

Jak reklamovat zájezd?



Tři rady na úvod

*Rada číslo jedna: **Důkladně číst! Čtete cestovní smlouvu, seznamte se s katalogem**, na který smlouva odkazuje, **věnujte čas i všeobecným obchodním podmínkám**, ve kterých jsou specifikována některá další práva a povinnosti, včetně reklamačních podmínek.*

*Rada číslo dvě: **Ptát se a informovat se!** Rozhodující je, **co obsahuje písemná smlouva**. Nedejte na ústní přísliby zaměstnanců cestovní kanceláře či agentury, ty nejsou nijak závazné. **Pro případnou reklamaci je klíčové právě to, co je vymezeno v cestovní smlouvě a ve všeobecných obchodních podmínkách.***

*Rada číslo tři: **Nespoléhejte se pouze na informace poskytnuté cestovní kanceláří.** Zajímavé informace a postřehy od cestovatelů, kteří destinaci již navštívili, naleznete na různých cestovatelských portálech.*

Jak uplatnit reklamaci?

Smlouvu o zájezdu uzavíráte vždy přímo s cestovní kanceláří (CK), nikoliv s cestovní agenturou. Cestovní kancelář nese odpovědnost za poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě, jaké byly sjednány v cestovní smlouvě.

Co dělat, pokud jste na dovolené místo luxusního čtyřhvězdičkového hotelu ubytováni v tříhvězdičkovém s omšelým nábytkem? **Služby, které neodpovídají tomu, co bylo sjednáno v cestovní smlouvě, reklamujte.**

Právo na reklamaci máte bez ohledu na to, zda byl zájezd označen jako last minute. **Pokud jsou součástí dovolené služby delegáta cestovní kanceláře, reklamujte služby hned během zájezdu.** Pro úspěšné reklamační řízení jsou klíčové důkazy, že cestovní kancelář nesplnila, co splnit měla. Z tohoto důvodu **vše zdokumentujte (pořídte si fotografie, video nahrávku), případně si zajistěte svědectví třetích osob.** Dále se můžete pokusit získat na místě písemný záznam o dané situaci od personálu nebo poskytovatele služby.

Reklamaci je pak nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců ode dne skončení zájezdu, a to buď u cestovní agentury, nebo přímo u cestovní kanceláře, se kterou jste smlouvu uzavřeli. Tuto lhůtu je nutné si pečlivě hlídat, protože po jejím uplynutí právo zaniká. Způsob, jak reklamaci uplatnit, naleznete ve všeobecných obchodních podmínkách, jež jsou součástí každé cestovní smlouvy. Abyste předešli možným sporům, zajistěte si doklad stvrzující, že jste reklamaci uplatnili včas (například reklamaci pošlete doporučenou poštou s dodejkou). Obecně platí, že **cestovní kancelář má povinnost vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.** Pozor na všeobecné obchodní podmínky, ve kterých by CK stanovila delší lhůtu pro vyřízení reklamacce. Takovéto prodloužení je možné pouze se souhlasem zákazníka.

Co můžeme při reklamaci požadovat?

Cestovní kancelář není povinna vrátit cenu zájezdu, a to ani v případě, že poskytnuté služby neodpovídaly sjednanému rozsahu či kvalitě. Spotřebitel má však **nárok na slevu z ceny zájezdu.** Vodítkem **pro určení její výše může být tzv. frankfurtská tabulka slev.** Ta sice není závazným dokumentem, ale ve vyspělých zemích je při vyčíslování nároku na slevu z ceny zájezdu využívána. Podle této tabulky máte **například nárok na slevu 5-10 %, pokud nebyl poskytnut slíbený výhled na moře.** V případě, že je **v pokoji plíseň nebo se v noci nemůžete vyspat z důvodu hluku, sleva se může vyšplhat na 10-50 % z ceny zájezdu.**

Ztráta radosti z dovolené

Nový občanský zákoník, který má vejít v účinnost 1. ledna 2014, nově přiznává nárok na náhradu v případě ztráty radosti z dovolené. Tuto náhradu však nelze po cestovní kanceláři požadovat z důvodu jakéhokoliv negativního zážitku, například kvůli hádce s manželem nebo špatnému počasí. České soudy mohou hledat inspiraci třeba v Německu nebo Rakousku, kde byla **náhrada poskytnuta například z důvodu podávání zkaženého jídla, z něhož se zákazníci nakazili salmonelózou a zbytek dovolené pak strávili na lůžku.** Dále byla poskytnuta třeba **v případech, kdy cestovní kancelář nezajistila tlumočnicka, zákazníci nemohli užívat moře v důsledku řas nebo byli obtěžováni stavebním hlukem v okolí hotelu.**

Pozor na všeobecné obchodní podmínky!

Všeobecné obchodní podmínky, jež jsou součástí smlouvy, mohou obsahovat mnohé zálučné pasáže. Reklamacce služeb, se kterými sice nejste spokojeni, ale které odpovídají smluveným obchodním podmínkám, je pak problematická.

Přečetli jsme za vás všeobecné obchodní podmínky mnoha cestovních kanceláří a našli jsme následující

základnosti:

- **Označení hotelu čtyřmi hvězdičkami nebo apartmánů symbolem klíčů nemusí mít žádnou souvislost s mezinárodním označováním hotelů.** Toto hodnocení může být u některých cestovních kanceláří založeno pouze na jejich subjektivním názoru.
- **Informace, že součástí vybavení pokoje je i klimatizace, ještě nemusí nic znamenat.** Klimatizace může být aktivní jen v některých měsících. Takže pokud nepojedete v hlavní sezóně, ale zrovna bude obzvláště velké teplo, můžete mít smůlu a klimatizaci si nezapnete.
- **Zájezd se stravou all inclusive nemusí vůbec znamenat neomezenou konzumaci jídla a pití.** Konzumace nealkoholických nápojů je v nabídce často omezena na určité časové rozpětí. Konzumace alkoholických nápojů může být limitována pouze na lokální alkoholické nápoje.
- **Fotky pláží u hotelu v cestovním katalogu jsou často pouze ilustrativní.** Může se tedy stát, že místo vysněné pláže s bílým pískem budete mít u hotelu jen „obyčejnou pláž“.
- Neurčitá informace, že ubytování je vhodné pro nenáročné turisty může znamenat, že svou dovolenou strávíte na ubytovně pro námezdní pracovníky.
- Za třílůžkovým pokojem se může skrývat dvoulůžkový pokoj s přistýlkou v podobě palandy.
- **Během pobytu může být bazén mimo provoz a v bezprostřední blízkosti pláže může být kotviště lodí.**
- **Hygienické standardy zejména v některých exotických zemích nemusí odpovídat evropským hygienickým standardům.**