



**Klára Dostálová**  
ministřyně pro místní rozvoj



**JUDr. Stanislav Křeček**  
veřejný ochránce práv

**Datum**

17. února 2021

**Číslo jednací**

MMR-13213/2021-54

**Číslo jednací**

KVOP-6789/2021/S

Vážení provozovatelé cestovních kanceláří,

v loňském roce byl v reakci na dopady epidemie koronaviru na cestovní ruch přijat zákon č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále také jako „Lex Voucher“ či „zákon č. 185/2020 Sb.“). Tento zákon umožnil cestovním kancelářím v případě zrušení zájezdu s termínem zahájení od 20. února 2020 do 31. srpna 2020 z důvodu epidemie odložit vrácení ceny zájezdu zákazníkovi do 31. srpna 2021. Za tím účelem byla zavedena ochranná doba, po kterou byla odložena povinnost pořadatele zájezdu k vrácení plateb uhrazených zákazníkem za zájezd. Cestovní kancelář tak byla oprávněna přeměnit svůj dluh vůči zákazníkovi na poukaz na zájezd využitelný na pořízení náhradního zájezdu.

Na Ministerstvo pro místní rozvoj a na veřejného ochránce práv se v této souvislosti obracejí zákazníci, kteří upozorňují na některé problematické aspekty při pořizování náhradního zájezdu. Zákazníci od cestovních kanceláří oprávněně očekávají, že nabízené náhradní zájezdy budou srovnatelné se zájezdy zrušenými. Když zákazník požádá pořadatele o nabídku náhradního zájezdu, je pořadatel povinen mu do 30 dnů nabídnout náhradní zájezd. Nevyhoví-li mu, ochranná doba skončí. Náhradní zájezd musí být ve stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v původní smlouvě o zájezdu (§ 6 odst. 3 Lex Voucher). Pro účely posouzení, zda je náhradní zájezd stejné nebo vyšší jakosti než zájezd, který byl sjednán v původní smlouvě o zájezdu, je třeba vycházet zejména z kritérií, která tvoří hlavní náležitosti zájezdu<sup>1</sup> (popř. zvláštní požadavky zákazníka, které pořadatel v původní smlouvě přijal). Ze znění § 6 zákona č. 185/2020 Sb. vyplývá, že nabídku náhradního zájezdu na žádost zákazníka podává cestovní kancelář.

<sup>1</sup> Viz § 2527 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Ministerstvo pro místní rozvoj ČR**

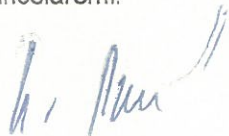
Staroměstské náměstí 6  
110 15 Praha 1  
tel.: +420 224 861 111  
fax: +420 224 861 333  
IČ: 66 00 22 22  
www.mmr.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
tel.: (+420) 542 542 777  
e-mail: podatelna@ochrance.cz  
www.ochrance.cz

Cestovní kancelář tedy rozhoduje o tom, jaký zájezd do nabídky zařadí. Zákazník v tomto případě nemá bez souhlasu pořadatele možnost obsah nabídky sám určit např. výběrem konkrétního zájezdu z katalogu. Je přitom více než žádoucí, aby nabídka cestovní kanceláře na náhradní zájezd respektovala preference zákazníka.

Jsme si oba samozřejmě vědomi, že současná situace na trhu zájezdů je diametrálně odlišná od té předkoronavirové. Nicméně chceme apelovat na provozovatele cestovních kanceláří, aby se při jednáních o nabídce náhradního zájezdu snažili v co největší míře nalézt dohodu se zákazníky. Nejenom proto, že cestovní kanceláře disponují jejich peněžními prostředky, ale také proto, aby do budoucna byla obnovena vzájemná důvěra a zájem o cesty pořádané cestovními kancelářemi.



Ing. Klára Dostálová  
ministryně pro místní rozvoj



JUDr. Stanislav Křeček  
veřejný ochránce práv