



nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu. CK musí vyřídit Vaši reklamaci do 30 dnů od doručení, pokud se s Vámi nedohodne jinak. Tato lhůta pro uplatnění reklamace je zachována i v případě, pokud kupujete/reklamujete Váš zájezd u CA či jiné CK. V případě, že reklamace není vyřízena pro Vás uspokojivým způsobem, můžete se domáhat svých práv v rámci občanskoprávního soudního řízení.

#### 10. Pozor na nekalé, klamavé či agresivní obchodní praktiky některých společností (popř. CK)

Dávejte si pozor na obchodní praktiky některých společností, které v rámci své marketingové strategie:

- >>> nabízejí výhru na svých předváděcích akcích
- >>> prezentují možnost členství v „exklusivním“ cestovním klubu (za roční poplatek)
- >>> členům klubu nabízejí jako bonus zájezdy, plavby apod.

Vyhrajete-li zájezd, ověřte si, co případná výhra obsahuje a co musíte zaplatit (aby Váš vyhraný zájezd nakonec nestál více, než když si ho v klidu vyberete sami).

S nekalými obchodními praktikami se můžete setkat i při nabídce timesharingu. *Timeshare (časové spolupodílnictví) je právo za dlouhodobě sjednanou úplatu využívat plně vybaveného rekreačního objektu (např. apartmány, bungalovy, atd.) se standardními službami, vždy během jednoho či více přesně vymezených období během roku po dobu minimálně 1 týdne, jeho další prodej či výměna.*

#### A hlavně:

Užijte si v pohodě dovolenou a v pořádku se vraťte domů!

#### Právní předpisy:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník; Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu; Nařízení EP a Rady č. 261/2004, o právech cestujících v letecké dopravě

Když budete hledat informace:

o cestovních dokladech, vízech

**Ministerstvo vnitra ČR**

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

o očkování a zdravotním stavu na cesty

**Ministerstvo zdravotnictví  
Informační centrum**

[www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz)

**Klinika infekčních, parazitárních a tropických nemocí**

Fakultní nemocnice na Bulovce

Tel.: +420 266 082 753

+420 266 082 779

<http://www.fnb.cz/cs/kliniky-a-oddeleni/oddeleni/46>

v případě reklamace

**Česká obchodní inspekce**

[www.coi.cz](http://www.coi.cz)

e-mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz)

### Doporučení

Vezměte si na cestu klíčové kontakty pro případ, že by Vám pomoc neposkytla cestovní kancelář:

Asistenční služba Vaší pojišťovny:

Kontakt na Vámi vyhledaný český  
zastupitelský úřad v dané zemi:

**Infocentrum Ministerstva pro místní rozvoj ČR**

Tel.: +420 224 861 282 (v pracovních dnech)

+420 224 861 138 (v pracovních dnech)

E-mail: [info@mmr.cz](mailto:info@mmr.cz)

[www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

**Infocentrum Ministerstva zahraničních věcí ČR**

Tel.: +420 224 310 802 (svátky, víkendy)

+420 224 312 425, +420 224 312 837 (pracovní dny)

[www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)



**EVROPSKÁ**  
Cestovní Pojišťovna



# Dovolená bez starostí

(10 dobrých rad pro zákazníka  
cestovní kanceláře)





Dovolená je dobou, na kterou se každý těší. Aby vše probíhalo bez problémů, je dobré dbát následujících doporučení:

### 1. Ověřte si pojištění cestovní kanceláře

Uzavírejte smlouvu pouze s takovou cestovní kancelář (dále jen CK), která je řádně pojištěna proti úpadku. To zjistíte:

- >>> přímo u CK (*dotazem v pobočce, na webových stránkách nebo v katalogu*)
- >>> na webových stránkách [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz) v sekci Cestovní ruch >> Informace pro zákazníky >> Seznamy pojištěných cestovních kanceláří
- >>> na webových stránkách pojišťoven, které jsou oprávněny pojišťovat cestovní kanceláře

Při uzavření cestovní smlouvy je CK povinna předložit zákazníkovi na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění CK proti úpadku.

### 2. Věnujte pozornost katalogu a cestovní smlouvě

- >>> při výběru zájezdu si pečlivě všimněte veškerých informací napsaných v katalogu, popř. na internetu

Před podpisem si řádně přečtěte cestovní smlouvu. Ta musí mít vždy písemnou formu, její návrh Vám předkládá CK. Smlouva musí obsahovat:

- >>> kdo je smluvní stranou (*Vy a CK*)
- >>> vymezení zájezdu (*termín zahájení a ukončení zájezdu, uvedení všech poskytovaných služeb, místo a doba jejich trvání, je-li součástí zájezdu ubytování, doprava, vč. například zajištění transferu k/od hotelu, rozsah a druh stravování*)
- >>> cenu Vašeho zájezdu (*včetně časového rozvrhu plateb a výši záloh*)

Součástí smlouvy mohou být:

- >>> všeobecné smluvní podmínky CK
- >>> podmínky obou smluvních stran pro stornování zájezdu (*viz podmínky pro uplatnění storna ve Všeobecných smluvních podmínkách konkrétní CK*)

V cestovní smlouvě si můžete dohodnout i další služby a podmínky (*jako např. fakultativní výlety, výhled z okna na moře, dietní stravu, příplatek za jednolůžkový pokoj, pronájem automobilu atd.*).

### 3. Znejte přesnou cenu svého zájezdu

Cestovní kancelář musí zákazníkovi sdělit konečnou cenu zájezdu, platnou v okamžiku podání informace, resp. v okamžiku podpisu cestovní smlouvy. Pokud je cena zájezdu tvořena několika složkami, musí CK uvést aktuální cenu oddělených složek (*zejména cenu leteckých zájezdů v souvislosti s možnými výkyvy ceny ropy či palivových příplatků*).

### 4. Pojistěte se

Nezapomeňte na zdravotní a cestovní pojištění a připojištění (*není vždy zahrnuto v ceně zájezdu*). Pamatujte i na možnost pojištění pro případ stornování zájezdu (*jinak Vám hrozí stornopoplatky, i když budete nuceni odstoupit od cestovní smlouvy ze sebevážnějších důvodů*).

### 5. Chtějte podrobné informace

Nezapomeňte, že 7 dní před odjezdem Vám je CK povinna poskytnout písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Vás důležité a které jsou jí známy (*pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu*).

### 6. Není hotel jako hotel

... aneb tříhvězdičkový hotel v České republice nemusí vybavením a úrovní služeb odpovídat tříhvězdičkovému hotelu v jiné zemi, proto se raději u své CK vždy podrobně informujte, jaké služby a v jaké kvalitě požadovaný hotel nabízí.



### 7. Znejte svá práva v případě změn cestovní smlouvy

Pokud je CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky cestovní smlouvy před zahájením zájezdu, pak máte dvě možnosti:

- >>> se změnou smlouvy souhlasit nebo
- >>> odstoupit od smlouvy

Cena zájezdu smí být změněna maximálně 20 dnů před zahájením zájezdu, a to pouze za podmínek stanovených zákonem. Pokud je Vám CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky cestovní smlouvy po zahájení zájezdu:

- >>> ke změně může dojít pouze s Vaším souhlasem
- >>> pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jsou uvedeny ve Vaší smlouvě, je CK povinna vrátit Vám rozdíl v ceně

### 8. Vězte, na co máte právo v případě zásahu vyšší moci \*

Pakliže CK původní zájezd zruší ještě před jeho zahájením

- >>> máte nárok buď na vrácení peněz
- >>> nebo Vám CK musí nabídnout náhradní zájezd ve srovnatelné kvalitě. Pokud je cena nového zájezdu nižší, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit

Pokud vyšší moc zasáhne v průběhu Vašeho zájezdu

- >>> CK je povinna Vám poskytnout v nesnázích pomoc (*např. náhradní ubytování, stravování dle daných okolností*)
- >>> pokud taková opatření nelze učinit, CK Vás dopraví zpět na místo odjezdu nebo jiné místo návratu, po dohodě s Vámi

V případě, že budete při dovolené využívat leteckou dopravu, máte právo na pomoc od leteckého dopravce v případě zrušení či zpoždění Vašeho letu (viz Nařízení EP a Rady č. 261/2004)

\* *výbuch sopky, požár, povodeň, tsunami, zemětřesení, vyhlášení stavu nebezpečí atd.*

### 9. Kdy a jak můžete reklamovat

Zjistíte-li v místě pobytu, že CK neplní své závazky vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, můžete bez odkladu uplatnit své právo v rámci reklamace u CK (tj. u delegáta, či jiného zaměstnance CK). Doporučujeme uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána včasná náprava, pokud možno na místě, kde k vadám došlo. Doporučujeme o reklamaci sepsat reklamační protokol podepsaný zástupcem CK. Pokud nebyly nesrovnalosti oproti cestovní smlouvě odstraněny na místě, musíte je reklamovat u CK