



## **Turistický průmysl a víza. Zkušenosti lvovské cestovní kanceláře**

**Marek Čaněk**

### **Abstrakt:**

Iryna Mala, ředitelka lvovské pobočky cestovní kanceláře Trident, vysvětluje, co pro podnikání v oblasti turismu přináší nutnost obstarávat víza pro klienty. Cestovní kancelář si musí získat a udržet důvěru u konzulátů, prověřovat klienty i počítat s finančními ztrátami. Ve Lvově jsou dva konzuláty, český a polský: na tom českém se cestovní kanceláře potýkají s týdenními limity na množství podaných žádostí o vízum, na polském konzulátu je vzhledem ke způsobu registrace podání žádosti o vízum obtížné plánovat dovolenou na určité datum, které vyhovuje klientovi. Obecný problém se získáváním schengenských i neschengenských víz přispívá k tomu, že si ukrajinští turisté oblíbili destinace, kde vízum nepotřebují.

\*\*\*

### **Mohla byste představit Vaši cestovní kancelář především s ohledem na otázku vyřizování víz pro vaše klienty?**

Vedle dalších aktivit pořádáme zájezdy pro turisty, což zahrnuje vyřízení víza. Cestovní kanceláře musí mít povolení pro zařizování víz pro své turisty. Trident pracuje v cestovním trhu již deset let. Máme povolení platná téměř ve všech evropských velvyslanectvích.

### **Jaká je vaše zkušenost se získáváním českých a polských víz?**

Co se týče získávání víz pro Ukrajince, vůbec nejkomplicovanější konzulát je ten polský. Dostat české vízum je však také těžké. Navzdory tomu, že obě cílové země jsou mezi Ukrajinci velmi oblíbené, není snadné se do nich dostat.

Uvedu příklad. Během zimy Ukrajinci rádi cestují na lyže do Zakopaného v Polsku. Tuto zimu jsme ale téměř nic nevydělali právě kvůli vízové proceduře. Abyste získali polské vízum, musíte se dostat na internetovou stránku polského konzulátu, vyplnit žádost a podívat

se, kdy můžete podat žádost o vízum. Avšak přesné datum se nedá předvídat: může to trvat dva týdny, ale stejně tak i čtyři. Proto je nemožné cokoliv si naplánovat jak pro nás, tak i pro samotné turisty. V dřívějších dobách, zvláště tady v západní části Ukrajiny, bylo zcela běžné cestovat do Polska často a rychle, protože Polsko je skutečně blízko. Dnes je vše jiné. Mnoho lidí přišlo v listopadu či prosinci a požádali nás o zařízení jejich dovolené v Zakopaném. Nejdříve jsme je museli požádat, aby přišli ještě jednou se svými pasy, bez kterých není možné si zjistit nejbližší možné datum podání žádosti o vízum. Rozhovory obvykle vypadaly takto: „Kdy chcete odjet?“ „Někdy kolem 20. ledna.“ „Je mi líto, ale nejbližší možný termín je 10. února.“ „Tak dobře, to nikam nemohu, protože na dovolenou mohu jen kolem 20. ledna.“ V důsledku jsme my jako cestovní kancelář v nevýhodné pozici, protože nemůžeme svým klientům pomoci a žádný obchod neuzavřeme. To je samozřejmě velmi neproduktivní. Mnohokrát jsme s konzuly setkali, ale pokaždé bez úspěchu.

Co se týče českého velvyslanectví, tam je z našeho hlediska situace trochu lepší. Těžko se mi ale chápe, proč je všechno právě s těmito dvěma velvyslanectvími tak složité. Například na rakouské, švýcarské nebo španělské ambasádě trvá požádání o vízum jen několik dní. Mají tam zvláště vyhrazené dny pro autorizované cestovní kanceláře, které mohou přinést pasy svých klientů.

### **To znamená, že polský systém internetové registrace na podání žádosti o vízum Vaší turistické agentuře nevyhovuje?**

Internetový systém nic neřeší. Množství nabízených dat je velmi omezené anebo jsou příliš pozdě. Všechno by bylo jednodušší, kdybychom mohli přinést pasy svých klientů v určitý den a mohli se spolehnout na to, že vše by bylo zařízeno během dvou či tří týdnů.

### **Rád bych se ještě vrátil k Vaší zkušenosti s českým konzulátem.**

Zdá se, že český konzulát je zavalený prací. Letos na jaře a v létě jsme byli českým konzulátem požádáni, abychom nežádali o víza pro větší skupiny. Řekli nám, že by nezvládli zajistit víza pro větší skupiny dostatečně rychle. To samozřejmě snížilo zájem o naši cestovní agenturu, protože jsme dříve pořádali zájezdy do Prahy pro padesát či šedesát lidí. Abychom mohli dnes podobný zájezd zařídit, musíme zažádat mnoho týdnů dopředu. Byli jsme také informováni o limitech: můžeme podat deset žádostí o vízum za týden.

### **Jaký to má vliv na Vaše podnikání?**

Podarilo se nám přemluvit několik našich stálých zákazníků, aby místo do Prahy jeli někam jinam. Jednou se nám dokonce stalo, že náš autobus s turisty byl připraven k odjezdu, ale pasy od konzulátu jsme nedostali včas. Zájezd jsme museli zrušit a zaplatit všechny poplatky za zrušení hotelům, atd. Z toho důvodu pořádáme zájezdy do České republiky pouze pro skupiny s maximálním počtem pěti osob.

## **Mohla byste srovnat dnešní situaci s předcházejícími lety?**

Zatímco polská vízová procedura se zhoršila, český konzulát se nedokáže vypořádat s množstvím žádostí o vízum. Počet žádostí rok od roku narůstá, ale počet zaměstnanců zůstává stále stejný.

## **Jaká jsou Vaše očekávání ohledně rozšíření schengenského prostoru o Českou republiku, Polsko a další země?**

Může to přinést i dobré věci. Doufejme, že velvyslanectví získají více peněz na zlepšení svých služeb nebo na navýšení počtu zaměstnanců. Možná bude jednodušší získat vízum, jako například v Rakousku: máme dány určité dny, kdy můžeme zažádat o víza. V zimě, když je žádostí více kvůli lyžařským dovoleným, není problém zažádat o více víz.

## **Jak důležité je udržet si důvěru na konzulátech? Konzuláty se například obávají toho, že by někteří lidé mohli na turistické vízum v zemi zůstat a pracovat.**

Ano, pro naši společnost je velmi důležité udržet si důvěru, protože bez ní bychom přišli o povolení žádat o víza. Nejdříve ze všeho musíme kontrolovat pasy. Naším pravidlem je, že pasy bez uděleného schengenského víza v minulosti ani na velvyslanectví schengenských zemí nepodáváme. Češi nemají tak velké požadavky, nepožadují předchozí vízum do České republiky. Všichni naši zákazníci musí za zájezd zaplatit dopředu a naše zájezdy nejsou zrovna levné. Nabízíme totiž pobyty v dobrých tří- až čtyřhvězdičkových hotelech v Praze a Karlových Varech. To nám pomůže rozpoznat, zda-li má cestující v úmyslu vrátit se na Ukrajinu.

## **Jak velkou překážku pro turistický průmysl na Ukrajině představují obecně víza?**

Někdy máme dojem, že turismus neznámá nic jiného než zápas o víza. Zvláště tento rok byl hrozný. Naše kancelář v hlavním městě Kyjevě, kde je většina velvyslanectví, měla značné problémy. Když si lidé zamluví zájezd, tak zaplatí dopředu a my pro ně zařizujeme víza. V případě, že vízum není vydáno, obvykle následují vysoké poplatky za zrušení, mezi 1000 až 2000 Eur. Naši zákazníci často nevědí, proč jim bylo vízum odmítnuto. My jim pak složitě musíme vysvětlit, že nemáme na velvyslanectví žádný vliv a odmítnutí žádosti není naší chybou. Samozřejmě je velmi těžké dané osobě vysvětlit, že nemáme tušení, proč nedostala vízum. Z tohoto důvodu jsou pro Ukrajince nejoblíbenějšími destinacemi Turecko, Egypt a Thajsko, tedy země, ve kterých Ukrajinci vízum nepotřebují.