

Veźměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Cestovní smlouva - pravidla a nároky v ní obsažené

Léto a s ním spojená vidina příjemně a hlavně bezstarostně strávené dovolené se blíží. Řada lidí již nyní vybírá zájezd do exotických krajů a těší se na zasloužené volno. Pro správný výběr zájezdu je však potřeba zabývat se nejen barevnými fotografiemi v katalogu, ale i podmínkami smlouvy zvolené cestovní kanceláře. Mohlo by se jinak snadno stát, že zákazník nebude v termínu své dovolené řešit, jakým UV faktorem se „namazat“, ale jak „dostat“ z cestovní kanceláře zpět své peníze za neuskutečněnou nebo nevydařenou dovolenou. Hlavní pravidla při uzavírání a podstatné náležitosti cestovní smlouvy a případně i doporučení týkající se domáhání se případných nároků u cestovní kanceláře z důvodu nesplnění nebo vadného splnění jejich povinností má za cíl připomenout následující článek.



Náležitosti cestovní smlouvy

Úpravu cestovní smlouvy dnes nalezneme v zákoně č. [40/1964](#) Sb., občanském zákoníku v platném znění (dále jen „OZ“), konkrétně v ustanoveních § 852a - § 852k. Uvedená úprava představuje provedení směrnice Rady EU č. 90/314 EHS o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy.

Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že **zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smluvenou cenu**. Návrh cestovní smlouvy předkládá cestovní kancelář, přičemž zákazník obvykle do návrhu této smlouvy nemá možnost zasahovat. V této souvislosti je třeba si také uvědomit, že obvyklou součástí smlouvy jsou i cestovní podmínky dané cestovní kanceláře, které rozvádí a blíže konkretizují obecná práva a povinnosti stanovená zákonem v případě cestovních smluv (dále jen „Podmínky“). Při seznámení se nejen s obsahem cestovní smlouvy ale i s obsahem podmínek, je důležité věnovat pozornost především ustanovením o podmínkách týkající se možnosti odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy, o výši odstupného (nebo také „storno poplatku“), které bude zákazník povinen cestovní kanceláři případně uhradit v případě odstoupení od uzavřené cestovní smlouvy.

Z požadavku na písemnou formu cestovní smlouvy vyplývá, že jakékoliv změny či ujednání

modifikující původní cestovní smlouvu musí být také uzavřeny v písemné formě. Nestačí tedy pouze například „zvednout sluchátko“ a zavolat do cestovní kanceláře s požadavkem na rozšíření poskytovaných služeb, jako například požadavek na přibydání polopenze, kterou Vám v kanceláři k Vámi vybranému zájezdu také nabízeli. V případě, že by nedošlo k uzavření písemného dodatku k cestovní smlouvě, na jehož základě by došlo k rozšíření původně dohodnutých služeb, mohli byste se v průběhu zájezdu notně podívat, že Vám nepřinesli Vámi objednanou večeři, ovšem neměli byste možnost si jakkoliv u cestovní kanceláře stěžovat.

Pokud jde o další náležitosti cestovní smlouvy, pak tato musí vedle označení smluvních stran cestovní smlouvy obsahovat také **vymezení zájezdu**, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu (např. zmíněná polopenze, přístup na golfové hřiště apod.), místo a dobu jejich trvání. Toto vymezení může být nahrazeno odkazem na katalog, byl-li zákazníkovi předán, nicméně takový katalog musí čitelně, srozumitelně a přesně uvádět cenu, a stejně tak i odpovídající informace o všech položkách, které jsou v něm uvedeny. Pokud by tomu tak nebylo, není možné takovouto cestovní smlouvu platně uzavřít. Cílem uvedené úpravy je snaha eliminovat případy „písmem mikroskopické velikosti“ psaných podmínek či nesrozumitelných odkazů na všemožné poplatky, které dokážou zákazníky cestovní kanceláře následně nemile překvapit.

V této souvislosti je na místě připomenout, že na podzim loňského roku nabyla účinnosti novela zákona č. [526/1990](#) Sb., o cenách, která měla mimo jiné za cíl provést dosud chybějící transpozici směrnice 98/6/ES o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli. Do české právní úpravy tak byla začleněna i zvláštní úprava týkající se poskytování cenových informací při prodeji zájezdů, na jejímž základě je prodávající povinen spotřebiteli **poskytnout informaci o konečné ceně zájezdu**, která má být zákazníkem cestovní kanceláři zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, je prodávající (v tomto případě cestovní kancelář) povinen uvést také aktuální cenu všech oddělených složek. Nelze-li cenu některé složky zájezdu uvést, musí v nabídce zájezdu informovat o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele (zákazníka) jiným vhodným způsobem.

Zvýšení ceny zájezdu

Nicméně i v situaci, kdy je cestovní smlouva ze strany cestovní kanceláře i zákazníka podepsaná, platně uzavřená a na jejím základě již došlo také k úhradě dohodnuté ceny zájezdu, tudíž by se jevílo, že tímto je otázka koupě zájezdu uzavřena, je třeba upozornit na možnost cestovní kanceláře zvýšit cenu zájezdu. Tuto eventualitu přináší ustanovení § 852c občanského zákoníku, které dovoluje v cestovní smlouvě dohodnout, aby cestovní kancelář **jednostranným úkonem zvýšila cenu zájezdu**, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Tato možnost je však omezena, a to tak, že cena nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Zvyšovat cenu nelze libovolně, ale jen ze zákonem stanovených důvodů. Mezi tyto důvody patří změna ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, změna plateb spojených s dopravou (např. letištní poplatky) a změna směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Skutečnost týkající se zvýšení ceny však musí cestovní kancelář zákazníkovi písemně oznámit nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak není cestovní kancelář zvýšení ceny zájezdu po zákazníkovi požadovat. Další upřesňující informace týkající se zájezdu (jako je například přesný čas odletu apod.), které nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu cestovní kanceláře, který byl zákazníkovi předán, musí být zákazníkovi písemně sděleny nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu.

Cestovní kancelář má možnost změnit podmínky cestovní smlouvy ještě v jednom případě, a to v případě, jsou-li k této změně dány **objektivní důvody**. Nicméně tuto změnu může cestovní kancelář

zákazníkovi toliko navrhnout a ten má možnost ji buď přijmout, nebo případně od cestovní smlouvy odstoupit. Co však je možné rozumět pod zmíněnou existencí objektivních důvodů, není v zákoně ani judikatuře blíže specifikováno a bude tedy záležet na posouzení každého konkrétního případu. Pokud jde o volbu řešení této situace, má zákazník „na rozmyšlenou“ lhůtu minimálně pěti dní a opět je potřeba dbát na to, že pokud se zákazník rozhodne od cestovní smlouvy odstoupit, musí tuto skutečnost sdělit cestovní kanceláři písemně, jinak se má za to, že se změnou cestovní smlouvy souhlasí. V případě, že zákazník od cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Je však třeba doplnit, že zákazník, jakožto spotřebitel, je ve výhodnějším postavení, neboť může od smlouvy **odstoupit i bez udání důvodu**. Musí mít však na paměti podmínky cestovní kanceláře, se kterými se měl při podpisu a uzavření cestovní smlouvy řádně seznámit, a které stanoví výši odstupného, které je povinen v takovém případě cestovní kanceláři zaplatit. Cestovní kancelář naproti tomu může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností na straně zákazníka. Za základní povinnost zákazníka lze považovat zaplacení ceny zájezdu, jinak pak povinnosti specifikované v již zmíněných podmínkách cestovní kanceláře.

Pokud cestovní kancelář zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu a případně nahradit i škodu, která tím zákazníkovi vznikne. Povinnost prokázání škody je však stanovena k tíži zákazníka, tj. je to zákazník, kdo prokazuje, že mu vznikla v daném případě škoda z důvodu odstoupení cestovní kanceláře od cestovní smlouvy. Odpovědnosti za škodu se cestovní kancelář zproští za předpokladu, že realizace zájezdu byla podmíněna **dosažením minimálního počtu zákazníků** a tohoto počtu dosaženo nebylo nebo **v důsledku neodvratitelné události**, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Především tato druhá podmínka se stala v nedávné době velmi aktuální, a to v souvislosti s rušením letů, a potažmo i zájezdů, následkem výbuchu islandské sopky a poletujícího popílku. O tom, že se jedná o novou a zcela nestandardní situaci není pochyb. Překvapila jak zákazníky, tak cestovní kanceláře, což dokazuje fakt, že jednotlivé cestovní kanceláře ji řešily rozdílně. Řada kanceláří se jednoduše odvolávala na „vis maior“, tj. „zásah vyšší moci“, a tudíž na ustanovení občanského zákoníku, které ji odpovědnosti za škodu zbavuje, jiné cestovní kanceláře naopak zaplatily za své za zákazníky ubytování v hotelech či na své náklady zrušené lety nahrazovaly. Nicméně je na místě v této souvislosti zmínit úpravu obsaženou v ustanovení § 852k občanského zákoníku, kdy je cestovní kancelář mimo jiné v případech neodvratitelných událostí, kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí zabránit, povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc. S odstupem času tak bude jistě zajímavé sledovat, zda se v této souvislosti objeví případy zákazníků uplatňující právo na náhradu škody.

Cestovní smlouva a náhrada škody

Platný občanský zákoník pamatuje na situaci, kdy dojde k porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem a zákazník z tohoto důvodu odstoupí od cestovní smlouvy, nebo na situaci, kdy nedojde k uzavření nové cestovní smlouvy po zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků či v důsledku neodvratitelné události. V takových případech je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vložené prostředky a ten má právo požadovat náhradu škody, pokud mu v daném případě škoda vznikla a je schopen ji prokázat.

Obecně je možné říci, že nárok na náhradu škody vzniká zákazníkovi tehdy, **pokud cestovní kancelář neplní své povinnosti řádně a včas**, přičemž ochrana zákazníka je zvýšena tak, že cestovní kancelář bude odpovídat za škodu bez ohledu na to, zda měly být závazky splněny přímo

cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Zákazníkovo právo na uplatnění náhrady škody je však časově omezeno, neboť své nároky musí zákazník uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak jeho právo definitivně zaniká. Vedle toho je zákazníkovi zaručena sleva z ceny zájezdu, odpovídající jeho vadám. Nadto v případě, kdy zruší cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% ceny zájezdu, přičemž právo zákazníka na náhradu škody není zaplacením této pokuty dotčeno.

Ačkoliv byla do české právní úpravy týkající se cestovní smlouvy promítnuta úprava evropská, neznamená to, že cestovní kanceláře evropské standardy vždy bez problémů naplňují. K dosažení situace naplnění těchto evropských standardů bude potřeba pracovat s pojmy obsaženými v úpravě týkající se cestovní smlouvy citlivěji, více dbát na individualitu každého případu a především jasně definovat práva a povinnosti jak cestovní kanceláře, tak i zákazníka. S nadcházející turistickou sezónou je však možné přinejmenším doporučit pozornosti alespoň shora uvedená základní pravidla a náležitosti cestovní smlouvy a trvat na poskytnutí konkrétní informací a vysvětlení u pojmů, které nejsou zákazníkovi zcela zřejmé.



JUDr. Kamil Šebesta, MBA,
advokát



Mgr. Lucie Čechová,
advokátní koncipientka

[KŠD ŠTOVIČEK](#)
[advokátní kancelář, s.r.o.](#)

CITY TOWER
Hvězdova 1716/2b
140 78 Praha 4

Tel.: +420 221 412 611

Další články:

- [Smluvní autonomie vs. ochrana slabší strany v moderním kontraktačním právu](#)
- [Reklamace vad stavby](#)
- [Konec „severních ateliérů“? Nový stavební zákon otevírá dveře k rekolaudaci ubytovacích jednotek na plnohodnotné byty](#)
- [Oceňování nemovitosti a přiměřená náhrada při zrušení spoluvlastnictví](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 33.: Prevence střetu zájmů \(jednatel × společnost\)](#)
- [Úročení jistoty \(kauce\), kterou skládá podnájemce nájemci - II. díl](#)
- [Když obecní pozemky již nemusí být obecní - institut mimořádného vydržení v obecním právu](#)
- [Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky](#)
- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)