

Jak a proč reklamovat dovolenou?

11. 07. 2013, www.nasepenize.cz



Reklamovat můžete i to, že skutečnost neodpovídá popisu v katalogu, tedy že například na pláž to nemáte 100 metrů, jak je uvedeno v katalogu, ale 2 kilometry.

Na léto se většina lidí těší jako na čas dovolených. Co ale dělat, pokud se koupený zájezd nevydaří? Fotky a informace cestovních kanceláří o vybraném hotelu neodpovídaly realitě? V takovém případě dovolenou ihned reklamujte.

Pokud nebude vaše dovolená splňovat všechny náležitosti, které vám ve svých materiálech cestovní kancelář před podpisem smlouvy zaručila, máte právo se na ni vždy obrátit. Musíte to ale stihnout nejpozději do tří měsíců od skončení zájezdu.

Pokud bude reklamáce oprávněná, máte nárok na poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Ta se určí podle toho, co všechno neodpovídalo nabídce cestovní kanceláře. Samozřejmě je důležité veškeré nedostatky prokázat a jakýmkoliv způsobem doložit. Takže je důležité si vše pečlivě nafotit nebo natočit a hlavně už během pobytu na místě upozornit delegáta.

Reklamovat můžete i to, že skutečnost neodpovídá popisu v katalogu, tedy že například na pláž to nemáte 100 metrů, jak je uvedeno v katalogu, ale 2 kilometry.

Je opravdu důležité si důkladně přečíst smlouvu, kterou jste s cestovní kanceláří podepsali. Smlouvy totiž vycházejí z obchodních podmínek, které často obsahují velice podstatné informace, například přesný čas fungování klimatizace, nebo vymezený čas pro stravování formou all inclusive.

Co na reklamaci dovolené říká zákon?

Podle § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu zájezdem rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, za b) ubytování, za c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.