

# d Test

**Výběr cestovní  
kanceláře  
nebo agentury**

**Storno zájezdu**

**Cestovní  
pojištění**

**Reklamacce  
zájezdu**

**Práva v letecké  
dopravě**

**Roaming**



Pomocník  
na cesty

## Haló, to je časopis dTest? Právě řeším složitý problém...



Na poradenskou linku časopisu dTest se ročně obracejí tisíce spotřebitelů. Neváhejte být jedním z nich a vytočte 299 149 009. Pomůžeme vám, pokud budete řešit konkrétní spotřebitelský problém, nebudete si vědět rady například v oblasti financí na internetu nebo v mnoha jiných oblastech:

- **reklamace:** jak ji podat, abyste uspěli; co se zamítnutou nebo nevyřízenou reklamací,
- **telekomunikace:** co s prapodivným vyúčtováním služeb, chybějícím pokrytím signálu nebo příliš pomalým internetem,
- **energetika:** jak řešit příliš vysoké zálohy či nevracení přeplatků; jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců elektřiny nebo plynu,
- **nákupy na neobvyklých místech:** jak se zbavit nevýhodných smluv, které jste vy nebo vaši blízcí uzavřeli na předváděcích akcích,
- **nákupy na internetu:** jak na odstoupení od kupní smlouvy; problémy s poškozenou zásilkou nebo neoprávněné požadavky prodejců.



Poradenská linka dTestu na čísle 299 149 009 je v provozu každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Za zavolání platíte pouze cenu hovorného dle svého tarifu.



Předplatitelé dTestu mají na čísle 272 272 273 k dispozici speciální poradenskou linku s přednostním servisem.

**d**  
Test

### Pomocník na cesty

Podle právního stavu k 1. květnu 2013.

Připravil redakční kolektiv, ilustrace Jiří Novák.

**dTest**, vydavatel Občanské sdružení spotřebitelů TEST

(IČ: 45770760) se sídlem Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10–Vršovice.

Technické zpracování Elena Saltuariová, Revoluce 1575/2, Praha 4.

Přetisk zapovězen.

© Občanské sdružení spotřebitelů TEST, Praha

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

## O dTestu

Od roku 1994 jsme otestovali již **více než 15 000 výrobků** a každý měsíc publikujeme nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších. Nedávno jsme spustili praktickou **mobilní aplikaci dTest** pro chytré telefony s operačními systémy Android a Apple iOS. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů. Na webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) zveřejňujeme kromě testů také **aktuální články** na spotřebitelská témata. Veřejně bojujeme s nejrůznějšími podvodníky, vyzýváme je k nápravě a v případě potřeby **podáváme i žaloby**.

Největší devizou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele **hradíme z příjmů z předplatného** a částečně z veřejných zdrojů. Děkujeme, že spolu s námi pomáháte zlepšit situaci spotřebitelů v České republice.

## Úvod

Blížící se letní sezóna znamená pro mnohé synonymum dovolených a cestování. Většinou jsou to chvíle pohody a odpočinku (ať už aktivního, nebo pasivního), které si chce člověk co nejvíce užít. Stačí však málo a příjenné relaxování vystřídá nejistota a stres.

V naší aktualizované cestovatelské příručce, kterou jsme od minulého roku rozšířili, najdete spoustu užitečných informací – například že při výběru cestovní kanceláře je v současné době téměř samozřejmostí ověřit si, jestli je pojištěná proti krachu, nebo že příliš vysoké storno poplatky při zrušení zájezdu mohou být sjednány v rozporu se zákonem. Mimochodem víte, že cestovní kancelář a cestovní agentura není to stejné?

Cestovní pojištění je dalším důležitým krokem pro naplánování „bezstarostné“ dovolené. Pokud totiž vyrazíte za hranice pouze s běžným zdravotním pojištěním, nebudete mít kryté všechny výdaje spojené s lékařským zákrokem a například za ošetření u zubaře budete muset platit nemalé částky.

Zajímá vás, jaká máte práva v letecké či železniční dopravě? Jaký nárok vzniká cestujícímu například při výrazném zpoždění spoje? Nebo co dělat při ztrátě zavazadel? Věnovali jsme se všem těmto oblastem a připravili klíč, jak v takových situacích postupovat. A pro letošní rok jsme nově zpracovali téma reklamace zboží zakoupeného v zahraničí.

Váš dTest

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

## Rady před cestou do zahraničí



### Vyhledejte si informace

Než se vydáte do zahraničí, zjistěte si co nejvíce informací o podmínkách cestování do konkrétní země, zvláštnostech a rizicích, která tam na vás mohou čekat. Základní informace naleznete na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR v kapitole „Cestujeme“, podkapitole „Státy světa – informace na cesty“. Aktuální informace vám poskytne zastupitelský úřad státu, do kterého hodláte cestovat.

### Pojistěte se

Při cestách do zahraničí doporučujeme sjednat pojištění úhrady léčebných výloh; bez tohoto pojištění se vystavujete komplikacím při jejich úhradě na místě. Dále si na stránkách Ministerstva zdravotnictví ČR vyhledejte, se kterými státy má ČR sjednáno poskytování bezplatné zdravotní péče.

### Chraňte své doklady a cennosti

Hlídejte si své cestovní doklady a cenné předměty. Je vhodné tyto věci neukládat pohromadě, ale rozdělit je na více míst.

### Dodržujte místní zákony a zvyklosti

Při nerespektování zákonů i zvyklostí dané země se vystavujete velkým problémům, které vás mohou ohrožovat nejen vysokými sankcemi, ale též vystavovat ohrožení zdraví i života.

### Vždy pamatujte na to, že vám může pomoci zastupitelský úřad

V případě nouze se můžete se žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Také je možné obrátit se na Operační a informační centrum Ministerstva zahraničních věcí ČR na telefonním čísle +420 224 182 425.



Využijte webovou aplikaci „Dobrovolná registrace občanů při cestách do zahraničí“, která funguje na dobrovolném poskytování informací o plánovaném pobytu v zahraničí. Získané informace slouží konzulární službě, aby vám mohla poskytovat pomoc při mimořádných událostech (přírodních katastrofách, sociálních nepokojích). Aplikaci naleznete na [drozd.mzv.cz](http://drozd.mzv.cz).

## Cestovní kancelář versus cestovní agentura



Jaký je mezi nimi rozdíl? Pokud si chcete objednat zájezd, kterým se rozumí kombinace dvou a více služeb (např. organizace cesty a ubytování), předem se informujte, s kým vlastně o zájezdu jednáte, jestli s cestovní agenturou, nebo přímo s cestovní kancelář. Pokud název cestovní agentury neobsahuje slova „cestovní agentura“, pak je její povinností uvést tuto informaci ve všech propagačních materiálech a označit tak i prostory, ve kterých jsou zájezdy nabízeny.

### Co když narazíte na cestovní agenturu

Pokud budete jednat o zájezdu s cestovní agenturou, měli byste vědět, že samotnou cestovní smlouvu uzavíráte vždy přímo s cestovní kancelář, nikoliv s agenturou. V případě jakýchkoliv problémů (např. porušení smluvních povinností) se proto obraťte přímo na cestovní kancelář, která je zavázána ze smlouvy. Agentura je vždy jen zprostředkovatelem zájezdu. Jednou z povinností cestovních agentur je uvedení informace ve všech propagačních a jiných nabídkových materiálech, pro kterou cestovní kancelář daný zájezd zprostředkovává.

### Věnujte pozornost pojištění proti úpadku

Každá cestovní kancelář musí být pojištěna proti úpadku. Ještě před uzavřením cestovní smlouvy máte právo požadovat předložení dokladu prokazujícího pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Často tento doklad (certifikát) naleznete i na webových stránkách kanceláře nebo bude viset na jejích pobočkách. Doklad o pojištění proti úpadku kanceláře musí mít k dispozici i cestovní agentura. Samotný doklad o pojištění proti úpadku je součástí každé cestovní smlouvy a musí v něm být uveden název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení pojistné události a dále například číslo na asistenční službu. Zda je cestovní kancelář skutečně pojištěna, si můžete ověřit na stránkách jednotlivých pojišťoven, které tento typ pojištění poskytují, nebo na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj ČR ([www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)).



Pohlíďte si, s kým skutečně uzavíráte smlouvu. Někdy se samotná cestovní kancelář chová jako zprostředkovatel a zprostředkovává zájezd pro jinou cestovní kancelář. V tomto případě pak uzavíráte smlouvu s touto jinou cestovní kancelář.

### **Na co máte právo v případě krachu cestovní kanceláře**

Ať už si užíváte písečných pláží nebo se teprve těšíte na vysněnou dovolenou, měli byste vědět, na co máte právo v případě, že se objeví mrak v podobě krachu cestovní kanceláře. Pokud zkrachuje ve chvíli, kdy už jste na dovolené a součástí cestovní smlouvy bylo zajištění dopravy ze strany cestovní kanceláře, máte samozřejmě na dopravu do vaší země právo. Pokud dojde ke krachu cestovní kanceláře ještě před odjezdem na dovolenou, máte právo na vrácení zaplacené zálohy, případně celé ceny zájezdu, pokud již byla zaplacená. Další možnou situací je, že se zájezd uskutečnil, ale poskytnuté služby neodpovídají tomu, co bylo sjednáno ve smlouvě (je poskytnuta jen část služeb nebo jsou služby poskytnuty v kratším časovém úseku). Pak máte právo na rozdíl mezi tím, kolik jste za zájezd zaplatili, a tím, co bylo poskytnuto.

### **Jak postupovat v případě krachu cestovní kanceláře**

Jakmile se dozvíte o krachu cestovní kanceláře, zavolejte na číslo asistenční služby uvedené v dokladu o pojištění. Oznamte operátorovi všechny skutečnosti a řiďte se jeho pokyny. Následně se obraťte na pojišťovnu. Na webových stránkách jednotlivých pojišťoven naleznete formulář pro uplatnění nároku.



**Cestovní agentura nemusí být pojištěna proti úpadku, protože je pouze zprostředkovatelem zájezdu. Samotnou cestovní smlouvu uzavíráte vždy s cestovní kanceláří.**

## Výběr cestovní kanceláře nebo agentury



### Zvažte, zda sleva je skutečně slevou

Vždy musíte při výběru dávat pozor na to, zda sleva, kterou vás cestovní kanceláře a agentury lákají, je skutečně slevou. Je tedy vhodné najít si zájezd jak u cestovní agentury, tak u cestovní kanceláře a porovnat jejich ceny. Mohli byste totiž v domnění, že zájezd kupujete velice lacině, hodně přeplatit.

### Prověřte si cestovní kancelář

U cestovních kanceláří, stejně jako u ostatních podnikatelů, si musíte ohlídat mnoho údajů, například název, identifikační číslo či existující sídlo. Některé podrobnosti o činnosti cestovní kanceláře lze najít také v obchodním rejstříku, který je zdarma dostupný na stránkách [www.justice.cz](http://www.justice.cz), a kde můžete hledat podle názvu nebo IČ. Pokud cestovní kancelář nemá v rejstříku třeba výroční zprávu, může to také znamenat, že by ráda něco zatajila. Navíc nikdy nezapomínejte zkontrolovat existenci pojištění proti úpadku.

### Nákup dovolené na internetu

Výběr zájezdu přes internet je nejpohodlnějším a nejrychlejším způsobem, jak dovolenou vybrat. Internetu dominují servery, které nabízejí zájezdy více cestovních kanceláří. Máte pak možnost porovnávat nejen jednotlivé destinace, ale i ceny a nabízené služby. Nákup zájezdů na internetu přináší i další výhody: aktuální kurzy měn, stav počasí, recenze hotelů, sdílení zkušeností a cestovatelských zážitků, fotogalerie a mapy. Platit za zájezd můžete zpravidla pomocí internetového bankovníctví nebo složením hotovosti v bance. Před odesláním finančního obnosu si vždy vyžádejte cestovní smlouvu.



Dejte si pozor na lákavé nabídky zájezdů, které se prodávají v režimu last minute již několik měsíců před odjezdem na dovolenou. Zamyslete se nad tím, proč tak brzy je zájezd v nabídce last minute neboli na poslední chvíli. To totiž může ukazovat na skutečnost, že cestovní kancelář či agentura nemá dostatek peněz a snaží se zachránit. Na to ale můžete tvrdě doplatit.



Pokud chcete poradit, jak vybrat cestovní kancelář nebo agenturu, zavolejte na naši poradenskou linku na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci.

## Storno zájezdu



Ke stornu zájezdu, jinými slovy odstoupení od uzavřené cestovní smlouvy, může dojít před zahájením zájezdu pro důvody na straně zákazníka (spotřebitele) nebo cestovní kanceláře. Cestovní smlouva vymezuje zájezd, jeho trvání, specifikuje poskytované služby zahrnuté do ceny zájezdu (popis dopravy, ubytování, jeho polohu, kategorii a stupeň vybavenosti či rozsah stravování a dalších služeb).

Cestovní smlouva musí obsahovat informaci o výši odstupného (storno poplatků), které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení. Odstoupit od smlouvy a požadovat storno poplatky může i cestovní kancelář, pokud zákazník nesplnil podmínky uzavřené smlouvy (např. neuhradil požadované platby, neposkytl součinnost).

Výše odstupného je ve smlouvě odstupňována obvykle v závislosti na časovém předstihu doručení odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři před zahájením zájezdu. Odstupné by mělo mít především odškodňovací funkci. Storno poplatky ve výši 100 % jsou jen těžko ospravedlnitelné v případě, kdy součástí zrušeného zájezdu jsou služby, které nebyly využity a mohlo být zabráněno jejich marnému vynaložení (strava, kterou zákazník nečerpá, jízdenka na trajektu, která nebyla zakoupena, cena fakultativních poznávacích výletů z místa pobytu zahrnutých s předstihem do ceny zájezdu apod.).

Se storno poplatky (odstupným) naopak zákazník nemusí počítat v případě, že od smlouvy odstupuje v situaci, kdy nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy navrženou cestovní kanceláři po uzavření smlouvy (vyjma případu jednostranného zvýšení ceny zájezdu z důvodu změny směnného kurzu Kč o více než 10 % či zvýšení nákladů spojených s dopravou, pokud tuto změnu kancelář zákazníkovi oznámí s předstihem minimálně 20 dnů před zahájením zájezdu), v případě, kdy zákazník odstupuje od cestovní smlouvy pro porušení povinností ze strany kanceláře nebo v případě, kdy zákazník před zahájením zájezdu kanceláři oznámí, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba, která je pro to způsobilá.



**Od smlouvy je třeba odstoupit včas a uvést současně důvod. Můžete se tak zcela vyhnout nebo snížit výši storno poplatků (odstupného). Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší, jde o jednostranný právní úkon, který nevyžaduje souhlas cestovní kanceláře. Doporučujeme po cestovní kanceláři požadovat vyúčtování provedených plateb a výši odstupného porovnat se skutečnou výší nákladů a sledovat, aby na straně cestovní kanceláře nedošlo k bezdůvodnému obohacení. Výše odstupného by měla být přiměřená vynaloženým nákladům spojeným se zrušením smlouvy. Příliš vysoké storno poplatky mohou být sjednány v rozporu se zákonem, tudíž neplatné.**



## Cestovní pojištění



Cestovní pojištění nejčastěji kryje rizika spjatá s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel nebo škodou způsobenou třetí osobě během dovolené v zahraničí. Samozřejmě existují i další možná připojištění, která bývají dost pestrá – od pojištění zpoždění letadla přes pojištění storna zájezdu až po léčebné výlohy spjaté s nemocí či úrazem spolecestujících zvířecích mazlíčků.

### Proč se pojistit

Jste-li občané Evropské unie a platíte si zdravotní pojištění ve vlastní zemi, pak máte nárok, aby vaše zdravotní pojišťovna uhradila náklady na vaši zdravotní péči i v zahraničí, a to v rámci institutu tzv. evropského zdravotního průkazu. Ovšem v jeho případě se jedná pouze o základní zdravotní péči v zařízeních, která jsou plně financována z veřejných zdrojů. Navíc náklady na léčbu v zahraničí často mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v ČR a v řadě zemí se vyžaduje při lékařském ošetření spoluúčast pacienta.

### Co získáte

Zřízením pojistné smlouvy o cestovním pojištění získáte záruku, že se o vás postará asistenční služba, se kterou pojišťovna, u níž jste si pojištění sjednali, spolupracuje. Asistenční služba funguje 24 hodin denně a to v českém jazyce. Telefonní číslo na asistenční službu a podstatné informace o ní získáte při sjednání pojištění. V případě potíží se obraťte přímo na ni.

### Kde a za kolik?

Cestovní pojištění nabízí většina českých pojišťoven jak klasických zdravotních, tak komerčních, které se zabývají i jinými oblastmi pojištění. V současné době dokonce již není ani zapotřebí chodit na kamenné pobočky pro zřízení cestovního pojištění, vše lze zařídit po internetu. Při této variantě nabízí řada pojišťoven slevu, protože tím ušetří na administrativních nákladech a nákladech za provize ze zprostředkování.



**Nepřipojistíte-li se k běžnému zdravotnímu pojištění, může vás toto „ušetření“ přijít na nemalé finanční prostředky. Například ošetření zubů je často plně hrazeno pacientem; pokud by pacient nebyl připojištěn, jeho domácí pojišťovna by mu po návratu nic neproplatila. V případě převozu ostatků při úmrtí (tzv. repatriace) je to obdobné a v tomto případě se jedná o velmi vysoké částky. Schovávejte si veškeré doklady o platbách, aby vám pojišťovna mohla náklady po návratu do ČR proplatit.**

### **Faktory ovlivňující výši pojistného**

Svou roli při stanovení ceny pojištění sehrávají: místo pobytu (Evropa, svět s USA či svět bez USA), dále věk pojištěného, délka zahraničního pobytu a zaměření cesty (pracovní, turistická či se sportovním zaměřením). A nakonec samozřejmě i kvalita pojistné ochrany. Doporučujeme sjednávat vyšší pojistné částky zvláště na léčebné výlohy (obvykle se do nich řadí i repatriace, neboli převoz ostatků do vlasti v případě úmrtí) a vyšší pojistné částky na asistenční služby.



**Cestovní pojištění si můžete sjednat na pobočkách pojišťoven, on-line na webových stránkách pojišťoven nebo prostřednictvím cestovních kanceláří. Na webových stránkách pojišťoven si můžete i namodelovat, kolik by stálo vaše pojištění.**

**Zdravotní pojišťovny:**  
<http://www.firmy.cz/Banky-a-financni-sluzby/Pojistovaci-sluzby/Zdravotni-pojistovny>

**Komerční pojišťovny:**  
<http://www.firmy.cz/Banky-a-financni-sluzby/Pojistovaci-sluzby/Komerчни-pojistovny>

## Reklamace zájezdu



Vrátili jste se z dovolené rozčarování ze služeb, které vám poskytla cestovní kancelář? Ubytování bylo horší, vzdálenost od moře neodpovídala informaci v katalogu a slibovaný bazén chyběl zcela? Vězte, že obrana existuje.

Cestovní kancelář odpovídá za to, že zájezd bude v souladu s uzavřenou cestovní smlouvou, ať už má závazky plynoucí z této smlouvy plnit ona sama nebo jiný smluvený dodavatel. V praxi se tedy můžete vždy obrátit přímo na cestovní kancelář, se kterou máte podepsanou cestovní smlouvu, pokud nejste se zájezdem spokojeni. Pokud je uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří či agenturou, je možné právo ve stejné lhůtě uplatňovat i zde.

Právo je potřeba uplatnit bez zbytečného odkladu, **nejpozději do tří měsíců** od skončení zájezdu. Pokud se zájezd nakonec nekonal, máte rovněž lhůtu tří měsíců, a to ode dne, kdy měl být zájezd ukončen. Tuto lhůtu je nutné pečlivě hlídat, protože po jejím uplynutí právo zaniká. Již před odjezdem na dovolenou si však ohlídejte, aby všechny důležité závazky ze strany cestovní kanceláře byly začleněny do cestovní smlouvy, a nespolehejte na to, co vám prodejce slíbí ústně.

### Nárok na poskytnutí slevy

Na jakou kompenzaci máte právo, pokud vás na zájezdu nečekalo to, co podle nabídky v katalogu a cestovní smlouvy čekat mělo? Pro tyto případy existuje nárok na poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Tato sleva se odvíjí od toho, co všechno neodpovídalo nabídce. Veškeré vytýkané nedostatky je potřeba nějakým způsobem doložit či prokázat. Proto by první kroky měl spotřebitel učinit hned na místě. Nejjednodušeji tím, že fotograficky zdokumentuje stav a vzhled ubytovacího zařízení, vybavení pokoje, výhled z balkonu atd. Rovněž je dobré ihned upozornit svého delegáta či průvodce, pokud je taková osoba na zájezdu přítomna, na to, že situace je odlišná od uzavřené smlouvy a požadovat nápravu nebo alespoň žádat vystavení písemného dokladu. Písemný doklad je možné zkusit vyžádat rovněž na personálu nebo poskytovateli služby. Jako důkaz může posloužit případně také svědectví dalších účastníků.



**Pokud smlouva obsahuje ujednání, kterým cestovní kancelář vylučuje nebo omezuje svoji odpovědnost za vadně poskytnutou službu nebo její neposkytnutí, je třeba namítnout při reklamaci neplatnost takové podmínky. Ustanovení ve spotřebitelských smlouvách, která obsahují takováto nepřiměřená ujednání, jsou totiž absolutně neplatná. Pokud vám zároveň vznikla škoda, je možné vůči pořadateli zájezdu uplatnit nárok na její náhradu (ne však v případě, kdy škoda vznikla objektivními okolnostmi nebo byla zaviněna třetí osobou, která není spojena s poskytováním cestovních služeb).**

### **Výše slevy**

Otázkou je, na jak velkou slevu budete mít nárok. Vodítkem může být frankfurtská tabulka slev. Jde o sazebník, kde jsou uvedeny různé druhy nedostatků, které mohou klienta na zájezdu postihnout, a k nim uveden způsob výpočtu náhrady za takové nedostatky. Frankfurtská tabulka slev je sice nezávazný dokument, je však používána u soudů v řadě vyspělých zemí. Pokud zákazník se svou reklamací u cestovní kanceláře neuspěje, může se svého práva domáhat u soudu.



**Nelamte si hlavu, jak sepsat reklamaci zájezdu pro porušení cestovní smlouvy. Vše, co musíte vědět, včetně vzoru reklamace a frankfurtské tabulky slev, jsme pro vás zdarma připravili na [www.dtest.cz/reklamacezajezdu](http://www.dtest.cz/reklamacezajezdu). V závěru příručky přinášíme vzor, jak reklamovat služby podle cestovní smlouvy.**

## Práva v letecké dopravě



Stále více lidí dává při cestách po Evropě přednost letadlu před osobním autem, autobusem nebo vlakem. Ušetří čas a pohodlně se přepraví tam, kam potřebují. Letecká doprava má však svá specifika, a proto je vhodné se v nich alespoň trochu orientovat.

### Jak vybrat leteckou společnost

Jednotliví dopravci poskytují svým cestujícím velmi odlišnou úroveň služeb. Klasické aerolinky obvykle nabízejí na jednotlivých letech 2 až 4 třídy lišící se úrovní pohodlí a servisu. Nízkonákladoví dopravci nabízejí jedinou třídu – ekonomickou. V ceně letenky může, ale i nemusí být zahrnuta bezplatná přeprava zavazadla či občerstvení v různém rozsahu.

### Přeprava zavazadel

Před zakoupením letenky se vždy informujte o podmínkách přepravy zavazadel. Tyto podmínky se u jednotlivých dopravců diametrálně odlišují. U nízkonákladových dopravců se stalo v podstatě pravidlem, že za přepravu zapsaného zavazadla je třeba zaplatit poplatek. K politice placených odbavených zavazadel se začínají přidávat i některé klasické aerolinky. Výše poplatku se pak obvykle liší při zaplacení předem oproti ceně při odbavení na letišti. Rovněž povolená hmotnost, rozměry a počet kusů odbavených a kabinových zavazadel se výrazně liší. Při překročení povolené hmotnosti či rozměrů zavazadla vybírají dopravci poměrně vysoké poplatky.

V případě ztráty, poškození či zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá dopravce za vzniklou škodu. Odpovědnost je však omezena limitem 1131 SDR (cca 33 000 Kč). Dojde-li k některé z těchto nepříjemných událostí, je potřeba o ní co nejdříve informovat dopravce. Při poškození či ztrátě zavazadla je třeba nárok vůči dopravci vznést písemně do 7 dnů od doručení zavazadla nebo příletu v případě ztráty. Nároky ze zpoždění zavazadla je třeba uplatnit do 21 dnů od doručení zavazadla. Je však nanejvýš vhodné již na letišti při vzniku mimořádnosti požádat na přepážce o potvrzení a následně ve výše uvedených lhůtách písemně kontaktovat dopravce.



### Z poradny ESC

Skupina českých cestujících se vracela z návštěvy Spojených států. Večer před zpátečním letem jim však rakouský dopravce oznámil, že jejich zpáteční let je zrušen. Pro cestující bylo zajištěno ubytování, nicméně dopravce odmítl vyplatit odškodnění 600 eur s poukazem na mimořádnou okolnost v podobě nepředvídatelné technické závady na letadle. Technická závada ovšem obvykle není okolností, která by dopravce povinnosti kompenzaci vyplatit zprošťovala. Navíc se podařilo zjistit, že k závadě došlo o dva dny dříve a dopravce měl příležitost zajistit náhradní letadlo. Ve spolupráci s ESC Rakousko se tak podařilo výplatu odškodnění zajistit.

### **Zrušení a zpoždění letu, odepření nástupu na palubu**

Odlétáte-li z letiště ležícího na území EU s kterýmkoliv dopravcem nebo ze třetí země s evropským dopravcem, vzniká vám v případě vzniku některé z těchto nepříjemných okolností právo na bezplatnou péči v podobě ubytování a občerstvení, zajištění přepravy náhradním letem anebo i na finanční odškodnění ve výši 250 až 600 eur, a to za přesně definovaných podmínek (výše kompenzace může být v závislosti na nabídnutém náhradním spojení snížena na polovinu). Právo na finanční odškodnění nemáte v případě vzniku těchto okolností z důvodu vyšší moci.

Pokud je let zrušen, dopravce vám tedy musí poskytnout přesměrování a nezbytnou péči. Jestliže s přesměrováním nebudete souhlasit, máte právo na vrácení ceny letenky.

Na odškodnění 250 až 600 eur mají právo cestující, kteří:

- a) nejsou o zrušení letu informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
- b) nejsou o zrušení letu informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase přiletu, nebo
- c) jsou informováni o zrušení letu ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování jejich letu, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase přiletu.

Pokud jsou splněny předpoklady pro vznik nároku na odškodnění, je dopravce povinen vyplatit:

- a) 250 eur u všech letů o délce nejvýše 1500 kilometrů;
- b) 400 eur u všech letů v rámci EU delších než 1500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů;
- c) 600 eur u všech ostatních letů.



Bližší informace o právech cestujících v letecké dopravě naleznete na internetových stránkách

[www.evropskyspotrebitel.cz/leteckadoprava](http://www.evropskyspotrebitel.cz/leteckadoprava).

## Železniční doprava



Řadu zajímavých možností pro letní cestování po Evropě nabízí železniční doprava. Jednotlivé země se však významně liší hustotou železniční sítě, počtem spojů, jejich kvalitou a samozřejmě cenou. Železniční podniky nabízejí řadu zvýhodněných nabídek včetně síťových jízdenek InterRail, které umožňují neomezené cestování po určitý počet dnů v rámci vybraného státu nebo i celé Evropy.

I na cestování vlakem se vztahují některá práva pro cestující, která platí ve všech zemích Unie, v plném rozsahu se však ve všech státech uplatňují zatím pouze v mezinárodní dálkové dopravě. Některé státy si po přečnou dobu vyjednały výjimky, na jejichž základě nemusejí jejich železniční dopravci vyplácet kompenzace cestujícím ve vnitrostátní regionální, popřípadě i dálkové dopravě.

### Zpoždění a zrušení spoje

V mezinárodní dopravě a vnitrostátní dopravě většiny evropských států mají cestující při zrušení či zpoždění spoje nad 60 minut právo zvolit si mezi zrušením své cesty spojeným s vrácením jízdného a pokračováním cesty (včetně pokračování jiným náhradním spojem) s kompenzací od železničního dopravce.

Výše kompenzace činí 25 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění od 60 do 119 minut a 50 % z ceny přepravního dokladu při zpoždění přesahujícím 2 hodiny. Dopravce nemá povinnost odškodnění poskytnout, pokud by jeho výše nedosahovala alespoň čtyř eur.

Zvláštní podmínky vyhlášené dopravcem platí pro odškodnění z ceny vybraných jízdních dokladů, jako jsou časové traťové a síťové jízdenky. Přepravní podmínky dopravce mohou stanovit i vyšší míru kompenzace, popřípadě kompenzaci pro cestující i při kratším zpoždění.

V případě, kdy zpoždění přesáhne 60 minut a cestující chce nadále pokračovat v cestě, má právo na občerstvení přiměřené čekací době a je-li to nezbytné na hotelové ubytování. V praxi nicméně železniční dopravci namísto hotelového ubytování cestujícím v případě zmeškání přípoje



Dostali jste se do problémů s leteckou společností, autopůjčovnou či cestovní kanceláří z jiné země EU, Norska či Islandu? Máte přeshraniční problém s obchodníkem z některé u uvedených zemí? Kontaktujte Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC), které vám bezplatně pomůže řešit spor smírnou mimosoudní cestou. Vyplňte jednoduchý elektronický formulář na

[www.evropskyspotrebiteľ.cz/](http://www.evropskyspotrebiteľ.cz/) stížnost nebo pošlete e-mail na [esc@coi.cz](mailto:esc@coi.cz).

Centrum také podává informace o právech spotřebitelů při nakupování na evropském trhu. ESC je členem sítě Evropských spotřebitelských center (ECC-Net) a jeho činnost je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž působí.

na poslední spoj dne mohou namísto ubytování zajistit přepravu do místa určení vozem taxislužby.

V případě zpoždění požádejte dopravce o vystavení potvrzení a informaci, kde lze nárok na kompenzaci uplatnit. Pokud dopravce nezajistí občerstvení, popřípadě ubytování, máte možnost si je sami za přiměřenou cenu zakoupit. Vždy si v takovém případě uschovejte účtenku, abyste mohli požádat o její proplacení dopravcem.

### **Vnitrostátní cestování v rámci ČR**

Pro cesty v České republice je základem pro práva cestujících vyhláška Ministerstva dopravy (tzv. přepravní řád), která upravuje práva cestujících v případě zpoždění či zrušení spoje podobně, jako je tomu v evropském nařízení. Česká republika uplatňuje formálně výjimku z evropského systému pro kompenzace při zpoždění a zrušení spoje ve vnitrostátní dopravě.

V současné době však České dráhy systém kompenzací dodržují dobrovolně. Omezujícím faktorem je v českém prostředí to, že nárok na finanční odškodnění může vzniknout při zpoždění do dvou hodin pouze cestujícím s jízdenkou dražší než 400 Kč, protože minimální výše kompenzace činí čtyři eura, a prodej jednosměrných jízdenek v také cenové relaci není v ČR příliš častý. Vlastní systémy odškodňování cestujících mají i soukromí dopravci.

I ve vnitrostátní dopravě máte právo na vrácení ceny jízdného a zrušení cesty při zpoždění, které přesáhne 60 minut, České dráhy dobrovolně nabízejí vrácení jízdného při jakémkoliv zpoždění. V případě zmeškání přípoje z důvodů na straně dopravce si můžete vybrat mezi ukončením své cesty v přestupní stanici s vrácením poměrné části ceny jízdenky, pokračováním do cíle své cesty dalším spojením a návratem do místa odjezdu s vrácením plné ceny jízdenky.



Informace o právech cestujících nejen v železniční dopravě naleznete na internetových stránkách [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).



## Reklamace zboží zakoupeného v jiných zemích EU



Postup při reklamaci zboží zakoupeného v jiných zemích EU, Norsku a na Islandu se výrazně neliší od způsobů reklamování u nás.

### Eurozáruka

Podle evropské legislativy má spotřebitel v celé EU právo reklamovat zboží u obchodníka, který mu toto zboží prodal. V EU ovšem nemá spotřebitel právo na tzv. „eurozáruku“. To, že výrobce či prodejní řetězec má pobočku také v České republice, neznamená automaticky, že jeho místní zástupce přijme reklamaci zboží zakoupeného v jiné zemi Unie. Existují však některé výjimky, které spotřebitelům umožňují například reklamovat vady jejich vozu u autorizovaného servisu v jiném státě. Tento postup je však možný pouze v případě, když s tím prodejce souhlasí a uvede v záručním listě možnost provedení autorizované opravy v konkrétním značkovém servise v jiné zemi. Takzvanou eurozáruku může poskytnout i například prodejce nebo výrobce elektroniky či jiného zboží, a to tak, že uvede na záručním listě či jinak nakupujícímu písemně sdělí, že výrobek lze reklamovat v pobočce jeho obchodu v jiné zemi. „Eurozáruka“ je tedy pouze smluvní.

### Jakou má spotřebitel „záruku“ v jiné zemi EU

Evropská legislativa poskytuje spotřebitelům ve všech členských státech jednotnou základní úroveň ochrany. V praxi to znamená, že jednotlivé státy mohou národním právem zajistit spotřebitelům i silnější postavení, než je dáno minimální společnou úrovní, nemohou však práva spotřebitelů oproti společné úrovni omezit.



Evropské spotřebitelské centrum pomáhá spotřebitelům řešit přeshraniční spory s obchodníky z jiných zemí EU, Norska či Islandu. Jak to probíhá?

Spotřebitel, který již není schopen svůj spor se zahraničním obchodníkem řešit sám, zašle Evropskému spotřebitelskému centru ČR veškeré dokumenty a komunikaci s obchodníkem vztahující se k danému případu. Právníci ESC případ posoudí, pokud je podle jejich názoru požadavek spotřebitele oprávněný, postoupí případ partnerskému centru ze sítě Evropských spotřebitelských center v zemi obchodníka, a to pak kontaktuje obchodníka a v jeho mateřštině ho vyzývá k nápravě protiprávního jednání.

Pokud se nepodaří najít smírné řešení v rámci sítě ESC (ECC-Net), dostane spotřebitel doporučení a rady, jak se případně domáhat svých práv na evropské úrovni soudní cestou.

## Roaming



Využívání mobilu v zahraničí je stále chápáno jako luxus, za který je třeba zaplatit. Vysoké ceny za volání v roamingu v EU ovšem nedaly spát Evropské komisi, která spolu s členskými státy připravila nejprve snížení cen za volání a posléze i SMS. Operátoři mají povinnost nejenom snižovat ceny, ale také o jejich výši informovat prostřednictvím SMS. Ta obsahuje informaci o cenách za volání v navštívené zemi, za volání do domovské země, za příchozí hovory, za posílání SMS a za využívání datových služeb v roamingu. Rovněž je povinné poskytnout informace o jednotném evropském čísle tísňového volání 112.

Vlastníte-li chytrý telefon, musí vás operátor informovat o cenách za využití roamingových datových služeb při jejich prvním využití po překročení hranic (např. SMS, automaticky otevřeným oknem v internetovém prohlížeči). Pokud nechcete přímo zakázat stahování dat, můžete využít možnosti stanovit si dopředu finanční limit, který chcete maximálně čerpat pro datové služby v roamingu. Operátor vám musí umožnit, aby jeden z těchto limitů byl maximálně ve výši 50 eur (nebo ve výši datového ekvivalentu této částky). Mechanismus se však netýká uživatelů předplacené SIM karty.

Existuje mnoho různých způsobů, jakými je roaming zpoplatněn. Pokud plánujete používat svůj mobilní telefon v zahraničí pouze sporadicky, bude vás zajímat jen běžná cena za minutu volání pro danou zemi, v níž se nacházíte. Tento typ roamingu máte u svého operátora předem aktivovaný a pro jeho využití stačí jen začít v zahraničí telefonovat. Máte-li v ČR aktivovaný tarif s mnoha volnými minutami a SMS zprávami a budete v zahraničí telefonovat často, mohlo by pro vás být výhodné zaplatit fixní denní poplatek za možnost využívat volné minuty a SMS z běžného domácího tarifu pro volání v cizině. Pro občasné, ale dlouhé hovory je zase vhodné využít možnosti uhradit spojovací poplatek dle země, ve které se nacházíte, a dále je vám hovor účtován, jako by probíhal v rámci České republiky. Při zohlednění způsobu použití roamingu se tak dají ušetřit nemalé finanční prostředky. Možnost zaplatit fixní poplatek funguje obdobně i pro využití datového limitu z vašeho domácího tarifu.



**Nejjednodušším řešením, jak se uchránit vysokým účtům za stažená data v zahraničí, je zablokování stahování dat.**

**O2: stahování dat v roamingu zablokujete odesláním SMS ve tvaru BPR na číslo 999111, odblokování provedete odesláním SMS ve tvaru DBPR na stejné číslo. Odeslání těchto SMS je na území ČR zdarma, v zahraničí jsou zpoplatněny dle aktuálního roamingového ceníku.**

**T-Mobile: zablokovat stahování dat je možné pouze deaktivací datových přenosů v samoobsluze „Můj T-Mobile“.**

**Vodafone: možná pouze úplná blokáce datových přenosů na zákaznické lince nebo v samoobsluze.**



**Cenová regulace se týká pouze států EU. Pokud jedete mimo území EU, seznamte se s cenami za volání, SMS a data, které platí ve vámi navštívené zahraniční destinaci.**

## Reklamacie služeb podle cestovní smlouvy

# VZOR

moje jméno a příjmení  
moje adresa  
můj telefon a e-mail

název cestovní kanceláře  
IČ  
adresa cestovní kanceláře

Praha, 1. května 2013

### Reklamacie služeb podle cestovní smlouvy

Vážení,

obracím se na vás s reklamací služeb poskytnutých na základě cestovní smlouvy  
č. .... uzavřené dne ..... na cestovní služby spojené se zájezdem  
do ..... v době trvání od ..... do .....

Podle sjednané cestovní smlouvy mělo být mně a mé manželce v průběhu celého  
trvání zájezdu poskytnuto ubytování se stravováním v rozsahu all inclusive. Po příletu  
na místo pobytu v hotelu ..... nám bylo sděleno, že jmenovaný hotel služby all in-  
clusive neposkytuje, což jsme neprodleně reklamovali u delegáta zájezdu .....  
Po dvou dnech nám byla nabídnuta delegátem zájezdu změna ubytování v jiném hotelu  
- ....., který již sjednané úrovni služeb odpovídal. Museli jsme však na místě do-  
platit částku ..... eur na osobu za program all inclusive, tj. celkem ..... eur,  
a v prvních dvou dnech jsme si museli zajistit stravování v celkové hodnotě ..... eur  
individuálně (2x oběd a občerstvení pro dvě osoby za dva dny à ..... eur). Celková  
finanční újma (mimo těžkosti a narušení průběhu zájezdu), která nám v důsledku ne-  
poskytnutí služeb podle cestovní smlouvy vznikla, činí ..... eur, tj. podle aktuál-  
ního kurzu ČNB k dnešnímu dni celkem ..... Kč.

Žádám vás proto v souladu s § 852i odst. 1 a 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zá-  
koníku, o vyřízení této reklamacie poskytnutím slevy z celkové ceny zájezdu odpovída-  
jící vzniklé újmě. Výše uvedenou částku prosím bezodkladně uhradte na běžný účet  
č. ...., nejpozději pak ve lhůtě 30 kalendářních dnů odpovídající § 19 zákona  
č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

S pozdravem

.....  
(vlastnoruční podpis)

přílohy: kopie dokladu o zaplacení částky za program all inclusive  
kopie dokladů o zaplacení (viz výše)

# Vydělávat chce každý. Nedovolte, aby vydělávali na vaší neznalosti!



nebo?



Bilbo uzeniny  
Videňské párky pro děti  
**deklarovaný**  
obsah masa: 70 %  
změřený obsah masa: 71 %  
216 Kč za kilogram

Ponnath  
Řezničtí mistři Bio  
**deklarovaný**  
obsah masa: 95 %  
změřený  
obsah masa: 79 %  
340 Kč za kilogram



nebo?



LG F1091QD  
praní: dobře (77 %)  
**kvalita: uspokojivě (58 %)**  
cena: 9065 Kč

Siemens WM16S890EU  
praní: dobře (73 %)  
**kvalita: dobře (62 %)**  
cena: 20 265 Kč

## Roční předplatné dTestu zahrnuje

- 12 vydání časopisu dTest
- přístup do databáze výsledků testů více než 10 000 výrobků
- přednostní servis spotřebitelské poradny
- zdarma přístup ke všem informacím v mobilní aplikaci dTest
- praktické dárky, které usnadňují každodenní spotřebitelský život

[www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne)

Objednávejte na [www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne)