

2004

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

Tourism services - Travel agencies and tour operators - Terminology

Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes - Terminologie

Tourismus-Dienstleistungen - Reiseburos und reiseveranstalter - Terminologie

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 13809:2003. Evropská norma EN 13809:2003 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 13809:2003. The European Standard EN 13809:2003 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,
2004

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

69434

Zpracovatel: Ing. Zdenka Petrů-AGENTURA IT, 61471420, Ing. Zdenka Petrů

Pracovník Českého normalizačního institutu: Věra Krchňáková

Citované a související předpisy

Směrnice Rady 90/314 z 13. června 1990 o společných programech pro cesty, prázdniny a zájezdy.

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA EUROPEAN STANDARD NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM	EN 13809 Březen 2003
---	-------------------------

ICS 01.040.03; 03.080.30; 03.200

Služby cestovního ruchu -
Cestovní agentury a cestovní kanceláře
(touroperátoři) - Terminologie
Tourism services -
Travel agencies and tour operators -
Terminology

Services touristiques - Agences de voyage
et voyagistes - Terminologie

Tourismus-Dienstleistungen - Reiseburos
und Reiseveranstalter - Terminologie

Tato evropská norma byla schválena CEN 2002-08-05.

Členové CEN jsou povinni splnit Vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se musí této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací dát status národní normy. Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru nebo u kteréhokoliv člena CEN.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační orgány Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Spojeného království, Španělska, Švédska a Švýcarska.

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

1 Přemět
normy

.... 7

2 Obecná
terminologie

..... 7

3 Poskytovatel služeb cestovního
ruchu..... 14

4 Cestovní kancelář
(touroperátor)..... 14

5 Cestovní
agentura..... 14

6 Nabídka služeb cestovního
ruchu..... 15

7 Cestovní
smlouva.....
20

8 Cena za služby cestovního
ruchu..... 22

9 Dokumentace o cestovních

Příloha A
(informativní)

.....
24

Abecední rejstřík a
slovník
..... 24

Strana 5

Předmluva

Tento dokument EN 13809:2003 byl připraven technickou komisí CEN/TC 329 „Služby cestovního ruchu“, jejíž sekretariát spravuje Německý normalizační institut (DIN).

Této evropské normě musí být nejpozději do září 2003 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, musí být zrušeny nejpozději do září 2003.

Příloha A je informativní.

Podle Vnitřních předpisů CEN/CENELEC jsou tuto evropskou normu povinny zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Francie, Irska, Islandu, Itálie, Lucemburska, Maďarska, Maltý, Německa, Nizozemska, Norska, Portugalska, Rakouska, Řecka, Slovenska, Spojeného království, Španělska, Švédsko a Švýcarska.

Strana 6

Úvod

Tato evropská norma obsahuje definice řady termínů obvykle užívaných v průmyslu cestovního ruchu. Norma má sloužit k tomu, aby usnadnila porozumění mezi uživateli a poskytovateli služeb cestovního ruchu.

Pomáhá spotřebitelům k zasvěcenému výběru služby cestovního ruchu, umožňuje naplňovat očekávání spotřebitelů v této oblasti a přispívá ke zvýšení jejich spokojenosti. Z lépe informovaných spotřebitelů bude mít prospěch i průmysl cestovního ruchu.

Očekává se, že norma bude mít rovněž význam pro přípravu dalších norem v rámci turismu a cestování (cestovního ruchu).

Formulace jednotných (normovaných) definic cestovního ruchu je obtížný úkol, a to ne jenom z důvodu kulturních rozdílů. Některé odborné výrazy a pojmy nebyly zahrnuty do rámce normy, protože byly:

- neznámé v jednom nebo více členských státech nebo

- je nebylo možno přesně přeložit nebo popsat jedním nebo dvěma ze tří jazyků užívaných normou.

Některé jiné odborné výrazy byly vyřazeny, protože jejich abstraktní charakter byl příliš komplikovaný pro definování.

Zvláštní informativní příloha byla připravena tak, že slouží jako slovník s ekvivalentními výrazy v angličtině, francouzštině, němčině a španělštině.

Strana 7

1 Předmět normy

Tato evropská norma vymezuje pojmy používané k popisu zařízení a služeb nabízených poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu.