



Tisková zpráva ze dne 27. července 2021

dTest: Co dělat, když se nemůžete nebo nechcete zúčastnit zájezdu

Letní sezóna je již v plném proudu. Mnozí spotřebitelé si chtějí v následujících dnech nebo týdnech užít dovolenou, ať už v zahraničí nebo v tuzemsku. I letos však může dovolenou zkomplikovat nejen stále přetrvávající pandemie onemocnění covid-19. Jak je to s možností zrušení zájezdu? V jakých situacích můžete od smlouvy odstoupit bez sankce a kdy se úhradě stornopoplatků nevyhnete? A jak můžete postupovat, když na zájezd odjet nemůžete, ale nechcete jej zrušit?

Zrušení zájezdu, jinými slovy odstoupení od uzavřené cestovní smlouvy, je možné před jeho zahájením jak z důvodů na straně zákazníka, tak i pořadatele zájezdu. Ten může od smlouvy odstoupit v případě, že zájezd ruší, nebo porušil-li zákazník nějakou svou povinnost, například nezaplatil sjednanou cenu. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy. V některých velmi specifických případech dokonce nemusí platit ani stornopoplatky.

Každá smlouva nebo potvrzení o zájezdu obvykle obsahuje informaci o výši odstupného (stornopoplatků), které je zákazník povinen cestovní kanceláři uhradit při odstoupení od smlouvy z důvodů na své straně. „Výše stornopoplatků bývá odstupňována v závislosti na časovém předstihu doručení odstoupení cestovní kanceláři před zahájením zájezdu,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A dodává: „Odstupné má mít především odškodňovací funkci. Stornopoplatky ve výši 100 % ceny jsou jen těžko ospravedlnitelné v případě, kdy jsou součástí zrušeného zájezdu služby, které nebyly využity, a mohlo být zabráněno jejich marnému vynaložení.“ Občanský zákoník navíc stanoví, že výše stornopoplatků musí být přiměřená a na žádost zákazníka odůvodněná. Pokud nebyla výše stornopoplatků ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu stanovena, bude odpovídat ceně zrušeného zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb spojených se zrušeným zájezdem.

Jaká musí nastat situace, aby mohl zákazník odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu, a to bez stornopoplatků? Jde pouze o případy nevyhnutelných a mimořádných okolností v dané destinaci. Za těchto okolností může zákazník požadovat vrácení veškerých uhrazených plateb, nemá však právo na náhradu škody. Důvody odstoupení od smlouvy je třeba důkladně zvážit, protože mimořádná situace se musí vztahovat přesně na tu oblast, do které má zákazník cestovat. Pokud tomu tak není a cílová destinace je vzdálena od problematických míst, je obvykle možné dovolenou absolvovat bez omezení, a cestovní kancelář tak může za odstoupení od smlouvy naúčtovat příslušný stornopoplatek.

„Jako důkazy je možné uvést informace o vývoji mimořádných situací v daných zemích poskytované Ministerstvem zahraničních věcí. Ministerstvo vydává doporučení a upozornění pro cestovatele, informuje o preventivních opatřeních a o zrušení či omezení letů do daných zemí,“ popisuje Eduarda Hekšová. V případě, že důvodem zrušení zájezdu má být onemocnění či epidemie v dané zemi, lze sledovat i webové

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

stránky Státního zdravotního ústavu, kde sděluje aktuální informace o počtu nemocných, případně o šíření nemoci v dané zemi.

Je dobré vědět, že i cestovní kancelář může z důvodu výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností v cílové destinaci zájezd zrušit. Podmínkou však je včasné oznámení zákazníkům ještě před zahájením zájezdu.

Pokud situace v místě zájezdu není tak závažná, případně existují jiné důvody, proč zákazník nemůže odcestovat, nabízí se možnost využít pojištění storna zájezdu, pokud bylo sjednáno. Ještě před zakoupením zájezdu a jeho pojištěním pro případ storna by měl zákazník zkontrolovat, zda pojištění pokrývá všechny nečekané situace, pro které by mohl chtít zájezd zrušit. Kromě obvyklého důvodu storna, kterým je nemoc, lze připojistit i storno z jiných než zdravotních důvodů.

Další možností, když zákazník nechce dovolenou zrušit a platit vysoké stornopoplatky, je nahradit osobu, která se zájezdu zúčastnit nemůže, někým jiným. „Zvolit si náhradníka patří mezi základní práva spotřebitele. Zákon pouze stanoví, dokdy má zákazník cestovní kanceláři změnu oznámit, a ta je povinna osobu nového zákazníka akceptovat,“ vysvětluje Eduarda Hekšová. A doplňuje: „Za změnu si může pořadatel zájezdu účtovat náklady zpravidla spojené se změnou jména na přepravním dokladu, ale obvykle se tak děje pouze úhradou poplatku v řádech sta korun. Neuhradí-li jej náhradník, musí tak učinit původní zákazník.“

Pokud se chcete dozvědět více o tom, jaký je rozdíl mezi cestovní kanceláří a agenturou, jak je to s cestováním na vlastní pěst nebo proč je důležité nepodcenit sjednání cestovního pojištění, poslechněte si [čtvrtou epizodu podcastu Třicítka dTestu](#).

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, 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 desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.