

Práva cestujících v případech vis maior

Ministerstvo pro místní rozvoj společně s Ministerstvem průmyslu a obchodu připravili stanovisko týkající se práv klientů cestovních kanceláří v případech uvíznutí v místě zájezdu.

Pokud cestujete **v rámci zájezdu s cestovní kanceláří** a v důsledku vyšší moci uvíznete v destinaci zájezdu, máte následující práva:

1. Jestliže Vám **v průběhu zájezdu** cestovní kancelář neposkytne v důsledku vyšší moci (např. požáry, vyhlášený stav nebezpečí apod.) podstatnou část služeb sjednaných cestovní smlouvou řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Takové opatření může spočívat v poskytnutí náhradního ubytování (v kvalitě sjednané cestovní smlouvou), stravování a dalších služeb podle cestovní smlouvy. Pokud taková opatření nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář dopravit zákazníka zpět na místo odjezdu a vrátit mu rozdíl v ceně (vyšší náklady na dopravu hradí cestovní kancelář). Pokud budou náhradní služby levnější, musí cestovní kancelář zákazníkovi uhradit cenu rozdílu.
2. Pokud uvíznete **těsně před odjezdem z destinace**, je cestovní kancelář povinna zajistit pro Vás dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž budete souhlasit. Doprava nemusí být uskutečněna stejným způsobem, jaký byl sjednán v cestovní smlouvě, nicméně pokud bude náhradní doprava levnější, musí Vám cestovní kancelář uhradit cenu rozdílu, naopak bude—li náhradní doprava dražší, hradí rozdíl cestovní kancelář. Není—li možné zajistit náhradní dopravu v původně stanoveném dni odjezdu, potom je cestovní kancelář povinna Vám bezplatně poskytnout náhradní ubytování a stravování až do doby, než zajistí náhradní dopravu zpět do místa odjezdu. Kvalita těchto dodatečných služeb musí být přiměřená a závisí na okolnostech.
3. V případě **omezení nebo zrušení letů** v důsledku vis maior máte právo buď na plnění od cestovní kanceláře (viz bod 2) nebo se můžete obrátit na leteckého dopravce, který je povinen uhradit Vám náhradní ubytování, stravování a dopravu do/z letiště do doby, než Vám je poskytnut náhradní let, a to rozsahu přiměřeném době čekání (rozsah je stanoven v níže uvedeném Nařízení). Nárok na plnění máte však pouze vůči jednomu ze subjektů — tedy buď od cestovní kanceláře (viz bod 2) nebo od leteckého dopravce.
4. Pokud se obáváte nenadálých situací v důsledku vyšší moci, a z tohoto důvodu chcete odstoupit od cestovní smlouvy, přestože cestovní kancelář zájezd sama nezruší, nemáte nárok na vrácení ceny. Pokud počítáte s tím, že by k takovému případu mohlo dojít, a chtěli byste zájezd stornovat, můžete si sjednat pojištění storna zájezdu.

Ve výše uvedených případech je aplikována následující národní a EU legislativa z oblasti cestovního ruchu:

- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- směrnice Rady č. 90/314/EHS o souborných službách, pro cesty, pobyty a zájezdy,
- nařízení EP a Rady č. 261/2004/ES, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.

