

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

Zájezd bez potíží? Dobře vybírejte!

V České republice je přes tisíc cestovních kanceláří, což je v poměru k počtu obyvatel mnohonásobně více než například v Německu. Za rok s nimi vycestuje na milion sto tisíc Čechů. Přesto – hovořit o perfektních a kvalitních službách lze zatím jen občas. Reklamace zájezdu by proto klidně mohla být českým národním sportem.

Klientů, kteří jsou s průběhem zájezdu nespokojeni, je totiž každoročně celá řada. Kromě toho je v Česku velmi obtížné se svých práv, pokud cestovka nedodrží závazky a zákazník se oprávněně cítí poškozen, vůbec domoci.

Marné reklamování, zbytečné dopisování si s dotčenou kanceláří, to je zdejší praxe. Obvyklou odpovědí bývá věta, v níž cestovka uvádí, že měl zákazník svoje potíže řešit ihned v místě pobytu s delegátkou či průvodcem.

Tři měsíce a dost

Jste-li však přesto rozhodnutí svá práva stůj co stůj bránit a vydobýt si na cestovní kanceláři, která nedodržela svoje závazky, alespoň přiměřenou slevu, učiňte tak ihned. Na služby cestovního ruchu se totiž nevztahuje obvyklá záruční lhůta. Lze je reklamovat pouze do tří měsíců od ukončení zájezdu. Letní zájezdy, které nebyly zcela bez potíží a skončily v polovině prázdnin a později, mají tudíž ještě šanci.

Ale jak nejlépe postupovat? "První věc, kterou byste měli vždy udělat, nejste-li se službami spokojeni, je reklamace okamžitě v místě pobytu. To je nejpodstatnější krok, který vám reklamování usnadní," říká prezident Asociace českých cestovních kanceláří a agentur Ladislav Havel.

"Vždy se snažte dát dohromady co nejvíce argumentů a dokladů, které by potvrdily vaše potíže na dovolené, a bez váhání s nimi navštivte cestovní kancelář. Můžete pochopitelně kontaktovat i agenturu, pokud jste zájezd zakoupili u ní. Jednání s cestovní kanceláří, která zájezd připravila, je však jednoznačně rychlejší cestou," doplňuje Ladislav Havel.

Úpadky stále na obzoru

Špatné služby však nejsou jediným problémem, který zákazníky trápí. I v průběhu uplynulé letní sezony došlo k úpadkům cestovních kanceláří. Pokud byly proti nim pojištěny, klienti dostali odškodnění.

Méně příjemná situace nastala v případech, kdy cestovní kancelář zákonné pojištění neměla. A bohužel, zákazník v podstatě nemá možnost si tuto skutečnost, tedy zda je kancelář pojištěna pro případ úpadku, či nikoli, prověřit. Z tohoto důvodu vzniklo i Sdružení na ochranu klientů cestovních kanceláří.

"Vyhledáváme kanceláře, které nesplňují podmínku zákona o pojištění, a podáváme na ně trestní oznámení. Je to náročné, neboť žádný jejich oficiální registr neexistuje," vysvětluje předseda sdružení Daniel Pantůček.

"Už jsme podali dvě žaloby," upřesňuje. Vypadá to nakonec, že se zákazníci začínají proti nepoctivým kancelářím bránit. A po vstupu do Evropské unie těmito podnikavcům zřejmě nastanou ještě horší

časy.

"Předpokládám, že se situace po vstupu do Evropské unie změní. Zahraniční cestovky mají na našem kvalitou neoraném polivelkou šanci a nekvalitním českým cestovním kancelářím jednoduše přeberou trh," dodává Daniel Pantůček. "Trh bude dále hledat nejlepší varianty a při té příležitosti dojde k výraznému snížení počtu cestovních kanceláří," uzavírá Jaromír Beránek z agentury Mag Consulting, která se cestovním ruchem dlouhodobě zabývá.

7 rad pro cestování

Jak se vyhnout potížím s cestovkou

Při výběru zájezdu číhají na zákazníka mnohé nástrahy. Je dobré si dát pozor na to, u koho zájezd kupujete a za jakých podmínek. Pamatujte také na to, že cestovní kanceláři svěřujete své peníze většinou dlouho předtím, než za ně něco dostanete.

1. Nakupujte jen u pojištěné cestovky

Cestovní kanceláře musí být ze zákona pojištěny proti případnému úpadku. Vždy si nechte ukázat doklad, zda tomu tak skutečně je. Případně se podívejte na stránky ministerstva pro místní rozvoj, kde je dostupný aktualizovaný seznam cestovek, jež mají pojištění a daly souhlas ke zveřejnění na internetu. To už samo o sobě skýtá určité záruky.

2. Na všechno se zeptejte

Nespoléhejte pouze na informace v katalogu. Raději se na všechno, co vám není jasné, přepetejte pracovníků cestovky. Pokud vám nebudou schopni odpovědět, jděte o dům dál.

3. Pečlivě si přečtěte cestovní podmínky

Cestovní podmínky mohou být součástí katalogu či cestovní smlouvy. Věnujte jim dostatečnou pozornost! Předejdete tak nemilému překvapení v případě, že se dostanete do problémů.

4. Nevynechejte drobné poznámky pod čarou

Nejdůležitější informace bývají obvykle uvedeny tím nejmenším písmem. Nepřehlížejte proto poznámky pod čarou či různé odkazy pomocí hvězdiček.

5. "Cena zahrnuje" bývá ošidné

Dobře si propočítejte, jaké služby za své peníze dostanete. Pokud je v ceně zahrnuto pouze ubytování a doprava, zatímco další služby (jídlo, lyžařská permanentka, povlečení, pojištění léčebných výloh, pobytová taxa) si budete muset doplatit z vlastní kapsy, je lépe se poohlédnout i po jiných nabídkách.

6. Pozor na slevy a různé akce

Akční slevy jsou lákavé, ale zapamatujte si, že většinou je nemůžete sčítat. Vyberte si vždy tu nejvýhodnější formu slevy.

7. Bedlivě si prostudujte smlouvu

Zkontrolujte si, zda jsou všechny náležitosti (jméno, počet cestujících, ubytování, místo pobytu, termín a podobně) správně zapsány. Také si nechte do smlouvy zanést všechny vaše požadavky. Jsou-li její součástí cestovní podmínky, věnujte jim dostatečnou pozornost.

Klienti cestovních kanceláří budou více chráněni

Před více než čtyřmi lety byl spuštěn zákon číslo 159/1999, který měl udělat pořádek v provozování cestovních kanceláří. Tu si do té doby mohl založit prakticky kdokoli. Především však měla nová legislativa zamezit neserióznímu a podvodnému podnikání. „Časem se ale ukázalo, že ne všechno funguje. Proto zákon novelizujeme. Zákazníci cestovek by v budoucnu měli být více chráněni,“ říká ředitel legislativně právního odboru ministerstva pro místní rozvoj Martin Velík.

Co přinese zákazníkům novelizovaný zákon?

Nemělo by se stávat, že si člověk koupí zájezd u kanceláře, která proti úpadku není pojištěna. Toto riziko bude minimalizované. Cestovní kanceláře totiž už nebudou získávat časově neomezené koncese od živnostenských úřadů, ale licence od ministerstva pro místní rozvoj. Licence se bude vydávat pouze na takovou dobu, po jakou bude cestovní kancelář pojištěna proti případnému úpadku.

Čili obráceně: nebude-li mít cestovní kancelář platnou licenci, znamená to, že není proti úpadku pojištěna. Licenci bude moci ministerstvo kdykoli při porušení podmínek pojištění odebrat. Licence není nařízena žádnou Evropskou unií. Zavádíme ji pouze proto, aby se český trh s cestovními kancelářemi konečně dostal do normálu.

Snadnější bude i reklamování špatných služeb. V novele se například výslovně stanoví, že fotografie uvedené v katalogu musí odpovídat textu, který je k nim doprovázen. Pokud tomu tak nebude, musí být výrazně označena popiskem, že jde o ilustrační foto.

Bude už možné si ověřit, zda je kancelář pojištěna proti úpadku? Dosud se s tímto zásadním faktem dělaly tajnosti.

Ministerstvo povede evidenci licencí, která bude veřejně přístupná na internetu. Tam budete mít možnost zjistit, zda má cestovka licenci a na jak dlouhou dobu.

Navíc v každé pobočce cestovní kanceláře bude viditelně vyvěšena licence a doklad o zajištění pro případ úpadku. Pokud cestovka zájezdy prodává na internetu, bude muset mít doklady na stránkách naskenované.

Kdy tento nový systém začne fungovat?

Mohl by začít platit od příští zimní sezony.

Jak to bude po vstupu do EU?

Samozřejmě budou moci prodávat v Česku svoje zájezdy i cizí cestovní kanceláře. Ty se však řídí zákony země, v níž jsou registrovány. Nebudou mít tudíž českou licenci.

Zdroj: www.idnes.cz