

Otázka: Vznik mimořádných událostí

Předmět: Cestovní ruch a průvodcovství

Přidal(a): Kristýna Koutníková

VZNIK MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

- Při řešení mimořádné situace by měl průvodce postupovat rozhodně, rychle, rozvážně, pokud je třeba, tak spolupracovat s policií, pojišťovnou, cestovní kanceláří, se zastupitelskými úřady a samozřejmě s účastníky zájezdu. **Neexistuje univerzální návod na řešení těchto situací.** Průvodce musí vždy posoudit závažnost události, musí se vždy snažit skloubit zájmy poškozeného jednotlivce se zájmy celé skupiny, dbát na to, aby škody související s řešenou situací nenarůstaly, v případě nemoci nebo zranění nedošlo ještě k ještě větší újmy. Každá událost vyžaduje individuální posouzení a v případě, že si průvodce není rady, měl by se obrátit na výše zmíněné subjekty.

Při pojistných událostech průvodce je nápomocen účastníkovi:

- poskytuje mu rady a je mu psychickou oporou, tlumočí,
- oznámí pojišťovnu událost asistenční službě, u které má účastník uzavřené pojištění,
- a CK (=) postupuje podle jejich instrukcí,
- zajistí veškerá potvrzení, protokoly, svědectví, policejní záznamy, ...
- např.: porucha autokaru, zpoždění vlaku, ... úraz účastníka, ...
- **telefonické oznámení změny času příjezdu dalšímu dodavateli služby** (např.: stravování, ubytování, ...),

- **poskytnutí první pomoci, zajištění lékařského ošetření** (pokud účastník nemůže pokračovat v cestě, průvodce to oznámí našemu zastupitelství a CK),

např.: dopravní nehoda - podle rozsahu průvodce zvolí postup:

- **v případě lehčí nehody** co nejrychleji zařídí přesun účastníků do bezpečí a zajistí pro ně náhradní program, pokud je potřeba i náhradní dopravu (pokud by oprava nebo odstraňování škod mělo trvat dlouho),
- **v případě velké nehody** poskytuje první pomoc účastníkům a působí jako tlumočnick při jednání se zdravotníky a policií,
- např.: úraz / onemocnění => hospitalizace klienta během zájezdu:
- **zajištění první pomoci / lékařského / nemocničního ošetření,**
- pokud účastník má uzavřené cestovní pojištění (postup je stejný bez ohledu na to zda se nachází v zemi EU nebo mimo EU): pokud se jedná o akutní případ, zajistíme nejbližšího lékaře, pokud to zdravotní stav účastníka dovoluje, spojíme se s asistenční službou pojišťovny, u které je účastník pojištěn, a postupujeme podle jejich pokynů,
- pokud účastník nemá uzavřené cestovní pojištění: podle rozsahu onemocnění zajistíme lékaře, je-li to možné, snažíme se zajistit lékaře napojeného na veřejnou zdravotní síť, ale i tak v rámci EU účastník musí počítat s částečnou úhradou léčebných výloh a mimo EU s plnou úhradou.
- **zajistit plnění programu zájezdu pro zbytek skupiny,**

tlumočit a pomáhat při vyřizování potřebných formalit:

- vyžádání potvrzení (diagnóza + terapie) pro potřeby klienta (pro pojišťovnu, zaměstnavatele, ...),
- pokud má účastník uzavřené cestovní pojištění, nahlásit pojistnou událost asistenční službě dané pojišťovny,
- oznámit danou skutečnost cestovní kanceláři,
- pokud doba hospitalizace přesáhne dobu zájezdu oznámit událost našemu zastupitelskému úřadu a vyřídít pro klienta náhradní dopravní ceninu,
- **zabalení zavazadel klienta** za přítomnosti dvou svědků + **zhotovení seznamu věcí a podepsání oběma svědky** (pokud není přítomen příbuzný), **zajištění přepravy zavazadel** za klientem do nemocnice,
- **zrušení ubytovacích, stravovacích a ostatních služeb co klient čerpal,**

- sledovat stav pacienta,

např.: smrt účastníka:

- **zajištění ohledání mrtvého a vystavení úmrtního listu** (=) přivolání lékaře a policie,
- **okamžité informování CK, nahlášení pojistné události pojišťovně a oznámení dané skutečnosti zastupitelskému úřadu,**
- **stornovat všechny služby zesnulého,**
- **pořízení seznamu osobních věci za přítomnosti dvou svědků a zabalení zavazadel, převzetí finančních prostředků a osobních dokladů** (výjimku tvoří cestovní pas, pokud bude zemřelý přepravován do tuzemska),
- **odevzdání zavazadel, finančních prostředků a osobních dokladů v CK po zájezdu,**

např.: při ztrátě nebo odcizení cestovních dokladů:

- **neprodleně informovat místní policií a náš zastupitelský úřad,**
- **být nápomocen při vyřizování náhradního cestovního dokladu,**

např.: při zapomenutí či ztrátě osobní věci či zavazadla v dopravním prostředku, ubytovacím nebo stravovacím zařízení:

- **být nápomocen při hledání,**
- **oznámení příslušnému pracovníkovi zařízení, kde ke ztrátě došlo, v případě krádeže informovat policií,**
- **sepsání protokolu a jeho podepsání zainteresovanými osobami,**
- **pokud je účastník proti ztrátě / odcizení pojištěn, být nápomocen při řešení pojistné události,**

např.: při nedostavení se účastníka na smlouvané místo odjezdu:

- prevence: účastníkům **sdělit co mají dělat v případě, že se zpozdí nebo ztratí** a všem **dát své telefonní číslo** a vždy je **upozornit na další cíl cesty**,
- **kontaktovat telefonicky "ztraceného" účastníka a požádat ostatní účastníky o spolupráci** (o pomoc při hledání),
- **chvíli vyčkat** (tak dlouho, aby nebyl ohrožen časový rozpis zájezdu a jeho závazný program), **posléze požádat o spolupráci místní CK, policejní orgány a náš zastupitelský úřad**,
- pokud je to možné, **zanecháme na místě odjezdu účastníkovi vzkaz**,
- **sepsání záznamu o zavazadlech účastníka a jejich obsahu za přítomnosti dvou svědků**,
- **po ukončení zájezdu zavazadla odevzdat v CK**,

např.: při zjištění nedostatků v poskytovaných službách:

- **řešit závady v klidu, ihned bez zbytečného odkládání a bez přítomnosti účastníků**,
- **pokusit se o zjednání nápravy, pokud to není možné, tak přistoupit na kompenzaci, v krajním případě uplatnit reklamaci**,
- např.: při živelné pohromě / stávce, ...
- **řídit se pokyny a nařízeními místních orgánů**,
- **být v kontaktu s CK, pojišťovnou a zastupitelským úřadem**,
- **v rámci daných možností zajistit maximální ochranu zdraví, života a majetku účastníků**,
- **uskutečnění takových opatření, aby bylo možné pokračovat v plánovaném programu**,