

dTest: Zrušili jste termín? Tohle byste měli vědět o stornopoplatcích

18.9.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Užíváte si slunečné odpoledne na koupališti, když v tom vám zavolá kadeřnice, že jste nedorazili na sjednaný termín. Dva dny před objednanou masáží se dozvíte, že bohužel budete muset být nečekaně v práci. Kadeřnice i masér si však přes zrušení termínu nárokují uhrazení služby či její části. Mohou její úhradu požadovat? Kolik procent a za jakých podmínek?

Nepřijít bez omluvy může stát peníze

Mnoho spotřebitelů už zažilo situaci, kdy se nemohli dostavit na sjednaný termín. Ať se jedná o kosmetické služby, masáže, nebo klidně soukromý trénink, má to svá pravidla. Valná většina podnikatelů požaduje různě vysoké stornopoplatky podle doby, kdy termín zrušíte. Pokud se neomluvíte vůbec, bývá tento poplatek často ve výši 100 % ceny. *„Tyto poplatky si podnikatelé stanoví zejména z důvodu, že termín na poslední chvíli již neobsadí, a přijdou tak o tržby,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Ne vždy má však podnikatel na stornopoplatek nárok. Předně je důležité říci, že známé právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu se v těchto případech neuplatní. To ale nutně neznamená, že termín nejde zrušit či přesunout. Tyto možnosti však zpravidla závisí na domluvě stran a podmínkách smluvených při rezervaci termínu.

Smluvní pokuta? A mohl bych ji vidět?

Poplatek za zrušení mívá často povahu smluvní pokuty. *„Jak již ze samotného názvu vyplývá, jde o pokutu smlouvenou, nelze ji tak stanovit dodatečně samovolně,“* uvádí Hekšová. Aby bylo možné smluvní pokutu účtovat, musí se s ní spotřebitel rádně a s předstihem seznámit. *„Ideálním způsobem je seznámení spotřebitele přímo při rezervaci termínu, a to i v případě, že jde o objednání po telefonu či pomocí zpráv,“* rozvádí Hekšová. Informování pouze v obchodních podmínkách dostatečné není. Mnoho podnikatelů v této oblasti ani nemá webové stránky, případně na nich nejsou obchodní podmínky dostupné.

Není pokuta, nemusím chodit?

Pokud spotřebitel není o existenci smluvní pokuty náležitě informovaný, nemůže ji podnikatel vymáhat. *„Neznamená to však, že spotřebitel na sjednaný termín nemusí dorazit, aniž by mu hrozil postih,“* upřesňuje Hekšová. Podnikatel totiž v takovém případě může požadovat náhradu škody. Jestliže nedorazíte na svůj termín a podnikateli se nepodaří vaše místo obsadit, může po vás požadovat ušlý zisk. Ten však obecně nedosáhne 100 % ceny služby, neboť při ní podnikatel rovněž musí uhradit určité náklady (např. barvy na vlasy, umělé nehty). Požadovaná částka by tak měla odrážet skutečný zisk podnikatele po odečtení nákladů, které nakonec vynaložit nemusel. Pokud by však již některé věci využít v budoucnu nemohl, vztahovala by se náhrada i na tento náklad podnikatele.

Reklamace, kam se podíváš

Pro úplnost problematiky je vhodné zmínit, že i výkon kadeřnice, maséra či manikérky je možné reklamovat. S ohledem na povahu těchto služeb je vhodné uplatnit reklamaci co nejdříve, ideálně ihned. Není to nutnou podmínkou, avšak lze tím předejít problémům např. s dokazováním vady. Výsledkem reklamace poté může být náprava, pokud je možné ji provést, případně přiměřená sleva z ceny. Více informací se dozvíte v našem dřívějším článku.

„Pokud jste se setkali se spotřebitelským problémem, můžete se s žádostí o radu obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu na čísle 299 149 009 či elektronicky. V případě konkrétního sporu s podnikatelem můžete rovněž využít službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11828/dtest-zrusili-jste-termin-tohle-byste-meli-vedet-o-stornopoplatcich>