

dTest: Výhled na moře? Stačí se vyklonit a nahnout

26.6.2025 - | DTest

Ve smlouvě buďte konkrétní

Pořizujete-li si zájezd od cestovní kanceláře, zásadním dokumentem pro vás bude smlouva o zájezdu. V ní byste měli nalézt nejen základní informace o vaší dovolené, jako je celková cena zájezdu, jeho délka či způsob dopravy, ale také přesné vymezení služeb, které vám mají být poskytnuty. Kvalitně připravená smlouva vám může zajistit lepší pozici pro případ, že na místě nebudete se vším spokojeni. V popsané situaci s nevyhovujícím výhledem z balkónu bude rozhodující, zda je výhled na moře výslovně sjednán přímo ve smlouvě. Zájezd má totiž vadu, pokud některá z jeho služeb není poskytnuta v souladu se smlouvou.

V tomto konkrétním případě je možné, že se cestovní kancelář pokusí reklamaci odmítnout s argumentem, že z určitého úhlu lze moře opravdu zahlédnout. I když byste měli s podobnou reklamací uspět i za těchto okolností, můžete trvat na tom, aby byl výslovně uveden „přímý výhled“ na moře již ve smlouvě. *„Spotřebitelé by nikdy neměli spoléhat pouze na slovní přísliby cestovních kanceláří, ale vše zásadní mít jasně definováno ve smlouvě. Jedná se například o výhled z pokoje, jeho vybavení nebo třeba i skutečnost, že hotel nabízí specifický typ stravování,“* uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Zapomenout byste neměli ani na obchodní podmínky cestovní kanceláře, které jsou součástí smlouvy. *„Právě ve smluvních podmínkách bývají detailně upraveny další důležité otázky, například možnosti výpovědi smlouvy nebo výše storno poplatků,“* doplňuje Hekšová.

Problémy v ráji?

Pokud během dovolené zjistíte, že realita úplně neodpovídá tomu, co bylo ujednáno ve smlouvě, nečekejte a uvědomte cestovní kancelář o problému co nejdříve. Vadu můžete oznámit delegátovi přímo na místě, případně ji nahlásit prostřednictvím kontaktu uvedeného ve smlouvě. Hodit se vám mohou také fotografie nebo krátké video, abyste mohli následně vadu jednoduše prokázat.

Cestovní kancelář má povinnost se reklamací okamžitě zabývat a zajistit vám náhradní řešení ve srovnatelné kvalitě. Pokud se ale spokojíte jen s náhradou nižší kvality, máte nárok na odpovídající finanční kompenzaci. Naopak pokud vám cestovní kancelář nabídne lepší službu, než jakou jste měli původně sjednanou, nemusíte za ni nic doplácet. *„Nezajistí-li cestovní kancelář požadovanou nápravu v přiměřené době, má spotřebitel možnost situaci vyřešit sám a zajistit si náhradní službu na vlastní náklady. Ty může následně po cestovní kanceláři požadovat,“* dodává Hekšová.

Pokud cestovní kancelář nezajistí nápravu a vy sami nemáte možnost situaci vyřešit, například v případě dlouhodobě nefunkčního hotelového bazénu, máte právo požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu. Nárok na slevu vzniká i za dobu, kdy jste služby čerpali v omezeném rozsahu. Tedy například i tehdy, pokud cestovní kancelář vadu odstraní až po několika dnech. Pro určení výše slevy může posloužit takzvaná Frankfurtská tabulka slev.

Ne vše lze napravit

V některých případech však může být vada natolik závažná, že pokračovat v zájezdu pro postrádá smysl. Týká se to například situace, kdy je ubytování zcela nedostupné nebo se výrazně liší od sjednaného standardu. *„Pokud navrhované náhradní řešení neodpovídá tomu, co bylo sjednáno ve smlouvě, má spotřebitel právo pokračování v zájezdu odmítnout a požadovat zajištění návratu domů. Stejně tak může odmítnout i nabídku náhradního ubytování nižší kvality, pokud k ní cestovní kancelář neposkytne přiměřenou slevu z ceny,“* uzavírá Hekšová z 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 dTestu 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-11654/dtest-vyhled-na-more-staci-se-vyklonit-a-nahnout>