



Tisková zpráva ze dne 25. března 2020

dTest: Koronavirus a rušení zájezdů

Mnoho lidí se na spotřebitelskou poradnu dTestu v posledních dnech obrací s dotazy ohledně rušení zájezdů z důvodu mimořádné situace způsobené výskytem onemocnění COVID-19 v České republice a v destinacích, do kterých mají zakoupený zájezd. Jak v takovém případě postupovat? A lze zrušit zájezdy, které se mají uskutečnit v pozdějších termínech?

Vláda České republiky vyhlásila pro území celého státu z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázaným výskytem nového koronaviru (označovaného SARS CoV-2) nouzový stav. Součástí opatření souvisejících s vyhlášením nouzového stavu je i zákaz vycestovat z České republiky, mimo osob, kterým byla udělena výjimka. Zákazníci cestovních kanceláří se zakoupeným zájezdem, který se má uskutečnit v nejbližších dnech a týdnech, tak nemohou vycestovat, a to bez ohledu na to, že cestovní kancelář může cestovatelům tvrdit, že je stále schopna své služby poskytnout.

„Zrušit zájezd, respektive odstoupit od smlouvy může podle občanského zákoníku cestovní kancelář i spotřebitel, jestliže v místě pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu. Cestovní kancelář by v takovém případě měla zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit veškeré platby uhrazené za zájezd,“ uvádí ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová.

Není-li možné odcestovat z důvodu zásahu státu, který zakázal občanům vycestovat do zahraničí, jedná se o okolnost, kterou nemohla předvídat ani jedna strana smlouvy o zájezdu. I v takovém případě by však měl mít zákazník právo na vrácení celé zaplacené ceny zájezdu, přestože mu cestovní kancelář může tvrdit, že to není ona, kdo uskutečnění zájezdu znemožnil. Pro zákazníka je podstatné, že za jím zaplacenou cenu nedostal sjednané plnění, bez ohledu na důvod této skutečnosti.

„Jiná situace ale nastane, pokud zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu se zahraniční cestovní kancelář a místo odjezdu se nenachází na území České republiky,“ vysvětluje Hekšová a dodává: „Potom nejde k tíži cestovní kanceláře, že se zákazník z jiné země nemůže dostat na místo odletu či odjezdu na zájezd, a nenastanou-li jiné okolnosti, zákazník nemusí mít právo na odstoupení od smlouvy bez placení stornopoplatků.“

V případě již zakoupeného zájezdu na pozdější měsíce (třeba na léto či podzim letošního roku) může zákazník také nyní odstoupit od smlouvy, ovšem to se neobejde bez zaplacení stornopoplatků. Je možné, že později to půjde, a to podle aktuální situace v dané destinaci a podle možnosti vycestovat. V případě, že by mimořádné okolnosti v místě pobytu nebo opatření státu znemožňovaly realizovat zájezd i v pozdějších měsících, opět by to byla situace, kdy by zákazník mohl odstoupit od smlouvy o zájezdu bez placení stornopoplatků.

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

Vzhledem k mimořádnosti současné situace způsobené pandemií nového koronaviru nabízejí cestovní kanceláře svým klientům i možnost řešit aktuální situaci formou dohody, kdy místo rušení zájezdu nabízejí jako řešení změnu jeho termínu nebo poskytnutí poukazu na jiný zájezd v budoucnu. Spotřebitelé se takové změny termínu nebo poukazu nemusí obávat, protože i na poukazy se vztahuje zákonná ochrana pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Na možnost využít poukazy na zájezd upozorňuje na svých webových stránkách i Ministerstvo pro místní rozvoj: www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/mmr-oznamuje.-ze-zakaznici-cestovnich-kancelari-mo.

Kontakt pro média:

Lucie Přinesdomová, prinesdomova@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.