

Občanská poradna Hradec Králové  
Československé armády 543  
Hradec Králové 500 03

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** zájezd, odstoupení od smlouvy, storno poplatek

### **Výchozí situace**

Uživatelka služby se dostavila osobně do poradny s dotazem ohledně zakoupeného zahraničního zájezdu, který se má konat v červenci 2020. Vzhledem k vyhlášení nouzového stavu z důvodu pandemie nemoci Covid-19 se US rozhodla kontaktovat cestovní kancelář, aby se domluvili na způsobu řešení vzniklé situace. Cestovní kancelář nejdříve nabídla možnost úschovy peněz nebo výměnu zájezdu. US souhlasila s úschovou peněz, ale cestovní kancelář na toto reagovala až o měsíc později s tím, že nabízejí již jen možnost výměny zájezdu. US souhlasila i s tímto postupem a žádala o výměnu termínu zájezdu na rok 2021. Cestovní kancelář opět reagovala s odstupem několika týdnů a US sdělila, že dle současné situace se zájezd bude realizovat a žádnou výměnu termínu nebo úschovu peněz jí nabídnout nemohou. US pracovníci cestovní kanceláře sdělila, že se bojí s dcerou vycestovat, ale na toto získala pouze odpověď, že zájezd může stornovat a bude jí vyúčtován storno poplatek dle smluvních podmínek.

### **Zakázka**

Zjistit, jaké má US možnosti řešení odstoupení od smlouvy.

### **Intervence**

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována celá situace. US byla informována, že postup cestovní kanceláře byl nestandardní a vyvíjel se spolu se situací spojených s rozvolňováním mimořádných opatření proti šíření koronaviru. Cestovní kancelář nyní trvá na dodržení smluvních podmínek, které byly sjednány při podpisu smlouvy a se kterými US souhlasila. US sděleno, že v případě, že cestovní kancelář bude zájezd realizovat a nedomluví se na jiném řešení, má cestovní kancelář právo trvat na dodržení smluvních podmínek, tzn. že může být účtován storno poplatek. Přesto US odkázána na ČOI, protože došlo k předchozím dohodám, které nebyly dodrženy.

### **Možnosti**

- Zaslát prodejci návrh dohody o změně termínu realizace zájezdu
- Zaslát prodejci návrh na úschovu zaplacených finančních prostředků
- Obrátit se na ČOI pro mimosoudní řešení sporu

### **Řešení**

- US se spojí s cestovní kanceláří a bude kontaktovat ČOI.

### **Zpětná vazba**

Klientka nepodalala OPS žádnou zpětnou vazbu

### **Citované zdroje**

Občanský zákoník 89/2012 Sb.

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, cestování, zájezd, storno

### **Výchozí situace**

Uživatelka služby (US) se osobně dostavila do poradny s dotazem týkající se stornování zájezdu u cestovní kanceláře. US si zakoupila zájezd po památkách v jižních Čechách ve výši 6.000,-Kč, nicméně onemocněla a ze zdravotních důvodů tak nemůže zájezd absolvovat. Nevěděla, jakým způsobem má informovat cestovní kancelář o zrušení. Termín odjezdu byl za 1 měsíc ode dne, kdy se US dostavila do poradny.

### **Zakázka**

Zjistit, jakým způsobem může US provést stornování zájezdu kvůli svému zdravotnímu stavu.

### **Intervence**

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována celá situace. US bylo sděleno, že jako zákaznice, může od smlouvy odstoupit vždy před zahájením zájezdu. Nicméně bylo nutné US vysvětlit, že v případě, že je ve smlouvě odstupné pro pořadatele zájezdu, bude muset US tuto částku uhradit. Vyčíslení, jak vysoký storno poplatek bude, musí být uveden ve smlouvě nebo potvrzení o zájezdu. Závěrem je tedy US ubezpečena, že může od smlouvy odstoupit, avšak musí zaplatit storno poplatek. US dodala smlouvu s cestovní kancelář, kde byl storno poplatek vyčíslen na 1.200,- Kč. US byl předán vzor „Odstoupení od smlouvy o zájezdu“.

Jednotlivé body v listině „odstoupení od smlouvy o zájezdu“ byly s US probrány a následně byl zajištěn dohled při sepsání této listiny. Vzhledem k tomu, že US už uhradila celou část zájezdu, bylo nutné do odstoupení vepsat poznámku, že US žádá o vrácení zaplacené ceny, samozřejmě ponížené o odstupné, dle bodu uvedeného ve smlouvě o zájezdu. Bylo doporučeno, aby byla finanční částka navrácena do 30 kalendářních dnů od doručení tohoto dopisu, a to na účet US. Jako příloha byla přiložena kopie smlouvy o zájezdu a potvrzení o uhrazení zájezdu.

Poté bylo US doporučeno, aby sepsané odstoupení zaslala na adresu pořadatele zájezdu, dle smlouvy, a to prostřednictvím pošty, nejlépe doporučeně s dodejkou nebo e-mailem a uchovala si kopii. Nebo samotné odstoupení odnesla osobně na pobočku pořadatele zájezdu a nechala si potvrdit převzetí. V případě sporu se může US obrátit na Českou obchodní inspekci a předat věc k prošetření.

### **Možnosti**

- Obrátit se na pořadatele zájezdu s dotazem, jak lze situaci řešit
- Zaslát odstoupení od smlouvy o zájezdu
- V případě sporu se obrátit na Českou obchodní inspekci

### **Řešení**

- Poslat písemné odstoupení od smlouvy o zájezdu.

### **Zpětná vazba**

Uživatelka služby se na poradnu obrátila znovu, že její odstoupení od smlouvy bylo přijato, nelíbil se jí ovšem přístup pořadatele zájezdu a chtěla řešit, jakým způsobem si může na cestovní kancelář stěžovat.

### **Zdroje**

Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (zejména § 2521 – 2549a)

Zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, č. 159/1999 Sb.

## **PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ**

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, cestování, zájezd, storno

### **Výchozí situace**

Uživatelka služby (US) se na poradnu obrátila telefonicky, dostala se do nepříznivé situace vzhledem k tomu, že si v obchodě zakoupila balení 10ks vajec. Poté, co dorazila domů, zjistila, že 2 vejce v krabičce chybí. Vrátila se do obchodu, požádala o výměnu, jenže prodavačka odmítla zboží převzít a vyměnit za nové. Argumentovala tím, že si US měla balení zkontrolovat před placením. US by nad tímto incidentem mávla rukou, nejedná se o drahou položku, ale ráda by věděla, jak se má do budoucna zachovat.

### **Zakázka**

Zjistit, informace ohledně reklamace neúplného zboží.

### **Intervence**

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována celá její situace. US bylo sděleno, že v případě nákupu zboží je prodávající povinen zajistit to, že je zboží úplné a bezvadné. Pokud kupující zjistí jakoukoli vadu zboží, má právo u prodejce zboží reklamovat a prodávající je povinen zboží do reklamace přijmout a reklamaci vyřídit.

V tomto případě opravdu ale není jednoznačné, že si US zakoupila menší množství vajec, respektive nelze toto nijak prokázat. Na druhou stranu ani prodávající nemůže s určitostí tvrdit, že zboží bylo bezvadné. Záleží tedy na dohodě mezi kupujícím a prodávajícím.

US, v rámci telefonické konzultace, bylo vysvětleno, jakým způsobem může podat reklamaci a co vše, je nutné, aby reklamace proběhla bez komplikací.

US proto doporučeno, aby pokud možno kontrolovat množství u zboží, které lze snadno otevřít, zabránit tak dalším problémům. Pokud by si chtěla na postup prodejce stěžovat, může se obrátit na vedoucího prodejny či jeho nadřízeného, nebo podat podnět na Českou obchodní inspekci. Pokud US neuspěje osobně, doporučuje se jednat s nadřízením písemně, a to prostřednictvím dopisu poslaným poštou nebo e-mailem.

### **Možnosti**

- Obrátit se s vadou zboží na prodejce
- Požádat o reklamaci zboží
- V případě sporu se obrátit na Českou obchodní inspekci

### **Řešení**

- Oznámení vady zboží prodejci a žádost o výměnu zboží

### **Zpětná vazba**

Uživatelka služby se na poradnu již znovu neobrátila.

### **Zdroje**

Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb.

Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb.