

Reklamace zájezdu: Cesta k dovolené bez mráčku

13.7.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Kdo odpovídá za nedostatky zájezdu?

V první řadě je zapotřebí si zodpovědět otázku, ke komu vytknutí vad zájezdu směřovat. Za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou smlouvou, odpovídá pořadatel zájezdu. A to bez ohledu na to, zda závazky plynoucí z této smlouvy má plnit on sám či jiný smluvený dodavatel (např. dopravce zajišťující transfer na letiště). Pokud jste si dovolenou zařídili přes zprostředkovatele zájezdu, můžete reklamaci uplatnit i u něj.

Co je psáno, to je dáno

S možnými vadami zájezdu je dobré počítat už při uzavírání smlouvy o zájezdu. „Mnoho klientů cestovních kanceláří je rozčarováno, když zájezd neodpovídá tomu, co ústně přislíbil prodejce zájezdů,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Ústní příslib však nestačí. „Je tak klíčové dbát na to, aby všechny slíbené vlastnosti zájezdu byly uvedeny ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení o zájezdu, které musí být v textové podobě. Ať už se jedná např. o kategorii ubytování, vzdálenosti apartmánu od moře či bezplatný vstup do hotelového wellness,“ dodává Hekšová. Vždy tak doporučujeme před podpisem smlouvu či potvrzení o zájezdu důkladně projít. Pokud vám nebude cokoli jasné, požadujte upřesnění. A v případě, že se údaje ve smlouvě a v potvrzení o zájezdu liší, máte právo dovolat se toho, co je pro vás výhodnější.

Jednejte ihned - reklamaci podejte písemně

Rychlé jednání při reklamaci zájezdu je klíčové. Ať už jste narazili na nefunkční klimatizaci nebo pokoj bez slibovaného výhledu, s oznámením neotálejte a stěžujte si ihned. V případě, že jste na místě zájezdu, obraťte se přímo na delegáta ideálně s písemnou stížností, jejíž převzetí si nechte potvrdit. Stížnost je vhodné také zároveň zaslat např. e-mailem do cestovní kanceláře.

Pokud problém kazí radost více účastníkům vašeho zájezdu, požádejte o jejich svědectví. Budete tak mít silnější vyjednávací pozici. „Silnější pozici vám zajistí také zdokumentování nedostatků zájezdů. Vždy tak našim spotřebitelům doporučujeme si daný problém nafotit či natočit,“ radí Eduarda Hekšová.

V písemné stížnosti uveďte, kdo dané vady reklamuje a vůči komu. Detailně popište, v čem se poskytované služby liší od služeb smluvně ujednaných, případně přiložte získané důkazy a uveďte, jakým způsobem chcete reklamaci vyřídit. Klíčové je také ve stížnosti uvést přiměřenou lhůtu, do které požadujete sjednání nápravy - např. přestěhování do jiného pokoje. Pro písemnou reklamaci můžete využít i náš vzor.

Okamžitá, někdy i luxusnější náprava jde na účet cestovní kanceláře

Mnohdy se cestovní kanceláře snaží o okamžitou nápravu. Prioritou je, aby cestovní kancelář zajistila pokračování zájezdu. Pokud není možné sjednat alternativu stejné kvality služeb, rozdíl v ceně se zákazníkům vrací. Cestovní kancelář může nabídnout ale i alternativu vyšší, luxusnější kategorie. V takovém případě náklady hradí ze svého.

Odstranění vad v nedohlednu? Vezměte situaci do svých rukou

Co když cestovní kancelář nabídne i u podstatných vad alternativu nižší kvality, než jste měli sjednanou nebo nápravu v přiměřené lhůtě vůbec nesjedná? „V takových situacích je na místě si srovnatelné alternativní řešení obstarat sami. Poté tak máte právo požadovat kompenzaci nákladů po cestovní kanceláři. A pokud se jedná o vadu, s kterou na místě zájezdu sami nic nezmůžete, máte právo požadovat finanční kompenzaci,“ dodává Eduarda Hekšová. I tady je však důležité vyžádat si od delegáta písemné potvrzení, že náprava nebyla sjednána. Finanční kompenzaci můžete uplatnit písemně, co nejdříve po návratu z dovolené. Pokud reklamaci cestovní kancelář zamítne, můžete nárok dále uplatnit u soudu nebo jít cestou mimosoudního řešení sporu.

S orientačním určením ceny vám může pomoci tzv. Frankfurtská tabulka slev, která stanovuje obvyklou výši slev pro jednotlivé vady. Nutno však dodat, že se v České republice nejedná o právně závazný dokument. Českými soudy je tato tabulka aplikovaná podpůrně.

Kompenzace za ztrátu radosti z dovolené

Konečně je cestovní kancelář odpovědná také za újmu za narušení dovolené. Jedná se o výjimečné situace, kdy byla vada natolik závažná, že vám zkazila část zájezdu nebo zájezd úplně zmařila. Představte si třeba případ, kdy vám na poznávací zájezd nebyl zajištěn slíbený český průvodce a vy tak absolvujete zájezd bez slíbeného poznání. K požadavku na náhradu újmy za narušení dovolené můžete využít i náš vzor.

Potýkáte se na vaší dovolené s jinou nestandardní situací a nevíte si rady? Doporučujeme se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu na telefonním čísle 299 149 009 (každý všední den 9-17 hod.) nebo na e-mailu dtest@dtest.cz. Využít můžete také naši službu [VašeStížnosti.cz](http://VaseStiznosti.cz). Důležité informace také můžete nalézt v naší publikaci [Pomocník na cesty](#).

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10310/dtest-reklamace-zajezdu-cesta-k-dovolene-bez-mracku>