

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

Jakou pomoc je vám povinna poskytnout cestovní kancelář

Někdy se může zákazník cestovní kanceláře ne vlastní vinou dostat do problémů, které mohou být samotným zákazníkem jen velmi obtížně řešitelné. Občanský zákoník (zákon č. [40/1964](#) Sb.) v hlavě dvacáté první obsahuje §852k, který pamatuje na vybrané nepříznivé situace a stanoví v této souvislosti pro cestovní kancelář určité povinnosti vůči zákazníkovi.

Někdy se může zákazník cestovní kanceláře ne vlastní vinou dostat do problémů, které mohou být samotným zákazníkem jen velmi obtížně řešitelné. Občanský zákoník (zákon č. [40/1964](#) Sb.) v hlavě dvacáté první obsahuje §852k, který pamatuje na vybrané nepříznivé situace a stanoví v této souvislosti pro cestovní kancelář určité povinnosti vůči zákazníkovi. Všechny dále uvedené povinnosti jsou kogentní povahy, z čehož plyne, že i kdyby tyto povinnosti nebyly obsaženy v cestovní smlouvě nebo by byla v cestovní smlouvě obsažena jiná úprava, tak i přes tyto skutečnosti jsou uvedené povinnosti pro cestovní kancelář závazné.

V případě, že zákazníkovi v rámci zájezdu byla třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu (pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná), způsobena škoda, nebo škoda byla zákazníkovi způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, pak má cestovní kancelář povinnost poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc.

Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Jestliže takovéto opatření 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.

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Další články:

- [Návrh nového zákona o digitální ekonomice](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 30.: Jednání za s.r.o. – zápis jednatele do obchodního rejstříku](#)
- [Předběžné opatření a další instituty k ochraně věřitelů při přeměnách](#)
- [Promlčení zápůjčky bez určení splatnosti v judikatuře Nejvyššího soudu](#)
- [Rozvod s mezinárodním prvkem a související otázky péče o děti a výživného](#)
- [Příkaz a příkaz na místě v přestupkovém řízení vedeném orgány inspekce práce](#)
- [Letiště a letecké stavby](#)
- [Problematické aspekty změn v úpravě odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku](#)
- [Autonomní mobilita optikou české legislativy. Kdy se na silnicích dočkáme vozidel bez řidiče?](#)
- [Rodičovská odpovědnost po novele občanského zákoníku: Jak nové principy rovnosti, spolupráce a ochrany dítěte mění praxi soudů a rodin](#)
- [Lhůta a povinnosti při vyrozumění oznamovatele o výsledku posouzení oznámení](#)