

Zájezd a jeho reklamace aneb Cesta k vysněné dovolené

4.6.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Jedna smlouva vládne všem

Zájezd je dle zákona tzv. soubor služeb cestovního ruchu. Zpravidla tak zahrnuje dopravu na místo i zpět, ubytování, a může obsahovat i dodatečné služby, jako třeba výlety a exkurze. Mezi spotřebitelem a cestovní kanceláří dochází k uzavření smlouvy o zájezdu, která by měla obsahovat veškeré specifikace daného zájezdu. Nelze však opomenout, že součástí smlouvy o zájezdu jsou také obchodní podmínky dané cestovní kanceláře, kde bývají sjednány některé věci, jako například podmínky výpovědi smlouvy či storno poplatky.

Cestovní kanceláře mají dle zákona extenzivní (tedy širší) informační povinnost. Ve smlouvě by měla být uvedena souhrnná cena zájezdu včetně všech daní, poplatků nebo jiných souvisejících nákladů. Pokud by některé náklady uvedeny nebyly, spotřebitel je nemusí platit. Stejně tak by ve smlouvě měl být uveden čas příjezdu a odjezdu, místo pobytu, doba trvání pobytu, informace o ubytování, dopravě a stravování, jazyku, ve kterém jsou služby poskytovány, popř. další informace o vlastnostech všech souvisejících služeb. Ujedná-li si spotřebitel s cestovní kanceláří zvláštní požadavky na zájezd, měly by ve smlouvě být také vyznačeny. Pro případ, že by dané informace ve smlouvě i přesto chyběly, cestovní kancelář by měla vydat tzv. potvrzení o zájezdu, kde chybějící informace uvede. „Doporučujeme spotřebitelům, aby dbali opatrnosti a smlouvu s obchodními podmínkami si ještě před podpisem řádně prošli,“ doporučuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Ačkoliv si, na rozdíl od smlouvy, nemůže spotřebitel sjednat zvláštní obsah obchodních podmínek, je i tak chráněn zákonem. Pokud by v nich bylo ujednání, které lze považovat za překvapivé a spotřebitel by jej nemohl rozumně očekávat, bude takové ujednání neúčinné. Smlouva tedy platit bude, ale tak, jako by tam ono překvapivé ujednání nebylo.

Stará známá reklamace

Tak, jako má spotřebitel povinnost zaplatit sjednanou cenu, má cestovní kancelář povinnost poskytnout zájezd ve sjednaném rozsahu řádně a bez vad. O vadu se jedná, pokud některá z dílčích služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do zájezdu, není poskytována v souladu se smlouvou. Příkladem může být větší vzdálenost hotelu od moře než ta, která byla spotřebiteli sdělena, nedostatečná kvalita ubytování nebo nesplněné speciální požadavky spotřebitele, které však byly s cestovní kanceláří předem domluveny. Vše, čeho se chce spotřebitel dovolat, by ovšem mělo být uvedeno ve smlouvě.

Vadu by měl spotřebitel vytknout písemně, aby její vytknutí mohl v případě potřeby později také prokázat. Přitom je zpravidla dobré si vadu zdokumentovat, např. fotografiemi nebo videozáznamem. Vhodné je také opatřit si svědectví jiných návštěvníků, pokud danou vadou trpí také. Vadu je dobré vytknout co nejdříve, a to i během trvání zájezdu, např. u delegáta. Cestovní kancelář by se výtkou měla zabývat a snažit se o okamžitou nápravu vady a bezvadného pokračování zájezdu. Pozdní vytknutí vady, např. až po skončení zájezdu, může být spotřebiteli na škodu.

Cestovní kancelář by jako nápravu měla spotřebiteli zajistit alternativu vadné služby, která je co do

kvality srovnatelná s původní sjednanou službou. Pokud nelze alternativu zajistit a jediná možná alternativa je svou kvalitou horší, cestovní kancelář je povinna spotřebiteli doplatit rozdíl v ceně. Naopak, pokud je alternativa co do kvality lepší, spotřebitel není povinen nic doplácet. „A pokud se cestovní kancelář reklamaci vady nezabývá, spotřebitel je oprávněn si nápravu zařídit sám a následně požadovat proplacení nákladů po cestovní kanceláři,“ dodává Eduarda Hekšová. Přitom je dobré si opatřit od delegáta písemné opatření, že k nápravě ze strany cestovní kanceláře nedošlo. Dále může být reklamace vyřešena i slevou z ceny zájezdu. V určitých případech může spotřebitel požadovat také náhradu újmy, pokud došlo ke zmaření nebo podstatnému zkrácení zájezdu vinou cestovní kanceláře. V každém případě má cestovní kancelář povinnost reklamaci vyřídit do 30 dní.

„V případě, že si spotřebitelé nejsou jistí svým nárokem nebo pořadatel zájezdu reklamaci neřeší, mohou se s žádostí o radu obrátit na naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009,“ radí Hekšová. Na poradnu dTestu se lze obracet i elektronicky a v případě, že by došlo mezi spotřebitelem a společností ke sporu, mohou se spotřebitelé obracet také na službu smírného řešení sporů [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz).

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-10952/dtest-zajezd-a-jeho-reklamace-aneb-cesta-k-vysnene-dovolene>