

14. 7. 2006

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

Jak reklamovat zájezd přes internet?

S nástupem léta nastávají již tradičně žně cestovním kancelářím. V posledních letech se navíc objevila řada online cestovních agentur, které jsou schopny zahrnout do nabídky tisíce možností strávení volného času. To rozšířilo oblibu zejména last minutových dovolených, jejichž cena bývá skutečně velice atraktivní.



Sjednání zájezdu přes internet může proběhnout bez náročného obcházení kancelářů a srovnávání katalogů. Postačí jen připojení k internetu a čas strávený využíváním možností webových vyhledávačů, nabízených jednotlivými online agenturami.

Bohužel, ne vždy dovolená probíhá tak, jak si ji její účastníci vysnili. Cestovní kanceláře, které jsou ve finále vždy poskytovateli služeb cestovního ruchu (bez ohledu na to, zda tyto služby zprostředkovaly internetové agentury), občas slíbí podmínky, jimž nemohou dostát, nebo prostě jen o některých „maličkostech“ pomlčí. Například o tom, že přímo za hotelem, který na fotografii působí dojmem oázy klidu, leží nově vybudovaná továrna nebo že na plážích vedle hotelu platí celoroční zákaz koupání.

Ačkoliv si to řada lidí neuvědomuje, i v oblasti reklamace hraje velice důležitou úlohu prevence, tedy připravenost na možnost vzniku problémů. Častou chybou (a to nejen při sjednávání zájezdu) je zejména podcenění referencí. Vždy je namístě ověřit si, jak byli se zájezdem sjednaným přes danou cestovní agenturu, spokojeni jiní.

Klíčovou roli v samotném reklamačním procesu pak hraje cestovní smlouva, na jejímž základě poskytuje cestovní kancelář zájezdy svým zákazníkům. Tato smlouva musí být uzavřena písemně. I v případě sjednání zájezdu přes internet tedy zákazník obdrží návrh cestovní smlouvy, kterou podepíše a fyzicky odešle cestovní kanceláři nebo zprostředkovateli zájezdu.

Občanský zákoník v § 852b a násl. stanoví povinné náležitosti cestovních smluv. Z hlediska reklamace stojí za zmínku zejména následující:

1. Vymezení zájezdu

Aby se zákazník cestovní kanceláře vyhnul budoucím problémům při reklamaci, měl by trvat na tom, aby v této části smlouvy (nebo v katalogu, pokud na něj smlouva odkazuje) byly zachyceny podmínky, které považuje za důležité. V této části musí být také vymezeny všechny služby, které jsou v rámci zájezdu poskytovány a jejichž cena je zahrnuta do ceny zájezdu. Ani v tomto případě tedy není radno spoléhat se na ústní ujištění, že slibovaná služba bude skutečně poskytnuta na základě úhrady ceny zájezdu, i když o tom ve smlouvě není ani zmínka.

Mimo tyto informace musí být zájezd vymezen i z hlediska kvality ubytování a dopravy. Zákazníci by si měli dát pozor, aby ve smlouvě byly výslovně uvedeny všechny rozhodující parametry. Rozhodnou-li se tedy například pro zájezd proto, že cestovní kancelář popisuje cílové místo jako klidné, měl by stejný popis být obsažen i v cestovní smlouvě.

2. Cena za další služby

Cestovní smlouva musí dále obsahovat vymezení počtu a výše plateb za další služby, které jsou součástí zájezdu, pokud jejich cena není zahrnuta v ceně zájezdu. Ve spojení s předchozím požadavkem tak zákazník musí být ve smlouvě informován o všech platbách, spojených se zájezdem, a o tom, zda je uhradil v rámci ceny zájezdu, či nikoliv.

3. Reklamační podmínky

Další povinnou náležitostí smlouvy je vymezení způsobu, jímž má zákazník uplatnit své nároky v případě porušení smlouvy ze strany cestovní kanceláře.

Pokud není zákazník spokojen s kvalitou zájezdu, musí jej reklamovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení zájezdu. Toto vymezení lhůty k reklamaci neposkytuje, jak by se mohlo na první pohled zdát, účastníkovi relativně dlouhou dobu pro uplatnění reklamace, chrání spíše cestovní kancelář. Z hlediska zákazníka platí povinnost uplatnit nároku „bez zbytečného odkladu“. Bez ohledu na to, zda tak mohl učinit či nikoliv, však jeho nárok uplynutím tříměsíční lhůty zanikne. V případě, že bylo uzavření smlouvy sjednáno přes zprostředkovatele (např. přes internetovou cestovní agenturu), splní zákazník povinnost včasné reklamace i jejím uplatněním u něho.

Reklamaci je dobré uplatnit okamžitě při zjištění problémů, a to u delegáta zájezdu (který je, bez ohledu na to, co může v konkrétním případě tvrdit, osobou pověřenou kanceláří i pro příjem a řešení reklamací). I když to zákon nevyžaduje, lze jen doporučit písemnou formu a je-li to možné, získání potvrzení o uplatnění reklamace (nebo tak učinit za účasti svědků).

Účastníci zájezdů mají právo reklamovat u cestovní kanceláře porušení všech závazků, sjednaných v cestovní smlouvě, bez ohledu na to, zda je poskytuje kancelář nebo jakákoliv třetí strana. Jak vyplývá ze zákona, kancelář nese odpovědnosti za veškerá porušení smlouvy.

Častým mýtem účastníků zájezdu je představa, že nesplňuje-li zájezd jejich představy, mají nárok na vrácení jeho ceny. Zejména v situaci, kdy jsou reálné podmínky v takovém nepoměru proti slibovaným parametrům, že účastník pouze zoufale přežívá dobu do skončení zájezdu, se této představě nelze divit. Ve skutečnosti má ale v takovém případě nárok jen na rozdíl v ceně mezi skutečně získanými službami a tím, co zaplatil. Aniž by si to totiž uvědomil, strávením dovolené v poskytnutých (i když výrazně horších) podmínkách toto náhradní řešení přijal.

Zákazníci cestovních kanceláří si tuto skutečnost často neuvědomují. Poskytovatel služeb cestovního ruchu (tedy cestovní kancelář) má povinnost zajistit v případě, že zájezd nelze poskytnout v dohodnutých podmínkách, náhradní řešení. Takové náhradní řešení může být i nižší než dohodnuté kvality, cestovním kancelářím zákon ale ukládá uhradit zákazníkům rozdíl v ceně, a zákazníkům dává možnost změnu cestovní smlouvy nepřijmout. Je-li tedy zákazník například ubytován v hotelu nižší než dohodnuté kategorie, lze mít za to, že mu tak kancelář nabídla právě takové náhradní řešení. Vzhledem k zásadnímu významu práva nepřijmout náhradu (a získat tak možnost uplatnit nárok na vrácení plné ceny zájezdu snad s výjimkou již čerpaných služeb) není od věci citovat přímo příslušné ustanovení § 852k odst. 4 občanského zákoníku:

*„Jestliže opatření podle odstavce 2 (tj. zajištění náhradního řešení – pozn. aut.) nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu **vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.** Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář v případě, že*

a) *doprava je uskutečněna za nižší náklady, povinna vrátit rozdíl v ceně, nebo*

b) *doprava je uskutečněna **za vyšší náklady, povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.***“

Protože právě nastupující sezóna dovolených budí ve většině lidí optimistické představy, není vhodné (a naštěstí ani nutné) končit negativně. Proto je dobré upozornit na to, že dnešní konkurence mezi internetovými zprostředkovateli zájezdů tlačí cestovní agentury k tomu, aby důsledně hodnotily kvalitu a důvěryhodnost kanceláří, s nimiž spolupracují. A právě důvěryhodný a ověřený poskytovatel služeb cestovního ruchu je, bezesporu, asi tou největší zárukou spokojeného návratu.

Tomáš Nielsen

autor je právníkem advokátní kanceláře [ROWAN LEGAL](#)

Další články:

- [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?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)