



Tisková zpráva ze dne 19. srpna 2021

## **dTest: Nedostatky zájezdu reklamujte co nejdříve**

*Měla to být vysněná letní dovolená, ale realita byla velmi odlišná od toho, co vám cestovní kancelář slibovala. Ubytování bylo horší, vzdálenost od moře neodpovídala informaci v katalogu a slibovaný bazén chyběl úplně? Braňte se a vady zájezdu reklamujte. Jak na to?*

Cestovní kancelář jako pořadatel zájezdu odpovídá za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou smlouvou, ať už má služby poskytovat ona sama, nebo jiný smluvený poskytovatel, tedy například hotel či letecký dopravce. S reklamací se můžete vždy obrátit přímo na cestovní kancelář. Pokud byl zájezd zprostředkován jinou cestovní kanceláří či agenturou, je možné oznámit vady zájezdu i zde. Podobu zájezdu určuje sepsaná smlouva nebo vystavené potvrzení o zájezdu, jedno z toho musí mít písemnou podobu. Ohlídejte si, aby vše, co pracovníci cestovní kanceláře přislíbili ústně, bylo uvedeno ve smlouvě, potvrzení, katalogu či dalších pokynech.

Jestliže dovolená neprobíhá tak, jak by měla, má cestovní kancelář povinnost zajistit nápravu. Nároky zákazníka se liší podle závažnosti nedostatků a možnosti jejich odstranění. „Předně se cestovní kancelář musí postarat o pokračování zájezdu i za cenu nižší kvality služeb, kdy se rozdíl v ceně zákazníkovi vrací. Naopak vyšší standard hradí vždy cestovní kancelář ze svého,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A pokračuje: „Jedná-li se o vadu podstatnou, třeba objednaný hotel s nadstandardním sportovním areálem se teprve buduje, a navrhované náhradní řešení není srovnatelné s tím, co bylo sjednáno ve smlouvě, je právem zákazníka pokračování zájezdu odmítnout a nechat se dopravit zpět domů.“ Odmítnout může zákazník nabízenou alternativu i v případě, kdy je navrhováno řešení nižší kvality a cestovní kancelář k tomu neposkytne přiměřenou slevu.

Neodpovídá-li například výhled z pokoje nebo jeho vybavení smluveným požadavkům, je zapotřebí jednat hned a reklamovat na místě. Zákazník by měl bezodkladně upozornit svého delegáta, že situace je odlišná od uzavřené smlouvy, a požadovat okamžitou nápravu nebo alespoň žádat vystavení písemného dokladu o uplatněné reklamaci. Veškeré vytýkané nedostatky bude nutné nějakým způsobem doložit, například fotografiemi. Jako důkaz může posloužit také svědectví dalších účastníků zájezdu.

Čas hraje u reklamací důležitou roli. „Ke zjednání nápravy určete lhůtu. Nečinnost cestovní kanceláře či delegáta vás pak opravňuje si potřebná opatření zařídit sami a vzniklé náklady předložit cestovní kanceláři k úhradě,“ zdůrazňuje Eduarda Hekšová.

U vad, se kterými se toho moc nenadělá, zbývá pouze právo na finanční kompenzaci. Sleva přichází do úvahy za situace, kdy typicky není možné vadu odstranit nebo už na to není čas, například chybějící slibovaný bazén nebo nižší komfort při zpáteční cestě na letiště. Řídit se můžete takzvanou frankfurtskou tabulkou slev, kterou užívají při rozhodování zejména německé soudy. Podle ní by například u chybějícího bazénu bylo

### **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.

možné požadovat slevu 10 až 20 % a u nižší třídy dopravního prostředku až 15 % z ceny zájezdu.

Právo na slevu z ceny zájezdu vám vznikne jedině tehdy, pokud jste vadu vytkli bez zbytečného odkladu u kontaktní osoby uvedené v potvrzení o zájezdu či ve smlouvě, typicky u delegáta, a umožnili cestovní kanceláři vyřešit problém v přiměřené lhůtě už na místě. „Podat písemnou reklamaci s nárokem na slevu však stačí až po návratu z dovolené. Vaše právo na slevu se promlčí nejdříve za dva roky, ale reklamaci je nutné uplatnit co nejdříve po návratu. Na její vyřízení má cestovní kancelář 30 kalendářních dnů. Pokud reklamaci zamítne, můžete nárok na slevu uplatnit u soudu nebo spor řešit mimosoudní cestou,“ popisuje Eduarda Hekšová.

Právem požadovat slevu však výčet nároků nekončí. Pokud vám zároveň vznikla škoda, je možné vůči kanceláři pořádající zájezd uplatnit navíc i nárok na její náhradu, kupříkladu proplacení již zaplacených víz u nečekaně zrušeného zájezdu. Kancelář však neodpovídá v případě, kdy škoda vznikla objektivními okolnostmi nebo byla zaviněna třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu.

Cestovní kancelář musí kompenzovat také újmu za narušení dovolené, která může vzniknout například podstatným zkrácením nebo úplným zmařením zájezdu. Jedná se o takzvanou ztrátu radosti z dovolené. „Máte-li již nahlášenou dovolenou u zaměstnavatele a cestovní kancelář posune termín konání zájezdu tak, že se ho nebudete moci zúčastnit, budete mít právo na náhradu újmy za narušení dovolené, i když budete muset od smlouvy o zájezdu z tohoto důvodu odstoupit,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, [svehla@dtest.cz](mailto:svehla@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.