

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Pořadatel může od smlouvy odstoupit jen je-li zájezd zrušen. Zákazník může odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu, ale zpravidla proti zaplacení **přiměřeného odstupného**. Není-li ujednáno odstupné, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka pořadatel výši odstupného odůvodní.

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, ne však na náhradu škody.

## ZMĚNY ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

Pořadatel může změnit závazek ze smlouvy, vyhradil-li si toto právo ve smlouvě, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně (např. také o vlivu změny na cenu).

## ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

Cenu zájezdu může pořadatel zvýšit pouze v určitých případech, např. zdraží-li pohonné hmoty a tím i doprava, zvýší-li se daně a podobné platby uložené třetí stranou, nebo zvýší-li se směnný kurs CZK použitý pro stanovení ceny zájezdu. Oznámení o zvýšení ceny musí mít zákazník nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Zvýšení ceny o více než 8% opravňuje zákazníka k odstoupení od smlouvy bez sankce.

## ZMĚNA ÚČASTNÍKA

Pokud se někdo nemůže zúčastnit, má možnost svou smlouvu s předstihem postoupit jiné osobě, která splňuje pravidla zájezdu. CK si může účtovat přiměřené a odůvodněné náklady.

*Tento leták zpracovává práva zákazníků, kteří uzavřeli tzv. **smlouvu o zájezdu**. Zájezdem se zjednodušeně myslí soubor alespoň 2 různých typů služeb cestovního ruchu (doprava, ubytování, nájem auta...) pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud je soubor těchto služeb nabízen jediným podnikatelem, jsou zakoupeny na jediném prodejním místě a zákazníkem vybrány před tím, než se zavázal k úhradě jejich ceny, nebo jsou nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu, anebo inzerovány s označením "zájezd" atd.*

**O nás: SOS MaS, z. s.** je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz). Naši pracovníci Vám rádi poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

### Zdroje:

*Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů*

*Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů*

*Použité fotografie: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)*

**SOS MaS, z. s.**  
**Přemyslovců 50**  
**709 00 Ostrava**



Poradenská linka: + 420 608 722 582  
E-mail: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

**SDRUŽENÍ OBRANY  
SPOTŘEBITELŮ  
MORAVY A SLEZSKA**



**Základní práva  
spotřebitele  
ze smlouvy  
o zájezdu**



## ZÁJEZD

Dovolená je pro většinu z nás časem odpočinku po náročném pracovním roce a zdrojem nové energie. Ne vždy se však vše vydaří přesně podle našich představ. Jak by měl zákazník postupovat v případě, že vytožená dovolená neprobíhá tak, jak cestovní kancelář slibovala?

### SMLOUVA O ZÁJEZDU

Zájezd mohou pořádat pouze cestovní kanceláře a vše musí probíhat v souladu s uzavřenou smlouvou. Pozor dejte v případě, kdy je smlouva o zájezdu uzavřena ústně! Pořadatel má v takovém případě povinnost vydat zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu se stanovenými náležitostmi.

*TIP: Trvejte na tom, aby všechny ústně přislíbené vlastnosti zájezdu byly stvrzeny také písemně!*

**CK musí být pojištěna proti úpadku!** Ověřte si to!

### REKLAMACE ZÁJEZDU

#### KDE REKLAMOVAT ZÁJEZD?

Za splnění všech povinností ze smlouvy odpovídá pořadatel zájezdu (cestovní kancelář). A to samozřejmě i v případě v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby jiné osoby, např. provozovatel hotelu nebo dopravce.



Za tímto účelem je CK povinna předat zákazníkovi jméno, adresu, telefonní číslo a email místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, které zákazníkovi umožní urychleně pořadatele kontaktovat a účinně s ním komunikovat, požádat o pomoc ocitne-li se zákazník v nesnázích, nebo uplatnit reklamaci.

**TIP: Reklamovat spotřebitel může i u cestovní agentury (CA), pokud prodej zájezdu zprostředkovala.** CA mají povinnost přijmout zprávy, požadavky nebo stížnosti zákazníka a bez zbytečného prodlení je předat pořadateli zájezdu.

#### KDY ZÁJEZD REKLAMOVAT?

Zákazník by měl zjištěnou vadu zájezdu vytknout **bez zbytečného odkladu**, tj. tak rychle, jak je to za dané situace technicky a organizačně možné, ideálně ihned na místě (např. u delegáta). Zároveň by měl sám určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady.

Pokud je zapotřebí okamžité nápravy, pak lhůtu určovat nemusí. Nedojde-li k okamžité nápravě, měl by zákazník **trvat na sepsání protokolu o vadách zájezdu a zdokumentovat si celou situaci**, např. pořídit fotografie prázdného bazénu, nevyhovujícího vybavení pokoje atd.

**TIP:** Pokud pořadatel zájezdu neodstraní vady zájezdu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si ve vhodných situacích zjednat nápravu i sám a poté po cestovní kanceláři požadovat úhradu nákladů, které účelně vynaložil na odstranění vady.

#### PRÁVA ZÁKAZNÍKA

Práva zákazníka určuje závažnost porušení smlouvy a možnosti CK k jejich odstranění na místě!

V případě **podstatné vady zájezdu** by měl pořadatel zákazníkovi nabídnout zdarma vhodné náhradní řešení, a to pokud možno ve stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla původně sjednána ve smlouvě, tak, aby zájezd mohl pokračovat. Náklady náhradního řešení vyšší jakosti hradí pořadatel, naopak pokud navrhne náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, musí současně poskytnout zákazníkovi přiměřenou kompenzaci. Jedná-li se o podstatnou vadu zájezdu a navrhované náhradní řešení není srovnatelné s tím, co bylo sjednáno ve smlouvě, nebo poskytnutá sleva/kompenzace není přiměřená, může zákazník pokračování zájezdu i odmítnout.

#### NÁROK NA SLEVOU Z CENY ZÁJEZDU

V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb má zákazník **nárok na slevu z ceny zájezdu**, jejíž výše by měla být přiměřená rozsahu a trvání vady.

**TIP:** O jak velkou slevu z ceny zájezdu si říct? V představě o tom, co se považuje za přiměřenou výši, může pomoci např. tzv. **frankfurtská tabulka slev**.

#### CK má na vyřízení reklamace 30 dnů.

Dozorovým orgánem v oblasti prodeje a zprostředkování zájezdů je **Česká obchodní inspekce**. V případě sporu s prodávajícím (podnikatelem) ohledně vyřízení reklamace zájezdu může spotřebitel využít také bezplatného **systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**, tzv. **ADR**. Více na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### POMOC V NESNÁZÍCH

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci kdy nelze v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit jeho návrat v souladu se smlouvou je pořadatel povinen hradit náklady na nezbytné ubytování, a to pokud možno v rovnocenné kategorii, nejvýše na dobu tří noci na jednoho zákazníka.



Pořadatel poskytne neprodleně pomoc, zejména tím, že zákazníkovi sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení.

**Pozor:** Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

#### NÁHRADA 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 však zejména o případy, kdy byl **zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen**.

