

Rady před cestou do zahraničí



Vyhledejte si informace

Než se vydáte do zahraničí, zjistěte si co nejvíce informací o podmínkách cestování do konkrétní země, zvláštěnostech 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.

i

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



i

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 kancelář.

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 kancelář. 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 zájezd s cestovní agenturou, měli byste vědět, že samotnou smlouvu o zájezdu uzavíráte vždy přímo s cestovní kancelář, 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

Výběr cestovní kanceláře nebo agentury



i

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

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.

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 domněnku, že zájezd kupujete velice výhodně, hodně přeplatit.

Prověřte si cestovní kancelář

U cestovních kancelářích, 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 kancelářích. 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 bankovníctví 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.

i

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 kanceláři 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.

i

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 souhlasu cestovní kanceláře. Doporučujeme po cestovní kanceláři požadovat vyúčtování provedených plateb a porovnat výši odstupného se skutečnou výši 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 obračejte 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.

i

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.

