

Zájezd

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



Co je to vlastně zájezd?

Podle občanského zákoníku se zájezdem myslí soubor alespoň dvou služeb cestovního ruchu (ubytování, doprava, aj.), který je uspořádán na dobu delší než 24 hodiny nebo zahrnuje přenocování.

Smlouva o zájezdu může být uzavřena i ústně (od 1. 1. 2014 se ruší povinná písemná forma smlouvy), místo toho se stanoví povinnost pořadatelovi vydat zákazníkovi **písemné potvrzení o zájezdu, které musí mít zákonem stanovené náležitosti. Zákazník musí spolu s ním obdržet i doklad o pojištění pořadatele zájezdu!** Stanovené údaje mohou být obsaženy také v **katalogu** cestovní kanceláře, který zákazník obdržel, pak může pořadatel v potvrzení odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu.

POZOR: Dle NOZ je možno smlouvu o zájezdu uzavřít čistě distanční formou přes internet. Je nutné dbát zvýšené opatrnosti při brouzdání v nabídkách na internetu. Smlouvu totiž můžeme uzavřít i jedním neopatrným kliknutím. **Na rozdíl od jiných smluv uzavřených v e-shopech nebo na předváděcí akci NELZE od takto uzavřené smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů!!!**

Změna ceny zájezdu a změna obsahu smlouvy

Oproti dohodnuté ceně zájezdu může pořadatel jednostranně zvýšit jeho cenu, ale pouze ze zákonných důvodů, v zákonných lhůtách a za předem stanovených podmínek. Ve smlouvě musí být toto dojednáno společně s přesně určeným způsobem výpočtu zvýšení ceny.

V některých případech donutí vnější okolnosti pořadatele ke změně podmínek zájezdu. V takovém případě, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud s navrženou změnou zákazník nesouhlasí, může odstoupit od smlouvy.

POZOR: *Přadatel může k odstoupení určit přiměřenou lhůtu, ale ne kratší než 5 dnů a pokud zákazník v této určené lhůtě neodstoupí, platí, že se změnou smlouvy souhlasí!*

Pozor na storno poplatky v případě odstoupení od smlouvy

Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv i v případě, že poskytovatel nic neporušil, v takovém případě však musí počítat s tzv. odstupným ve výši, která byla sjednána ve smlouvě.

Pozor odstupné CK náleží i v případě, že CK odstoupí od smlouvy pro porušení povinnosti ze strany zákazníka!

Reklamacce zájezdu

Vady musíte reklamovat bez zbytečného odkladu, tj. tak rychle, jak je to za dané situace technicky a organizačně možné! Zpravidla přímo na místě, **nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu**, buď přímo u pořadatele zájezdu (cestovní kanceláře), nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, typicky (cestovní agentury). Máme právo požadovat odstranění závady, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, případně škodu, která nám byla způsobena. Vždy je vhodné případné nedostatky zdokumentovat (např. vyfotografovat).

Novinka pro zákazníky—právo na náhradu újmy za narušení dovolené

Na zájezd obvykle jezdíme proto, abychom si dostatečně odpočinuli od celoroční práce. Šetříme a těšíme se na ni po zbytek roku. Mimo škody na majetku je pořadatel povinen v případě, že poruší některou ze svých povinností, uhradit také újmu za „narušení dovolené“. Jde zejména o případy, kdy byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

Přadatel zájezdu je povinen neprodleně poskytnout **pomoc v nesnázích** zákazníkovi i v případech, kdy nedojde k porušení smlouvy, ale zákazník se ocitne během zájezdu v nesnázích, např. onemocní, utrpí úraz, nebo se ztratí... Pořadatel poskytne pomoc, která je v jeho možnostech a kterou lze na něm rozumně požadovat.

Podle právního stavu platného k 1. 1. 2014

V případě potřeby neváhejte kontaktovat
Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.
Tel.: 608 722 582 www.sos-msk.cz