



Práva spotřebitelů v oblasti zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu v souvislosti s onemocněním COVID-19

Tento informační materiál pro spotřebitele byl připraven oddělením poradensko informačních služeb České obchodní inspekce (ČOI) a odborem cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj ČR (MMR). Doporučení obsažená v tomto materiálu vyjadřují právní názor ČOI a MMR, nejsou však právně závazná. Tento dokument byl naposledy aktualizován ke dni 3. 6. 2020.

Obsah

Co je zájezd	1
Jaká práva má ve vztahu k zájezdu zákazník před uzavřením hranic.....	2
Zahraníční zájezdy v průběhu uzavření hranic České republiky.....	3
Zahraníční zájezdy po znovuootevření hranic České republiky	3
Zdravotní potíže na dovolené	4
Cestovní kancelář požaduje doplatit cenu zájezdu, za který jsem zaplatil zálohu. Zájezdu se nemám zájem účastnit.....	4
Za jakých podmínek může cestovní kancelář účtovat zákazníkovi odstupné (storno poplatky)	4
Za jakých podmínek odstupné účtovat nelze.....	5
Jak vysoké odstupné může být	5
Jak postupovat v případě, kdy zákazník s vyšší odstupného nesouhlasí	6
Kdy lze požádat o vrácení části odstupného formou voucheru	6
Kdy může cestovní kancelář namísto vrácení peněz vydat voucher	6
Jaké podmínky musí voucher splňovat a jak jej lze čerpat	6
Kdo může voucher odmítnout	7
Zájezdy s odjezdem mimo území České republiky.....	8
Vrácení letenek a jízdenek	8
Samostatně zakoupené ubytování.....	8
Řešení sporů	9
Vzor odstoupení od smlouvy o zájezdu (mimořádné okolnosti, bez zaplacení odstupného).....	10
Vzor odstoupení od smlouvy o zájezdu (bez uvedení důvodu, se zaplacením odstupného).....	11

Co je zájezd

Zjednodušeně řečeno, zájezd je kombinace více služeb cestovního ruchu prodávaná za souhrnnou cenu cestovní kanceláří. Zájezdem není samostatné ubytování, letenka, jízdenka apod.

Zájezd je souborem několika služeb cestovního ruchu, které byly zkombinovány za účelem téhož pobytu nebo cesty. Nejčastěji jde o ubytování a leteckou nebo autobusovou dopravu do cílové destinace či nájem motorového vozidla. Mezi další služby, jejichž kombinací může vzniknout zájezd, a které na jedné straně nejsou ze své podstaty součástí výše uvedených služeb cestovního ruchu a na druhé straně musí tvořit podstatnou část, tj. alespoň 25 % ceny zájezdu, patří například nájem sportovního vybavení, prohlídka s průvodcem apod. Aby se tedy jednalo o zájezd, v souhrnné ceně zájezdu musejí být obsaženy ceny minimálně dvou z výše uvedených služeb, tj. ubytování, doprava, nájem motorového vozidla či jiná služba tvořící významnou část nabízených služeb.

Jednotlivé služby by měly být zkombinovány již před uzavřením smlouvy, přičemž není důležité, zda služby byly zkombinovány tím kterým způsobem již cestovní kanceláří, případně cestovní agenturou, nebo na vaši žádost.



Pokud byste neuzavírali jednu smlouvu, ale samostatné smlouvy na jednotlivé služby, o zájezd by se stále jednalo, pokud byly služby zakoupeny na jediném prodejním místě a jednotlivé služby byly vybrány ještě před tím, než jste se zavázali k úhradě jejich ceny. Dále pokud byly služby nabízeny, prodávány nebo účtovány za celkovou cenu. O zájezd by se jednalo i v případě, že došlo k uzavření smlouvy, která vás následně opravňuje k výběru z různých druhů služeb cestovního ruchu, které poskytovatel nabízí. V neposlední řadě se jedná o zájezd, pokud byly služby zakoupeny od různých poskytovatelů služeb cestovního ruchu prostřednictvím jednoho online rezervačního systému a kdy následně dochází k předání vašich identifikačních údajů mezi jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu a tím i k uzavírání dalších jednotlivých smluv. O zájezd se jedná i v případě, pokud byl inzerován či prodáván s označením „zájezd“ či obdobným označením (např. označení balíček – package) .

Oproti tomu ubytování představuje situaci, kdy si objednáte pouze pobyt v hotelu, penzionu či jiném ubytovacím zařízení, ale dopravu si zajistíte sami. V ceně ubytování může být zahrnuta snídaně, polopenze či jiná služba, která je automaticky poskytována každému ubytovanému.

Další podstatný rozdíl mezi ubytováním a zájezdem spočívá v tom, že v případě ubytování vám zákon neposkytuje takovou ochranu jako u zájezdu. U ubytování ve velké míře záleží na tom, co je stanoveno v obchodních podmínkách ubytovacího zařízení.

Novinkou v českém právním řádu jsou tzv. spojené cestovní služby. Spojenými cestovními službami jsou nejméně 2 služby cestovního ruchu zakoupené pro účely téže cesty, které nejsou zájezdem, pro jejichž poskytnutí byly uzavřeny samostatné smlouvy, jestliže cestovní kancelář zákazníkovi při jedné návštěvě či kontaktu se svým prodejním místem zprostředkuje samostatný výběr a platbu každé služby, nebo zprostředkuje cíleným způsobem pořízení alespoň jedné další služby od jiného poskytovatele služeb a smlouva je uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby. Na zákazníky se nevztahují žádná z práv, která se vztahují výhradně na zájezdy. Za řádné poskytnutí jednotlivých služeb odpovídají jejich jednotliví poskytovatelé. Ochrana proti úpadku cestovní kanceláře se vztahuje jen na finanční částky zaplacené přímo cestovní kanceláři (nikoliv např. hotelu, či pronajímateli auta). Ochrana pro případ úpadku se vztáhne na dopravu, pouze pokud dopravce sám je cestovní kanceláři a nabízí spojené cestovní služby.

Jaká práva má ve vztahu k zájezdu zákazník před uzavřením hranic

V případě, že služby cestovního ruchu byly zakoupeny v rámci zájezdu u cestovní kanceláře, má podle § 2535 občanského zákoníku zákazník právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného (storno poplatků), jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

Z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, které brání v plnění smlouvy o zájezdu, např. pandemie, může od smlouvy odstoupit také cestovní kancelář. Cestovní kancelář v tomto případě samozřejmě neúčtuje zákazníkovi odstupné.

Pro zájezdy, které se měly uskutečnit před účinností krizového opatření o zákazu vycestování nebo zákazu uskutečňování mezinárodní dopravy dle našeho názoru platí, že v případě, kdy bylo Ministerstvem zahraničních věcí doporučeno do daného místa necestovat, např. z důvodu ohrožení života nebo zdraví v souvislosti s výskytem infekce, vzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení odstupného, neboť podmínky ustanovení § 2535 občanského zákoníku jsou v takovém případě naplněny. Aktuální doporučení pro cesty do zahraničí jsou uveřejněna na internetových stránkách www.mzv.cz. Přestože doporučení Ministerstva zahraničních věcí nejsou právně závazným rozhodnutím a o tom, zda byly podmínky pro možnost bezplatného odstoupení od smlouvy o zájezdu naplněny, může závazně rozhodnout pouze soud, se domníváme, že rozhodovací praxe soudů bude k těmto doporučením přihlížet.

Cestovní kanceláře, stejně jako jiní podnikatelé, mají obecnou povinnost počínat si ve vztahu ke spotřebitelům s odbornou péčí. Máme za to, že za součást odborné péče lze považovat rovněž to, aby byla ze strany cestovní kanceláře vyhodnocena rizikovost pořádání zájezdu do určité destinace, mj. s ohledem na epidemiologickou situaci, a to s využitím všech cestovní kanceláři dostupných informací, včetně doporučení pro cesty do zahraničí vydávaných MZV. Má-li cestovní kancelář k dispozici informace o tom, že pro některého zákazníka může představovat uskutečnění zájezdu do oblasti zvýšené riziko, např. s ohledem na věk, těhotenství, zdravotní stav apod., měly by být zohledněny i tyto faktory. Nerespektování povinnosti odborné péče může mít vliv mj. na posuzování odpovědnosti cestovní kanceláře za újmu na straně zákazníka, včetně odpovědnosti za újmu na zdraví.

Případné odstoupení od smlouvy doporučujeme provést prokazatelnou formou, např. doporučeným dopisem zaslaným cestovní kanceláři. Z takového dopisu by měl být zřejmý úmysl spotřebitele od smlouvy odstoupit a smlouva, od které spotřebitel odstupuje, by měla být dostatečně identifikovatelná (zejm. označením smluvních stran, číslem smlouvy, termínem zájezdu apod.).



Zahraniční zájezdy v průběhu uzavření hranic České republiky

V době, kdy nebylo dle vyhlášených krizových opatření vlády České republiky možné překračovat státní hranice, zahraniční zájezdy s odjezdem z České republiky nebylo možné realizovat. Cestovní kanceláře by měly z tohoto důvodu dotčené zájezdy zrušit a vrátit zákazníkům zaplacené platby za zájezd bez odstupného (storno poplatků). Pokud cestovní kancelář zájezd sama nezruší, může od smlouvy odstoupit podle § 2535 občanského zákoníku také zákazník. V takovém případě má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu bez storno poplatků. Vrácení plateb za zájezdy může být ve vymezených případech odloženo po dobu tzv. ochranné doby do 31. srpna 2021.

Případné odstoupení od smlouvy doporučujeme provést prokazatelnou formou, např. doporučeným dopisem zaslaným cestovní kanceláři. Z takového dopisu by měl být zřejmý úmysl spotřebitele od smlouvy odstoupit a smlouva, od které spotřebitel odstupuje, by měla být dostatečně identifikovatelná (zejm. označením smluvních stran, číslem smlouvy, termínem zájezdu apod.).

Zahraniční zájezdy po znovuotevření hranic České republiky

Situace je v principu obdobná jako před uzavřením hranic (viz výše).

I přes uvolnění opatření na hranicích až do 14. června 2020 doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí cestovat do zahraničí jen v nezbytných případech. Výjezdy za hranice ČR z důvodu turistiky do této kategorie nespádají. V případě zájezdů, které se mají uskutečnit do tohoto data, mohou bez storno poplatků od smlouvy odstoupit zákazník i cestovní kancelář.

Od 15. června 2020 budou v jednotlivé státy rozděleny do tří kategorií:

- Země s nízkým rizikem nákazy
 - Do takových zemí bude možno cestovat za účelem turistiky s tím, že karanténa ani negativní test na COVID 19 nebudou po návratu do ČR vyžadovány. Cizinci z těchto zemí budou moci na území ČR cestovat bez omezení.
- Země se středním rizikem nákazy
 - Do takových zemí bude možno pro občany ČR cestovat za účelem turistiky s tím, že karanténa ani negativní test na COVID 19 nebudou po návratu do ČR vyžadovány. Pokud však cizinci z těchto zemí přicestují do ČR, budou povinni nastoupit do karantény nebo se prokázat negativním testem na COVID 19.
- Země s vysokým rizikem nákazy
 - cizinci i občané ČR budou povinni po návratu do ČR nastoupit do karantény nebo se prokázat negativním testem na COVID 19.

Ministerstvo zdravotnictví bude vyhodnocovat vývoj situace a průběžně bude zařazení zemí do jednotlivých kategorií měnit. Aktuální seznam je uveřejněn na adrese koronavirus.mzcr.cz.

Uvedené rozdělení zemí do kategorií má význam při posuzování podmínek, za kterých mohou občané ČR nebo cizinci vstoupit na území ČR. Při vycestování do zahraničí je však důležité věnovat neméně velkou pozornost opatřením států, na jejichž území vstupujete, neboť tyto státy mohou mít podmínky pro vstup na své území nastavené zcela odlišně. Např. při cestě do Chorvatska autem je tedy nutné ověřit podmínky pro vstup na území Chorvatska, ale i tranzitních států Rakouska a Slovinska. Aktuální informace jsou dostupné na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí (www.mzv.cz).

Pokud je cílovou nebo tranzitní zemí zájezdu země s vysokým rizikem nákazy, platí podle našeho názoru, že podmínky pro odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu bez nutnosti zaplacení odstupného jsou naplněny. Stejně tak může zrušit zájezd i cestovní kancelář.

Pokud je cílovou destinací země s nízkým nebo středním rizikem nákazy, je pro zákazníka možné do takové země cestovat bez omezení po návratu, bude však nutné ověřit opatření pro vstup na území přijaté cílovou zemí. U těchto zemí obecně nelze bez dalšího odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného. S ohledem na situaci v konkrétní destinaci nebo v průběhu cesty nicméně není ani zde vyloučeno, že právo na bezplatné odstoupení od smlouvy vznikne. Je však třeba individuálně posuzovat, zda v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

Případné odstoupení od smlouvy doporučujeme provést prokazatelnou formou, např. doporučeným dopisem zaslaným cestovní kanceláři. Z takového dopisu by měl být zřejmý úmysl spotřebitele od smlouvy odstoupit a smlouva, od které spotřebitel odstupuje, by měla být dostatečně identifikovatelná (zejm. označením smluvních stran, číslem smlouvy, termínem zájezdu apod.).



Zdravotní potíže na dovolené

V případě, že se zákazník v souvislosti s onemocněním nebo ochrannými zdravotními opatřeními ocitne v průběhu zájezdu v nesnázích, je cestovní kancelář povinna mu bezplatně poskytnout pomoc, zejména ho informovat o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, pomoci se zprostředkováním komunikace na dálku a s nalezením náhradního cestovního řešení. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, jak bylo dohodnuto ve smlouvě, nese cestovní kancelář ve většině případů náklady na nezbytné ubytování, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na některé kategorie osob, které vzhledem k zdravotním omezením vyžadují zvláštní péči.

Před vycestováním do zahraničí doporučujeme pořízení cestovního pojištění. V pojistných podmínkách pak doporučujeme důkladně ověřit možné výluky z pojistného krytí a to, zda se pojištění vztahuje také na onemocnění COVID-19.

Cestovní kancelář požaduje doplatit cenu zájezdu, za který jsem zaplatil zálohu. Zájezdu se nemám zájem účastnit

Řada zákazníků se v souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 potýká se sociálními a ekonomickými obtížemi, které jim neumožňují realizovat objednané zájezdy. Mnoho zákazníků se obává vycestovat také ze zdravotních důvodů. V případě, že není dosud jasné, zda bude konkrétní zájezd možné realizovat, jsou nyní zákazníci postaveni před obtížnou volbu, zda zájezd zruší či nikoli.

Odstoupení od smlouvy, ať už ze strany cestovní kanceláře, nebo zákazníka, bez zaplacení odstupného (storno poplatků) je možné jen tehdy, pokud je konkrétní zájezd mimořádnými okolnostmi skutečně zasažen, např.

- musí již platit opatření, které v době uskutečnění zájezdu neumožňuje překročit hranice
- musí být zřejmé, že v době uskutečnění zájezdu budou v místě destinace platit karanténní opatření nebo bude hrozit významné riziko ohrožení zdraví apod.

Do doby, než bude zřejmé, že konkrétní zájezd bude skutečně zasažen, je třeba smlouvu standardním způsobem plnit, včetně sjednaného platebního kalendáře.

Jestliže je ze všech okolností zjevné, že zájezd nebude moci být uskutečněn, měla by cestovní kancelář bezodkladně zájezd zrušit a od smlouvy odstoupit. Ve stejný okamžik může od smlouvy bez storno poplatků odstoupit také zákazník. Po zrušení zájezdu cestovní kancelář samozřejmě zákazník zbytek jeho ceny doplácet nemusí. Pro zájezdy s termínem zahájení mezi 20. 2. 2020 a 31. 8. 2020 cestovní kancelář může vydat poukaz na zájezd také na částku, která odpovídá části zaplacené ceny za zájezd. Nemusí tedy čekat na to, až bude zaplacená celá cena. Podrobněji k voucherům níže. Cestovní kanceláře jsou povinny jednat se zákazníkem s odbornou péčí a tudíž si i ověřovat možnosti vycestování a realizace zájezdu. Cestovní kanceláře nesmějí s rušením zasažených zájezdů zbytečně otálet, aby zlepšily vlastní finanční situaci.

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uvedení důvodu. Nedoporučujeme ale tento krok činit s předstihem týdnů nebo dokonce měsíců před plánovaným odjezdem, pokud není dosud jisté, jaká situace ohledně šíření koronaviru v době odjezdu bude. V případě, že zákazník od smlouvy odstoupí předčasně v době, kdy dosud není jisté, že zájezd bude pandemií zasažen, je třeba počítat s tím, že cestovní kancelář může požadovat zaplacení storno poplatků.

Za jakých podmínek může cestovní kancelář účtovat zákazníkovi odstupné (storno poplatky)

Zákazník může obecně od smlouvy odstoupit kdykoliv před zahájením zájezdu. Nicméně v případech, kdy nejsou splněny podmínky pro odstoupení od smlouvy bez zaplacení odstupného, je třeba se storno poplatky počítat.

Odstupné lze účtovat v případě, kdy zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu podle § 2533 odst. 1 občanského zákoníku. Jde typicky o případy, kdy zákazník zájezd zruší (odstoupí od smlouvy) z důvodů na své straně, aniž by cestovní kancelář porušila nebo nesplnila závazek ze smlouvy.

Příklad: Zákazník zájezd zruší z důvodu nemoci, úrazu, neočekávaných pracovních povinností, či pouze z toho důvodu, že se mu na dovolenou přestane chtít jet. V takovém případě je zákazník povinen odstupné zaplatit.

Odstupné může být účtováno také tehdy, pokud od smlouvy odstoupí cestovní kancelář z důvodu porušení smlouvy zákazníkem (např. zákazník nedoplatil včas cenu zájezdu).

V souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 je se storno poplatky třeba počítat především v případech, kdy před uzavřením hranic České republiky bylo zájezd do bezpečné destinace možné uskutečnit, ale zákazník přesto z obavy před vycestováním od smlouvy



odstoupil. Dále v případech, kdy zákazník odstupuje od smlouvy o zájezdu, u něhož dosud není zřejmé, zda jeho uskutečnění bude pandemií zasaženo (zákazník odstupuje od smlouvy s větším časovým předstihem).

Za jakých podmínek odstupné účtovat nelze

Odstupné cestovní kancelář nemůže zákazníkovi účtovat v těchto v případech:

- odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu, že v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (jedná se např. o karanténní opatření v souvislosti se šířením koronaviru).
- odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu, že cestovní kancelář navrhla v souladu s § 2530 občanského zákoníku zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent (např. došlo k výkyvu směnného kurzu koruny a zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny zájezdu)
- neodstraní-li cestovní kancelář v průběhu zájezdu v přiměřené době podstatnou vadu zájezdu, kterou jí zákazník vytkl (např. zákazník byl ubytován v hotelu nižší kategorie a cestovní kancelář nezajistila přestěhování do sjednaného hotelu ani v dodatečné lhůtě)
- porušila-li cestovní kancelář jiným způsobem smlouvu o zájezdu a nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené době, nebo smlouvu o zájezdu porušila podstatným způsobem
- od smlouvy odstoupila cestovní kancelář, kromě odstoupení od smlouvy z důvodu porušení smlouvy zákazníkem (např. cestovní kancelář zrušila zájezd s ohledem na karanténní opatření v souvislosti se šířením koronaviru)

V případech, že je zájezd zrušen cestovní kanceláří nebo zákazníkem v důsledku dopadů pandemie onemocnění COVID-19, odstupné zpravidla účtovat nelze. Je však třeba, aby byl zájezd přímo zasažen (např. termín uskutečnění zájezdu spadá do období, kdy jej nelze uskutečnit z důvodu uzavření hranic, v místě destinace jsou vyhlášena karanténní opatření atd.). Dostačující naopak není pouze obava z cestování, která není objektivně podložena, nebo nesouhlas s některými ochrannými opatřeními cílové země (např. nošení roušek na veřejnosti).

Jak vysoké odstupné může být

Je-li ujednáno odstupné, musí být jeho výše přiměřená. Přiměřenost odstupného se odvíjí od doby mezi okamžikem odstoupení od smlouvy a okamžikem zahájení zájezdu s ohledem na očekávané úspory nákladů a na příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu.

Není-li ujednáno odstupné, odpovídá jeho výše ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu.

Zjednodušeně řečeno, důležité je, jakou část ceny zájezdu cestovní kancelář ušetří na neodvedených nebo vrácených platbách svým dodavatelům, nebo na tom, zda se podaří zájezd prodat jinému zákazníkovi.

Obvykle je sjednáno odstupné ve smlouvě o zájezdu (všeobecných obchodních podmínkách cestovní kanceláře) jako procentní podíl z ceny zájezdu, případně pevná částka, v návaznosti na časový předstih, se kterým zákazník od smlouvy odstupuje. Např. 15 % z ceny zájezdu v případě odstoupení 60 dnů a více před zahájením zájezdu, 25 % z ceny zájezdu v případě odstoupení od 59 do 30 dnů před zahájením zájezdu atd. Cestovní kanceláře si však obvykle ve smluvních podmínkách vyhrazují také právo účtovat odstupné ve výši skutečných nákladů, pokud je tato částka vyšší než procentní paušál.

Skutečnými náklady jsou typicky náklady, které cestovní kancelář v souvislosti se zájezdem zákazníka již uhradila nebo bude muset uhradit svým dodavatelům.

Takovými náklady mohou být např.:

- cena letenky
- nevratné platby hotelům
- úhrady za jiné služby cestovního ruchu (např. za předem zaplacené výlety v rámci zájezdu)

Je logické, že čím více se blíží termín zahájení zájezdu, tím spíše již cestovní kancelář zaplatila svým dodavatelům za jednotlivé služby zahrnuté v zájezdu a tím vyšší jsou tak její skutečné náklady. I v situaci, kdy CK ještě nic dodavatelům nezaplatila, má skutečné náklady v podobě režijních nákladů spojených s komunikací se zákazníkem a s dodavateli.



Obvykle platí, že čím více je zájezd přizpůsoben na míru konkrétnímu zákazníkovi, tím vyšší mohou být skutečné náklady cestovní kanceláře v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Tímto přizpůsobením na míru mohou být např.:

- letenka zakoupená individuálně pro konkrétního zákazníka na pravidelné lince mimo kapacitu charterových letů
- individuálně zajištěné ubytování
- zahájení zájezdu na jiném než obvyklém místě (např. vyzvednutí přímo u domu)

Skutečné náklady cestovní kanceláře se naopak snižují, jestliže nevznikne cestovní kanceláři povinnost zaplatit za služby cestovního ruchu svým dodavatelům, část plateb je dodavateli vrácena nebo se zájezd podaří prodat jinému zákazníkovi.

Vzhledem k aktuální situaci v cestovním ruchu lze předpokládat, že prodej zájezdu jinému zákazníkovi bude pro cestovní kancelář mnohem obtížnější nebo zcela nemožný. Proto i storno poplatky odůvodněné skutečnými náklady mohou být vyšší než v minulých letech.

Jak postupovat v případě, kdy zákazník s výší odstupného nesouhlasí

Na žádost zákazníka je cestovní kancelář povinna výši odstupného odůvodnit.

V případě vzniku sporu by cestovní kancelář musela výši skutečných nákladů před soudem prokázat, pokud by na základě tohoto kritéria byla výše odstupného určena.

Ministerstvo pro místní rozvoj, Česká obchodní inspekce ani jiný orgán státní správy nemůže rozhodnout o tom, zda je odstupné v konkrétním případě přiměřené. V případě sporu může závazné rozhodnutí o přiměřenosti odstupného vydat pouze soud.

Pokud odstupné již bylo zákazníkem zapláceno (resp. bylo strženo z vrácených plateb), může se vrácení celého nebo části odstupného domáhat žalobou před soudem zákazník. Pokud zákazníkem odstupné dosud zapláceno nebylo a jeho úhrady se domáhá cestovní kancelář, je na cestovní kanceláři, aby žalobu k soudu případně podala ona.

Kdy lze požádat o vrácení části odstupného formou vouchery

U zájezdů s termínem zahájení od 20. 2. 2020 do 31. 8. 2020 může zákazník požádat cestovní kancelář o vrácení zaplaceného odstupného formou poukazu. Žádost musí zákazník podat do 3 měsíců od zániku původní smlouvy o zájezdu (tj. do 3 měsíců od odstoupení od smlouvy). Cestovní kancelář nemusí touto formou vrátit celé odstupné, musí však vrátit minimálně 10 % z něj. Poukaz je platný 12 měsíců.

Kdy může cestovní kancelář namísto vrácení peněz vydat voucher

Za účelem zmírnění dopadu pandemie na cestovní kanceláře, předejití vlně úpadků a k ochraně zaměstnanosti v odvětví cestovního ruchu byl schválen jednorázový zákon, který cestovním kancelářím umožňuje v některých případech za zrušené zájezdy odložit vrácení peněz zákazníkům a namísto toho vydat poukazy na zájezdy (vouchery). Zákon toto opatření nazývá ochrannou dobou.

Zvláštní podmínky se týkají pouze zájezdů s termínem zahájení **od 20. 2. 2020 do 31. 8. 2020**.

Zájezd zároveň musí být zrušen buď cestovní kancelář, nebo zákazníkem, výhradně z důvodu zásahu vyšší moci, tj. zejména pandemie onemocnění COVID-19, podle § 2535 nebo § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

Ochranná doba začíná běžet doručením poukazu na zájezd zákazníkovi a končí nejpozději 31. 8. 2021. O ochrannou dobu se odkládá nebo přerušuje splatnost závazku cestovní kanceláře vrátit v penězích zákazníkovi platby za zájezd zrušený z důvodu pandemie. Pokud zákazník do konce ochranné doby poukaz nevyčerpá, cestovní kancelář mu do 14 dnů po jejím skončení vrátí v penězích platby přijaté za původní zrušený zájezd.

Jaké podmínky musí voucher splňovat a jak jej lze čerpat

Rozhodne-li se cestovní kancelář využít ochrannou dobu, oznámí to písemně zákazníkovi a vystaví mu poukaz na zájezd nejméně v hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd. Poukaz na zájezd je platný po dobu trvání ochranné doby. Poukaz na zájezd obsahuje minimálně peněžní částku odpovídající hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem za zájezd, identifikační údaje cestovní kanceláře a datum začátku a konce platnosti poukazu.



Poukaz musí být pojištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Poukaz musí být zákazníkovi zaslán písemně. Elektronicky může být zaslán, pokud byla původní smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, např. prostřednictvím internetu, nebo s tímto zákazníkem souhlasil.

Zákazníci, kteří obdrží poukaz na náhradní zájezd, jej mohou vyčerpat flexibilně po dobu trvání ochranné doby. Cestovní kancelář je povinna nabídnout zákazníkovi na jeho žádost rovnocenný náhradní zájezd, k jehož zaplacení zákazník využije poukaz. Nepodá-li cestovní kancelář ve lhůtě 30 dnů od žádosti zákazníka nabídku rovnocenného náhradního zájezdu, ochranná doba skončí. Skončením ochranné doby se stává opět splatným původní peněžitý závazek cestovní kanceláře vůči zákazníkovi.

Je-li navrhovaný náhradní zájezd stejné jakosti, nesmí cestovní kancelář požadovat od zákazníka nad rámec poukazu doplacení případného rozdílu v ceně oproti původní smlouvě o zájezdu. Je-li navrhovaný náhradní zájezd vyšší jakosti, je zákazník povinen zaplatit rozdíl v ceně jen tehdy, jestliže cestovní kancelář zákazníkovi nabídla současně také zájezd stejné jakosti a zákazník této nabídky nevyužil.

V případě, že poukaz nebude v ochranné době, tj. nejpozději do 31. 8. 2021, zákazníkem vyčerpan, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi veškeré uhrazené platby za původní zájezd nejpozději do 14 dnů od skončení ochranné doby.

Kdo může voucher odmítnout

Poukaz může odmítnout zákazník, který spadá do jedné z následujících kategorií:

- držitel průkazu osoby se zdravotním postižením
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání
- těhotná žena či osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou
- osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě (samoživitel)
- osoba starší 65 let
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce
- škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení.

Chráněný zákazník může odmítnout poukaz na zájezd oznámením cestovní kanceláři. Současně musí vrátit vydaný poukaz na zájezd. Odmítnutím poukazu ochranná doba skončí a obnoví se povinnost cestovní kanceláře vrátit platby přijaté za zrušený zájezd bezodkladně v penězích.

Příslušnost do jedné ze zvláště chráněných skupin zákazníků se posuzuje k datu doručení poukazu zákazníkovi. V případě sporu nese zákazník důkazní břemeno o tom, že patří do jedné z vyjmenovaných chráněných skupin.

Smlouva o zájezdu bývá často uzavřena ve prospěch více zákazníků. V tomto případě jeden zákazník (objednatel) vystupuje zpravidla jako smluvní strana, přičemž smlouvu o zájezdu uzavírá také ve prospěch dalších osob (spolucestujících), které na jejím základě mají právo čerpat služby cestovního ruchu. Také spolucestující mají podle zákona č. 159/1999 Sb. postavení zákazníka, avšak zpravidla nikoliv smluvní strany. Smyslem ochranné doby je po určitou dobu odložit nebo přerušit splatnost závazku cestovní kanceláře k vrácení plateb za zrušený zájezd. Ochranná doba tedy má účinky jen vůči tomu zákazníkovi, kterému vznikl nárok na vrácení plateb za zájezd. Tímto zákazníkem je zpravidla ten zákazník, který je stranou smlouvy o zájezdu a za zájezd uhradil jeho cenu. Příslušnost k vymezené zvláště chráněné skupině je tedy třeba zkoumat ve vztahu k zákazníkovi, kterému vzniklo právo na vrácení plateb přijatých za zájezd. Pokud takový zákazník spadá do jedné ze zvláště chráněných skupin, může poukaz odmítnout jako celek a cestovní kancelář by mu měla celou finanční částku, na níž by měl jinak právo, vyplatit bez zbytečného odkladu v penězích. Pokud je naopak zákazníkem, kterému vzniklo právo na vrácení plateb, osoba, která do jedné ze zvláště chráněných skupin nespadá, nemůže poukaz odmítnout, byť by např. mezi chráněné osoby spadal jeden ze spolucestujících, kterému však právo na vrácení peněz nevzniklo.

Příklady:

- Prarodič starší 65 uzavřel smlouvu o zájezdu pro sebe a ve prospěch svých vnoučat. V případě zrušení zájezdu by platby měly být vráceny prarodiči, včetně plateb, které uhradil za svá vnoučata. Zákazník spadá do zvláště chráněné skupiny osob starších 65 let, může tedy odmítnout poukaz za celý zájezd, přestože děti mezi chráněné skupiny zákazníků nespadají.
- Smlouvu uzavřel jeden z rodičů pro sebe a ve prospěch manžela a dětí. Jedno z dětí je držitelem průkazu osoby zdravotně postižené. Po zrušení zájezdu by za běžných okolností cestovní kancelář vracela platby rodiči, se kterým uzavřela smlouvu.



Vzhledem k tomu, že tento rodič nespadá mezi zvláště chráněné zákazníky, nemůže poukaz odmítnout, přestože jedním ze spolucestujících je držitel průkazu osoby se zdravotním postižením.

- Smlouvu o zájezdu uzavřela škola ve prospěch nezletilých žáků. Škola jako zákazník má možnost poukaz v celém rozsahu odmítnout, přestože jednotliví žáci nespádají mezi zvláště chráněné skupiny zákazníků.

Smyslem výjimky je poskytnout ochranu v podobě bezodkladného vrácení plateb v penězích zvláště zranitelným skupinám zákazníků. Musí se však jednat o zákazníky, kterým právo na vrácení plateb již dříve vzniklo.

Zájezdy s odjezdem mimo území České republiky

V případě, kdy český spotřebitel zakoupil zájezd od zahraniční cestovní kanceláře a místo odjezdu se nenachází na území ČR, nebude se smlouva o zájezdu obvykle řídit českým právem, ale právem státu sídla cestovní kanceláře. Nemožnost odcestovat na místo nástupu na zájezd z důvodu mimořádných opatření v České republice obvykle nebude možné přičítat k tíži cestovní kanceláři, neboť cesta do místa odjezdu na zájezd je prováděna samostatně zákazníkem na jeho riziko.

Případná možnost odstoupit od smlouvy od zájezdu z důvodu mimořádných okolností se bude odvíjet od situace v místě sjednaného odjezdu na zájezd, trasy cesty a destinace. Situace v České republice nebude z tohoto pohledu pro smlouvu obvykle relevantní. V členských státech Evropské unie platí co do možnosti odstoupení od smlouvy v případě mimořádných okolností podobná pravidla jako v České republice na základě příslušné směrnice Evropské unie. V případě dotazů se spotřebitelé mohou obrátit na [Evropské spotřebitelské centrum](#).

Vrácení letenek a jízdenek

V případě, že je let zrušen v souvislosti s mimořádnými okolnostmi způsobenými onemocněním COVID-19 nebo doprovodnými epidemiologickými opatřeními, mohou cestující žádat o vrácení ceny letenky, případně namísto něj o přesměrování na náhradní spoj v závislosti na dostupnosti míst a možnosti vstupu na území jednotlivých států. V případě přesměrování mají cestující nárok na nezbytnou péči, která většinou zahrnuje občerstvení přiměřené době zdržení nebo poskytnutí ubytování. Cestující nemohou v případě zrušených letů z důvodu mimořádných okolností nárokovat vůči dopravcům odškodnění. Řada leteckých dopravců v současné době nabízí bezplatné změny odletů nebo zrušení rezervací. Doporučujeme se informovat na internetových stránkách příslušného dopravce. Vzhledem k přetíženosti zákaznických center v souvislosti s vysokým počtem zrušených letů lze doporučit, aby se nyní cestující na dopravce telefonicky obraceli pouze v případě plánovaného odletu během následujících několika dnů.

Řada leteckých dopravců v souvislosti s přerušением provozu způsobeným pandemií nabízí cestujícím namísto vrácení ceny letenky v penězích pouze vouchery. Tento postup pravděpodobně postrádá právní oporu. V praktické rovině je však třeba brát v úvahu, že letecká doprava je jedním z nejvíce zasažených odvětví a mnoho dopravců nemá k dispozici dostatek dostupných finančních prostředků. Přežití řady dopravců bude pravděpodobně závislé na tom, zda se jim podaří získat státní pomoc. V případě, že dopravce nabízí pouze voucher a odmítá vrátit cenu letenky v penězích, je dle našeho názoru pro cestujícího nyní nejvhodnějším řešením vyčkat na další vývoj situace a to, v jakém rozsahu se letecká doprava po odeznění pandemie obnoví a finanční situace dopravců zlepší. To může bohužel trvat řadu týdnů nebo měsíců. Alternativou je pro cestující možnost domáhat se vrácení ceny letenky žalobou u soudu. Cestující by byl u soudu s velkou pravděpodobností úspěšný, nicméně rozsudek nelze očekávat dříve než v řádu několika měsíců. V případě, kdy by dopravce v mezidobí v důsledku špatné finanční situace ukončil činnost, rozsudek by byl v praxi nevymahatelný a náklady na soudní spor by nesl cestující.

V případě, že letenka byla rezervována prostřednictvím cestovní agentury, vyřizuje obvykle změny a refundace letenek tato agentura. Zprostředkovatel nicméně vlastním jménem neodpovídá za splnění závazků z přepravní smlouvy a nemusí vrátit cenu letenky, dokud neobdrží peníze zpět od příslušného leteckého dopravce. Vzhledem k trvající krizi v letecké dopravě proces vrácení ceny letenky trvá v mnoha případech měsíce.

Podobná situace jako v letecké dopravě je také v dopravě autobusové a železniční.

Samostatně zakoupené ubytování

V případě samostatně zakoupeného ubytování v České republice po dobu, kdy je zakázáno ubytovací služby poskytovat, tj. od 16. 3. 2020 do 24. 5. 2020, může od smlouvy o ubytování odstoupit ubytovatel i zákazník. Vzhledem k tomu, že v tomto období nesmí ubytovatelé své služby poskytovat a tedy závazek ze smlouvy nelze splnit, nelze účtovat zákazníkovi stornopoplatky. V období, kdy přímý zákaz prodeje ubytovacích služeb neplatí, se uplatní standardní podmínky pro zrušení rezervace.



V případě samostatně zakoupeného ubytování v zahraničí se obecně případná možnost odstoupení od smlouvy řídí právem příslušného státu, v němž se nachází ubytovací zařízení. Krizová opatření v České republice obvykle nebudou dostatečným důvodem pro odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny pro nevratné rezervace. Řada ubytovatelů a rezervačních portálů vyhlásila v souvislosti s pandemickou situací zvláštní podmínky. O možnostech zrušení rezervace se doporučujeme informovat u ubytovatele nebo rezervačního portálu.

Řešení sporů

Doporučení obsažená v tomto materiálu vyjadřují právní názor ČOI a MMR, nejsou však právně závazná. V případě sporu může právně závazné rozhodnutí o předmětu občanskoprávního sporu vydat pouze soud.

V případě sporu, který se spotřebiteli nepodaří vyřešit s podnikatelem přímo, může spotřebitel podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (ADR). Mimosoudní řešení sporů je institut založený na hledání oboustranně přijatelné dohody stran sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat. Pro bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů nebo podání návrhu navštivte prosím internetové stránky www.adr.coi.cz. Z povahy právně nezávazné conciliace, na níž je ADR založeno, vyplývá, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů může být efektivním nástrojem pouze v těch případech, kdy mají na řešení touto cestou zájem obě strany sporu.



Vzor odstoupení od smlouvy o zájezdu (mimořádné okolnosti, bez zaplacení odstupného)

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Adresát:

Cestovní kancelář: (jméno a příjmení/obchodní firma)

IČO:

Se sídlem:

Doporučeně s dodejkou

Oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu

Dne jsem s Vaší cestovní kanceláří uzavřel smlouvu o zájezdu č., v termínu, do destinace

Na základě ust. § 2535 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od smlouvy o zájezdu.

Odstoupení od smlouvy o zájezdu podle § 2535 občanského zákoníku je odůvodněno významným rizikem nákazy onemocněním COVID-19 v místě pobytu a doporučením Ministerstva zahraničních věcí necestovat do této oblasti.

Současně Vás touto cestou žádám o vrácení plateb přijatých za zájezd na bankovní účet č.

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele
(podpis)

Přílohy:

kopie smlouvy o zájezdu



Vzor odstoupení od smlouvy o zájezdu (bez uvedení důvodu, se zaplacením odstupného)

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Adresát:

Cestovní kancelář: (jméno a příjmení/obchodní firma)

IČO:

Se sídlem:

Doporučeně s dodejkou

Oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu

Dne jsem s Vaší cestovní kanceláří uzavřel smlouvu o zájezdu č., v termínu, do destinace

Na základě ust. § 2533 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a odstupuji od smlouvy o zájezdu.

Současně Vás touto cestou žádám o vrácení plateb přijatých za zájezd snížených o odstupné sjednané dle smlouvy o zájezdu na bankovní účet č.

Zároveň žádám o vystavení a zaslání poukazu na zájezd v hodnotě zaplaceného odstupného [pozn. pouze pro zájezdy s termínem zahájení mezi 20. 2. 2020 a 31. 8. 2020].

V dne

Jméno a příjmení spotřebitele
(podpis)

Přílohy:
kopie smlouvy o zájezdu