadní požadavek, aby limit pojistného

plnění činil minimálně 30% ročních plánovaných tržeb cestovní kanceláře nebo v případě, že tyto tržby mají být nižší než tržby v předchozím roce, minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce.

- **Nová povinnost hradit roční příspěvek do garančního fondu.** Novela zřizuje garanční fond a všem cestovním kancelářím ukládá povinnost platit do něj roční příspěvek. Základem pro výpočet příspěvku pro rok 2018 jsou plánované tržby cestovní kanceláře pro druhé pololetí roku 2018 ze zájezdů a z prodeje služeb cestovního ruchu, které jsou součástí spojených cestovních služeb. Výše tohoto příspěvku bude činit 0,1 % ze základu a tento příspěvek je splatný do 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti novely zákona, tj. **do 1. září 2018**. V případě, že cestovní kancelář příspěvek neuhradí, hrozí jí pokuta až do výše 1.000.000,- Kč.
- Zavedení regulace tzv. spojených cestovních služeb se promítá i do změn živnostenského zákona, kde dochází k **rozdělení dosavadní koncesované živnosti „Provozování cestovní kanceláře“** na dvě části, a to na: (i) **pořádání zájezdů** a (ii) **zprostředkování spojených cestovních služeb**, přičemž
 - (i) podnikatelé, kteří byli dosud oprávněni provozovat živnost „Provozování cestovní kanceláře“, jsou po uplynutí 1 měsíce ode dne nabytí účinnosti novely, tj. po 1. srpnu 2018, oprávněni provozovat živnost pouze v rozsahu předmětu podnikání „Provozování cestovní kanceláře – pořádání zájezdů“. Tuto změnu provede živnostenský úřad automaticky, a to do 1. září 2018.
 - (ii) podnikatelé, kteří byli dosud oprávněni provozovat živnost „Provozování cestovní kanceláře“ a kteří zamýšlí zprostředkovávat spojené cestovní služby, budou muset požádat živnostenský úřad ve lhůtě 1 měsíce po nabytí účinnosti novely, tj. do 1. srpna 2018, o změnu koncese v rozsahu předmětu podnikání „Provozování cestovní kanceláře – zprostředkování spojených cestovních služeb“.

Věříme, že výše uvedené shrnutí usnadní Vaši orientaci v nové právní úpravě. V případě potřeby jsme Vám plně k dispozici pro poskytnutí doplňujících informací nebo právní asistenci v dané oblasti.

Editor: JUDr. Magda Stárková, advokát, e-mail: starkova@akvk.cz

Hlavním cílem Newsletterů je poskytnout základní informace k danému tématu a nelze je považovat za vyčerpávající odborný návod. Obsah této publikace slouží pouze k základní orientaci a nevychází ze specifických okolností jednotlivého případu či individuálních potřeb klienta. Před každým právním jednáním v konkrétním případě doporučujeme si vyžádat odbornou právní pomoc, kterou Vám rádi na základě Vaší žádosti poskytneme.