

vity. Norma je vymezuje velmi obecně jako minimální informace o tom, kde nastal problém, který může mít následky pro účastníky – a musí zahrnovat popis problému, důsledek problému a jakákoliv další data nebo činnosti týkající se problému, které účastníci potřebují.

## 5. CO MŮŽEME JAKO ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU OČEKÁVAT OD SVÉHO VŮDCE?

Češi jsou velcí cestovatelé. A Sdružení českých spotřebitelů ví, že jejich zkušenosti s delegáty cestovních kanceláří v místech destinace jsou někdy vysoce pozitivní, ale jindy je taková zkušenost smutným příběhem. Obvykle i v druhém případě nakonec nějak přežijeme. Při naplňování aktivity dobrodružného cestovního ruchu je situace vážnější. Na kompetenci vůdce skutečně může záviset naše zdraví i náš život.

Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO proto vydala před několika lety normalizační dokument, který byl na počátku roku 2017 přijat do soustavy českých technických norem ČSN jako technická normalizační informace<sup>5</sup>. Dokument vyjmenovává kompetence, které jsou trhem běžně považovány za žádoucí, pokud jde o požadavky na vůdce (průvodce)<sup>6</sup>.

Úloha vůdce bez ohledu na to, o jakou aktivitu dobrodružného cestovního ruchu se jedná (vyjma potápění), zahrnuje obvykle asistenci účastníkovi, řízení bezpečnosti a péči o účastníky. Vůdce či tým vůdců se musí chovat v souladu se systémem managementu bezpečnosti provozovatele, včetně poskytování odpovídajících informací, pokynů, dohledu a účasti na školeních. Vůdce koordinuje použití havarijních postupů a zajišťuje sdílení informací.

Nikdo nepochybuje, že očekávání zahrnují nejen zajištění zvláštní péče a pozornosti pro bezpečné vedení skupin na plánovaných

i neplánovaných cestách, ale také rozhodování o alternativních trasách nebo aktivitách – např. v reakci na změny počasí, místní provozní podmínky nebo schopnosti a očekávání účastníků. Je toho hodně, co tento normalizační dokument na základě oprávněného očekávání účastníků předjímá. A pokud se tedy chystáte na „adrenalinový“ zážitek, asi byste měli nabídku a možnosti vybíraného poskytovatele služby porovnat i s tímto konkrétním dokumentem. Minimálně byste však měli od jednotlivých poskytovatelů vyžadovat informace, zda se k tomuto dokumentu hlásí a dodržují ho.

Vůdci by měli udržovat a předvádět své minimální kompetence prostřednictvím pravidelných účastí na aktivitách dobrodružného cestovního ruchu (podle písemných záznamů), a udržovat tak i své licence nebo osvědčení minimálně aktuální.

## 6. DOSTUPNOST TECHNICKÝCH NOREM

Závěrem chceme upozornit, že ÚNMZ poskytuje snadný, rychlý a cenově dostupný online přístup k českým technickým normám a normalizačním dokumentům prostřednictvím portálu ČSN online. Podrobné informace a vstup do ČSN online naleznete zde: <http://www.unmz.cz/test/csn-online>. Základní informace o ČSN a TNI jsou dostupné zdarma na <http://seznamcsn.unmz.cz/>.

## LITERATURA

- [1] ČSN ISO 21101 Dobrodružný cestovní ruch – Systémy managementu bezpečnosti – Požadavky (76 1204)
- [2] ČSN ISO 21103 Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky (76 1206)
- [3] TNI ISO/TR 21102 Dobrodružný cestovní ruch – Vůdci – Kompetence pracovníků (76 1205)

**Kabinet pro standardizaci, o. p. s.; (KaStan)** je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu.

## O NÁS

**Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.; (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit.“ SČS působí v řadě oblastí – pokrývají odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, k technické normalizaci a standardizaci, ke kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.



SDRUŽENÍ ČESKÝCH  
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.  
CZECH CONSUMER  
ASSOCIATION  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

Pod Altánem 99/103  
100 00 Praha 10 – Strašnice  
tel.: +420 261 263 574  
e-mail: [spotrebite@regio.cz](mailto:spotrebite@regio.cz)  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)



Pod Altánem 99/103  
100 00 Praha 10 – Strašnice  
tel.: +420 261 263 574  
e-mail: [normy@regio.cz](mailto:normy@regio.cz)  
[www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz)

**KonzumentTest**, periodikum 2x ročně © SČS, číslo vydání 21, září 2017

Vydává Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice, IČO 00409871. Text pro toto vydání zpracoval © Ing. Libor Dupal; grafická úprava a sazba Kateřina Tomášková – k-studio; vytiskla tiskárna Garamon, s. r. o. Registrace MK E 22985.

ISSN 1801-528X

**GARAMON**  
vydavatelství a tiskárna

Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové  
tel.: 495 217 101, email: [garamon@garamon.cz](mailto:garamon@garamon.cz)  
přijem inzerce: 495 499 086, email: [hradecak@garamon.cz](mailto:hradecak@garamon.cz)



Poděkování za pravidelnou podporu našich vydavatelských počínů náleží Českému institutu pro akreditaci, o. p. s.

<sup>5</sup> TNI ISO/TR 21102 Dobrodružný cestovní ruch – Vůdci – Kompetence pracovníků (tržidli znak:76 1205).

<sup>6</sup> Citovaná technická zpráva se netýká vedoucích zajišťujících v rámci dobrodružného cestovního ruchu aktivity pod vodou, protože pro ty platí jiné specifické mezinárodní normy.

# Konzument

Periodikum Sdružení českých spotřebitelů  
Vychází 2x ročně

Číslo 21 / září 2017

# test



Toto vydání KonzumentTestu bylo připraveno v rámci řešení úkolu ÚNMZ zařazeného do Strategické vize pro evropské normy / Programu rozvoje technické normalizace na rok 2017. Realizátorem řešení úkolu je Kabinet pro standardizaci, o. p. s.

**KABINET**  
PRO STANDARDIZACI  
...top-normy.cz

## KVALITA SLUŽEB JE UKRYTA V TECHNICKÝCH NORMÁCH.

Vyžadujeme jejich naplňování – nyní také v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu!

### ÚVODEM

**I v dobrodružství chceme kvalitu a bezpečnost**

Spotřebitelé mají neřídka problémy s kvalitou služeb, které souvisejí s turistickým ruchem. Stížností, které se vztahují konkrétně k ubytovacím či restauračním službám, zaznamenává Sdružení českých spotřebitelů každoročně až stovky.

Specifickým tématem jsou služby cestovních kanceláří a agentur. A to přesto, že poskytování těchto služeb je svázáno regulací, která se vztahuje např. na pojištění poskytovatele služby. Na kvalitu služeb cestovního ruchu se zaměřuje dále i několik mezinárodních a evropských technických norem. Jejich aplikace je pro spotřebitele důležitá, protože normy jsou schopny zajistit kvalitu a bezpečnost služeb na trhu. Prioritou Sdružení českých spotřebitelů (SČS) a specificky Kabinetu pro standardizaci (KaStan) je proto podporovat tvorbu i používání technických norem ve vybraných oborech ve prospěch trhu obecně a spotřebitele zvláště.

Aktuální vydání našeho periodika zaměřujeme na **kvalitu a bezpečnost dobrodružného cestovního ruchu**. Mezi nově převzatými

normami z mezinárodního fondu norem ISO do soustavy českých technických norem ČSN je totiž i balíček týkající se právě této oblasti. Zdálnivě je to poněkud okrajová, výlučná záležitost, ale není to pravda. Ekonomický význam tohoto sektoru turismu celosvětově i u nás výrazně narůstá, a právě i jeho specifčnost dokládá důležitost technických norem prakticky v každé oblasti podnikání, obchodu a trhu.

Vydání této publikace je součástí našich iniciativ prosazovat používání technických norem v co nejširším měřítku. O obsahu balíčku těchto norem samozřejmě informujeme též poskytovatele služeb, aby si byli vědomi jejich významu. Touto publikací chceme ale do procesu zapojit konečného spotřebitele jako konkrétního nebo potenciálního účastníka dobrodružných cest a zážitků. **Kvalita služeb je ukryta v technických normách. Vyžadujeme proto jejich naplňování – nyní také v aktivitách dobrodružného cestovního ruchu!**

*Ing. Libor Dupal, předseda správní rady  
Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.,  
ředitel Kabinetu pro standardizaci, o. p. s.*

## 1. KVALITA SLUŽEB JE V TECHNICKÝCH NORMÁCH

Jak důležité jsou technické normy pro funkci trhu obecně a pro spotřebitele, z hlediska kvality i bezpečnosti výrobků a služeb, které spotřebitel vybírá a užívá? To se v zásadě dá vysvětlit poměrně snadno. Technická norma je přijímána na základě konsenzu zainteresovaných stran a jsou v ní stanoveny požadavky na kvalitu a bezpečnost výrobku či služby. A když je výrobek či služba v souladu s těmito požadavky, budou pravděpodobně obě strany – výrobce či poskytovatel služby i spotřebitel – spokojené. Technická norma je ale dokument

obecně nezávazný, takže shoda s požadavky normy nemusí být právně vymahatelná. Jak tedy trh „přimět“, aby normy byly výrobci a poskytovateli služeb využívány, a tedy aby produkty a služby byly ve shodě s požadavky v normách uvedenými?

Snahou SČS a KaStan je výrobcům a poskytovatelům služeb prezentovat používání technických norem tak, aby je vnímali nikoliv jako zátěž, ale jako prostředek nezbytný ke správnému podnikání, který jim přinese výhody. S tím souvisí i posilování informovanosti o existenci technických norem v určitém oboru podnikání nebo v určité oblasti života.

Aplikace norem nemusí nezbytně znamenat více práce a povinností – zejména umožní zavedení systému do provádění procesů a aktivit, které již poskytovatel služby většinou dělá; např. aplikaci metody procesu, aby nezůstalo nic zásadního z hlediska procesů kvality a bezpečnosti opomenuto.

Zároveň ale chceme posilovat i informovanost spotřebitelů. Zde samozřejmě není účelem, aby si konečný spotřebitel nezbytečně kupoval normy a stanovené požadavky detailně znal. Cílem je, aby si uvědomil, že normy zajišťují kvalitu, kterou spotřebitel obvykle očekává, a že se musí naučit kvalitu (i prostřednictvím prokázání shody s normami) aktivně na poskytovateli služby vymáhat.

V této publikaci se zaměříme na specifickou oblast služeb cestovního ruchu – a sice na dobrodružný cestovní ruch. Je to proto, že na tomto příkladu chceme ukázat, že normy dokáží postihnout i velmi specifické, výlučné případy a obory.

Aktivita spojené s dobrodružným cestovním ruchem nabývají na významu v globálním měřítku, ale přitom přinášejí určitý, a možná i významný prvek rizika a výzvy. Aby došlo k plnohodnotnému přínosu dobrodružného cestovního ruchu, je nutné, aby poskytovatelé služeb nabízeli a realizovali bezpečné, proveditelné a předem připravené činnosti.

Na národních úrovních jsou různé aspekty služeb cestovního ruchu různým způsobem regulovány, a tak tomu je i v ČR<sup>1</sup>. Předmětem „naší“ regulace jsou zejména aspekty pojištění a bankovních záruk. Na evropské úrovni připomínáme novou směrnici o souborných cestovních službách<sup>2</sup> anebo regulaci specifických služeb z oblasti „time-share“<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění.

<sup>2</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách.

<sup>3</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně.

Z důvodu potřeb zaplnění vakua pro bezpečnost a kvalitu aktivit dobrodružného cestovního ruchu byl v rámci Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO vypracován balíček tří mezinárodních normalizačních dokumentů (dvě normy a jedna technická zpráva), které mají poskytnout základ k tomu, **aby poskytovatelé mohli plánovat, projednávat a poskytovat aktivity dobrodružného cestovního ruchu co nejbezpečněji a také co nej kvalitněji.**

## 2. BALÍČEK MEZINÁRODNÍCH NORMALIZAČNÍCH DOKUMENTŮ DOBRODRUŽNÉHO CESTOVNÍHO RUCHU ZAVEDEN V ČR

Účelem balíčku norem dobrodružného cestovního ruchu je vytvoření minimálních požadavků na systémy managementu bezpečnosti a jeho zprostředkování účastníkům. Specificky se normy týkají poskytování informací účastníkům, anebo požadavků na vůdce (průvodce). Jedná se o samostatné celky, protože se týkají různých aspektů dobrodružného cestovního ruchu. Norma ISO 21101 specifikuje, jak mají organizace v dobrodružném cestovním ruchu řídit svou činnost z hlediska bezpečnosti; technická zpráva ISO/TR 21102 poskytuje informace o minimálních kompetencích vůdců (průvodců) zajišťujících aktivity v dobrodružném cestovním ruchu; a konečně mezinárodní norma ISO 21103 stanovuje minimální množství informací, které musí být účastníkům a potenciálním účastníkům sděleny před zahájením, v průběhu a po skončení aktivity, aby byla zajištěna jejich bezpečnost.

## 3. DOBRODRUŽNÝ CESTOVNÍ RUCH – CO TO JE?

**Dobrodružné aktivity pro účely cestovního ruchu** jsou takové, které podle normované definice zahrnují určitý rozsah poučení nebo vedení a akceptovaný prvek rizika. Akceptovaným prvkem rizika můžeme rozumět skutečnost, že „účastník zájezdu“ má určité **minimální** znalosti o daném riziku.

**Popis cesty** je pro potenciálního účastníka klíčový, o tom asi málokdo pochybuje. Jedná se o popis jednotlivých částí aktivit dobrodružného cestovního ruchu, včetně časového harmonogramu, místa realizace aktivity atd. Abychom ale popisu rozuměli, musíme rozumět **termínům a pojmům**, které se v takovém podkladu mohou vyskytovat.

My **spotřebitelé** jsme v rámci nabízených a přijímaných služeb cestovního ruchu nazýváni účastníky (zájezdu), jindy „klienty“, „zákazníky“, ale i dalšími podobnými názvy. V tomto textu budeme používat pojem „**účastník**“. **Poskytovatelem služeb** dobrodružného cestovního ruchu je fyzická či právnická osoba mající celkovou zodpovědnost za všechny aspekty zajišťování aktivit dobrodružného cestovního ruchu. *De facto* tím rozumíme cestovní kancelář či zprostředkující cestovní agenturu, se kterou jako spotřebitel uzavíráme smluvní vztah.

Při realizaci aktivity dobrodružného cestovního ruchu budeme mít pravděpodobně nablízku k dispozici jedinou osobu zastupující našeho poskytovatele služby. Budeme od ní očekávat, že to bude **kompetentní osoba** – tj. osoba s kompetencemi k vykonávání specifických funkcí. Touto osobou je **vůdce** (průvodce) – kompetentní osoba nesoucí odpovědnost za nás účastníky a mající schopnosti vést a dohlížet na přidělenou aktivitu. Může se jednat i o tým vůdců. Vůdce musí být schopen přijímat mimo jiné **mimořádná opatření**, což jsou preventivní nebo nápravná

opatření přijatá v reakci na událost, případně i s potřebou odchýlení se od dohodnutého plánu aktivit.

V rámci cestování musíme předpokládat, že jako účastníci jsme vystaveni jistému **stupni zátěže**, a ten může být ještě významnější, pokud podstupujeme aktivitu dobrodružného cestovního ruchu. Je to odhad očekávané fyzické a psychické zátěže, vyskytující se v průběhu účasti na aktivitách dobrodružného cestovního ruchu, založené na faktorech, jako jsou požadované technické schopnosti, terén, nadmořská výška nebo podnebí.

Každá cesta je provázena **rizikem**. V kontextu poskytování služeb cestovního ruchu je riziko často charakterizováno odkazem na potenciální události nebo jejich následky, anebo se riziko vyjadřuje jako kombinace následků události (včetně změn okolností) a s ní souvisící možnosti výskytu. Pro účastníka je zásadní, aby byla dosažena a zajištěna jeho **bezpečnost** – tj. stav omezující riziko újmy (osob) nebo poškození na přijatelnou úroveň.

Spotřebitel obecně málo rozumí pojmům a procesům, jako je – například – **systém managementu**. Pochopíme, co znamená, je-li v textu uvedeno, že je to „soubor vzájemně provázaných nebo vzájemně působících prvků organizace pro stanovení politik, cílů a procesů k dosažení těchto cílů“? Již tato definice je ukázkou škrobeného, těžko srozumitelného jazyka, pod jehož skořápkou těžko hledáme pro nás významný obsah. Ale on není určen pro nás. Pro nás jako účastníky by mělo být ale důležitou informací, zda subjekt, u kterého poskytnutí služby vyhledáváme, má takovéto systémy zavedeny, neboť to ovlivňuje kredibilitu a spolehlivost takového poskytovatele služeb bez ohledu na jeho zaměření, velikost nebo reklamu. Skutečně profesionální a opakovatelně zajištěnou kvalitu může zajistit jen takový subjekt, který zajišťuje systém managementu na základě příslušných norem a v souladu s nimi. Souvisí to také s danou **kompetencí** poskytovatele služby, tedy s jeho schopností využívat znalosti a dovednosti k dosažení zamýšlených výsledků, a to na systematicky zajištěném základě. A opět systematické zajišťování **požadavků** – tedy potřeb nebo očekávání účastníka, tak jak jsou stanoveny, například v dokumentovaných informacích pro spotřebitele.

**Shodou** se rozumí splnění daného požadavku normy či právního předpisu. **Nehodou** je pak událost, která vedla k úrazu, poškození zdraví nebo smrti. **Havárií** se v nově přijatých normách rozumí stav nouze, havarijní situace či vážná situace vyžadující okamžitý zásah.

Pojmů ve vztahu k systému managementu, k identifikaci a řízení rizik atd. jsou desítky. Většinou se ale týkají interních dokumentů, kterými se má řídit poskytovatel služby; pro konečného spotřebitele – účastníka nebyvají určeny, takže se v nich více probírat nebudeme.

## 4. INFORMACE O (SMLUVNÍCH) PODMÍNKÁCH POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO vydala před několika lety normu, která byla na počátku roku 2017 přijata do soustavy českých technických norem<sup>4</sup>. Norma specifikuje obecné požadavky, které se týkají informací o (smluvních) podmínkách služby dobrodružného cestovního ruchu, které jsou poskytovány potenciálním účastníkům **před aktivitou** (tedy před rezervací a před uzavřením smlouvy), ale také v **průběhu aktivity** a **po jejím ukončení**. Na takovém základě můžeme – my účastníci – činit

kvalifikovaná rozhodnutí při výběru služby. Poskytované informace zajišťují, že účastníci jsou obeznámeni s případnými riziky, což snižuje jejich případnou újmu na zdraví anebo poškození majetku. Tímto se zvyšuje pravděpodobnost bezpečného zážitku.

V rámci cestovního ruchu musí poskytovatelé služeb dobrodružného cestovního ruchu počítat i 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 také stanovit, jaké informace musí případný účastník poskytnout poskytovateli služeb.

Následující text nemůže pochopitelně nahradit text vlastní normy, je pouze informací o něm, s cílem podtrhnout důležitost konkrétně této normy jako příkladu norem obecně; vyjímáme indikativně z podstaty předmětných informací, které norma specifikuje.

### a. Předávání informací

Základními východisky pro poskytování informací musí být jejich přesnost a dostupnost. V úvahu musí být brány faktory týkající se účastníků, jako je jazyk či zhoršená schopnost užívání řeči, sluchu nebo zraku. Technickým aspektem úvah a záměru je formát (např. tištěný nebo elektronický), ve kterém poskytovatel služby chce informace prezentovat.



### b. Informace poskytované před zahájením aktivity a před vlastní rezervací

Informace musí zohledňovat záměr, aby potenciálnímu účastníkovi umožnily se o účasti na této aktivitě zsvěčeně rozhodnout. Musí zejména označovat zdroje významných rizik a související požadavky na bezpečnost.

Obecně pro služby platí, že uživatel služby, a tedy zde účastník musí znát podstatné **informace o poskytovateli služeb**. Jsou to (indikativně) jeho jméno či obchodní název, právní forma, kontaktní údaje (adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa).

Je v evidentním zájmu poskytovatele služby, aby – pokud při své činnosti uplatňuje některé normy, pokud je **certifikován** a kým a podobně (např. akreditovaným certifikačním orgánem) – také skutečnosti jednoznačně a samozřejmě pravdivě, bez zkrácení, v předmluvních informacích uváděl.

Samozřejmě že podstatou této skupiny informací jsou ty, které se vztahují k popisu služby. Je to zejména **popis aktivity** dobrodružného cestovního ruchu, včetně skladby jejích jednotlivých částí, a **cena**. Popis musí zahrnovat takové skutečnosti, jako je minimální a maximální počet účastníků, počet vůdců, doba trvání aktivity. Jasně musí být vymezeny dílčí služby poskytované jako součást aktivity dobrodružného cestovního ruchu (např. druhy použité dopravy a úroveň nabízeného komfortu účastníkům, uvedení případných zprostředkovatelů, jejich identifikace; druh a standard [kategorii] ubytování a jeho vybavenost; nabízené stravování a podávání nápojů, včetně poskytnutí speciálních diet). Norma uvádí skutečně celou řadu takovýchto informací – takže již jen několik příkladů zcela heslovitě: možnost pomoci s vybavením, například při pohybu v obtížném terénu, stupeň obtížnosti, požadované konkrétní úrovně tělesné zdatnosti nebo psychické způsobilosti účastníka, obtížnosti spojené s členitostí terénu, doba vyhrazená pro volný čas, podrobnosti o místních zvycích a politickém prostředí.

Zdůrazňujeme předmluvní informaci o pojištění poskytovatelů dobrodružného cestovního ruchu týkající se účastníků či požadavky na pojištění účastníků a možnosti pojištění. Zásadní jsou faktory, které by mohly způsobit přerušování, změnu nebo zrušení aktivity. Ověření a přijetí rizika a dále záruky či postupy řešení reklamace jsou naprosto nezbytnou součástí předmluvních informací. Také postup odstoupení od smlouvy, včetně možnosti náhrady jinou aktivitou dobrodružného cestovního ruchu.

### c. Účastník

Informace týkající se účastníka musí před rezervací obsahovat popis všech přípravných školení před aktivitou, orientace nebo kvalifikace sloužící k přípravě účasti na aktivitách dobrodružného cestovního ruchu a místa, kde je možné vyžadovanou praxi získat. Poskytovatel služby si může vymežit zdravotní požadavky, např. vakcinace, očkování, profylaxe. Požadavky ve vztahu k účastníkovi se mohou (a nepochybně budou) také týkat vybavení nebo oblečení, což by mělo sloužit k zajištění největší možné bezpečnosti aj.

### d. Informace poskytované v průběhu aktivity dobrodružného cestovního ruchu

Účelem informací poskytovaných v průběhu aktivity je jednak ujištění účastníků, že jejich účast v aktivitě je tak bezpečná, jak jen to je možné, a jednak informování účastníků o všech změnách týkajících se aktivit, volnočasových aktivit a také o všech ostatních skutečnostech, které se musí nebo mohou udělat v reakci na změny. Je logické, že takové změny mohou nastat (nepřízeň počasí, úraz nebo nemoc atd.). Je důležité, aby účastníci byli náležitě informováni a mohli reagovat na nastalý problém. Reakce může zahrnovat aplikaci nových instrukcí od vůdců týkajících se vedení a souvisejících rizik, účastníkům má být dána například možnost svou aktivitu ukončit.

### e. Informace poskytované po aktivitě dobrodružného cestovního ruchu

Účelem informací poskytovaných po ukončení aktivity dobrodružného cestovního ruchu je, aby si účastníci uvědomili možné důsledky případných problémů, které se vyskytly v průběhu akti-

<sup>4</sup> ČSN ISO 21103 Dobrodružný cestovní ruch – Informace pro účastníky (třídící znak: 76 1206).