

2017

Dobrodružný cestovní ruch - Informace
pro účastníky

ČSN
ISO 21103

76 1206

Adventure tourism - Information for participants

Tourisme d'aventure - Informations aux participants

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21103:2014. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21103:2014. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN a TNI

ČSN EN ISO 13809 (76 1201) - Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) - Terminologie

ČSN ISO 21101 (76 1204) Dobrodružný cestovní ruch - Systémy managementu bezpečnosti - Požadavky

TNI ISO/TR 21102 (76 1205) Dobrodružný cestovní ruch - Vůdci - Kompetence pracovníků

Souvisící právní předpisy

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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

Zákon číslo 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů

Zákon číslo 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů

Upozornění na národní poznámky

Do normy byla k termínu 2.4 doplněna informativní národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Houška Ph.D., IČ 87159180 ve spolupráci s Mgr. Jakubem Neumannem

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Alena Mastná

ICS 03.200.10; 03.080.30

Obsah

	Strana
Předmluva.....	
..... 5	
Úvod.....	
..... 6	
0.1 Dobrodružný cestovní ruch.....	
.. 6	
0.2 Normy dobrodružného cestovního ruchu.....	6
0.3 Účel této mezinárodní normy.....	
6	
1 Předmět normy.....	
..... 7	
2 Termíny a definice.....	
..... 7	
3 Předávání informací.....	
..... 8	
4 Informace poskytované před zahájením aktivity dobrodružného cestovního ruchu.....	8
4.1 Účel informací před zahájením aktivity dobrodružného cestovního ruchu.....	8
4.2 Informace před rezervací.....	
..... 8	

4.2.1... Poskytovatel služeb.....	8
4.2.2... Aktivita dobrodružného cestovního ruchu.....	8
4.2.3... Smlouva.....	9
4.2.4... Účastník.....	10
5..... Informace poskytované v průběhu aktivity dobrodružného cestovního ruchu.....	10
5.1..... Účel informací poskytovaných v průběhu aktivity.....	10
5.2..... Informace poskytované v průběhu aktivity.....	10
6..... Informace poskytované po aktivitě dobrodružného cestovního ruchu.....	10
6.1..... Účel informací poskytovaných aktivitě.....	10
6.2..... Informace poskytované po aktivitě.....	10
Bibliografie.....	11



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2014

Veškerá práva vyhrazena. Není-li specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně pořizování fotokopii nebo zveřejnění na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného svolení. O písemné svolení lze požádat buď přímo ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz www.iso.org/directives).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz www.iso.org/patents).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamená schválení.

Vysvětlení významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy WTO týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu URL: Foreword – Supplementary information.

Za tento dokument je odpovědná komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby*.

Úvod

0.1 Dobrodružný cestovní ruch

Dobrodružný cestovní ruch je celosvětový průmysl, jehož význam stále roste. Bez ohledu na to, zda jsou nabízeny na komerčním, neziskovém nebo charitativním principu, zahrnují činnosti dobrodružného cestovního ruchu vždy prvek rizika a výzvy. Podstupování rizika přináší odměnu, ale také nebezpečí. Aby byla odměna maximální, musí poskytovatelé aktivit dobrodružného cestovního ruchu pracovat co nejbezpečněji.

ISO 21101, ISO/TR 21102 a tato mezinárodní norma poskytují základ k tomu, aby poskytovatelé mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji.

Efektivní implementace ISO 21101, ISO/TR 21102 a této mezinárodní normy pomůže spotřebitelům činit kvalifikovaná rozhodnutí ve vztahu k aktivitám a poskytovatelům služeb dobrodružného cestovního ruchu.

0.2 Normy dobrodružného cestovního ruchu

Účelem norem dobrodružného cestovního ruchu je vytvoření minimálních požadavků na systémy managementu bezpečnosti a jeho zprostředkování účastníkům. Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu.

- ISO 21101 specifikuje, jak organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídit svou činnost z hlediska bezpečnosti;
- ISO/TR 21102 poskytuje informace o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity v dobrodružném cestovním ruchu;
- Tato mezinárodní norma stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity, aby byla zajištěna bezpečnost.

0.3 Účel této mezinárodní normy

Tato mezinárodní norma specifikuje všeobecné požadavky týkající se informací o smluvních podmínkách v rámci služeb dobrodružného cestovního ruchu, které jsou poskytovány potenciálním účastníkům, či dalším zainteresovaným stranám.

Poskytování přesných informací v souladu s touto mezinárodní normou pomůže potenciálním účastníkům činit kvalifikovaná rozhodnutí týkající se aktivit v okamžiku rezervace, v průběhu a po ukončení aktivit. Informace zajišťují, že účastníci jsou obeznámeni s případnými riziky a mohou se na ně připravit, což snižuje jejich případnou újmu na zdraví a/nebo poškození majetku. Tímto se zvyšuje pravděpodobnost bezpečného zážitku.

V rámci cestovního ruchu, musí poskytovatelé služeb dobrodružného cestovního ruchu počítat s určitými komunikačními riziky, jakými jsou například jazykové rozdíly, které mohou způsobit nesprávnou interpretaci informací. Podstatná je také informovanost ohledně možných rizik při dobrodružném cestovním ruchu. V zájmu zajištění co nejefektivnější vzájemné komunikace je potřeba stanovit, jaké informace musí případný účastník poskytnout poskytovateli služeb.

1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma stanovuje minimální požadavky na informace poskytované účastníkům před zahájením, v průběhu a po ukončení aktivity dobrodružného cestovního ruchu.

Tato mezinárodní norma může být aplikována pro všechny kategorie a velikosti poskytovatelů služeb v různých zeměpisných, kulturních a sociálních podmínkách.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.