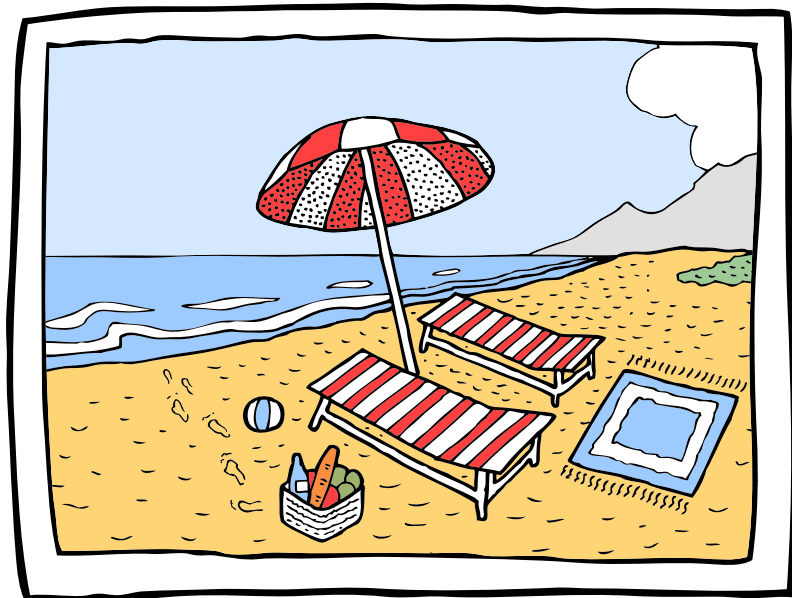


DESATERO MINISTERSKÉHO DOPORUČENÍ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

> 1 <

OVĚŘTE SI CESTOVNÍ KANCELÁŘ

Ministerstvo doporučuje koupit zájezdu u ověřené cestovní kanceláře (dále jen CK). Při výběru dovolené se proto informujte:

>> Zda se opravdu jedná o CK, která má patřičné oprávnění, resp. **koncesi k provozování cestovní kanceláře**. Tyto informace si můžete ověřit na www.rzp.cz

>> Zda je zvolená CK aktuálně řádně **pojištěná pro případ úpadku CK**. CK by měla mít uvedený pojistný certifikát *na svých webových stránkách*, vystavený *v provozovně*, případně by CK měla tento certifikát na vyžádání předložit. Na certifikátu je uvedeno, u jaké pojišťovny je CK pojištěna a doba platnosti pojištění. Tuto informaci lze *ověřit i u pojišťovny*. Na pojišťovny, které disponují tímto produktem, jsou odkazy na webu Ministerstva pro místní rozvoj, v kategorii „Podpora regionu a cestovního ruchu“. Přes tyto odkazy se lze dostat přímo na jmenné seznamy pojištěných CK.

<http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Dovolena-bez-starosti/Cestujete-s-cestovni-kancelari>

>> Doporučujeme se informovat o **finanční situaci CK**. Tyto informace lze jednoduše vyhledat na „*Informačním serveru českého soudnictví*“, resp. www.justice.cz kde si ověříte hospodářské výsledky z minulých let.

>> Zjistěte si **reference** na danou CK.

> 2 <

SMLOUVA O ZÁJEZDU

Smlouva o zájezdu nemusí být sjednána písemně, **Ministerstvo pro místní rozvoj** (odbor cestovního ruchu) **však doporučuje uzavřít smlouvu o zájezdu písemně!** Smlouva o zájezdu (dále jen smlouva) by měla obsahovat náležitosti, které by si spotřebitel před uzavřením této smlouvy měl zkontrolovat.

Ve smlouvě o zájezdu musí být:

- označení smluvních stran
- vymezení zájezdu, tj. čas zahájení a ukončení služeb cestovního ruchu
- souhrnná cena zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb, výše zálohy a poplatky, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny
- označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinností
- výši odstupného, jak pořadatele, tak zákazníka

> 3 <

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Před dovolenou se nezapomeňte pojistit. **Ministerstvo doporučuje mít uzavřené zdravotní a cestovní pojištění a připojištění.**

Takové pojištění nemusí být vždy zahrnuto v souhrnné ceně zájezdu. Je doporučeno připojistit se i *pro případ stornování zájezdu*

(eliminují se tak stornopoplatky, v případě nutnosti odstoupení od smlouvy). Cestovní pojištění a ani pojištění pro případ storna zájezdu nenahrazuje a nikterak nesouvisí s povinným pojištěním pro případ úpadku CK.



POTVRZENÍ O ZÁJEZDU

Při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření, musí pořadatel zákazníkovi vydat doklad o smlouvě nebo potvrzení o zájezdu. Potvrzení o zájezdu vyžadujte v písemné formě. V potvrzení o zájezdu musí být:

- označení smluvních stran
- vymezení zájezdu (čas zahájení, ukončení a služeb zahrnutých do ceny zájezdu)
- údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy a dalších plateb, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny ubytování, resp. údaje o poloze, turistické kategorii a další hlavní charakteristické znaky
- údaje o dopravě
- údaje o stravování, způsobu a rozsahu
- lhůtu, v níž **musí pořadatel** zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu pro nedostatek zájemců
- lhůtu, v níž **musí účastník** zájezdu oznámit CK, že se zúčastní jiná osoba
- jiné podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat

Vyžádejte si spolu s potvrzením o zájezdu i doklad o pojištění CK!



INFORMACE

Pořadatel zájezdu, resp. cestovní kancelář, je povinna doručit zákazníkovi vhodným způsobem **nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu** další podrobné a pro zákazníka důležité informace, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu.



ZMĚNY

>> Souhrnná cena za zájezd

Cena může být **navýšena** pořadatelem zájezdu, **zvýší-li se do 21. dne** před zahájením zájezdu:

- **cena za dopravu** (pohonné hmoty, letištní a přístavní poplatky)
- **směnný kurs** průměrně o více než 10%

Oznámí-li vám pořadatel zvýšení ceny **později než 21. den před zahájením zájezdu**, je to **v rozporu se zákonem**.

>> Smlouva o zájezdu

Má-li pořadatel zájezdu nějaké důvody **ke změně podmínek**, než jak bylo ujednáno, **navrhne** Vám jako zákazníkovi **změnu smlouvy**. Pokud se změnou smlouvy **nesouhlasíte**, máte **právo od smlouvy odstoupit!** **Lhůtu** pro odstoupení stanovuje pořadatel, nesmí však být **kratší než 5 dnů** a zároveň tato lhůta **musí končit před zahájením zájezdu**.

Vy, jako **zákazník**, máte právo od smlouvy odstoupit **kdykoliv**. Pořadatel, **resp. CK**, jen tehdy, **dojde-li ke zrušení zájezdu** nebo **porušení povinností zákazníka**.

Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě **kratší než 20 dnů před jeho zahájením**, uhradí zákazníkovi **penále ve výši 10 % z ceny zájezdu**.



REKLAMACE

Pokud jste **nespokojeni s vlastnostmi zájezdu**, o nichž jste byli cestovní kanceláří prostřednictvím nabídky ujištění, musí vám pořadatel **zajistit NÁPRAVU**.

Ministerstvo pro místní rozvoj **doporučuje sepsat reklamační protokol ihned na místě**. Současně si pořídte **fotodokumentaci**, kterou přiložíte k protokolu. Pokud reklamáce neproběhne ihned na místě, reklamujte **zájezd max. 1 měsíc po návratu**. Na pozdější reklamáce nebude brán cestovní kanceláří zřetel.



VYŠŠÍ MOC

Jde o neodvratitelnou událost, které **nelze zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí**. Může jít např. o živelnou pohromu. Tato okolnost zpravidla **osvobuzuje CK od povinnosti splnit závazek**, např. **nahradiť škodu**.

Za těchto okolností může pořadatel, **vzhledem k vyšší moci, zrušit zájezd**.



ÚJMA ZA NARUŠENÍ DOVOLENÉ

Pokud pořadatel poruší povinnosti, za něž odpovídá, nahradí cestovní kancelář zákazníkovi vedle škody na majetku také **újmu za narušení dovolené**, zejména došlo-li ke **zmaření nebo zkrácení zájezdu**.



„ŠMEJDI“

V mnoha případech takovíto podnikatelé nemají koncesované živnostenské oprávnění k provozování cestovní kanceláře, a i přesto nabízí českému spotřebiteli zájezdy.

Jedná se o označení pro skupiny firem, které páchají na spotřebitelích manipulativní obchodní praktiky. Ministerstvo pro místní rozvoj proto apeluje na českého spotřebitele, aby se řídil doporučenými postupy, tedy desaterem doporučení ministerstva pro klidnou dovolenou.