



Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska

- Ochránujeme práva spotrebiteľov tam, kde sily jednotlivca nestačia.
- Využívame na to poradenstvo, spotrebiteľské vzdelávanie, spoluprácu s médiami a ďalšie formy zviditeľňovania aktuálnych spotrebiteľských problémov na slovenskom, ale aj európskom trhu.
- Podávame spotrebiteľom pomocnú ruku vo všetkých spotrebiteľských oblastiach, radíme, na čo si treba dávať pozor pri reklamáciách, upozorňujeme na nové zákony, varujeme pred nekalými praktikami obchodníkov.
- Pomáhame školám pri vzdelávaní mladých spotrebiteľov, organizujeme súťaže mladých spotrebiteľov.
- Sme súčasťou siete európskych spotrebiteľských organizácií, zameraných na informovanie a vzdelávanie spotrebiteľov.

www.pravaspotrebiteľa.sk

Máte práva ! Uplatnite ich



Trvajte na svojich právach!



Obdobné práva platia v celej Európskej únii.



Zmluva o zájazde



- Ako predchádzať problémom?
- Môže cestovať na dovolenku s CK namiesto vás niekto iný?
- Ako postupovať pri reklamácii?
- Kedy máte nárok na náhradu škody od cestovnej kancelárie?

Máte práva ! Uplatnite ich



Bezstarostná dovolenka, na ktorú budeme spomínať aj po rokoch, to je sen, za ktorý je potrebné zaplatiť. Poznajme svoje spotrebiteľské práva aj v tejto oblasti, aby sme neplatili viac, ako cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre patri.

KÝM ZAPLATÍTE PRVÚ KORUNU

- Veľmi starostlivo si prečítajte informácie o zájazde, ktorý ste si vybrali.
- Všetky nejasnosti si prekonzultujte so zamestnancami cestovnej kancelárie alebo agentúry.
- Vyžadajte si návrh zmluvy o zájazde a v pokoji si ju preštudujte.
- Nepodpisujte zmluvu o zájazde, pokiaľ niektorým jej ustanoveniam nerozumiете.



ZMLUVA O ZÁJAZDE JE ZÁKLADOM

Musí obsahovať základné údaje o našej dovolenke. Mala by odpovedať na základné otázky:

Kedy? Kto? Kde? Ako? Za koľko?

Zmluva o obstaraní zájazdu musí byť písomná a musia v nej byť označené zmluvné strany.

Vymedzuje charakteristiku i termín začatia a skončenia zájazdu, musia v nej byť uvedené všetky poskytované služby, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu a tiež miesto a čas ich trvania. Takéto vymedzenie zájazdu môže byť nahradené odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu len vtedy, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi.

Ďalšie povinné náležitosti zmluvy o zájazde, týkajúce sa cien, lehôt na uplatňovanie si svojich nárokov, výšky zmluvných pokút, ubytovania, dopravy, stravovania a pod. sú uvedené v § 741b Občianskeho zákonníka.

Spolu so zmluvou o zájazde je cestovná kancelária povinná objednávateľovi odovzdať doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku.

Nezabudnite na storno poplatky. Prípadné ochorenie pred odchodom na zájazd a následné odstúpenie

od zmluvy môže byť drahé. Zákon dáva spotrebiteľovi právo poslať na zájazd namiesto seba niekoho iného, alebo sa pre takéto prípady poistiť.

TIP: Zákon č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr aj Občiansky zákonník (§ 741a až § 741k) chránia zákazníkov. Poznajme svoje spotrebiteľské práva a využívajme ich.

PÝTAJTE SA!

- Ak neviete, či sa za prvý deň dovolenky považuje deň odletu, hoci je odlet plánovaný na 23,00 hodinu, spýtajte sa.
- Nechcete bývať na prízemí? Požiadajte, aby bolo v zmluve uvedené, že budete bývať minimálne na 1. poschodí.
- Ak neviete, z čoho pozostávajú kontinentálne raňajky, spýtajte sa, aby ste na dovolenke nehľadovali.
- Mierite do exotických krajín? Pýtajte sa na zdravotné podmienky, lekársku službu, prípadne na potrebu pripistenia.



KEDY MÔŽE CESTOVNÁ KANCELÁRIA ZVÝŠIŤ CENU?

V zmluve možno dohodnúť, že cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, ak je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cena zájazdu uvedená v zmluve sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu. Uvedeným spôsobom možno cenu zájazdu zvýšiť len v prípade:

- ak dôjde k zvýšeniu dopravných nákladov (vrátane ceny pohonných látok);
- ak dôjde k zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napr. letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu;
- ak dôjde k zmene kurzu koruny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

Nebaľte sa, ak:

- nesúhlasíte so zmenou zmluvy, ktorú navrhla CK. V takom prípade máte právo od zmluvy odstúpiť bez zaplatenia zmluvných pokút. Odstúpenie musíte CK oznámiť písomne, najlepšie doporučeným listom s návratkou.
- CK zrušila zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred ter-

mínom jeho začatia. V takom prípade požiadajte od CK primeranú náhradu škody.

Baľte kufre, ak:

- máte všetky písomné informácie o zájazde, ktoré vám CK musí poskytnúť najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu. Medzi týmito písomnými informáciami nesmie chýbať: meno, miesto pobytu alebo kontaktná adresa a telefónne číslo zástupcu CK, na ktorého sa budete môcť v ťažkostiach obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý bude oprávnený prijímať a vybavovať vaše reklamácie počas zájazdu,
- máte k dispozícii všetky doklady, ktoré budete na zájazde potrebovať (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov). Aj tieto doklady vám CK musí poskytnúť najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu.



REKLAMÁCIA BEZ ZBYTOČNÉHO ODKLADU

- Cestovná kancelária zodpovedá za služby podľa zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto služby poskytuje sama, alebo jej zmluvný partner - teda iný dodávateľ v rámci zájazdu;
- Ak zistíte, že poskytnuté služby nezodpovedajú zmluve, reklamujte chybné poskytnutú službu bezodkladne na mieste. Urobte v spolupráci so zástupcom CK písomný záznam a ak to nie je možné, zdokumentujte stav inak (napríklad fotograficky);
- Písomnú reklamáciu je potrebné doručiť CK bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Reklamáciu pošlite doporučené (najlepšie s návratkou) a k reklamácii priložte písomný záznam, prípadne inú dokumentáciu.
- Ak ste kupovali zájazd v cestovnej agentúre, reklamujte v cestovnej agentúre, ale svoje práva si môžete uplatniť aj voči cestovnej kancelárii.



Kompletné informácie k téme získate na

www.pravaspotrebiteľa.sk