

## Trvejte na svých právech!

### Státní dozorové orgány:

**Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (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) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

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

### SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše 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 Apetyt „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  
Znojmo: 97,3 MHz  
Zlín: 97,5 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz  
Uherský Brod: 107,3 MHz  
Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Brno-město: 93,1 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!



### Užitečné odkazy:

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

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.  
Mečová 5  
602 00 Brno

#### Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: [poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)
- osobní poradna

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**

Partneři:



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU



SIEMENS  
Ingenuity for life



e-on



Jihomoravský kraj

B | R | N | O |



Jihočeský kraj

Vyškov



PROSTĚJOV  
STATUTÁRNÍ MĚSTO



BYSTRICE  
nad Pernštejnem



České  
Budějovice

# Cestovní smlouva



Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

## 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.

### Informace před uzavřením zájezdu

Ještě před uzavřením smlouvy musí pořadatel zájezdu sdělit zákazníkovi vhodným způsobem informace:

- O pasových a vízových povinnostech, a lhůtách pro jejich vyřízení.
- Jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

### 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. V potvrzení musí být uvedeno:

- Označení smluvních stran.
- Čas zahájení a ukončení zájezdu.
- Vymezení všech služeb zahrnutých do ceny zájezdu, místo jejich poskytnutí a doba jejich trvání.
- Cena zájezdu, rozvrh plateb a výše záloh, navíc také služby, které nejsou v ceně zájezdu zahrnuty a jejich cenu.
- Určení způsobu, kterým lze uplatnit právo z porušení povinnosti pořadatele včetně potřebných lhůt.
- Výši tzv. stornopoplatků, jsou-li sjednány.

Dále musí pořadatel uvést, zahrnuje-li zájezd:

- Další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby.
- Údaje o ubytování, poloze, turistické kategorii a hlavních charakteristických znacích zájezdu.
- Informace o dopravě.
- Podrobnosti o způsobu, druhu a rozsahu stravy.

Výše uvedené může pořadatel učinit předáním katalogu služeb a odkazem na jeho příslušná ustanovení ve smlouvě o zájezdu.

### Změny ve smlouvě

Cenu může pořadatel zájezdu zvýšit nejpozději 21 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 v průměru o více než 10 %.

Je-li pořadatel vnějšími okolnostmi nucen ke změně smlouvy, navrhne tuto změnu zákazníkovi a ten může, pokud nesouhlasí, od smlouvy odstoupit. Pořadatel 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.

### Odstoupení od smlouvy

**Zákazník má vždy právo odstoupit od smlouvy o zájezdu. Odstoupí-li od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, musí pořadateli zaplatit odstupné (stornopoplatky) podle smlouvy. Stejně odstupné se platí i při porušení povinnosti zákazníkem.**

Pořadatel má naopak právo na odstoupení jen, byl-li zájezd zrušen, anebo při porušení povinnosti zákazníkem. Zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nebo odstoupí-li zákazník dle sekce Změny ve smlouvě, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd v odpovídající kvalitě, je-li toho schopen.

### Reklamacce zájezdu

Vadu je nezbytné vytknout bezodkladně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Veškeré problémy je nutné řešit přímo na místě a pořídit si důkazy pro případný spor. Nápravu můžete zjednat i sami, pokud pořadatel neodstraní vadu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu určíte. Lhůta není třeba, pokud nápravu odmítne zjednat. Pokud vada zájezdu nebyla vyřešena bezodkladně na místě, má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu.

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. Jaké částky bude možné žádat, rozhodne až judikatura.