Rady před cestou do zahraničí

Vyhledejte si informace
Než se vydáte do zahraničí, zjistěte si co nejvíce informací o podmínkách cestování do konkrétní země, zvláštnostech a rizicích, která tam na vás mohou čekat. Základní informace naleznete na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR v kapitole „Cestujeme", podkapitole „Státy světa – informace na cesty". Aktuální informace vám poskytne zastupitelský úřad státu, do kterého hodláte cestovat.

Pojistěte se
Při cestách do zahraničí doporučujeme sjednat pojištění úhrady léčebných výloh; bez tohoto pojištění se vystavujete komplikacím při jejich úhradě na místě. Dále si na webových stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR vyhledejte, se kterými státy má Česká republika sjednáno poskytování bezplatné zdravotní péče.

Chraňte své doklady a cennosti
Hlídejte si své cestovní doklady a cenné předměty. Je vhodné tyto věci neukládat pohromadě, ale rozdělit je na více míst.

Dodržujte místní zákony a zvyklosti
Při nerespektování zákonů i zvyklostí dané země se vystavujete velkým problémům, které vás mohou ohrožovat nejen vysokými sankcemi, ale též vystavovat ohrožení zdraví i života.

Vždy pamatujte na to, že vám může pomoci zastupitelský úřad
V případě nouze se můžete se žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad České republiky. Také je možné kontaktovat Operační a informační centrum Ministerstva zahraničních věcí ČR na telefonním čísle +420 224 182 425.

Využijte webovou aplikaci „Dobrovolná registrace občanů při cestách do zahraničí", která funguje na dobrovolném poskytování informací o plánovaném pobytu v zahraničí. Získané informace slouží konzulární službě, aby vám mohla poskytovat pomoc při mimořádných událostech (přírodních katastrofách, sociálních nepokojích). Aplikaci naleznete na drozd.mzv.cz.

Cestovní kancelář versus cestovní agentura

Jaký je mezi nimi rozdíl? Pokud si chcete objednat zájezd, kterým se rozumí kombinace dvou a více služeb (třeba organizace cesty a ubytování), předem se informujte, s kým vlastně o zájezdu jednáte, jestli s cestovní agenturou, nebo přímo s cestovní kanceláří. Pokud název cestovní agentury neobsahuje slova „cestovní agentura", pak je její povinností uvést tuto informaci ve všech propagačních materiálech a označit tak i prostory, ve kterých jsou zájezdy nabízeny.

Co když narazíte na cestovní agenturu
Pokud budete jednat o zájezdu s cestovní agenturou, měli byste vědět, že samotnou smlouvu o zájezdu uzavíráte vždy přímo s cestovní kanceláří, nikoliv s agenturou. V případě jakýchkoliv problémů (například porušení smluvních povinností) se proto obraťte přímo na cestovní kancelář, která je zavázána ze smlouvy. Agentura je vždy jen zprostředkovatelem zájezdu. Jednou z povinností cestovních agentur je uvedení informace ve všech propagačních a jiných nabídkových materiálech, pro kterou cestovní kancelář daný zájezd zprostředkovává.

Pohlídejte si také, jak je to s platbou zálohy a zbytku ceny zájezdu, případně s úhradou celé částky najednou. Agentura totiž může poskytovat ve vztahu k platbě nějaké rozšířené služby, které se na první pohled zdají velmi výhodné a praktické. Při jejich podrobném prostudování ale zjistíte, že se ve skutečnosti jedná o spotřebitelský úvěr, jenž má svá charakteristická rizika. Vy jste přitom měli peníze hned, ale protože jste příliš nezkoumali nabízený produkt, sjednali jste si úvěr.

Věnujte pozornost pojištění proti úpadku
Každá cestovní kancelář musí být pojištěna proti úpadku. Ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu máte právo požadovat předložení dokladu prokazujícího pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Často tento doklad (certifikát) naleznete i na webových stránkách kanceláře nebo bude viset na jejích pobočkách. Doklad o pojištění proti úpadku kanceláře musí

Zaměřte se na to, s kým skutečně uzavíráte smlouvu. Někdy se samotná cestovní kancelář chová jako zprostředkovatel a zprostředkovává zájezd pro jinou cestovní kancelář. V tomto případě pak uzavíráte smlouvu s touto jinou cestovní kanceláří.

mít k dispozici i cestovní agentura. Samotný doklad o pojištění proti úpadku je součástí každé smlouvy o zájezdu a musí v něm být uveden název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení pojistné události a dále například číslo na asistenční službu. Zda je cestovní kancelář skutečně pojištěna, si můžete ověřit na webových stránkách jednotlivých pojišťoven, které tento typ pojištění poskytují, nebo na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj ČR (www.mmr.cz).

Na co máte právo v případě krachu cestovní kanceláře

Ať už si užíváte písečných pláží, nebo se teprve těšíte na vysněnou dovolenou, měli byste vědět, na co máte právo v případě, že se objeví mrak v podobě krachu cestovní kanceláře. Pokud zkrachuje ve chvíli, kdy už jste na dovolené a součástí smlouvy o zájezdu bylo zajištění dopravy ze strany cestovní kanceláře, máte samozřejmě na dopravu do své země právo. Pokud dojde ke krachu cestovní kanceláře ještě před odjezdem na dovolenou, máte nárok na vrácení zaplacené zálohy, případně celé ceny zájezdu, pokud již byla uhrazena. Další možnou situací je, že se zájezd uskutečnil, ale poskytnuté služby neodpovídají tomu, co bylo sjednáno ve smlouvě (je poskytnuta jen část služeb nebo jsou služby poskytnuty v kratším časovém úseku). Pak máte právo na rozdíl mezi tím, kolik jste za zájezd zaplatili, a tím, co bylo poskytnuto.

Jak postupovat v případě krachu cestovní kanceláře

Jakmile se dozvíte o krachu cestovní kanceláře, zavolejte na číslo asistenční služby uvedené v dokladu o pojištění. Oznamte operátorovi všechny skutečnosti a řiďte se jeho pokyny. Následně se obraťte na pojišťovnu. Na webových stránkách jednotlivých pojišťoven naleznete formulář pro uplatnění nároku.

Cestovní agentura nemusí být pojištěna proti úpadku, protože je pouze zprostředkovatelem zájezdu. Samotnou smlouvu o zájezdu uzavíráte vždy s cestovní kanceláří.

Výběr cestovní kanceláře nebo agentury

Zvažte, zda sleva je skutečně slevou

Vždy musíte při výběru dávat pozor na to, zda sleva, na kterou vás cestovní kanceláře a agentury lákají, je skutečně slevou. Je tedy vhodné najít si zájezd jak u cestovní agentury, tak u cestovní kanceláře a porovnat jejich ceny. Mohli byste totiž v domnění, že zájezd kupujete velice výhodně, hodně přeplatit.

Prověřte si cestovní kancelář

U cestovních kanceláří, stejně jako u ostatních podnikatelů, si musíte ohlídat mnoho údajů, například název, identifikační číslo či existující sídlo. Některé podrobnosti o činnosti cestovní kanceláře lze najít také v obchodním rejstříku, který je zdarma dostupný na stránkách www.justice.cz a kde můžete hledat podle názvu nebo IČ. Pokud cestovní kancelář nemá v rejstříku třeba výroční zprávu, může to také znamenat, že by ráda něco zatajila. Navíc nikdy nezapomínejte zkontrolovat existenci pojištění proti úpadku.

Vyhledávání dovolené na internetu

Výběr zájezdu přes internet je nejpohodlnějším a nejrychlejším způsobem, jak dovolenou vybrat. Internetu dominují servery, které nabízejí zájezdy více cestovních kanceláří. Máte pak možnost porovnávat nejen jednotlivé destinace, ale i ceny a nabízené služby. Nákup zájezdů na internetu přináší i další výhody: aktuální kurzy měn, stav počasí, recenze hotelů, sdílení zkušeností a cestovatelských zážitků, fotogalerie a mapy.

Nákup přes internet

Objednáním zájezdu přes webové stránky uzavíráte smlouvu o zájezdu. Právo do 14 dnů od smlouvy odstoupit bez jakékoliv sankce zde neplatí. Cenu za zájezd můžete uhradit zpravidla platební kartou, pomocí internetového bankovnictví nebo složením hotovosti v bance. Před odesláním finančního obnosu si vždy vyžádejte smlouvu o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu. Potvrzení dokládá uzavření smlouvy o zájezdu a musí být přinejmenším v textové podobě.

Dejte si pozor na lákavé nabídky zájezdů, které se prodávají v režimu last minute již několik měsíců před odjezdem na dovolenou. Zamyslete se nad tím, proč tak brzy je zájezd v nabídce last minute neboli na poslední chvíli. Může to poukazovat na skutečnost, že cestovní kancelář či agentura nemá dostatek peněz a snaží se zachránit. Na to však můžete tvrdě doplatit.

Pokud chcete poradit, jak vybrat cestovní kancelář nebo agenturu, zavolejte na naši poradenskou linku na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci.

Storno zájezdu

Ke stornu zájezdu, jinými slovy odstoupení od uzavřené smlouvy o zájezdu, může dojít před zahájením zájezdu pro důvody na straně zákazníka (spotřebitele) nebo cestovní kanceláře. Smlouva vymezuje zájezd, jeho trvání, specifikuje poskytované služby zahrnuté do ceny zájezdu (popis dopravy, ubytování, jeho polohu, kategorii a stupeň vybavenosti či rozsah stravování a dalších služeb).

Smlouva nebo potvrzení o zájezdu musí obsahovat informaci o výši odstupného (storno poplatků), které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení. Odstoupit od smlouvy a požadovat storno poplatky může i cestovní kancelář, pokud zákazník nesplnil podmínky uzavřené smlouvy (například neuhradil požadované platby, neposkytl součinnost).

Výše storno poplatků je ve smlouvě odstupňována obvykle v závislosti na časovém předstihu doručení odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři před zahájením zájezdu. Odstupné by mělo mít především odškodňovací funkci. Storno poplatky ve výši 100 % jsou jen těžko ospravedlnitelné v případě, kdy součástí zrušeného zájezdu jsou služby, které nebyly využity a mohlo být zabráněno jejich marnému vynaložení (strava, kterou zákazník nečerpal, jízdenka na trajektu, která nebyla zakoupena, cena fakultativních poznávacích výletů z místa pobytu zahrnutých s předstihem do ceny zájezdu a podobně).

Se storno poplatky (odstupným) naopak zákazník nemusí počítat v případě, že od smlouvy odstupuje v situaci, kdy nesouhlasí se změnou smlouvy o zájezdu navrženou cestovní kanceláří po jejím uzavření (vyjma případu jednostranného zvýšení ceny zájezdu z důvodu změny směnného kurzu české koruny, zvýšení nákladů na dopravu či daní a obdobných plnění, pokud zprávu o této změně cestovní kancelář zákazníkovi odešle nejpozději 21. den před zahájením zájezdu). Nemusí s nimi počítat ani v situaci, kdy zákazník odstupuje od smlouvy pro porušení povinností ze strany kanceláře, nebo v případě, kdy zákazník před zahájením zájezdu kanceláři oznámí, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba, která je pro to způsobilá.

Od smlouvy je nutné odstoupit včas a uvést důvod. Můžete se tak zcela vyhnout storno poplatkům nebo snížit jejich výši. Odstoupením se smlouva ruší a není k tomu třeba souhlas cestovní kanceláře. Doporučujeme po cestovní kanceláři požadovat vyúčtování provedených plateb a porovnat výši odstupného se skutečnou výší vzniklých nákladů. Odstupné by totiž mělo být přiměřené vynaloženým nákladům spojeným se zrušením smlouvy. Bez odstupného lze odstoupit také tehdy, když v místě pobytu nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu do místa určení cesty nebo pobytu (například pandemie). Ať už jde o odstoupení z jakéhokoliv důvodu, musí vám cestovní kancelář vrátit peníze do 14 dnů.

Cestovní pojištění

Cestovní pojištění nejčastěji kryje rizika spjatá s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel nebo škodou způsobenou třetí osobě během dovolené v zahraničí. Samozřejmě existují i další možná připojištění, která bývají dost pestrá – od pojištění zpoždění letadla přes pojištění storna zájezdu až po léčebné výlohy spjaté s nemocí či úrazem spolucestujících zvířecích mazlíčků.

Proč se pojistit

Jste-li občané Evropské unie a platíte si zdravotní pojištění ve vlastní zemi, pak máte nárok, aby vaše zdravotní pojišťovna uhradila náklady na vaši zdravotní péči i v zahraničí, a to v rámci institutu takzvaného evropského zdravotního průkazu. Ovšem v jeho případě se jedná pouze o základní zdravotní péči v zařízeních, která jsou plně financována z veřejných zdrojů. Navíc náklady na léčbu v zahraničí často mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v tuzemsku a v řadě zemí se vyžaduje při lékařském ošetření spoluúčast pacienta.

Co získáte

Uzavřením smlouvy o cestovním pojištění získáte záruku, že se o vás postará asistenční služba, se kterou pojišťovna, u níž jste si pojištění sjednali, spolupracuje. Asistenční služba funguje 24 hodin denně a domluvíte se tu v českém jazyce. Telefonní číslo na asistenční službu a podstatné informace o ní získáte při sjednání pojištění. V případě potíží se obracejte přímo na ni.

Kde a za kolik

Cestovní pojištění nabízí většina českých pojišťoven jak klasických zdravotních, tak komerčních, které se zabývají i jinými oblastmi pojištění. V současné době dokonce již není ani zapotřebí chodit na kamenné pobočky pro zřízení cestovního pojištění, vše lze zařídit po internetu. Při této variantě nabízí řada pojišťoven slevu, protože tím ušetří na administrativních nákladech a nákladech za provize ze zprostředkování.

Nepřipojistíte-li se k běžnému zdravotnímu pojištění, může se vám toto „ušetření" výrazně prodražit. Například ošetření zubů je často plně hrazeno pacientem; pokud by pacient nebyl připojištěn, jeho domácí pojišťovna by mu po návratu nic neproplatila. V případě převozu ostatků při úmrtí (takzvané repatriace) je to obdobné a v tomto případě se jedná o velmi vysoké částky.

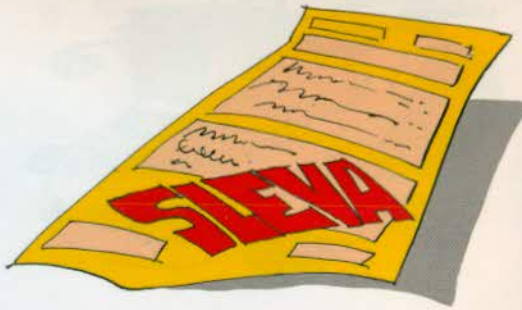
Vždy si schovávejte veškeré doklady o platbách, aby vám pojišťovna mohla náklady po návratu proplatit.

Faktory ovlivňující výši pojistného
Svou roli při stanovení ceny pojištění sehrávají: místo pobytu (Evropa, svět s USA či svět bez USA), dále věk pojištěného, délka zahraničního pobytu a zaměření cesty (pracovní, turistická či se sportovním zaměřením). A nakonec samozřejmě i kvalita pojistné ochrany. Doporučujeme sjednávat vyšší pojistné částky zvláště na léčebné výlohy (obvykle se do nich řadí i repatriace neboli převoz ostatků do vlasti v případě úmrtí) a vyšší pojistné částky na asistenční služby.

Výluky z pojištění a rozsah krytí
U pojištění je rovněž velmi důležité, abyste si dopředu důkladně promysleli, jaké aktivity chcete na dovolené realizovat. Často jsou totiž pojistné produkty odstupňovány podle míry rizika činností, které jsou v nich zahrnuty. Plánujete-li nějaké adrenalinové sporty, doporučujeme se důkladně podívat do podmínek, zda je dané pojištění kryje. „Nadstandardem" je zpravidla i horská turistika od určité nadmořské výšky. Pozor si dejte i u prostého výletu do Tater v sousedním Slovensku. Sice se může zdát, že vzhledem ke společné historii a dalším podobnostem doplňkové pojištění nepotřebujete, ale pokud se spolehnete pouze na veřejné zdravotní pojištění, budete muset platit i zásah horské záchranné služby, což není vůbec levná záležitost.

Cestovní pojištění si můžete sjednat na pobočkách pojišťoven, online na jejich webových stránkách nebo prostřednictvím cestovních kanceláří. Na webových stránkách pojišťoven si můžete i namodelovat, kolik by stálo vaše pojištění.

Reklamace zájezdu



Vrátili jste se z dovolené rozčarovaní ze služeb, které vám poskytla cestovní kancelář? Ubytování bylo horší, vzdálenost od moře neodpovídala informaci v katalogu a slibovaný bazén chyběl zcela? Vězte, že obrana existuje.

Cestovní kancelář odpovídá za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou smlouvou, ať už má závazky z ní plynoucí plnit ona sama, nebo jiný smluvený dodavatel. V praxi se tedy můžete vždy obrátit přímo na cestovní kancelář, se kterou máte podepsanou smlouvu, pokud nejste se zájezdem spokojeni. Pokud je uzavření smlouvy zprostředkováno jinou kanceláří či agenturou, je možné právo ve stejné lhůtě uplatňovat i zde.

Vady zájezdu
Pokud dovolená neprobíhá tak, jak by měla podle smlouvy o zájezdu, musí cestovní kancelář zajistit nápravu. Předně myslete na to, že jakoukoliv vadu musíte vytknout u cestovní kanceláře nebo zprostředkovatele (ideálně u kontaktní osoby uvedené ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu) bez zbytečného odkladu, nejlépe ihned. Pokud to neuděláte, nemusíte mít později nárok na slevu z ceny. Zároveň s vytknutím vady je potřeba určit přiměřenou lhůtu k jejímu odstranění, ledaže pořadatel odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí zjednání okamžité nápravy. Pokud nedojde k odstranění vady ve stanovené lhůtě, můžete situaci napravit svépomocí, a pak požadovat úhradu nezbytných nákladů. Například se může jednat o proplacení taxi z letiště při chybějícím transferu. Jde-li však o podstatnou vadu, můžete odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

V ideálním případě by však měla podstatné vady řešit cestovní kancelář hned a z vlastní vůle, a to nabídnutím vhodného náhradního řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud by náhradní řešení mělo mít nižší jakost, musí vám cestovní kancelář zároveň poskytnout přiměřenou slevu. Postupuje-li cestovní kancelář takovým způsobem, smíte náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, pokud není srovnatelné s dojednanou podobou zájezdu nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

Pokud smlouva obsahuje ujednání, kterým cestovní kancelář vylučuje nebo omezuje svoji odpovědnost za vadně poskytnutou službu nebo její neposkytnutí, je vhodné poukázat při reklamaci na skutečnost, že takové podmínky jsou zakázány. K nepřiměřeným ujednáním obsaženým ve spotřebitelských smlouvách se nepřihlíží.

Další nároky
Pokud vám zároveň vznikla škoda, je možné vůči pořadateli zájezdu uplatnit nárok na její náhradu (ne však v případě, kdy škoda vznikla objektivními okolnostmi nebo byla zaviněna třetí osobou, která není spojena s poskytováním cestovních služeb). Cestovní kancelář musí kompenzovat i narušení dovolené například jejím zkrácením nebo úplným zmařením. Jedná se o takzvanou ztrátu radosti z dovolené.

Reklamace na místě

Neodpovídá-li například výhled z pokoje nebo jeho vybavení smluveným požadavkům, je zapotřebí jednat už na místě. Zákazník by měl ihned upozornit svého delegáta či průvodce, pokud je taková osoba na zájezdu přítomna, že situace je odlišná od uzavřené smlouvy, a požadovat okamžitou nápravu nebo alespoň žádat vystavení písemného dokladu.

Mějte na paměti, že veškeré vytýkané nedostatky bude nutné nějakým způsobem doložit či prokázat. Nejjednodušeji tím, že fotograficky zdokumentujete stav a vzhled ubytovacího zařízení, vybavení pokoje, výhled z balkonu a podobně. Písemný doklad je rovněž možné zkusit vyžádat na personálu nebo poskytovateli služby. Jako důkaz může posloužit také svědectví dalších účastníků. Již před odjezdem na dovolenou si však ohlídejte, aby vše, co cestovní kancelář přislíbila ústně, bylo zaneseno do smlouvy o zájezdu.

Nárok na poskytnutí slevy

U vad, se kterými se toho moc nenadělá, zbývá pouze finanční kompenzace. Sleva přichází do úvahy za situace, kdy typicky už není čas vadu napravit, například chybějící slibovaný bazén nebo nižší komfort při zpáteční cestě na letiště. Otázkou je, na jak velkou slevu budete mít nárok. Vodítkem může být frankfurtská tabulka slev. Jde o sazebník, kde jsou uvedeny různé druhy nedostatků, které mohou klienta na zájezdu postihnout, a k nim uveden způsob výpočtu náhrady za takové nedostatky. Frankfurtská tabulka slev je sice nezávazný dokument, je však používána u soudů v řadě vyspělých zemí.

Nárok na slevu budete mít pouze v případě, když vadu vytknete například u delegáta bez zbytečného odkladu. Počítá se, i když reklamaci s požadavkem na slevu uplatníte u zprostředkovatele zájezdu. Pokud se svou reklamací neuspějete, můžete se svého práva domáhat u soudu, přičemž vaše právo na slevu se promlčí nejdříve za dva roky. Namítne-li však cestovní kancelář v soudním sporu vaše otálení s vytknutím vad a bude-li tato námitka důvodná, soud vám slevu nepřizná. Proto vše řešte bez odkladu.

Nelamte si hlavu, jak sepsat reklamaci služeb pro porušení smlouvy o zájezdu. Vše, co musíte vědět, včetně vzoru reklamace a frankfurtské tabulky slev, jsme pro vás zdarma připravili na webové adrese www.dtest.cz/vzory. I v závěru této brožury vám přinášíme vzor, jak reklamovat služby podle smlouvy o zájezdu.

Práva v letecké dopravě

Mnoho lidí dává při cestách po Evropě přednost letadlu před osobním autem, autobusem nebo vlakem. Ušetří čas a pohodlně se přepraví tam, kam potřebují. Letecká doprava má však svá specifika, a proto je vhodné se v nich alespoň trochu orientovat.

Jak vybrat leteckou společnost

Jednotliví dopravci poskytují svým cestujícím velmi odlišnou úroveň služeb. Klasické aerolinky obvykle nabízejí na jednotlivých letech dvě až čtyři třídy lišící se úrovní pohodlí a servisu. Nízkonákladoví dopravci nabízejí jedinou třídu – ekonomickou. V ceně letenky může, ale i nemusí být zahrnuta bezplatná přeprava zavazadla či občerstvení v různém rozsahu.

Přeprava zavazadel

Před zakoupením letenky se vždy informujte o podmínkách přepravy zavazadel. Tyto podmínky se u jednotlivých dopravců diametrálně odlišují. U nízkonákladových dopravců se stalo v podstatě pravidlem, že za přepravu zapsaného zavazadla je třeba zaplatit poplatek. K politice placených odbavených zavazadel se začínají přidávat i některé klasické aerolinky. Výše poplatku se pak obvykle liší při zaplacení předem oproti ceně při odbavení na letišti. Rovněž povolená hmotnost, rozměry a počet kusů odbavených a kabinových zavazadel se výrazně liší. Při překročení povolené hmotnosti či rozměrů zavazadla vybírají dopravci poměrně vysoké poplatky.

V případě ztráty, poškození či zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá dopravce za vzniklou škodu. Odpovědnost je však omezena limitem 1131 SDR (cca 35 000 Kč). Dojde-li k některé z těchto nepříjemných událostí, je potřeba o ní co nejdříve informovat dopravce. Při poškození či ztrátě zavazadla je třeba nárok vůči dopravci vznést písemně do sedmi dnů od doručení zavazadla nebo příletu v případě ztráty. Nároky ze zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů od jeho doručení. Je však nanejvýš vhodné již na letišti při vzniku mimořádnosti požádat na přepážce o potvrzení a následně ve výše uvedených lhůtách písemně kontaktovat dopravce.

Dostali jste se do problémů s leteckou společností, autopůjčovnou či cestovní kanceláří z jiné země Evropské unie, Norska či Islandu? Máte přeshraniční problém s obchodníkem z některé z uvedených zemí? Můžete kontaktovat Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC), které vám bezplatně pomůže řešit spor smírnou mimosoudní cestou. Vyplňte jednoduchý elektronický formulář na www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost nebo pošlete e-mail na esc@coi.cz. Centrum také podává informace o právech spotřebitelů při nakupování na evropském trhu. ESC je členem sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) a jeho činnost je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž v České republice působí.

Zrušení a zpoždění letu, odepření nástupu na palubu
Odlétáte-li z letiště ležícího na území EU s kterýmkoliv dopravcem nebo ze třetí země s evropským dopravcem, vzniká vám v případě některé z těchto nepříjemných okolností právo na bezplatnou péči v podobě ubytování a občerstvení, zajištění přepravy náhradním letem anebo i na finanční odškodnění ve výši 250 až 600 eur, a to za přesně definovaných podmínek (výše kompenzace může být v závislosti na nabídnutém náhradním spojení snížena na polovinu). Právo na finanční odškodnění nemáte v případě vzniku těchto okolností z důvodu vyšší moci.

Pokud je let zrušen, dopravce vám tedy musí poskytnout přesměrování a nezbytnou péči. Jestliže s přesměrováním nebudete souhlasit, máte právo na vrácení ceny letenky.

Na odškodnění 250 až 600 eur mají právo cestující, kteří:

a) nejsou o zrušení letu informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo

b) nejsou o zrušení letu informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu, nebo

c) jsou informováni o zrušení letu ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování jejich letu, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu.

Pokud jsou splněny předpoklady pro vznik nároku na odškodnění, je dopravce povinen vyplatit:

a) 250 eur u všech letů o délce nejvýše 1500 kilometrů;

b) 400 eur u všech letů v rámci EU delších než 1500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů;

c) 600 eur u všech ostatních letů.

Mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření, se již několikrát zaobíral Soudní dvůr Evropské unie. Takzvanou vyšší mocí, pro kterou nemáte právo na finanční odškodnění, je podle soudu například srážka letadla s ptákem a čas nezbytný pro přímé odstranění takto vzniklé závady nebo poškození pneumatiky letadla cizím předmětem na letištní dráze. Mimořádnou okolností naopak není „divoká stávka" vyvolaná nepřiměřenými opatřeními leteckého dopravce vůči jeho zaměstnancům. Řádně nahlášená a provedená stávka však mimořádnou okolností je.

Železniční doprava

Řadu zajímavých možností pro letní cestování po Evropě nabízí železniční doprava. Jednotlivé země se však významně liší hustotou železniční sítě, počtem spojů, jejich kvalitou a samozřejmě cenou. Železniční podniky nabízejí řadu zvýhodněných nabídek včetně síťových jízdenek InterRail, které umožňují neomezené cestování po určitý počet dnů v rámci vybraného státu nebo i celé Evropy.

I na cestování vlakem se vztahují některá práva pro cestující, která platí ve všech zemích Unie, v plném rozsahu se však ve všech státech uplatňují zatím pouze v mezinárodní dálkové přepravě. Některé státy si po přechodnou dobu vyjednaly výjimky, na jejichž základě nemusejí jejich železniční dopravci vyplácet kompenzace cestujícím ve vnitrostátní regionální, popřípadě i dálkové dopravě.

Zpoždění a zrušení spoje
V mezinárodní dopravě a vnitrostátní dopravě většiny evropských států mají cestující při zrušení či zpoždění spoje nad 60 minut právo zvolit si mezi zrušením své cesty spojeným s vrácením jízdného a pokračováním cesty (včetně pokračování jiným náhradním spojem) s kompenzací od železničního dopravce.

Výše kompenzace činí 25 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění od 60 do 119 minut a 50 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění přesahujícím dvě hodiny. Dopravce nemá povinnost odškodnění poskytnout, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň čtyř eur.

Zvláštní podmínky vyhlášené dopravcem platí pro odškodnění z ceny vybraných jízdních dokladů, jako jsou časové traťové a síťové jízdenky. Přepravní podmínky dopravce mohou stanovit i vyšší míru kompenzace, popřípadě kompenzaci pro cestující i při kratším zpoždění.

V případě, kdy zpoždění přesáhne 60 minut a cestující chce nadále pokračovat v cestě, má právo na občerstvení přiměřené čekací době a je-li to nezbytné, tak i na hotelové ubytování. V praxi nicméně železniční dopravci namísto hotelového ubytování cestujícímu v případě zmeškání přípoje

V posledních letech opět nabývají na popularitě noční vlakové spoje. Je tomu tak především proto, že umožňují pohodlné cestování mezi evropskými metropolemi s mnohem nižšími emisními náklady než letadla. Taková forma cestování je vhodná především pro ty, kdo cestují do velkých měst v Evropské unii za prací. Možná je právě návrat k železniční přepravě cestou, kterou budoucnost přinese.

na poslední spoj dne mohou zajistit přepravu do místa určení vozem taxislužby.

V případě zpoždění požádejte dopravce o vystavení potvrzení a informaci, kde lze nárok na kompenzaci uplatnit. Pokud dopravce nezajistí občerstvení, popřípadě ubytování, máte možnost si je sami za přiměřenou cenu zakoupit. Vždy si v takovém případě uschovejte účtenku, abyste mohli požádat o její proplacení dopravcem.

Vnitrostátní cestování v rámci ČR

Pro cesty po České republice je z hlediska práv cestujících podstatná vedle evropského nařízení ještě vyhláška Ministerstva dopravy (takzvaný přepravní řád), která obsahuje další úpravu. Česká republika uplatňovala výjimku z evropského systému pro kompenzace při zpoždění a zrušení spoje ve vnitrostátní dopravě do prosince 2019. Nyní již všichni dopravci musejí poskytovat alespoň takový standard, jaký je popsaný výše.

V současné době mají dopravci na českých železnicích systémy kompenzací nastavené mírně odlišně, proto je nutné v konkrétním případě ověřit, co můžete požadovat. V případě Českých drah máte při zpoždění 60 až 119 minut nárok na odškodnění ve výši 25 % ceny jízdenky, pokud stála alespoň 360 Kč. Při zpoždění 120 minut a více se kompenzace zvedá na 50 % a minimální cena jízdenky se snižuje na 180 Kč. Žádost o odškodnění musíte s originály jízdenek a potvrzením o zpoždění dodat nejpozději tři měsíce po skončení platnosti dokladu. U soukromých přepravců se lze oproti tomu setkat s automatickými kompenzacemi, které jsou u některých spojů poskytovány už od zpoždění v délce 31 minut.

Nárok na jistou formu kompenzace máte i v případě, kdy není dodržen standard kvality. Například se může jednat o nefunkční klimatizaci nebo WiFi, ale také o nucené přesunutí do vozu nižší kategorie. I zde platí, že podmínky odškodňování se liší podle přepravců, někdy i výrazně. Pokud vám proto na některé doplňkové službě či komfortu velmi záleží, zvažte při volbě dopravce i kompenzace, které nabízí, když není vše podle vašich očekávání.

i

I na železnici může nastat nehoda. V takové situaci je velmi důležité získat ideálně hned na místě od policie či dalších zasahujících složek potvrzení o tom, že jste cestovali v havarovaném vlaku. Stejně tak by spojitost s nehodou měla být zaznamenána v lékařských zprávách o případných zraněních, která se mohou projevit až se zpožděním. Vhodné je mít také vlastní dokumentaci přímo z místa nehody. Kompenzaci potom požadujte po přepravci a jeho pojišťovně.

Reklamace zboží zakoupeného v jiných zemích EU

Postup při reklamaci zboží zakoupeného v jiných zemích Evropské unie, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás.

Eurozáruka

Podle evropské legislativy má spotřebitel v celé Evropské unii právo reklamovat zboží u obchodníka, který mu toto zboží prodal. V EU ovšem nemá spotřebitel právo na „eurozáruku". To, že výrobce či prodejní řetězec má pobočku také v České republice, neznamená automaticky, že jeho místní zástupce přijme reklamaci zboží zakoupeného v jiné zemi Unie. Existují však některé výjimky, které spotřebitelům umožňují například reklamovat vady jejich vozu u autorizovaného servisu v jiném státě. Tento postup je však možný pouze v případě, když s tím prodejce souhlasí a uvede v záručním listě nebo v jiném obdobném potvrzení možnost provedení autorizované opravy v konkrétním značkovém servisu v jiné zemi. Takzvanou eurozáruku může poskytnout i například prodejce nebo výrobce elektroniky či jiného zboží, a to tak, že uvede v záručním listě či nakupujícímu jinak písemně sdělí, že výrobek lze reklamovat v pobočce jeho obchodu v jiné zemi. „Eurozáruka" je tedy pouze smluvní.

Jakou má spotřebitel „záruku" v jiné zemi EU

Evropská legislativa poskytuje spotřebitelům ve všech členských státech jednotnou základní úroveň ochrany. Spotřebitel v EU má právo, aby jím zakoupené zboží odpovídalo kupní smlouvě (shoda s kupní smlouvou). Pokud tomu tak není, má právo uplatnit rozpor s kupní smlouvou ve lhůtě 24 měsíců.

i

Pozor si dejte při nakupování zboží přes internet z jiných členských států Evropské unie. I když kupujete zboží od značky, která je u nás běžně dostupná, nemusí být možné ji v České republice reklamovat. Autorizované servisy předních výrobců elektroniky svůj nadstandardní přístup často spojují s tím, pro který trh bylo zboží původně určeno. Koupíte-li si mobilní telefon v Rakousku, je dost možné, že ho tam budete muset v případě problémů i reklamovat. S žádnou zárukou raději nepočítejte u zboží, které si koupíte z velkých asijských „nákupních galerií". Jakékoliv dodatečné řešení problémů je v těchto případech velmi složité.

Roaming

Využívání mobilu v zahraničí bylo i v Evropě chápáno jako luxus, za který je třeba zaplatit. Vysoké ceny za volání v roamingu v Evropské unii ovšem nedaly spát Evropské komisi, která spolu s Evropským parlamentem připravila nejprve snížení cen za volání i SMS, a od června 2017 byl roaming zrušen úplně. V rámci Evropské unie tedy voláte, posíláte zprávy a datujete za stejnou cenu jako doma. Stejně tak neplatíte ani za příchozí hovory a zprávy. Vždy při překročení hranic však dostanete SMS s nejdůležitějšími informacemi.

Taková politika roamingu se ale uplatní jenom při příležitostných cestách do zahraničí. Pokud používáte mobilní telefon v zahraničí trvale, může vám operátor účtovat dodatečné poplatky podle takzvaných pravidel přiměřeného využívání. Operátoři mohou uplatňovat spravedlivé, opodstatněné a přiměřené kontrolní mechanismy, aby zabránili zákazníkům roaming zneužívat. Za tím účelem mají možnost monitorovat váš roaming za poslední čtyři měsíce, a pokud jste v daném období byli více v zahraničí než doma a zároveň jste v zahraničí i více využívali mobilní služby, může vás operátor kontaktovat a požádat o vysvětlení situace. V případě, že budete pravidelně používat mobilní služby více v zahraničí než doma, může vám operátor účtovat dodatečné poplatky ve výši 3,2 centu za minutu hovoru, jeden cent za SMS a 3,50 eur za GB dat (limit pro rok 2020; bez DPH).

Myslete však na to, že jsou stále zpoplatněny hovory z České republiky do zahraničí a limitace roamingu platí jenom v rámci Evropské unie. Při cestování mimo Unii proto věnujte zpoplatnění mobilních služeb zvýšenou pozornost, poplatky totiž nebývají nízké. Pokud plánujete používat svůj telefon v zahraničí pouze sporadicky, bude vás zajímat jen běžná cena za minutu volání pro danou zemi, v níž se nacházíte. Tento typ roamingu máte u svého operátora předem aktivovaný a pro jeho využití stačí jen začít v zahraničí telefonovat. Máte-li v České republice aktivovaný tarif s mnoha volnými minutami a SMS a budete v zahraničí telefonovat často, mohlo by pro vás být výhodné zaplatit fixní denní poplatek za možnost využívat volné minuty a SMS z běžného domácího tarifu pro užívání v cizině.

Při pobytu v hraničních oblastech Evropské unie si dejte pozor na to, aby se váš mobil automaticky nepřipojil do sítě státu, který už je mimo Unii. Ve středomoří se vám může snadno stát, že váš mobil bude mít lepší signál ze severní Afriky nebo z Turecka. Každé takové připojení vás může přijít hodně draho. To samé platí i pro Švýcarsko. Nejjednodušším řešením, jak se uchránit, je manuálně nastavit preferovanou mobilní síť, případně pro jistotu zcela zablokovat mobilní data, aby nemohlo dojít k náhodnému přenosu. Informace o konkrétním nastavení vám poskytne váš operátor.

Cenová regulace se týká pouze států EU. Pokud jedete mimo území EU, seznamte se s cenami za volání, SMS a data, které platí ve vámi navštívené zahraniční destinaci.

Reklamace služeb podle smlouvy o zájezdu

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

název cestovní kanceláře
IČ cestovní kanceláře
adresa cestovní kanceláře

Praha, 1. listopadu 202

Reklamace služeb podle smlouvy o zájezdu

Vážení,

obracím se na vás s reklamací služeb poskytnutých na základě smlouvy o zájezdu č. ..... uzavřené dne ..... na cestovní služby spojené se zájezdem do ..... v době trvání od ..... do .....

Podle sjednané smlouvy mělo být mně a mé manželce v průběhu celého trvání zájezdu poskytnuto ubytování se stravováním v rozsahu all inclusive. Po příletu na místo pobytu nám bylo sděleno, že hotel ..... služby all inclusive neposkytuje, což jsme neprodleně reklamovali u delegáta zájezdu ..... Po dvou dnech nám byla nabídnuta delegátem změna ubytování v jiném hotelu – ....., který již sjednané úrovni služeb odpovídal. Museli jsme však na místě doplatit částku ..... eur na osobu za program all inclusive, tedy celkem ..... eur. Nadto jsme si museli v prvních dvou dnech zajistit stravování v celkové hodnotě ..... eur individuálně (2x oběd a občerstvení pro dvě osoby).

Celková finanční újma (mimo těžkosti a narušení průběhu zájezdu), která nám v důsledku neposkytnutí služeb podle smlouvy vznikla, činí ..... eur, tj. podle aktuálního kurzu ČNB k dnešnímu dni celkem ..... Kč.

Žádám vás proto v souladu s § 2540 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění o vyřízení této reklamace poskytnutím slevy z celkové ceny zájezdu odpovídající vzniklé újmě. Výše uvedenou částku bezodkladně uhraďte na účet č. ....., nejpozději pak ve lhůtě 30 kalendářních dnů ve smyslu § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy: kopie dokladu o zaplacení částky za program all inclusive,
kopie dokladů o zaplacení (viz výše),
kopie potvrzení o zájezdu