

Na co si dát pozor při nákupu zájezdu? Jak se nenechat napálit?

Od ledna do března probíhá hlavní období nákupu zájezdů na First minute s vysokými slevami!

1) Jak vybrat zájezd, abychom se nedostali do potíží a nepřišli o svoje peníze?

Při výběru zájezdu u cestovní kanceláře nebo cestovní agentury by měl zákazník jako první vždy žádat předložení certifikátu pojišťovny o pojištění cestovní kanceláře (pořadatele zájezdu) proti úpadku. Jen tak budou zákazníkovo peníze chráněny. Cestovní kanceláře mají tento certifikát běžně vyvěšen na viditelném místě a zveřejněn na webových stránkách, rovněž tak při nákupu přes internetového prodejce je zákazník informován, jaká CK zájezd pořádá a zda je pojištěna dle zákona.

Když si spotřebitel koupí zájezd u subjektu, který je pojištěn proti úpadku (což musí být ze zákona pouze koncesovaná cestovní kancelář), nemusí se obávat, že by v případě krachu CK zůstal v zahraničí bez pomoci. V případě úpadku CK se o cestujícího ze zákona musí postarat příslušná pojišťovna. Pojišťovna rovněž vrátí peníze zákazníkům zkrachovalé CK za nerealizované zájezdy. **Zásadně proto doporučujeme, aby veřejnost kupovala zájezdy pouze u pojištěných subjektů, které se mohou prokázat platným certifikátem pojištění od pojišťovny!**

V předchozích letech se dostaly do finančních problémů, které způsobily úpadek, řádově jednotky cestovních kanceláří. Ve srovnání s celkovým počtem cestovních kanceláří aktuálně působících na českém trhu se jedná pouze o necelé jedno procento krachujících subjektů. Ve většině případů se úpadky týkaly cestovních kanceláří bez historie prodeje zájezdů, podnikající v cestovním ruchu velmi krátkou dobu, tedy bez nutných zkušeností a především dostatečného rezervního kapitálu. Proto doporučujeme vybírat zájezdy u prověřených cestovních kanceláří, s dlouholetou tradicí prodeje zájezdů.

Úpadek může nastat u subjektů v jakémkoliv oboru, nevyhne se tedy ani cestovnímu ruchu. Nicméně v případě úpadku cestovní kanceláře je zákonem stanovena vysoká ochrana spotřebitele. Česká republika se řadí mezi země EU s vůbec nejvyšší ochranou spotřebitele proti úpadku cestovní kanceláře.

V České republice však stále podnikají a nelegálně organizují zájezdy nepojištěné subjekty (např. sportovní kluby, jazykové školy, zájmová sdružení atd.). Tyto subjekty nabízí jazykové pobyty v zahraničí, ozdravné pobyty u moře apod., aniž by byl spotřebitel chráněn formou záruky v případě úpadku organizátora zájezdu. Mnohé z těchto subjektů mají i vlastní katalogy zájezdů či vydávají reklamní letáky, kterými jsou pak velice těžko k rozeznání od legálně podnikajících cestovních kanceláří. V těchto případech ale klient chráněn proti

úpadku není a mohou v případě insolvence subjektu či nespokojenosti se službami nastat zákazníkovi značné problémy.

Poznámka: Zájezdem se podle českého zákona rozumí kombinace 2 a více služeb přesahujících 24 hodin (např. koupě letenky nebo jen ubytování není zájezdem, proto prodejce nemusí být pojištěn proti úpadku). Cestovní agentura ze zákona nemusí být pojištěna proti úpadku, neboť pouze zprostředkovává prodej zájezdu a nenese odpovědnost za poskytnuté služby v rámci zájezdu.

2) Co má obsahovat smlouva o zájezdu, kterou spotřebitel podepisuje při nákupu zájezdu?

Kromě označení obou smluvních stran tzn. zákazníka a cestovní kanceláře, označení místa pobytu, zda je či není na místě doprava apod., doporučujeme, aby si zákazník nechal do smlouvy specifikovat všechny **důležité a zaplacené** požadavky na zájezd (včetně např. pokoje s výhledem na moře, vzdálenost pláže od hotelu, služby animátora, dětské bazény apod., i formou odkazu na stránku v tištěném katalogu CK). Zákazník by se rozhodně neměl bát požádat o doplnění smlouvy o zájezdu o stěžejní požadavky na pobyt.

3) Jak zájezd reklamovat? Co dělat, když nebyly poskytnuty služby uvedené ve smlouvě o zájezdu a za které bylo zapláceno?

Pokud nedochází na zájezdu k řádnému plnění smlouvy o zájezdu (klientovi nejsou poskytovány služby, které si zaplatil), pak se zákazník v první řadě obrací na zástupce CK v místě pobytu (delegát), který může v některých případech nápravu zařídit ihned. Pokud nápravu nelze z nějakého důvodu provést, se zákazníkem je sepsán reklamační protokol, který je přílohou reklamace. Reklamaci podává zákazník po návratu, a to podle nového občanského zákoníku do 1 měsíce.

Ze zákona má cestovní kancelář jako prodávající lhůtu pro vyřízení reklamace 30 kalendářních dní, pokud se nedohodne s klientem na jejím prodloužení. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy je reklamace doručena prodejci (do cestovní kanceláře, nebo do cestovní agentury).