

12. 7. 2007

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

Když ptáčka lapají... aneb pozor na cestovky

Místo hotelu u pláže bungalov u rušné silnice. Přílet později a odlet dříve... Cestovky na nás chystají řadu chytáků, na které můžeme skočit. Anebo také nemusíme. Jak se máme bránit?

Skóre: 0.57

Název zdroje: Lidové noviny

Datum vydání: 12.07.2007

Nadpis: Když ptáčka lapají... aneb pozor na cestovky

Strana: 1

Pořadí: 2

Rubrika: Letní relax - příloha

Autor: Ivana Picková

Ročník: 20

Číslo: 160

Náklad: 65550

Oblast: Celostátní deníky

Zpracováno: 12.07.2007 06:51

Identifikace: DCLN20070712040068 cz

Klíčová slova: právo (2x), zákona, právně, občanského zákoníku, obchodních, zákonem

Místo hotelu u pláže bungalov u rušné silnice. Přílet později a odlet dříve... Cestovky na nás chystají řadu chytáků, na které můžeme skočit. Anebo také nemusíme. Jak se máme bránit?

Když si člověk vybírá dovolenou a těší se na nastávající volno, rád předpokládá, že všechno bude tak, jak mu to maluje hezká slečna u přepážky. Praxe však dokládá, že bychom měli pochybovat o všem, a především trvat na tom, aby základní podmínky zájezdu byly zakotveny v cestovní smlouvě. A smlouvu si před podpisem pročíst, včetně "detailů" psaných miniaturním písmem kdesi u dolního okraje stránky.

Chyták č. 1: Jedeme, letíme, ale později...

Reklamace zpoždění odletů a urychlení příletů jsou, co se týče dovolených, v Česku jedny z nejčastějších. Těžko říct proč. Německé cestovní kanceláře - jak tvrdí lidé, kteří si s nimi dovolenou vyzkoušeli - prý totiž časy odletů i příletů dodržují...

Základní pravidlo zní: když je zpoždění větší než dvě hodiny a jedná se o let do vzdálenosti 1500 kilometrů, nebo o tři a více hodin v rámci EU, máte nárok na občerstvení a možnost komunikace (letecké společnosti nemohou počítat s tím, že všichni cestující mají mobilní telefon a chtějí ho použít). Pokud zpoždění přesáhne pět hodin, musí vám dopravce nabídnout i proplacení letenky nebo bezplatný let zpět do původního místa odletu.

Problémy nastávají především s tím, že při zpoždění letu či při dřívějším odletu účastník zájezdu nevyčerpá zaplacené služby. Pokud má člověk zaplacený pobyt, tak by měl vyčerpat jak všechny

noclehy, tak všechny služby s pobytem spojené.

Nestihne-li večer poslední den, protože odlet byl posunut na dřívější dobu, má plný nárok na slevu. Přiletí-li ráno a měl zaplacený nocleh už od předcházejícího večera, je to důvod pro reklamaci a slevu v hodnotě neposkytnutého noclehu. Cestovní kancelář (CK) musí (podle občanského zákoníku) navíc zajistit bezplatnou náhradní dopravu a uhradit výdaje, které vám vzniknout navíc (například delší parkovné na letišti v České republice).

Chyták č. 2: Za zpoždění nemůžeme my, ale...

Není možné se vymlouvat, že za zpoždění může smluvní partner cestovní kanceláře. CK odpovídá za splnění svých povinností stanovených cestovní smlouvou i v případě, kdy k porušení povinnosti došlo například na straně letecké společnosti. Odpovědnosti za škodu se cestovní kancelář může zbavit pouze v určitých zákonem daných případech - například tehdy, kdy škoda byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu (nejde tedy o smluvního partnera CK). Nejčastějším případem, kdy si na cestovce nic nevymůžeme, je zpoždění nebo příliš brzký odlet kvůli špatnému počasí nebo živelní pohromě. V takovém případě viník neexistuje, a náhradu proto není možné žádat.

Ze zkušeností českých spotřebitelů a z průzkumu obchodních podmínek, který v březnu letošního roku uskutečnilo Sdružení na ochranu spotřebitele (SOS), vyplývá, že cestovní kanceláře se často zbavují odpovědnosti za zpoždění letu jednostranným prohlášením v obchodních podmínkách. Takovou smluvní podmínku však SOS považuje za neplatnou, a to zejména v případě, kdy zpoždění zapříčinila cestovní kancelář nebo její smluvní přepravce (například se zpozdil autobus, který vás má z letoviska u moře dopravit na letiště ve vnitrozemí).

Chyták č. 3: Hvězdička sem, hvězdička tam

Při podepisování cestovní smlouvy bychom měli vědět, že jedeme-li směrem na jih, nemají hvězdičky jako označení určité kategorie hotelu valný význam. Každý hoteliér si v těchto krajích může na svůj podnik totiž dát tolik hvězdiček, kolik chce, a je to právně nenapadnutelné. Dokonce i v Česku je toto označení dobrovolné... Spotřebitelé, kteří se v katalogu dočtou, že čtyřhvězdičkový hotel je situován v klidném prostředí na pláži u průzračného moře, a nakonec bydlí v zaprášeném bungalovu daleko od pláže v těsném sousedství rušné silnice, mohou samozřejmě reklamovat. Jde o evidentní porušení cestovní smlouvy a určitě by měli právo na slevu. Její výška je však věcí dohody s cestovní kanceláří - a ta někdy nebývá jednoduchá.

Určitě ale nepřistupujte na "slevu" z ceny dalšího zájezdu v příští sezoně, jak nabízejí některé cestovní kanceláře. Není přece jediný důvod, abyste podruhé jezdili s cestovkou, která vás už jednou zklamala. S penězi, které od nich získáte - pokud svou vinu uznají -si pořídíte dovolenou jinde, s někým, kdo je serióznější.

Pokračování na straně II

Dokončení ze strany I

Chyták č. 4: Toto je váš hotel. Do pokoje ale ještě nemůžete

Mnoho klientů si stěžuje na to, že je cestovní kancelář nechala při příletu několik hodin "sedět na kufrech". Stává se totiž, že se na místo dorazí brzo ráno, kdy pokoje ještě nejsou uklizené, a musí se čekat na předání klíčů. Cestovní kanceláře přitom často nezajistí místnost, kam by si klienti mohli zavazadla uložit. Tak by si před přidělením pokojů mohli třeba zajít na pláž.

V tomto případě záleží hlavně na tom, v jakém rozsahu má být podle smlouvy ubytování poskytnuto. Cestovní kancelář by na tyto podmínky měla zákazníka upozornit předem. Zákazníkům se dá jedinečně doporučit, aby se o tyto detaily smlouvy předem zajímali, případně si vyžádali písemné potvrzení podmínek ubytování.

Chyták č. 5: Místo výhledu na moře okno do dvora

Velmi často se také stává, že si klienti zaplatí nadstandard s výhledem na moře. Vlny, racky a pláž ale nakonec musejí hledat v úzkém průhledu mezi hotely a hlavní výhled je na popelnice ve dvoře hotelu. I v tomto případě je třeba vzít v úvahu informace poskytnuté před uzavřením smlouvy nebo přímo ve smlouvě. Pokud z nich průměrný spotřebitel nabývá dojmu, že si připlácí za určitý nadstandard - ubytování v pokoji s výhledem na moře, a ve skutečnosti tomu tak není, pak se ze strany CK jedná o porušení smlouvy a spotřebitel by měl vymáhat vrácení příplatku.

Kromě reklamace bych doporučila také kontaktovat Českou obchodní inspekci, případně příslušný živnostenský úřad, aby posoudily, zda cestovní kancelář neklame spotřebitele nebo nejedná v rozporu s dobrými mravy podle zákona o ochraně spotřebitele. Tyto orgány však do sporu s CK nebudou vstupovat.

Chyták č. 6: My za nic nemůžeme, to náš smluvní partner

Občas se cestovky vymlouvají, že za služby, které si zaplatili klienti během pobytu u jejího delegáta, ale zajišťovala je jiná, místní cestovní kancelář, nenesou odpovědnost. Omyl, nesou. Podle § 852i občanského zákoníku CK odpovídá za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří, nebo jinými dodavateli služeb poskytovaných v rámci zájezdu. Často se jedná například o nesplněný obsah fakultativního zájezdu z místa pobytu.

V žádném případě neobstojí tvrzení, že to není v rámci zájezdu, že jde o rozšíření cestovní smlouvy. Delegát jedná jménem své CK, byť služby zajišťuje jiný partner.

Jiná situace nastává, když si například klient vybere v hotelu zájezd z nabídky nějaké jiné CK. Pak může v případě nespokojenosti skutečně reklamovat pouze u této cizí CK.

Poučení: Nebojte se reklamovat

Pokud jste nebyli se zájezdem spokojeni, máte po návratu do ČR tři měsíce na to, abyste uplatnili reklamaci. "Závady" byste měli mít velmi dobře zdokumentované, případně podpořené svědectvím dalších účastníků zájezdu, a reklamaci byste měli podat písemně.

A rozhodně se svými negativními zkušenostmi "pochlubte" dál -takové varování je totiž naprosto nejúčinnější.

O autorovi: Ivana Picková, publicistka, Autorka je mluvčí Sdružení obrany spotřebitelů ČR, www.spotrebitele.info

Zpracovatel: [Anopress IT a.s.](http://Anopress.IT.a.s.)