

Dovolená v plamenech. Co může spotřebitel požadovat po cestovní kanceláři?

25.7.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Ještě jste na dovolenou neodjeli, ale termín se blíží

Pokud vás dovolená v zasažených oblastech teprve čeká, pochopitelně vás napadne otázka, zda vůbec na zájezd odjet. „Musíte rozlišit dvě základní situace. Pokud se jedná o oblast, která je požáry přímo zasažena, pak se jedná o mimořádnou a nevyhnutelnou okolnost, která má významný dopad na poskytování zájezdu. Pokud z tohoto důvodu nezruší zájezd sama cestovní kancelář, pak máte právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a pořadatel je povinen vám vrátit všechny uhrazené prostředky,“ říká Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Jiná bude situace, pokud máte odjet do oblasti, která přímo zasažena není. V takovém případě nelze odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného, protože mimořádná okolnost musí nastat přímo v místě určení cesty nebo jeho bezprostředním okolí. I přesto se můžete rozhodnout na zájezd neodjet, pak je ale cestovní kancelář oprávněna vám zaúčtovat odstupné dle ujednání ve smlouvě o zájezdu.

Významným vodítkem pro zjištění, zda se jedná o přímo zasaženou oblast, mohou být informace na stránkách Ministerstva zahraničních věcí [zde](#). Zahrnují také informace o speciálně zřízených nouzových linkách.

Již jste odcestovali a požár vás zasáhl na dovolené

Pokud vás požár zasáhl během již realizované dovolené, pak by měl pořadatel zájezdu zajistit nezbytná opatření pro zajištění vaší bezpečnosti. Ať už se jedná o evakuaci a přesun na jiný vzdálenější hotel nebo o návrat zpět do České republiky. „Taková situace by byla považována za vadu zájezdu, kterou je pořadatel povinen bez odkladu řešit. Mimo to má účastník zájezdu právo také na tzv. pomoc v nesnázích zahrnující např. údaje o zdravotních službách či náhradní cestovní řešení,“ vysvětluje Eduarda Hekšová z dTestu.

Pokud je účastník zájezdu zasažen, ovšem cestovní kancelář se nemá k žádnému postupu v nastalé situaci, pak nezbyvá než si zajistit alternativní řešení vlastními silami, a následně požadovat po pořadateli zájezdu úhradu nezbytných nákladů.

V případě pochybení ze strany cestovní kanceláře může cestovatel žádat také úhradu majetkové či nemajetkové újmy. Jedná se např. o situaci, kdy by pořadatel zájezdu věděl, že zájezd nemůže být bezpečně realizován, a přesto by cestovatele do místa zájezdu vyslal.

Podrobnosti ohledně reklamace zájezdu obsahuje článek dTestu ze dne 13. července 2023.

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-10336/dtest-dovolena-v-plamenech-co-muze-spotrebitel-pozadovat-po-cestovni-kancelari>