



Ztráta radosti z dovolené?

Vážení a milí čtenáři,

v tomto článku bychom Vám rádi, na příkladě rodiny Šťastných nastínili, co dělat, když Vaše dovolená, není tím rájem, za který ji cestovní kancelář vydává.

Pan Šťastný se slovy: „ale žijeme jen jednou“, zakoupil za dlouhodobě strádané osobní úspory pro sebe, manželku a své tři děti vysněnou rodinnou dovolenou v exotické cizině, kdy tuto pak „nadělil“ rodině jako hlavní dárek pod Vánoční stromeček. Rodina byla nadšená, společně si prohlíželi obrázky hotelu, pokoje a pláže v katalogu a začali odpočítávat dny do onoho dne D, kdy všichni společně poprvé uvidí moře a manželé Šťastní si konečně užijí pár romantických chvil ve dvou, když děti budou zabaveny animátory daného hotelu. Jaký pak byl jejich šok, když po přiletu a transferu do cílové destinace zjistili, že jejich hotel ani vzdáleně nepřipomíná obrázky z katalogu cestovní kanceláře, kdy tento byl ještě částečně rozestavěný, v pokoji nebylo bezpečnostně zajištěno elektrické vedení, nebyl uklizen a krom rodiny Šťastných tento v nadpočetné převaze obývali také tzv. „cvrčci rovníku“. Dále chyběl cestovní kanceláři slibovaný animační program a bazén připomínal český rybník v parném létě, kde Krajská hygienická stanice vydala zákaz koupání.

Zde je nutné si nejdříve objasnit, co to vlastně **Vada zájezdu** je. Dle ust. § 2537 odst. 1. občanského zákoník, má zájezd vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. Jinak řečeno, za vady zájezdu lze považovat jakékoliv odlišnosti mezi tím, co bylo zákazníkem objednáno, a tím, co bylo ze strany cestovní kanceláře skutečně poskytnuto.

Řešením situace rodiny Šťastných je **Reklamacce vad zájezdu spolu s uplatněním práva na nápravu a práva slevy z ceny zájezdu**

- **REKLAMACE VADY** - zde je velmi důležité vytknout vadu bezodkladně, to znamená, co možná nejdříve, a to přímo na místě, kdy zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady. Tuto není povinen určit, když právo na nápravu svědčí zákazníkovi okamžitě (např. zákazník nemá kde spát) a také v případě, že pořadatel výslovně odmítl splnit svou povinnost řádně. Pokud se tedy vada vyskytne, je třeba bez odkladu informovat delegáta (či jiného pověřeného zaměstnance) a požadovat zjednání nápravy.

1) **PRÁVO NA NÁPRAVU** - pořadatel má dle zákona povinnost odstranit vadu zájezdu a této povinnosti se může zprostit pouze v případě, že odstranění vady není možné, nebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Nedojde-li během uvedené lhůty ke zjednání nápravy pořadatelem, má zákazník právo zjednat nápravu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

2) PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA SLEVOU Z CENY ZÁJEZDU – toto právo souvisí bezprostředně s reklamací vady zákazníkem. Pokud zákazník vadu řádně reklamoval, má právo na slevu z ceny zájezdu. Pokud tedy rodina Šťastných bude chtít, krom nápravy vady, požadovat také slevu z ceny zájezdu z důvodu nastalých vad, musí tuto vadu reklamovat včas (viz. REKLAMACE), nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. K úspěšnému uplatnění nároku na slevu z ceny zájezdu, je nutné prokázat, že zájezd měl vadu a tato vada byla zákazníkem vytknuta včas. Proto lze jen doporučit požadovat od delegáta už během dovolené protokol o vytknutých vadách, který tento potvrdí svým podpisem. Dalším vhodným důkazním prostředkem, o který se lze opřít, jsou fotografie či videozáznam. Je však nutné si dát pozor na to, aby z případných snímků bylo zřetelné, že fotka pochází z předmětného místa. Výše pořadatelem poskytnuté slevy se odvíjí od rozsahu a trvání vady.

Krom výše uvedeného může rodina Šťastných uplatnit do tří let od skončení zájezdu u pořadatele nepovedené dovolené, **Právo na náhradu škody**.

3) **PRÁVO NA NÁHRADU ŠKODY** - v případě, že pořadatel porušením svých povinností způsobí zákazníkovi škodu, může se tento domáhat taktéž práva na náhradu škody. V tomto případě pak pořadatel nahradí škodu z toho vzniklou zákazníkovi nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. **Této povinnosti se může pořadatel zprostit pouze v případě, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, vzniklá nezávisle na jeho vůli, tedy vyšší moc.** Pokud okolnosti vyšší moci nenastanou, je pořadatel povinen nahradit jak majetkovou, tak nemajetkovou újmu zákazníka.

- právo na náhradu nemajetkové újmy neboli újma za narušenou dovolenou – toto právo zákazníkovi vzniká za současného splnění tří (dvou??) podmínek, a to:

- neposkytl-li pořadatel sjednané služby – neboli zájezd má vadu a
- porušení je natolik významné, že došlo k samotnému zmaření účelu zájezdu, nebo k podstatnému zkrácení zájezdu.

V praxi se tedy nejedná o každou vadu zájezdu, ale pouze o natolik závažné vady, že v jejich důsledku je zmařen účel dovolené. Pokud tedy manželé Šťastní místo odpočinku u bazénu a romantických chvil ve dvou, museli během celé dovolené hlídat děti, aby se tyto neporanili o nezabezpečené elektrické vedení v pokoji, náleží rodině náhrada nemajetkové újmy, kdy výše této náhrady soudy mohou do jisté míry odvodit za pomoci tzv. Frankfurtské tabulky.

Závěrem je však třeba říci, že cestovní kanceláře se snaží svým klientům vyjít vstříc, proto před samotným soudním sporem, je třeba pokusit se o smírné řešení celé věci.

Mgr. Zbigniew Czudek, advokát

Mgr. Kristýna Kantorová, advokátní koncipient

Advokátní kancelář Czudek, Sikora a partneři, s.r.o.

web: <http://www.akcb.eu/>