

SOS MaS, z.s. - JAK POSTUPOVAT PŘI UPLATNĚNÍ NÁROKŮ Z VAD ZÁJEZDU

Tisková zpráva ze dne 30.6. 2015

Léto už je tady a s ním blížící se čas dovolených.

Z dovolených se začali vracet první nespokojení spotřebitelé a poradci Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. tak zaznamenali zvýšený počet dotazů týkajících se uplatnění nároků z vad zájezdů – reklamací apod.

První problémy mohou nastat již v době nákupu zájezdu.

Většinou zájezd kupujeme osobně v cestovní kanceláři, ale řada z Vás čím dál tím více využívá možnosti zakoupení zájezdu přes internet.

SOS MaS, z.s. upozorňuje spotřebitele, že na rozdíl od jiných smluv takto uzavřených, **NELZE od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodů!**

Nejčastější dotazy však směřují k reklamacím. Nejdříve je nutno spotřebitelům připomenout, že vady zájezdu musí reklamovat **nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu!**

Pokud nejste spokojeni s kvalitou ubytování nebo pokoje, měli byste se nejdříve obrátit na recepci hotelu či jeho vedení a žádat vysvětlení případně výměnu za pokoj nový. V případě, že nedorazí k okamžité nápravě, je nutné kontaktovat delegáta, který Vám byl přidělen a sepsat protokol o vadách zájezdu, přesně specifikovat povahu vad s návrhem, jak vzniklou situaci řešit. Protokol by měl být datován a podepsán delegátem. Pokud pořadatel zájezdu neodstraní vady zájezdu v přiměřené lhůtě, kterou mu určíte Vy, můžete si sjednat nápravu sám. Náklady, které budou s tím spojené, musíte žádat po pořadateli nejpozději

do 1 měsíce od skončení zájezdu.

Jestliže nedojde k nápravě přímo na místě během zájezdu, je nutné pořídit důkazy, které potvrdí oprávněnost reklamace.

Těmito důkazy mohou být protokol o vadách zájezdu, fotografie, videozáznamy veškerých nedostatků zájezdu např. špinavé stoly, hmyz na pokojích, plíseň apod. či svědectví ostatních účastníků zájezdu (doporučujeme si mezi nimi předat kontaktní údaje, abyste měli větší možnost prokázat oprávněnost své reklamace)

Po příjezdu domů by měli spotřebitelé uplatnit reklamaci u pořadatele nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala (cestovní agentura). K reklamaci by měli přiložit podklady prokazující oprávněnost reklamace (protokol o vadách, fotografie...). Pořadatel zájezdu je povinen vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě 30 dní a o jejím výsledku zákazníka informovat. Dovolená je pro většinu z nás zdrojem odpočinku a energie po náročném pracovním roce. Těšíme se na ni a chceme si ji užít a právě vady zájezdů či porušení povinností mohou způsobit komplikace a stres, které se odrazí na kvalitě zážitků z dovolené. V případě, že dojde k porušení povinností, za něž CK odpovídá, máte právo nejen na náhradu škody na majetku, ale také náhradu za újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Pro inspiraci o tom, jaká výše náhrady by to mohla být, slouží tzv. frankfurtská tabulka, kterou můžete nalézt na stránkách Evropského spotřebitelského centra <http://www.evropskyspotrebitel.cz/>.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.

Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280

ostrava@sos-msk.cz

Marcela Reichelová, předsedkyně,

reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

