

# TRVEJTE na svých PRÁVECH!

## STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

Česká obchodní inspekce inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** ([www.svs.cz](http://www.svs.cz)) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** ([www.szpi.gov.cz](http://www.szpi.gov.cz)) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** ([www.eru.cz](http://www.eru.cz)) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

## SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vám síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz      Uherský Brod: 107,3 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz              Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Zlín: 97,5 MHz                  Brno-město: 93,1 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



**KDE NÁS NAJDETE:**  
SOS – Asociace, z. s.  
Mečová 5, 602 00 Brno

**PORADENSTVÍ**  
po – pá 9.00 - 16.00  
tel.: 542 210 549, 542 210 778  
[poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)  
[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu  
**2600115708/2010**

Děkujeme...

Pomáhají nám:



B | R | N | O

Jihomoravský kraj



Jihočeský kraj



Město Plzeň

PROSTĚJOV



Vyškov

[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH



# ZÁJEZD



SOS ASOCIACE  
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

# ZÁJEZDY

**Zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a zahrnuje-li alespoň dvě z následujících služeb:**

- Ubytování.
- Doprava.
- Jiná služba cestovního ruchu, která nesouvisí s dopravou, ubytováním a je významným prvkem zájezdu.

## NÁLEŽITOSTI SMLOUVY

Smlouva o zájezdu nemusí být písemná a je možné ji uzavřít i ústně. Bezprostředně po jejím uzavření však musí pořadatel zákazníkovi vydat písemné potvrzení o zájezdu. To může být nahrazeno kopií smlouvy o zájezdu, pokud byla uzavřena písemně. Obsahují-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

### Přadatel v potvrzení o zájezdu zejména uvede:

- Místo určení cesty nebo pobytu, trasu a délku pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí
- Ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu
- Umístění, hlavní znaky a případnou turistickou kategorii ubytování
- Ujednané stravování
- Návštěvy, výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně zájezdu
- Jazyk, v němž se služby cestovního ruchu poskytují

### Dále musí pořadatel v potvrzení o zájezdu například uvést:

- Celkovou cenu zájezdu
- Informace o možnosti vytknutí vady zájezdu
- Informace o možnosti odstoupení od smlouvy a výši storno poplatku
- Informace o pasových, vízových a zdravotních požadavcích daného státu

Výše uvedené může pořadatel učinit předáním katalogu služeb

a odkazem na jeho příslušná ustanovení ve smlouvě o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá pořadatel zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku.

Přadatel doručí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné informace o zájezdu, které nejsou obsaženy ve smlouvě a které jsou pro zákazníka důležité.

## ZMĚNY VE SMLouvĚ

Cenu může pořadatel zájezdu zvýšit nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu, je-li to ujednáno ve smlouvě a pouze v případě, že se zvýší cena za dopravu včetně cen pohonných hmot či jiných poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, nebo směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Způsob výpočtu cenových úprav musí být dopředu ujednáno. Pokud dojde ke snížení těchto nákladů má zákazník právo na snížení ceny zájezdu.

Přadatel může změnit závazek ze smlouvy, pokud si toto právo vyhradil ve smlouvě, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně.

Navrhne-li pořadatel zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Přadatel stanoví pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů. Neodstoupí-li v této lhůtě zákazník od smlouvy, platí, že s navrženou změnou souhlasí. Totéž platí i pro případy, kdy je pořadatel z důvodu vnější okolnosti nucen podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu.

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Zákazník má vždy právo odstoupit od smlouvy o zájezdu, je však povinen zaplatit odstupné (tzv. stornopoplatky) ve výši dle sjednané smlouvy o zájezdu. Jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení storno poplatků. Zákazník může také odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného, pokud zájezd trpí podstatnou vadou. V ostatních případech musí zákazník pořadateli zaplatit odstupné

(stornopoplatky) podle smlouvy. Výše odstupného musí být přiměřená.

Přadatel má naopak právo na odstoupení jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo při porušení povinnosti zákazníkem.

## REKLAMACE ZÁJEZDU

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. Vadu je nezbytné vytknout bez zbytečného odkladu. Veškeré problémy je nutné řešit přímo na místě a pořídit si důkazy pro případný spor. Nápravu může zákazník zjednat i sám, pokud pořadatel neodstraní vadu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí. Lhůta není třeba, pokud nápravu pořadatel odmítne zjednat. Poté má zákazník právo na náhradu nezbytných nákladů. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, pořadatel vám musí bez dodatečných nákladů nabídnout vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě. Pokud bude ovšem navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, má zákazník právo na poskytnutí slevy.

Dle občanského zákoníku máte také nárok na náhradu újmy za narušení dovolené. Tuto náhradu je možné žádat v případě, že pořadatel porušil povinnost, za niž odpovídá, čímž došlo k narušení dovolené a vzniku újmy na straně zákazníka, zejména v případě zmaření či podstatného narušení dovolené.

Potřebuje poradit i s jiným problémem?

