



Informace k vyplácení vystavených poukazů - zrušených zájezdů

Vážený pane, paní,

přesto, že jsme se maximálně snažili připravit Vaši dovolenou na plavbách lodí MSC CRUISES, současná situace ohledně šíření koronaviru COVID19 naše úsilí a plány doslova zničilo. Opravdu bojujeme s každým zájezdem a snažíme se najít pro Vás to nejlepší řešení, jak Vám můžeme vyjít vstříc. Chtěl bych vás touto cestou požádat o maximální pochopení a vaši součinnost při řešení této opravdu kritické situace.

Vystavené poukazy

Z důvodu pandemie byla zrušena převážná většina našich zájezdů roku 2020, což představuje obrát cca 85 mil Kč. Za zrušené zájezdy byly vystaveny poukazy lex voucher nebo poukazy CK RIVIERA TOUR. Byl schválen zákon tzv. Lex voucher, který měl tuto situaci u CK řešit. Vystavené poukazy je možné převést na nově uzavřené cestovní smlouvy nejpozději do 31.8.2021 dle zákona. Všechny poukazy jsou pojištěny proti úpadku CK.

Realita a současný stav

Všechny zájezdy a výletní plavby se připravují s předstihem cca 2 let a stejně tak tomu je i u vašich zájezdů. Na základě poptávky musí cestovní kancelář složit u dodavatele služeb finanční garanci na objednané služby a také zálohu na rezervaci kajut a počtu osob. Zaplacené zálohy klientů se tedy převádějí na účet plavební společnosti, dopravců a dodavatelů služeb. S příchodem koronavirové pandemie se z důvodu vyšší moci musely všechny zájezdy zrušit a přeložit na pozdější období. Plavební společnost, dopravci a ani dodavatelé služeb zaplacené zálohy nevrací a to bez výjimky. Je třeba si tyto zaplacené zálohy tzv. odjet v budoucích službách. Tento postup platí se všemi dodavateli našich služeb.

Naše cestovní kancelář se snažila maximálně vyhovět klientům, pokud to bylo možné a v našich možnostech. U vrácených poukazů jsme se snažili především preferovat starší klienty, nemocné klienty a klienty s vážnými důvody, u kterých byl předpoklad, že se zájezdu už nebudou moci účastnit a jejich požadavky jsme postupně uspokojovali. V tomto případě jsme vyplatili poukazy přesahující 7 mil Kč.

Předpokladem dalšího stabilního provozu bylo zprovoznění plaveb od září 2020. To se opravdu uskutečnilo, takže náš odhad a záměr byl správný. Plavební společnost MSC Cruises jako první ve světě zprovoznila velmi přísný bezpečnostní protokol a začala na konci srpna 2020 opět spouštět výletní plavby. Obrovským problémem však byla a je situace v České republice, která je zařazena do velmi rizikové skupiny označené červeně, což je pro organizovanou turistiku absolutně nemožné s účastí na plavbách. Opět naše snaha s připravenými plavbami skončila zrušením plánovaných podzimních plaveb.

Jelikož není dána vládní podpora cestovním kancelářím a ani možnost využití některého z programů Covid nebo možnosti náhradního financování, jsme nuceni přijmout zcela zásadní opatření. Dovolujeme si upozornit, že tato opatření jsou vázána na základě všeobecných obchodních podmínek, kterými jsou cestovní kancelář i klienti vůči plavební společnosti vázáni.

Celá tato situace nás dostala do situace, kdy jsme nuceni přijmout krizové řízení, které je v rozporu s obchodní politikou CK RIVIERA TOUR, nic méně je absolutně nezbytné pro zachování činnosti cestovní kanceláře, ochrany investic našich klientů a CK.



Z tohoto důvodu s platností od 1.10.2020 z důvodu pandemické situace a plánovaného vyhlášení nouzového stavu přijímáme tyto opatření:

1/ Vyplácení již vrácených poukazů

Vyplácení všech již vrácených poukazů se s okamžitou platností zastavuje. Výplata těchto poukazů bude provedena **do 60 dnů po možnosti obnovení** pořádání zájezdových výletních plaveb cestovními kanceláři v České republice bez omezení. **Klienti mohou svůj poukaz vyčerpat ihned účastí na individuální plavbě na aktuálních plavbách pořádaných plavební společností MSC CRUISES. Cenovou nabídku plaveb a termíny Vám zašleme na vyžádání.**

2/ Vrácených poukazů vystavených do 30.8.2020

Vámi vrácený poukaz bude přijat ze strany cestovní kanceláře a bude vám zasláno potvrzení o jeho převzetí. Vyplácení těchto poukazů bude provedena **nejdříve 30.8.2021** nebo **do 60 dnů po možnosti obnovení** pořádání zájezdových výletních plaveb cestovními kanceláři v České republice bez omezení. **Klienti mohou svůj poukaz vyčerpat ihned účastí na individuální plavbě na aktuálních plavbách pořádaných plavební společností MSC CRUISES. Cenovou nabídku plaveb a termíny Vám zašleme na vyžádání.**

3/ Zrušené zájezdy a plavby od 1.10.2020 s již zaplacenou zálohovou platbou do 30.9.2020

V případě, že bude nutné v budoucnu, z důvodu pandemie anebo vládních nebo jiných opatření zájezd, nebo plavbu zrušit, bude Vám vystaven poukaz na možnost čerpání budoucí plavby ve výši složené zálohové platby. Toto opatření je dáno již provedenou zaplacenou rezervací objednaných služeb. Vyplácení těchto poukazů bude provedeno dle podmínek uvedených na poukazu, **nejdříve však 30.8.2021** nebo **do 60 dnů po možnosti obnovení** pořádání zájezdových výletních plaveb cestovními kanceláři v České republice bez omezení. **Klienti mohou svůj poukaz vyčerpat ihned účastí na individuální plavbě na aktuálních plavbách pořádaných plavební společností MSC CRUISES. Cenovou nabídku plaveb a termíny Vám zašleme na vyžádání.**

4/ Nově uzavřené zájezdy a plavby od 1.10.2020

V případě, že by bylo nutno v budoucnu, z důvodu pandemie anebo vládních nebo jiných opatření zájezd, nebo plavbu zrušit, nabídneme Vám poukaz na možnost čerpání budoucí plavby nebo zájezdu se zvýhodněním ve výši složené zálohové platby, nebo Vám **zaplacenou zálohu za zájezd vrátíme v plné výši mimo úhradu případného pojištění a to nejpozději do 14 dnů od podání Vaší žádosti.**

Dovolujeme si Vás upozornit, že všechny naše vydané poukazy jsou pojištěny proti úpadku cestovní kanceláře u pojišťovny **SLAVIA POJIŠTOVNA a.s.** a v případě úpadku cestovní kanceláře Vám příslušná zaplacená částka bude uhrazena pojišťovnou.

Nikdo z nás za tuto situaci nemůže a **opravdu nám nic jiného nezbývá, než spolupracovat** a snažit se tak ochránit Vaše investice i naši cestovní kancelář. Moc vás poprosím o maximální schovávavost při řešení problémů s našimi zaměstnanci, budou se snažit maximálně vyjít vstříc. Nic méně jsou jasně nastavená pravidla plavební společnosti a především současného trhu nehledě na některé zákony ČR, které není možné v praxi dodržet a realizovat. Jsme opravdu velmi moc rádi, že 95% klientů tuto situaci chápe a pomáhá nám.

S velkou úctou a poděkováním

Pavel Číž
Ředitel CK RIVIERA TOUR

