

4. listopadu 2009

Spolehlivost služeb cestovních kanceláří

Certifikace „Prověřená cestovní kancelář“ – komplexní posouzení finanční stability a kvality poskytovaných služeb

Jak správně vybírat cestovní kancelář?

Praha 4. listopadu 2009. Společnost TÜV SÜD Czech s.r.o. přichází na český trh jako první nezávislá certifikační a inspekční společnost v ČR s produktem kompletně prověřujícím finanční stabilitu, plnění legislativních požadavků a kvalitu a spolehlivost služeb poskytovaných cestovními kancelářemi. Cílem nové certifikace „Prověřená cestovní kancelář“ je poskytovat spotřebitelům nezávislé informace pro výběr spolehlivé cestovní kanceláře, jejíž nabídka je plně ve shodě s realitou. Současně prostřednictvím nezávislého auditu provozovateli nabízí prověření plnění legislativních požadavků a informace o možnostech zlepšení nastaveného systému.

Zejména v letošním roce, kdy svou činnost ukončila řada cestovních kanceláří, vzrostl počet dotazů potenciálních klientů na spolehlivost a garanci finančního plnění nabízených služeb. Certifikace Prověřená cestovní kancelář posuzující nejen finanční stabilitu a „rizikovost“ cestovních kanceláří, ale také kvalitu jimi poskytovaných služeb, shodu nabídky s realitou a způsob řešení reklamací, vychází z informací získaných během auditu, mystery analýz a z dotazníků spokojenosti klientů s realizovanými zájezdy.

Certifikát udělovaný vždy pro jednotlivou sezonu (léto/zima) čerpá ze zkušeností mezinárodně uznávané certifikace společnosti TÜV SÜD ServiceQuality, jejíž kritéria splnily např. společnosti TUI nebo CK Neckermann. Požadavky certifikace jsou nastaveny přímo pro podmínky českého trhu a doplněny o finanční audit sledující kromě účetní uzávěrky např. vývoj tržeb za prodej zájezdů za posledních 12 měsíců, výši rezervních fondů, počet fixních garancí letenek či ceny last minute zájezdů.

Certifikace probíhá na bázi dobrovolnosti. Logo, které prověřená cestovní kancelář získá, by se mělo stát nezávislým ukazatelem snižujícím riziko nespokojenosti klienta s nedodržením smluvních podmínek pro vybranou službu či v důsledku finanční ztráty.

Bližší informace o legislativních požadavcích na provozovatele cestovních kanceláří, právech spotřebitelů při využívání jejich služeb a podmínkách získání certifikace Prověřená cestovní kancelář budou vydány v rámci informační kampaně pro spotřebitele pořádané Sdružením obrany spotřebitelů, o.s. a TÜV SÜD Czech s.r.o., za mediální podpory Mediafax s.r.o. a FILIP Media, a.s.

Kontakt:

Ladislava Klůsová	Tel.	+420 239 046 827
Product Development	E-Mail	ladislava.klusova@tuv-sud.cz
TÜV SÜD Czech	Internet	www.tuv-sud.cz
Novodvorská 994, 142 21, Praha 4		

TÜV SÜD je mezinárodním koncernem v oblasti poskytování služeb ve strategických oblastech PRŮMYSL, MOBILITA a ČLOVĚK. Ve svém oboru zaujímá čelní pozici, s více než 13 000 pracovníky poskytuje služby na cca 500 místech celého světa. Jako procesní partneři zajišťují týmy našich specialistů optimalizaci techniky, systémů a know-how a tím posilujeme konkurenceschopnost našich zákazníků na globálním trhu.

Jan Mišurec	Tel.	+420 608 454 107
Tiskový mluvčí	E-Mail	misurec@spotrebitele.info
SOS – Sdružení obrany spotřebitelů	Internet	www.spotrebitele.info
Novákových 8, 180 00, Praha 8		

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, založené v roce 1993, je nevládní, nezávislé a neziskové občanské sdružení hájící zájmy spotřebitelů. Provozuje svá Spotřebitelská informační centra ve dvanácti krajích ČR, informační spotřebitelský portál www.spotrebitele.info, vydává časopis SOS magazín a realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů. Je členem evropské spotřebitelské organizace BEUC i celosvětové Consumers International. Od roku 2003 je signatářem Etického kodexu občanských spotřebitelských organizací; rejstřík signatářů je přístupný na adrese www.spotrebitele.info/kodex