

Informace o právech cestovní kanceláře a právech zákazníků vyplývající ze zákona č.185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS-CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále pouze „zákon“)

S ohledem na nově vzniklou legislativu, jenž dočasně upravuje vztah klientů a cestovních kancelářů, jsme pro naše zákazníky připravily přehled nejčastějších dotazů a odpovědí. Informace, které naleznete níže vycházejí nejen z platné a účinné právní úpravy, ale také z informací poskytnutých Ministerstvem pro místní rozvoj.

- **Na jaké zájezdy se tento zákon vztahuje?**

- ✓ Zákon se vztahuje na zájezdy, které se neuskutečnily či se neuskuteční a to v termínech od 20. února 2020 do 31. srpna 2020.

- **Proč se zákon vztahuje na nezrealizované zájezdy už od 20. února 2020?**

- ✓ Dopad pandemie SARS-CoV-2 na trh zájezdů se neodvíjejí pouze od epidemiologické situace v České republice, ale i ostatních státech. Přibližně od 20. února 2020 docházelo k rozšíření onemocnění např. na území Itálie, což mělo významný negativní vliv na trh zájezdů v České republice.

- **Proč se zákon vztahuje na nezrealizované zájezdy až do 31. srpna 2020?**

- ✓ Přestože uvolnění opatření v České republice lze očekávat dříve, dopad pandemie na cesty do zahraničí velmi pravděpodobně přetrvá po delší dobu. Pořadatelům zájezdů i zákazníkům musí být umožněno reagovat na aktuální možnosti cestování. Z tohoto důvodu je navrhována časová působnost zákona na zájezdy s termínem zahájení až do 31. srpna 2020.

- **Co je ochranná doba a jak dlouho trvá?**

- ✓ Ochrannou dobou se rozumí doba, o kterou se odkládá vrácení plateb uhrazených zákazníkem za zájezd. Rozhodne-li se cestovní kancelář využít ochrannou dobu, oznámí to zákazníkovi a současně mu doručí poukaz na zájezd v hodnotě realizovaných plateb. Dnem doručení poukazu na zájezd začíná běžet ochranná doba, která končí 31. srpna 2021.

- **Jak bude poukaz, který zákazníkům vydá cestovní kancelář, fungovat?**

- ✓ V případě zrušení zájezdu v termínech, jenž stanoví zákon, a to z důvodů pandemie, má cestovní kancelář právo vystavit zákazníkovi poukaz na zájezd v hodnotě zaplacených částek. Ten bude moci zákazník vyčerpat na náhradní zájezd v ekvivalentní jakosti. Pokud poukaz nevyčerpá do 31. srpna 2021, cestovní kancelář mu bude povinna celou uhrazenou cenu zájezdu vrátit. Poukaz je plně pojištěný. Vyjmenované okruhy znevýhodněných osob (senioři, samoživitelky, zdravotně postižení) budou mít možnost vydání poukazu odmítnout a jim pak bude cestovní kancelář povinna vrátit peníze do 14 dnů.

- **Jak mohu poukaz na zájezd uplatnit?**

- ✓ Podmínky uplatnění jsou nedílnou přílohou poukazu na zájezd a naleznete je přílohou poukazu na zájezd, který Vám byl doručen. Po dobu ochranné doby a na žádost zákazníka nabídne cestovní kancelář zákazníkovi náhradní zájezd a to ve stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla v původní smlouvě o zájezd.

- **Jak dlouhá je platnost poukazu?**

- ✓ Platnost poukazu je vždy uvedena na konkrétním poukazu . minimálně však do 31. srpna 2021.

- **Mohu poukaz využít i po konci ochranné doby, tedy po 31. srpnu 2021?**

- ✓ Ano, platnost poukazu do 31. srpna 2021 je pouze minimální platnost stanovená zákonem. Individuální platnost je uvedena vždy na konkrétním poukazu.

- **Mohu poukaz na zájezd odmítnout?**

- ✓ Zákazník smí poukaz odmítnout pouze za předpokladu, že ke dni doručení poukazu je objednavatel zájezdu:

- držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením,
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání,
- osoba těhotná, osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou,
- osoba starší 65 let
- osamělým rodičem pečujícím o nezaopatřené dítě
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení (s poukazem na zájezd) nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle ust. §208 a 209 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce,
- škola či školské zařízení, zapsané do rejstříku škol a školských zařízení .

- **Spadám-li do výjimek, mohu poukaz přijmout?**

- ✓ Ano, zákazník může poukaz přijmout i v případě, že spadá do výjimek uvedených v zákoně. Odmítnutí poukazu je zákazníkovo právo, nikoliv povinnost.

- **Spadám-li do výjimek a chci odmítnout poukaz, co musím udělat?**

- ✓ Zákazník, u něhož jsou splněny podmínky, může odmítnout poukaz odůvodněným písemným oznámením cestovní kanceláři spolu s dokumentem obsahující potvrzení o uvedené výjimce. Spolu s tímto písemným oznámením musí zákazník vrátit vydaný poukaz. Toto oznámení vč. příloh zašle na e-mailovou adresu poukaz@victoria-ck.cz

- **Co se stane s penězi, které jsem uhradil cestovní kanceláři v případě, že nevyužiji poukaz do konce ochranné doby?**

- ✓ Cestovní kancelář vrátí zákazníkovi uhrazené finanční prostředky a to do 14 dnů od konce ochranné doby oproti vrácenému nevyužitému poukazu.

- **Jaká je jistota, že nepřijdu o své finanční prostředky?**
 - ✓ Zákazníci se nemusejí obávat, že o své vložené prostředky přijdou. Všechny poukazy na zájezdy jsou povinně pojištěny pro případ úpadku cestovní kanceláře a to v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

- **Nechci absolvovat zájezd, který se má konat po opadnutí současné pandemické krize.**
 - ✓ Řada zákazníků se v souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 potýká se sociálními a ekonomickými obtížemi, které jim neumožňují realizovat objednané zájezdy. Mnoho zákazníku se obává vycestovat také ze zdravotních důvodů. V případě, že nebude jasné, zda-li bude konkrétně zájezd možné realizovat a zákazník se rozhodne odstoupit od smlouvy, a to i bez uvedení důvodu, je povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné (tzn. storno poplatky)

- **Mám právo na poukaz za storno poplatky, jenž mi bude cestovní kancelář účtovat v případě, že odstoupím od smlouvy bez uvedení důvodu?**
 - ✓ Ano, zákazník má právo požádat o vydání poukazu za storno poplatek v hodnotě 10% zaplaceného storno poplatku, a to do 3 měsíců od zániku smlouvy.

- **Jak bude poukaz za storno poplatky, který zákazníkům vydá cestovní kancelář, fungovat?**
 - ✓ Poukaz za storno poplatky lze uplatnit na zájezd u naší cestovní kanceláře, doba platnosti poukazu na storno poplatky je nejméně 12 měsíců ode dne jeho vydání. Poukaz nelze směnit za peníze a nevztahují se na něj zákonně výjimky pro odmítnutí, jako v případě poukazu na zájezd.