

Export z www.dtest.cz pro kancelar@apzp.cz

www.dtest.cz

d Test

**Výběr cestovní
kanceláře
nebo agentury**

Storno zájezdu

**Reklamace
zájezdu**

**Práva v letecké
dopravě**

Roaming

**Zpracováno
podle nového
občanského
zákoníku**



Pomocník
na cesty

Haló, to je dTest? Právě řeším složitý problém...

Na poradenskou linku časopisu dTest se ročně obrací desítky tisíc spotřebitelů. Neváhejte být jedním z nich a vytočte 299 149 009. Pomůžeme vám, pokud budete řešit konkrétní spotřebitelský problém, nebudete si vědět rady například v oblasti financí na internetu nebo v mnoha jiných oblastech:

- **reklamace:** jak ji podat, abyste uspěli; co se zamítnutou nebo nevyřízenou reklamací,
- **telekomunikace:** co s prapodivným vyúčtováním služeb, chybějícím pokrytím signálem nebo příliš pomalým internetem,
- **energetika:** jak řešit příliš vysoké zálohy či nevracení přeplatků; jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců elektřiny nebo plynu,
- **nákupy na neobvyklých místech:** jak se zbavit nevýhodných smluv, které jste vy nebo vaši blízcí uzavřeli na předváděcích akcích,
- **nákupy na internetu:** jak na odstoupení od kupní smlouvy; problémy s poškozenou zásilkou nebo neoprávněné požadavky prodejců.



Poradenská linka dTestu na čísle 299 149 009 je v provozu každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Za zavolání platíte pouze cenu hovorného dle svého tarifu.



Předplatitelé dTestu mají na čísle 272 272 273 k dispozici speciální poradenskou linku s přednostním servisem.

d
Test

Pomocník na cesty

Podle právního stavu k 1. květnu 2014.

dTest, o.p.s. (IČ: 45770760)

se sídlem Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10–Vršovice.

Připravil redakční kolektiv, ilustrace Jiří Novák.

Technické zpracování Elena Saltuariová, Revoluční 1575/2, Praha 4.

Přetisk zapovězen.

O dTestu

Od roku 1994 jsme otestovali již **více než 15 000 výrobků** a každý měsíc publikujeme nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů. Na webových stránkách www.dtest.cz zveřejňujeme kromě testů také **aktuální články** na spotřebitelská témata. Veřejně bojujeme s nejrůznějšími podvodníky, vyzýváme je k nápravě a v případě potřeby **podáváme i žaloby**.

Největší devizou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele **hradíme z příjmů z předplatného** a částečně z veřejných zdrojů.

Úvodem



Blížící se letní sezóna znamená pro mnohé synonymum dovolených a cestování. Většinou jsou to chvíle pohody a odpočinku (ať už aktivního, nebo pasivního), které si chce člověk co nejvíce užít. Stačí však málo a příjemné relaxování vystřídá nejistota a stres.

V naší aktualizované cestovatelské příručce, kterou jsme sladili s požadavky nového občanského zákoníku, najdete spoustu užitečných informací - například že při výběru cestovní kanceláře je v současné době téměř samozřejmost ověřit si, jestli je pojištěná proti krachu, nebo že příliš vysoké storno poplatky při zrušení zájezdu mohou být sjednány v rozporu se zákonem. Mimochodem víte, že cestovní kancelář a cestovní agentura není to stejné?

Cestovní pojištění je dalším důležitým krokem pro naplánování „bezstarostné“ dovolené. Pokud totiž vyrazíte za hranice pouze s běžným zdravotním pojištěním, nebudete mít kryté všechny výdaje spojené s lékařským zákrokem a například za ošetření u zubaře budete muset platit nemalé částky.

Zajímá vás, jaká máte práva v letecké či železniční dopravě? Jaký nárok vzniká cestujícímu například při výrazném zpoždění spoje? Nebo co dělat při ztrátě zavazadel? Věnovali jsme se všem těmto oblastem a připravili klíč, jak v takových situacích postupovat.

Lukáš Zelený
vedoucí právního oddělení dTestu

Rady před cestou do zahraničí



Vyhledejte si informace

Než se vydáte do zahraničí, zjistěte si co nejvíce informací o podmínkách cestování do konkrétní země, zvláštnostech a rizicích, která tam na vás mohou čekat. Základní informace naleznete na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR v kapitole „Cestujeme“, podkapitole „Státy světa – informace na cesty“. Aktuální informace vám poskytne zastupitelský úřad státu, do kterého hodláte cestovat.

Pojistěte se

Při cestách do zahraničí doporučujeme sjednat pojištění úhrady léčebných výloh; bez tohoto pojištění se vystavujete komplikacím při jejich úhradě na místě. Dále si na stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR vyhledejte, se kterými státy má ČR sjednáno poskytování bezplatné zdravotní péče.

Chraňte své doklady a cennosti

Hlídejte si své cestovní doklady a cenné předměty. Je vhodné tyto věci neukládat pohromadě, ale rozdělit je na více míst.

Dodržujte místní zákony a zvyklosti

Při nerespektování zákonů i zvyklostí dané země se vystavujete velkým problémům, které vás mohou ohrožovat nejen vysokými sankcemi, ale též vystavovat ohrožení zdraví i života.

Vždy pamatujte na to, že vám může pomoci zastupitelský úřad

V případě nouze se můžete se žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Také je možné obrátit se na Operační a informační centrum Ministerstva zahraničních věcí ČR na telefonním čísle +420 224 182 425.



Využijte webovou aplikaci „Dobrovolná registrace občanů při cestách do zahraničí“, která funguje na dobrovolném poskytování informací o plánovaném pobytu v zahraničí. Získané informace slouží konzulární službě, aby vám mohla poskytovat pomoc při mimořádných událostech (přírodních katastrofách, sociálních nepokojích). Aplikaci naleznete na drozd.mzv.cz.

Cestovní kancelář versus cestovní agentura



Jaký je mezi nimi rozdíl? Pokud si chcete objednat zájezd, kterým se rozumí kombinace dvou a více služeb (např. organizace cesty a ubytování), předem se informujte, s kým vlastně o zájezdu jednáte, jestli s cestovní agenturou, nebo přímo s cestovní kancelář. Pokud název cestovní agentury neobsahuje slova „cestovní agentura“, pak je její povinností uvést tuto informaci ve všech propagačních materiálech a označit tak i prostory, ve kterých jsou zájezdy nabízeny.

Co když narazíte na cestovní agenturu

Pokud budete jednat o zájezdu s cestovní agenturou, měli byste vědět, že samotnou cestovní smlouvu uzavíráte vždy přímo s cestovní kancelář, nikoliv s agenturou. V případě jakýchkoliv problémů (např. porušení smluvních povinností) se proto obraťte přímo na cestovní kancelář, která je závázána ze smlouvy. Agentura je vždy jen zprostředkovatelem zájezdu. Jednou z povinností cestovních agentur je uvedení informace ve všech propagačních a jiných nabídkových materiálech, pro kterou cestovní kancelář daný zájezd zprostředkovává.

Věnujte pozornost pojištění proti úpadku

Každá cestovní kancelář musí být pojištěna proti úpadku. Ještě před uzavřením cestovní smlouvy máte právo požadovat předložení dokladu prokazujícího pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Často tento doklad (certifikát) naleznete i na webových stránkách kanceláře nebo bude viset na jejích pobočkách. Doklad o pojištění proti úpadku kanceláře musí mít k dispozici i cestovní agentura. Samotný doklad o pojištění proti úpadku je součástí každé cestovní smlouvy a musí v něm být uveden název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení pojistné události a dále například číslo na asistenční službu. Zda je cestovní kancelář skutečně pojištěna, si můžete ověřit na stránkách jednotlivých pojišťoven, které tento typ pojištění poskytují, nebo na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj ČR (www.mmr.cz).



Pohlíďte si, s kým skutečně uzavíráte smlouvu. Někdy se samotná cestovní kancelář chová jako zprostředkovatel a zprostředkovává zájezd pro jinou cestovní kancelář. V tomto případě pak uzavíráte smlouvu s touto jinou cestovní kancelář.

Na co máte právo v případě krachu cestovní kanceláře

Ať už si užíváte písečných pláží nebo se teprve těšíte na vysněnou dovolenou, měli byste vědět, na co máte právo v případě, že se objeví mrak v podobě krachu cestovní kanceláře. Pokud zkrachuje ve chvíli, kdy už jste na dovolené a součástí cestovní smlouvy bylo zajištění dopravy ze strany cestovní kanceláře, máte samozřejmě na dopravu do vaší země právo. Pokud dojde ke krachu cestovní kanceláře ještě před odjezdem na dovolenou, máte nárok na vrácení zaplacené zálohy, případně celé ceny zájezdu, pokud již byla uhrazena. Další možnou situací je, že se zájezd uskutečnil, ale poskytnuté služby neodpovídají tomu, co bylo sjednáno ve smlouvě (je poskytnuta jen část služeb nebo jsou služby poskytnuty v kratším časovém úseku). Pak máte právo na rozdíl mezi tím, kolik jste za zájezd zaplatili, a tím, co bylo poskytnuto.

Jak postupovat v případě krachu cestovní kanceláře

Jakmile se dozvíte o krachu cestovní kanceláře, zavolejte na číslo asistenční služby uvedené v dokladu o pojištění. Oznamte operátorovi všechny skutečnosti a řiďte se jeho pokyny. Následně se obraťte na pojišťovnu. Na webových stránkách jednotlivých pojišťoven naleznete formulář pro uplatnění nároku.



Cestovní agentura nemusí být pojištěna proti úpadku, protože je pouze zprostředkovatelem zájezdu. Samotnou cestovní smlouvu uzavíráte vždy s cestovní kanceláří.

Výběr cestovní kanceláře nebo agentury



Zvažte, zda sleva je skutečně slevou

Vždy musíte při výběru dávat pozor na to, zda sleva, na kterou vás cestovní kanceláře a agentury lákají, je skutečně slevou. Je tedy vhodné najít si zájezd jak u cestovní agentury, tak u cestovní kanceláře a porovnat jejich ceny. Mohli byste totiž v domnění, že zájezd kupujete velice výhodně, hodně přeplatit.

Prověřte si cestovní kancelář

U cestovních kanceláří, stejně jako u ostatních podnikatelů, si musíte ohlídat mnoho údajů, například název, identifikační číslo či existující sídlo. Některé podrobnosti o činnosti cestovní kanceláře lze najít také v obchodním rejstříku, který je zdarma dostupný na stránkách www.justice.cz, a kde můžete hledat podle názvu nebo IČ. Pokud cestovní kancelář nemá v rejstříku třeba výroční zprávu, může to také znamenat, že by ráda něco zatajila. Navíc nikdy nezapomínejte zkontrolovat existenci pojištění proti úpadku.

Vyhledávání dovolené na internetu

Výběr zájezdu přes internet je nejpohodlnějším a nejrychlejším způsobem, jak dovolenou vybrat. Internetu dominují servery, které nabízejí zájezdy více cestovních kanceláří. Máte pak možnost porovnávat nejen jednotlivé destinace, ale i ceny a nabízené služby. Nákup zájezdů na internetu přináší i další výhody: aktuální kurzy měn, stav počasí, recenze hotelů, sdílení zkušeností a cestovatelských zážitků, fotogalerie a mapy.

Nákup přes internet

Objednáním zájezdu přes internetové stránky uzavíráte cestovní smlouvu. Právo do 14 dnů od smlouvy odstoupit bez jakékoliv sankce zde neplatí. Cenu za zájezd můžete uhradit zpravidla pomocí internetového bankovníctví nebo složením hotovosti v bance. Před odesláním finančního obnosu si vždy vyžádejte cestovní smlouvu nebo potvrzení o zájezdu. Potvrzení dokládá uzavření cestovní smlouvy a na rozdíl od ní nemusí mít písemnou formu.



Dejte si pozor na lákavé nabídky zájezdů, které se prodávají v režimu last minute již několik měsíců před odjezdem na dovolenou. Zamyslete se nad tím, proč tak brzy je zájezd v nabídce last minute neboli na poslední chvíli. Může to poukazovat na skutečnost, že cestovní kancelář či agentura nemá dostatek peněz a snaží se zachránit. Na to však můžete tvrdě doplatit.



Pokud chcete poradit, jak vybrat cestovní kancelář nebo agenturu, zavolejte na naši poradenskou linku na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci.

Storno zájezdu



Ke stornu zájezdu, jinými slovy odstoupení od uzavřené cestovní smlouvy, může dojít před zahájením zájezdu pro důvody na straně zákazníka (spotřebitele) nebo cestovní kanceláře. Cestovní smlouva vymezuje zájezd, jeho trvání, specifikuje poskytované služby zahrnuté do ceny zájezdu (popis dopravy, ubytování, jeho polohu, kategorii a stupeň vybavenosti či rozsah stravování a dalších služeb).

Smlouva nebo potvrzení o zájezdu musí obsahovat informaci o výši odstupného (storno poplatků), které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení. Odstoupit od smlouvy a požadovat storno poplatky může i cestovní kancelář, pokud zákazník nesplnil podmínky uzavřené smlouvy (např. neuhradil požadované platby, neposkytl součinnost).

Výše storno poplatků je ve smlouvě odstupňována obvykle v závislosti na časovém předstihu doručení odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři před zahájením zájezdu. Odstupné by mělo mít především odškodňovací funkci. Storno poplatky ve výši 100 % jsou jen těžko ospravedlnitelné v případě, kdy součástí zrušeného zájezdu jsou služby, které nebyly využity a mohlo být zabráněno jejich marnému vynaložení (strava, kterou zákazník nečerpal, jízdenka na trajektu, která nebyla zakoupena, cena fakultativních poznávacích výletů z místa pobytu zahrnutých s předstihem do ceny zájezdu apod.).

Se storno poplatky (odstupným) naopak zákazník nemusí počítat v případě, že od smlouvy odstupuje v situaci, kdy nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy navrženou cestovní kanceláři po uzavření smlouvy (vyjma případu jednostranného zvýšení ceny zájezdu z důvodu změny směnného kurzu české koruny o více než 10 % či zvýšení nákladů spojených s dopravou, pokud zprávu o této změně cestovní kancelář zákazníkovi odešle nejpozději 21. den před zahájením zájezdu). Nemusí s nimi počítat ani v situaci, kdy zákazník odstupuje od cestovní smlouvy pro porušení povinností ze strany kanceláře, nebo v případě, kdy zákazník před zahájením zájezdu kanceláři oznámí, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba, která je pro to způsobilá.



Od smlouvy je třeba odstoupit včas a uvést současně důvod. Můžete se tak zcela vyhnout nebo snížit výši storno poplatků. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší, jde o jednostranný právní úkon, který nevyžaduje souhlas cestovní kanceláře. Doporučujeme po cestovní kanceláři požadovat vyúčtování provedených plateb, porovnat výši odstupného se skutečnou výši nákladů a sledovat, aby na straně cestovní kanceláře nedošlo k bezdůvodnému obohacení. Výše odstupného by měla být přiměřená vynaloženým nákladům spojeným se zrušením smlouvy. Příliš vysoké storno poplatky mohou být sjednány v rozporu se zákonem, a tedy neúčinné.

Cestovní pojištění



Cestovní pojištění nejčastěji kryje rizika spjatá s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel nebo škodou způsobenou třetí osobě během dovolené v zahraničí. Samozřejmě existují i další možná připojištění, která bývají dost pestrá – od pojištění zpoždění letadla přes pojištění storna zájezdu až po léčebné výlohy spjaté s nemocí či úrazem spolecestujících zvířecích mazlíčků.

Proč se pojistit

Jste-li občané Evropské unie a platíte si zdravotní pojištění ve vlastní zemi, pak máte nárok, aby vaše zdravotní pojišťovna uhradila náklady na vaši zdravotní péči i v zahraničí, a to v rámci institutu tzv. evropského zdravotního průkazu. Ovšem v jeho případě se jedná pouze o základní zdravotní péči v zařízeních, která jsou plně financována z veřejných zdrojů. Navíc náklady na léčbu v zahraničí často mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v ČR a v řadě zemí se vyžaduje při lékařském ošetření spoluúčast pacienta.

Co získáte

Zřízením pojistné smlouvy o cestovním pojištění získáte záruku, že se o vás postará asistenční služba, se kterou pojišťovna, u níž jste si pojištění sjednali, spolupracuje. Asistenční služba funguje 24 hodin denně a domluvíte se tu v českém jazyce. Telefonní číslo na asistenční službu a podstatné informace o ní získáte při sjednání pojištění. V případě potíží se obraťte přímo na ni.

Kde a za kolik

Cestovní pojištění nabízí většina českých pojišťoven jak klasických zdravotních, tak komerčních, které se zabývají i jinými oblastmi pojištění. V současné době dokonce již není ani zapotřebí chodit na kamenné pobočky prořízení cestovního pojištění, vše lze zařídit po internetu. Při této variantě nabízí řada pojišťoven slevu, protože tím ušetří na administrativních nákladech a nákladech za provize ze zprostředkování.



Nepřipojistíte-li se k běžnému zdravotnímu pojištění, může se vám toto „ušetření“ výrazně prodražit. Například ošetření zubů je často plně hrazeno pacientem; pokud by pacient nebyl připojištěn, jeho domácí pojišťovna by mu po návratu nic neproplatila. V případě převozu ostatků při úmrtí (tzv. repatriace) je to obdobné a v tomto případě se jedná o velmi vysoké částky.



Vždy si schovávejte veškeré doklady o platbách, aby vám pojišťovna mohla náklady po návratu do ČR proplatit.

Faktory ovlivňující výši pojistného

Svou roli při stanovení ceny pojištění sehrávají: místo pobytu (Evropa, svět s USA či svět bez USA), dále věk pojištěného, délka zahraničního pobytu a zaměření cesty (pracovní, turistická či se sportovním zaměřením). A nakonec samozřejmě i kvalita pojistné ochrany. Doporučujeme sjednávat vyšší pojistné částky zvláště na léčebné výlohy (obvykle se do nich řadí i repatriace, neboli převoz ostatků do vlasti v případě úmrtí) a vyšší pojistné částky na asistenční služby.



Cestovní pojištění si můžete sjednat na pobočkách pojišťoven, online na webových stránkách pojišťoven nebo prostřednictvím cestovních kanceláří. Na webových stránkách pojišťoven si můžete i namodelovat, kolik by stálo vaše pojištění.

Reklamace zájezdu



Vrátili jste se z dovolené rozčarování ze služeb, které vám poskytla cestovní kancelář? Ubytování bylo horší, vzdálenost od moře neodpovídala informaci v katalogu a slibovaný bazén chyběl zcela? Vězte, že obrana existuje.

Cestovní kancelář odpovídá za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou cestovní smlouvou, ať už má závazky plynoucí z této smlouvy plnit ona sama nebo jiný smluvený dodavatel. V praxi se tedy můžete vždy obrátit přímo na cestovní kancelář, se kterou máte podepsanou cestovní smlouvu, pokud nejste se zájezdem spokojeni. Pokud je uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří či agenturou, je možné právo ve stejné lhůtě uplatňovat i zde.

Vady zájezdu

Pokud dovolená neprobíhá tak, jak měla vypadat podle ujištění cestovní kanceláře nebo očekávání zákazníka, musí cestovní kancelář zajistit nápravu. Nárok se liší podle závažnosti nedostatků a možnosti jejich odstranění. Jedná-li se o vadu podstatnou, je právem zákazníka zájezd ukončit a nechat se dopravit zpět. Předně se však cestovní kancelář musí postarat o pokračování zájezdu i za cenu nižší kvality služeb, kdy se rozdíl v ceně zákazníkovi vrací. Naopak vyšší standard hradí vždy ze svého cestovní kancelář.

Reklamace na místě

Neodpovídá-li například výhled z pokoje nebo jeho vybavení smluveným požadavkům, je zapotřebí jednat už na místě. Zákazník by měl ihned upozornit svého delegáta či průvodce, pokud je taková osoba na zájezdu přítomna, že situace je odlišná od uzavřené smlouvy, a požadovat okamžitou nápravu nebo alespoň žádat vystavení písemného dokladu.

Mějte na paměti, že veškeré vytýkané nedostatky bude nutné nějakým způsobem doložit či prokázat. Nejjednodušeji tím, že fotograficky zdokumentujete stav a vzhled ubytovacího zařízení, vybavení pokoje, výhled z balkonu atd.

Písemný doklad je rovněž možné zkusit vyžádat na personálu nebo poskytovateli služby. Jako důkaz může posloužit také svědectví dalších účastníků. Ke sjednání nápravy určete



Pokud smlouva obsahuje ujednání, kterým cestovní kancelář vylučuje nebo omezuje svoji odpovědnost za vadně poskytnutou službu nebo její neposkytnutí, je vhodné poukázat při reklamaci na skutečnost, že takové podmínky jsou zakázány. K nepříměřeným ujednáním obsaženým ve spotřebitelských smlouvách se nepřihlíží.

Další nároky

Pokud vám zároveň vznikla škoda, je možné vůči pořadateli zájezdu uplatnit nárok na její náhradu (ne však v případě, kdy škoda vznikla objektivními okolnostmi nebo byla zaviněna třetí osobou, která není spojena s poskytováním cestovních služeb). Cestovní kancelář musí nově kompenzovat i narušení dovolené například jejím zkrácením nebo úplným zmařením. Jedná se o takzvanou ztrátu radosti z dovolené.

lhůtu. Nečinnost cestovní kanceláře či delegáta zákazníka pak opravňuje potřebná opatření si zařídit sám a vzniklé náklady předložit cestovní kanceláři k úhradě. Již před odjezdem na dovolenou si však ohlíďte, aby vše, co cestovní kancelář přislíbila ústně, bylo zaneseno do cestovní smlouvy.

Nárok na poskytnutí slevy

U vad, se kterými se toho moc nenadělá, zbývá pouze finanční kompenzace. Sleva přichází do úvahy za situace, kdy typicky už není čas vadu napravit, například chybějící slibovaný bazén nebo nižší komfort při zpáteční cestě na letiště. Otázkou je, na jak velkou slevu budete mít nárok. Vodítkem může být frankfurtská tabulka slev. Jde o sazebník, kde jsou uvedeny různé druhy nedostatků, které mohou klienta na zájezdu postihnout, a k nim uveden způsob výpočtu náhrady za takové nedostatky. Frankfurtská tabulka slev je sice nezávazný dokument, je však používána u soudů v řadě vyspělých zemí. Nejzazší lhůta pro uplatnění tohoto nároku je jeden měsíc od skončení zájezdu. Počítá se, i když reklamaci s požadavkem na slevu uplatníte u zprostředkovatele vašeho zájezdu. Pokud se svou reklamací neuspějete, můžete se svého práva domáhat u soudu. Namítně-li však důvodně cestovní kancelář v soudním sporu vaše otálení s vytknutím vad, soud vám slevu nepřizná. Proto vše řešte bez odkladu.



Nelamte si hlavu, jak sepsat reklamaci zájezdu pro porušení cestovní smlouvy. Vše, co musíte vědět, včetně vzoru reklamace a frankfurtské tabulky slev, jsme pro vás zdarma připravili na www.dtest.cz/reklamacezajezdu. V závěru příručky přinášíme vzor, jak reklamovat služby podle cestovní smlouvy.

Práva v letecké dopravě



Stále více lidí dává při cestách po Evropě přednost letadlu před osobním autem, autobusem nebo vlakem. Ušetří čas a pohodlně se přepraví tam, kam potřebují. Letecká doprava má však svá specifika, a proto je vhodné se v nich alespoň trochu orientovat.

Jak vybrat leteckou společnost

Jednotliví dopravci poskytují svým cestujícím velmi odlišnou úroveň služeb. Klasické aerolinky obvykle nabízejí na jednotlivých letech 2 až 4 třídy lišící se úrovní pohodlí a servisu. Nízkonákladoví dopravci nabízejí jedinou třídu – ekonomickou. V ceně letenky může, ale i nemusí být zahrnuta bezplatná přeprava zavazadla či občerstvení v různém rozsahu.

Přeprava zavazadel

Před zakoupením letenky se vždy informujte o podmínkách přepravy zavazadel. Tyto podmínky se u jednotlivých dopravců diametrálně odlišují. U nízkonákladových dopravců se stalo v podstatě pravidlem, že za přepravu zapsaného zavazadla je třeba zaplatit poplatek. K politice placených odbavených zavazadel se začínají přidávat i některé klasické aerolinky. Výše poplatku se pak obvykle liší při zaplacení předem oproti ceně při odbavení na letišti. Rovněž povolená hmotnost, rozměry a počet kusů odbavených a kabinových zavazadel se výrazně liší. Při překročení povolené hmotnosti či rozměrů zavazadla vybírají dopravci poměrně vysoké poplatky.

V případě ztráty, poškození či zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá dopravce za vzniklou škodu. Odpovědnost je však omezena limitem 1131 SDR (cca 35 000 Kč). Dojde-li k některé z těchto nepříjemných událostí, je potřeba o ní co nejdříve informovat dopravce. Při poškození či ztrátě zavazadla je třeba nárok vůči dopravci vznést písemně do 7 dnů od doručení zavazadla nebo přiletu v případě ztráty. Nároky ze zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů od doručení zavazadla. Je však nanejvýš vhodné již na letišti při vzniku mimořádnosti požádat na přepážce o potvrzení a následně ve výše uvedených lhůtách písemně kontaktovat dopravce.



Následující tři kapitoly připravilo Evropské spotřebitelské centrum ČR

Bližší informace o právech cestujících v letecké dopravě naleznete na internetových stránkách www.evropskyspotrebitel.cz/leteckadoprava.

Jak pomohlo ESC

Zničené a vykradené zavazadlo našla na zavazadlovém pásu letiště v Kostarice Česka, cestující s německou leteckou společností. Kufr byl zbaven ochranné fólie a měl rozbítý zámek i zip, chyběly věci všeho druhu. Pasažerka na základě účtenek požadovala náhradu vzniklých škod, včetně částky za nový kufr, ale společnost na její stížnosti vůbec nereagovala. Po roce však na základě argumentace sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-net) mimosoudně vyplatila náhradu škody v nejvyšší možné výši 1335,35 eur.



Zrušení a zpoždění letu, odepření nástupu na palubu

Odlétáte-li z letiště ležícího na území EU s kterýmkoliv dopravcem nebo ze třetí země s evropským dopravcem, vzniká vám v případě vzniku některé z těchto nepříjemných okolností právo na bezplatnou péči v podobě ubytování a občerstvení, zajištění přepravy náhradním letem anebo i na finanční odškodnění ve výši 250 až 600 eur, a to za přesně definovaných podmínek (výše kompenzace může být v závislosti na nabídnutém náhradním spojení snížena na polovinu). Právo na finanční odškodnění nemáte v případě vzniku těchto okolností z důvodu vyšší moci.

Pokud je let zrušen, dopravce vám tedy musí poskytnout přesměrování a nezbytnou péči. Jestliže s přesměrováním nebudete souhlasit, máte právo na vrácení ceny letenky.

Na odškodnění 250 až 600 eur mají právo cestující, kteří:

- a) nejsou o zrušení letu informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
- b) nejsou o zrušení letu informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase přeletu, nebo
- c) jsou informováni o zrušení letu ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování jejich letu, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase přeletu.

Pokud jsou splněny předpoklady pro vznik nároku na odškodnění, je dopravce povinen vyplatit:

- a) 250 eur u všech letů o délce nejvýše 1500 kilometrů;
- b) 400 eur u všech letů v rámci EU delších než 1500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů;
- c) 600 eur u všech ostatních letů.



Jak pomohlo ESC

Skupina českých cestujících se vracela z návštěvy Spojených států. Večer před zpátečním letem jim však rakouský dopravce oznámil, že jejich zpáteční let je zrušen. Pro cestující bylo zajištěno ubytování, nicméně dopravce odmítl vyplatit náhradu škody ve výši 600 eur na osobu s poukazem na mimořádnou okolnost v podobě nepředvídatelné technické závady na letadle. Technická závada ovšem obvykle není okolností, která by dopravce povinnosti kompenzaci vyplatit zprošťovala. Navíc se podařilo zjistit, že k závadě došlo o dva dny dříve a dopravce měl příležitost zajistit náhradní letadlo. Ve spolupráci s ESC Rakousko se tak podařilo výplatu odškodnění zajistit.

Železniční doprava



Řadu zajímavých možností pro letní cestování po Evropě nabízí železniční doprava. Jednotlivé země se však významně liší hustotou železniční sítě, počtem spojů, jejich kvalitou a samozřejmě cenou. Železniční podniky nabízejí řadu zvýhodněných nabídek včetně síťových jízdenek InterRail, které umožňují neomezené cestování po určitý počet dnů v rámci vybraného státu nebo i celé Evropy.

I na cestování vlakem se vztahují některá práva pro cestující, která platí ve všech zemích Unie, v plném rozsahu se však ve všech státech uplatňují zatím pouze ve mezinárodní dálkové přepravě. Některé státy si po přechodnou dobu vyjednaly výjimky, na jejichž základě nemusí jejich železniční dopravci vyplácet kompenzace cestujícím ve vnitrostátní regionální, popřípadě i dálkové dopravě.

Zpoždění a zrušení spoje

V mezinárodní dopravě a vnitrostátní dopravě většiny evropských států mají cestující při zrušení či zpoždění spoje nad 60 minut právo zvolit si mezi zrušením své cesty spojeným s vrácením jízdného a pokračováním cesty (včetně pokračování jiným náhradním spojem) s kompenzací od železničního dopravce.

Výše kompenzace činí 25 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění od 60 do 119 minut a 50 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění přesahujícím 2 hodiny. Dopravce nemá povinnost odškodnění poskytnout, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň čtyř eur.

Zvláštní podmínky vyhlášené dopravcem platí pro odškodnění z ceny vybraných jízdních dokladů, jako jsou časové traťové a síťové jízdenky. Přepravní podmínky dopravce mohou stanovit i vyšší míru kompenzace, popřípadě kompenzaci pro cestující i při kratším zpoždění.

V případě, kdy zpoždění přesáhne 60 minut a cestující chce nadále pokračovat v cestě, má právo na občerstvení přiměřené čekací době a je-li to nezbytné, tak i na hotelové ubytování. V praxi nicméně železniční dopravci namísto hotelového ubytování cestujícím v případě zmeškání přípoje



Dostali jste se do problémů s leteckou společností, autopůjčovnou či cestovní kanceláří z jiné země EU, Norska či Islandu? Máte přeshraniční problém s obchodníkem z některé z uvedených zemí?

Kontaktujte Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC), které vám bezplatně pomůže řešit spor smírnou mimosoudní cestou. Vyplňte jednoduchý elektronický formulář na

www.evropskyspotrebitel.cz/stiznost nebo pošlete e-mail na esc@coi.cz.

Centrum také podává informace o právech spotřebitelů při nakupování na evropském trhu. ESC je členem sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) a jeho činnost je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž v ČR působí.



na poslední spoj dne mohou namísto ubytování zajistit přepravu do místa určení vozem taxislužby.

V případě zpoždění požádejte dopravce o vystavení potvrzení a informaci, kde lze nárok na kompenzaci uplatnit. Pokud dopravce nezajistí občerstvení, popřípadě ubytování, máte možnost si je sami za přiměřenou cenu zakoupit. Vždy si v takovém případě uschovejte účtenku, abyste mohli požádat o její proplacení dopravcem.



Informace o právech cestujících nejen v železniční dopravě naleznete na internetových stránkách www.evropskyspotrebitel.cz.

Vnitrostátní cestování v rámci ČR

Pro cesty v České republice je základem pro práva cestujících vyhláška Ministerstva dopravy (tzv. přepravní řád), která upravuje práva cestujících v případě zpoždění či zrušení spoje podobně, jako je tomu v evropském nařízení. Česká republika uplatňuje formálně výjimku z evropského systému pro kompenzace při zpoždění a zrušení spoje ve vnitrostátní dopravě.

V současné době však České dráhy systém kompenzací dodržují dobrovolně. Omezujícím faktorem je v českém prostředí to, že nárok na finanční odškodnění může vzniknout při zpoždění do dvou hodin pouze cestujícím s jízdenkou dražší než 400 Kč, protože minimální výše kompenzace činí čtyři eura a prodej jednosměrných jízdenek v takové cenové relaci není v ČR příliš častý. Vlastní systémy odškodňování cestujících mají i soukromí dopravci.

I ve vnitrostátní dopravě máte právo na vrácení ceny jízdného a zrušení cesty při zpoždění, které přesáhne 60 minut. České dráhy dobrovolně nabízejí vrácení jízdného při jakémkoliv zpoždění. V případě zmeškání přípoje z důvodů na straně dopravce si můžete vybrat mezi ukončením své cesty v přestupní stanici s vrácením poměrné části ceny jízdenky, pokračováním do cíle své cesty dalším spojem a návratem do místa odjezdu s vrácením plné ceny jízdenky.

Reklamacce zboží zakoupeného v jiných zemích EU



Postup při reklamaci zboží zakoupeného v jiných zemích EU, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás.

Eurozáruka

Podle evropské legislativy má spotřebitel v celé EU právo reklamovat zboží u obchodníka, který mu toto zboží prodal. V EU ovšem nemá spotřebitel právo na tzv. „eurozáruku“. To, že výrobce či prodejní řetězec má pobočku také v České republice, neznamená automaticky, že jeho místní zástupce přijme reklamaci zboží zakoupeného v jiné zemi Unie. Existují však některé výjimky, které spotřebitelům umožňují například reklamovat vady jejich vozu u autorizovaného servisu v jiném státě. Tento postup je však možný pouze v případě, když s tím prodejce souhlasí a uvede v záručním listě nebo v jiném obdobném potvrzení možnost provedení autorizované opravy v konkrétním značkovém servisu v jiné zemi. Takzvanou eurozáruku může poskytnout i například prodejce nebo výrobce elektroniky či jiného zboží, a to tak, že uvede na záručním listě či nakupujícímu jinak písemně sdělí, že výrobek lze reklamovat v pobočce jeho obchodu v jiné zemi. „Eurozáruka“ je tedy pouze smluvní.

Jakou má spotřebitel „záruku“ v jiné zemi EU

Evropská legislativa poskytuje spotřebitelům ve všech členských státech jednotnou základní úroveň ochrany. Spotřebitel v EU má právo, aby jím zakoupené zboží odpovídalo kupní smlouvě (shoda s kupní smlouvou). Pokud tomu tak není, má právo uplatnit rozpor s kupní smlouvou ve lhůtě 24 měsíců.



Evropské spotřebitelské centrum bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit přeshraniční spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska a Islandu. Jak to probíhá?

Spotřebitel, který již není schopen svůj spor se zahraničním obchodníkem řešit sám, zašle Evropskému spotřebitelskému centru ČR veškeré dokumenty a komunikaci s obchodníkem vztahující se k danému případu. Právníci ESC případ posoudí, a pokud je podle jejich názoru požadavek spotřebitele oprávněný, postoupí případ partnerskému centru ze sítě Evropských spotřebitelských center v zemi obchodníka, a to pak kontaktuje obchodníka a v jeho mateřštině ho vyzývá k nápravě protiprávního jednání. Úspěšnost takového mimosoudního postupu dosahuje téměř 50 %. Pokud se nepodaří najít smírné řešení v rámci sítě ESC (ECC-Net), dostane spotřebitel doporučení a rady, jak se případně domáhat svých práv na evropské úrovni soudní cestou.

Roaming



Využívání mobilu v zahraničí je stále chápáno jako luxus, za který je třeba zaplatit. Vysoké ceny za volání v roamingu v EU ovšem nedaly spát Evropské komisi, která spolu s Evropským parlamentem připravila nejprve snížení cen za volání i SMS a nyní plánuje roaming zrušit úplně, to ale nebude dříve než na konci roku 2015. Operátoři mají povinnost nejmenom snižovat ceny, ale také o jejich výši informovat prostřednictvím SMS. Ta obsahuje informaci o cenách za volání v navštívené zemi, za volání do domovské země, za příchozí hovory, za posílání SMS a za využívání datových služeb v roamingu. Rovněž je povinné poskytnout informace o jednotném evropském čísle tísňového volání 112.

Vlastníte-li chytrý telefon, musí vás operátor informovat o cenách za využití roamingových datových služeb při jejich prvním využívání po překročení hranic (např. SMS, automaticky otevřeným oknem v internetovém prohlížeči). Pokud nechcete přímo zakázat stahování dat, můžete využít možnosti stanovit si dopředu finanční limit, který chcete maximálně čerpat pro datové služby v roamingu. Operátor vám musí umožnit, aby jeden z těchto limitů byl maximálně ve výši 50 eur (nebo ve výši datového ekvivalentu této částky). Mechanismus se však netýká uživatelů předplacené SIM karty.

Existuje mnoho různých způsobů, jakými je roaming zpoplatněn. Pokud plánujete používat svůj mobilní telefon v zahraničí pouze sporadicky, bude vás zajímat jen běžná cena za minutu volání pro danou zemi, v níž se nacházíte. Tento roamingu máte u svého operátora předem aktivovaný a pro jeho využití stačí jen začít v zahraničí telefonovat. Máte-li v ČR aktivovaný tarif s mnoha volnými minutami a SMS zprávami a budete v zahraničí telefonovat často, mohlo by pro vás být výhodné zaplatit fixní denní poplatek za možnost využívat volné minuty a SMS z běžného domácího tarifu pro volání v cizině. Pro občasný, ale dlouhý hovory je zase vhodné využít možnosti uhradit spojovací poplatek dle země, ve které se nacházíte, a dále je vám hovor účtován, jako by probíhal v rámci České republiky. Při zohlednění způsobu použití roamingu se tak dají ušetřit nemalé finanční prostředky. Možnost zaplatit fixní poplatek funguje obdobně i pro využití datového limitu z vašeho domácího tarifu.



Nejjednodušším řešením, jak se uchránit vysokým účtům za stažená data v zahraničí, je zablokování stahování dat. O2: stahování dat v roamingu zablokujete odesláním SMS ve tvaru BPR na číslo 999111, odblokování provedete odesláním SMS ve tvaru DBPR na stejné číslo. Odeslání těchto SMS je na území ČR zdarma, v zahraničí jsou zpoplatněny dle aktuálního roamingového ceníku.

T-Mobile: zablokovat stahování dat je možné pouze deaktivací datových přenosů v samoobsluze „Můj T-Mobile“.

Vodafone: možná pouze úplná blokáce datových přenosů na zákaznické lince nebo v samoobsluze.



Cenová regulace se týká pouze států EU. Pokud jedete mimo území EU, seznamte se s cenami za volání, SMS a data, které platí ve vámi navštívené zahraniční destinaci.

Reklamacе služeb podle cestovní smlouvy

VZOR

moje jméno a příjmení
moje adresa
můj telefon a e-mail

název cestovní kanceláře
IČ cestovní kanceláře
adresa cestovní kanceláře

Praha, 1. května 2014

Reklamacе služeb podle cestovní smlouvy

Vážení,

obracím se na vás s reklamací služeb poskytnutých na základě cestovní smlouvy č. uzavřené dne na cestovní služby spojené se zájezdem do v době trvání od do

Podle sjednané cestovní smlouvy mělo být mně a mé manželce v průběhu trvání celého zájezdu poskytnuto ubytování se stravováním v rozsahu all inclusive. Po příletu na místo pobytu nám bylo sděleno, že hotel služby all inclusive neposkytuje, což jsme neprodleně reklamovali u delegáta zájezdu Po dvou dnech nám byla nabídnuta delegátem změna ubytování v jiném hotelu -, který již sjednané úrovni služeb odpovídal. Museli jsme však na místě doplatit částku eur na osobu za program all inclusive, tj. celkem eur. Delegát odmítl tyto náklady uhradit. Nadto jsme si museli v prvních dvou dnech zajistit stravování v celkové hodnotě eur individuálně (2x oběd a občerstvení pro dvě osoby za dva dny eur). Zároveň při zpáteční cestě na letiště byla hodinová cesta autobusem znepríjemněna nefunkční klimatizací. Delegát neměl dostatek času k zajištění náhradního autobusu.

V důsledku neposkytnutí služeb podle cestovní smlouvy jsem došel k částce ve výši Kč zahrnující částku vynaloženou na zajištění služby all inclusive v celkové výši eur, tj. podle aktuálního kurzu ČNB k dnešnímu dni celkem Kč, a dále částku Kč představující nižší kvalitu zpáteční dopravy.

Žádám vás proto v souladu s § 2537 odst. 2, § 2538 odst. 1 a § 2540 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, o vyřízení této reklamacе uhrazením účelně vynaložených nákladů a poskytnutím slevy z celkové ceny zájezdu. Výše uvedenou částku prosím bezodkladně uhradte na účet č., nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dnů.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

přílohy: kopie dokladu o zaplacení částky za program all inclusive
kopie dokladů o zaplacení (viz výše)
prohlášení dalších účastníků o průběhu zpáteční cesty

Vydělávat chtějí všichni. Nedovolte, aby vydělávali na vaší neznalosti!

Více informací: dTest 10/2013



nebo?



Kaufland Classic / Selská šunka
žádoucí látky: 78 %
kvalita: dobrá (60 %)
25 Kč za 100 g

Zimbo Gourmet Thüringer
Kochschinken
žádoucí látky: 53 %
kvalita: dostatečná (38 %)
35 Kč za 100 g

Více informací: dTest 9/2013



nebo?



Samsung WF70F5E0W2W/LE
praní: velmi dobré (88 %)
kvalita: dobrá (63 %)
cena: 9990 Kč

Panasonic NA-168 VX4WGN
praní: uspokojivé (53 %)
kvalita: uspokojivá (52 %)
cena: 21 000 Kč

Předplatné dTestu zahrnuje

- každý měsíc aktuální vydání časopisu dTest
- přístup do online databáze výsledků testů více než 12 000 výrobků
- přístup k výsledkům testů v mobilní aplikaci dTest
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- navíc zdarma bonus v podobě praktické publikace 100 vzorů pro řešení spotřebitelských problémů

To vše za 75 Kč měsíčně.

Objednávejte na www.dtest.cz/predplatne