Máte koupený zájezd na Rhodos? Ombudsman radí, jak postupovat

26.7.2023 - | Veřejný ochránce práv

Lidé, kteří mají koupený zájezd na požárem zasažené jižní polovině ostrova, mají nárok bez jakékoli sankce odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy (pokud to již předtím sama neudělala cestovní kancelář).

Pokud si ale lidé koupili dovolenou na severu ostrova, tedy v destinaci nezasažené požárem, na odstoupení od smlouvy bez sankce bohužel nárok nemají. Podle Ministerstva zahraničních věcí tam čeští občané letět mohou. Klienti mohou sice od cestovní smlouvy odstoupit, budou však muset uhradit storno poplatky. I když by storno poplatky měly být přiměřené, v případě tak brzkého odletu je to většinou 100 % částky.

„Pokud na Rhodos teď odletět nechcete, pokuste se dohodnout s cestovní kanceláří na změně destinace nebo termínu," radí ombudsman Stanislav Křeček, zároveň ale dodává: *„V těchto případech jde o dobrou vůli cestovní kanceláře, nikoli její povinnost. Většina cestovních kanceláří vychází klientům změnou vstříc, avšak ne všechny. Pokud se nedohodnete, musíte zvážit, zda odstoupíte od smlouvy i s rizikem storna poplatků nebo zájezd absolvujete*."

Pokud klienty během jejich pobytu na Rhodosu bylo potřeba evakuovat, mají nárok na slevu z ceny zájezdu. Sleva závisí na délce trvání vady a jejím rozsahu.

Na slevu mají nárok i ti klienti, které cestovní kancelář vypravila do severní oblasti, v případě, že by se i tam později objevil požár. Tito klienti mohou žádat i náhradu škody a také náhradu za újmu za narušení dovolené, protože už jde o záležitost, o které cestovní kancelář věděla, a přesto tam své klienty poslala.

Lidem, kterým zájezd začal před vypuknutím požáru, náhradu škody ani náhradu za újmu za narušení získat nemusí kvůli tzv. vyšší moci. V případě vyšší moci (tzv. nevyhnutelná a mimořádná okolnost) cestovní kancelář nemusí hradit náhradu škody ani újmu za narušení dovolené. Této povinnosti se totiž může zprostit, pokud škoda vznikla v důsledku skutečnosti, za kterou cestovní kancelář neodpovídá. Zásah vyšší moci je i požár na ostrově. Pak záleží na cestovní kanceláři, jak vadu zájezdu posoudí, případně jakou částkou vyhodnotí vady zájezdu a výši slevy z ceny zájezdu.

„Po návratu co nejdříve kontaktujte pořadatele zájezdu, což je zpravidla cestovní kancelář, a reklamujte u něj vady zájezdu. V těchto případech by bylo dobré, když byste měli vše zdokumentované a cestovní kanceláři jste tak mohli své nesnáze doložit. Je pochopitelné, že v případě evakuace člověk na focení nemyslí. Když byste ale zvládli udělat pár fotek, řešení reklamace by to pomohlo," radí ombudsman.

Pokud se cestovní kancelář a účastníci nedohodnou na výši slevy či kompenzace, mají možnost využít systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Když ani tak neuspějí, je třeba obrátit se na soud.

Ombudsman podotýká, že ne všechny nároky je třeba řešit s pořadatelem zájezdu. Část nároků pokrývá cestovní pojištění, které se k zájezdům sjednává. Zde je důležitý rozsah a podmínky ujednané ve smlouvě, většina cestovních pojištění kryje nutná lékařská ošetření, úrazy, pojištění zavazadel apod.

Ombudsman se snaží pomáhat informováním preventivně. Do jeho kompetencí nepatří prověřování postupů cestovních kanceláří. Více v informačním letáku Ochrana spotřebitele.

Infografika v PDF

https://www.ochrance.cz/aktualne/mate_koupeny_zajezd_na_rhodos_ombudsman_radi_jak_postupovat