

# JAK REKLAMOVAT ZÁJEZD

Pondělí, 11 srpen 2014

Nový občanský zákoník přinesl řadu změn i v případech, kdy zákazníci reklamují služby poskytované cestovními kancelářemi. Zásadní změnou je především zkrácení lhůty, po kterou můžete uplatnit reklamaci, a to ze třech jeden měsíc po skončení zájezdu. Vady je navíc třeba reklamovat hned na místě. Nově můžete také požadovat náhradu za ztrátu radosti z dovolené.

Jestliže dovolená neprobíhá tak, jak by měla, a rozchází se její skutečnost cestovní kancelář nebo očekávání zákazníka s realitou, je třeba ji reklamovat ihned na místě. Rozhodně nelze doporučit zapisování vad do deníku a chytání do krabíčky od sirek. Každou vadu zájezdu je třeba podle zákona vytknout bez zbytečného odkladu. Požadatelem musí neprodleně zajistit nápravu, a pokud to neudělá ani v případě lhůty, můžete si nápravu zajistit sami a náklady pak musí proplatit požadatelem. (Mj. se svými problémy se také můžete svěřit našim právním poradcům na poradenské lince 299 149 009299 149 009, která je k dispozici každý pracovní den od 9 do 17 hodin.)

Podle nedávno provedeného průzkumu asociace ANEC mezi téměř tisíci respondenty, do nichž se zapojili i spotřebitelé, má 25,1 % českých spotřebitelů negativní zkušenosti s využíváním služeb cestovního ruchu. Je tedy dobré znát svá práva pro případ, kdy jste se vrátili z dovolené rozčarování ze služeb, které vám poskytla cestovní kancelář.

Co byste měli vědět o reklamaci zájezdu?

- Vyšete na místě, bez zbytečného odkladu. V případě sporu by vám jinak soud nemusel poskytnout finanční kompenzaci.
- Cestovní kancelář se musí postarat o pokračování zájezdu i za cenu nižší kvality služeb, přičemž rozdíly se zákazníkovi vrátí. Naopak vyžadovaný standard hradí vždy cestovní kancelář ze svého.
- Není-li možné vadu odstranit nebo učinit náhradu (například chybí-li slibovaný bazén), zbývá právo na finanční kompenzaci.

- Veškeré vytkané nedostatky je nutné jakým způsobem doložit. Požádejte si písemný doklad od personálu hotelu či dopravce. Jako důkaz může posloužit také svědectví dalších účastníků zájezdu.

- Nejzkrácenější lhůta pro uplatnění práva na slevu je jeden měsíc od skončení zájezdu, dříve to byly tři měsíce. Pokud reklamaci s požadavkem na slevu uplatníte u zprostředkovatele vašeho zájezdu. Cestovní kancelář musí reklamaci vydat nejpozději do 30 kalendářních dnů.

- Požádáte-li slevu z ceny zájezdu, může vám být vodítkem takzvaná frankfurtská tabulka slev. Uvádí se v ní často různé druhy nedostatků a jim odpovídající výše slev, které soudy zákazníkům přiznávají.

- Máte nárok i na náhradu škody, kupříkladu již zaplacená víza u neúspěšného zájezdu. Kancelář však neodpovídá za škodu v případě, že vznikla objektivními okolnostmi nebo byla zaviněna osobou.

- Cestovní kancelář musí nově kompenzovat i narušení dovolené například jejím zkrácením nebo úplným zmařením. Jedná se o takzvanou ztrátu radosti z dovolené, která byla dosud našemu právu cizí. Máte-li tedy již nahlášenou dovolenou u zprostředkovatele a cestovní kancelář posune termín konání zájezdu tak, že se ho nebudete moci zúčastnit, budete mít právo na náhradu újmy za zmařenou dovolenou, i když budete muset sami od smlouvy o zájezdu z tohoto důvodu odstoupit.

CallSend SMSAdd to SkypeYou'll need Skype CreditFree via Skype