

27. ledna 2010

Spolehlivost služeb cestovních kanceláří

Jak posoudit finanční stabilitu a kvalitu služeb cestovních kanceláří?

První Prověřená cestovní kancelář v ČR

Praha 27. ledna 2010. Spotřebitelsky neúspěšnějším a současně mediálně nejsledovanějším tématem 3-měsíční informační kampaně „Rady spotřebitelům během vánočního nakupování“, kterou organizovalo v termínu 4. 11. 2009 - 31. 1. 2010 SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. a společnost TÜV SÜD Czech s.r.o., se stalo téma „Jak si vybrat cestovní kancelář pro zimní dovolenou“. Zájem potvrdil nejen počet uveřejněných článků, ale také monitoring webových stránek obou společností a počet soutěžících. Zvýšený počet dotazů zaznamenali také odborníci společnosti TÜV SÜD Czech s.r.o. na proces certifikace vytvořené výhradně pro provozovatele cestovních kanceláří; v průběhu kampaně pak byla certifikována první z nich, Expecta, s.r.o.

Počet soutěžících u tématu kvalita cestovních kanceláří převýšil 300, spotřebitelé se aktivně zapojovali do online chatu probíhajícího 18. 11. 2009, v návaznosti na dotazy spotřebitelů společnosti rozhodly o další strategii pro medializaci informací dané problematiky.

„V důsledku zvýšeného zájmu jsme se rozhodli nejen pro vytvoření společné brožury rad pro spotřebitele na téma Kvalita cestovního ruchu (brožura je jednou ze 4 plánovaných na rok 2010), ale 15. 1. 2010 jsme zahájili další - tematicky vymezenou kampaň s názvem Spotřebitel na horách. Kampaň s 6 komunikovanými tématy (např. bezpečnost vleků a lanovek či kvalita občerstvení ve stáncích) bude probíhat do 15. 2. 2010, bližší informace je možno nalézt na www.spotrebitele.info“, říká Jan Mišurec, tiskový mluvčí SOS.

„Zvýšení povědomí spotřebitelů o jejich právech a povinnostech provozovatelů CK je pouze jednou z možností, kterou naše společnost aktivně podporuje. Od října letošního roku jsme vstoupili na trh s certifikací, navazující na dlouholeté zkušenosti naší zahraniční centrály (TÜV SÜD Group s více než 140- letou historií) a na odbornost našich auditorů podloženou praxí přímo na českém trhu. Proces pro certifikaci Prověřená cestovní kancelář byl vytvořen v době zvýšené poptávky způsobené krachem řady významných cestovních kanceláří v létě 2009. Jejím cílem je posouzení nejen finanční stability a „rizikosti“ cestovních kanceláří, ale také kvality jimi poskytovaných služeb, shody nabídky s realitou a způsob řešení reklamací,“ doplnil Jörg Oldorf, jednatel TÜV SÜD Czech.

Podmínkou pro získání certifikace, která by se měla stát jedním z ukazatelů pro výběr spolehlivé a bezpečné cestovní kanceláře, je úspěšné ukončení auditu a mystery analýz, kterými jako první v ČR prošla CK Expecta

s.r.o. (www.expecta.cz). Certifikát společnost získala na 3-leté období, s podmínkou pravidelných dozorových auditů každých 6 měsíců, jejichž součástí je kromě kontroly plnění legislativních požadavků, ověření kvality služeb a bezpečnosti webových stránek také finanční audit sledující účetní uzávěrku, vývoj tržeb, výši rezervních fondů atd.

Za mediální podporu problematiky "kvalita služeb cestovních kanceláří" patří poděkování všem redaktorům, kteří informace pravidelně přinášeli / přinášejí, a společnosti 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 partneri 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