

Bez dostatečných důkazů dovolenou nevyreklamujete! Upozorňuje právník

V Brně 2. 6. 2016

Reklamace zkažené dovolené je stále známější slovní spojení, které se v poledních letech mnoho poškozených nebojí převést do praxe. Reklamace zájezdu však není možná bez dostatečných důkazů, které pochybení cestovních kanceláří jasně prokazují. Často přitom nezáleží na množství důkazů, ale na jejich kvalitě a rozličnosti.

Dovolená může být zkaženou z důvodů vyšší moci, kdy se může jednat například o nepřízeň počasí či náhlou nemoc, mnohem častěji nám však výlet do ciziny znechutí cestovní kancelář, která nesplní podmínky smlouvy, nebo služby neodpovídají tomu, co bylo slíbeno v inzerci. V druhém případě je na místě dovolenou reklamovat a požadovat adekvátní kompenzaci. *„Nejčastěji se na nás poškození obrací s tím, že byli ubytováni v jiném hotelu, než který si vybrali. Častou stížností je také zkažená strava či nehygienické podmínky,“* konstatuje Oto Strmiska, ředitel společnosti Vaše nároky.cz, která se prostřednictvím právníků odškodněním v oblasti cestování zabývá. Reklamovat můžete také nevyhovující prostory, přílišný hluk, chybějící bazén, nefunkční zařízení či absenci úklidu.

Reklamovat dovolenou však nelze bez důkazů, které vaše tvrzení o nepříjemném zážitku podporují. I když se domníváte, že si zájezd kupujete přes renomovanou kancelář, mějte se na pozoru již při podpisu smlouvy. Nikdy si nemůžete být stoprocentně jistí, co vás v zahraničí nakonec čeká. *„Pro vaši nejlepší možnou pozici je dobré již při podpisu smlouvy důsledně přezkontrolovat, zda odpovídá vašim požadavkům a katalogové nabídce. Cokoli vám bylo slíbeno ústně a není ve smlouvě zahrnuto, se následně prokazuje velice těžko,“* upozorňuje právník Petr Novák, který klienty vůči cestovním kancelářím zastupuje. *„Spoléhat se na to, že cestovní kancelář nebo agentura dobrovolně vydá například záznamy telefonních hovorů, obrázky, nebo jakékoli jiné důkazy, které nemáte k dispozici je nesprávná úvaha. Cestovní kancelář je zde v pozici protistrany a neučiní nic, čím by mohla svoji pozici ohrozit a pozici reklamujícího usnadnit,“* dodává právník.

Důležité jsou také důkazy přímo z místa dovolené. Mezi ty hlavní by měla patřit zejména fotodokumentace vad. Je však potřeba dát si pozor, aby pořízené fotografie byly jako důkazní materiál dostačující. *„Nezřídka se stává, že poškození dovolenkáři mají velké množství fotografií nebo zvukových nahrávek, které však nic neprokazují. Pokud chcete udělat nahrávku, která má dokumentovat hluk v hotelu, číňte tak i s videem a nejlépe v místě, ze kterého bude patrné, že se jedná přímo o ten daný hotel, případně po části záznamu v pokoji vyjděte s nahrávacím zařízením na balkon nebo do společných částí hotelu, aby bylo zřejmé, kde byla nahrávka učiněna,“* radí právník Novák a dále dodává, *„často se opakuje i skutečnost, kdy lidé fotí nekvalitní stravu již na svém talíři. Taková dokumentace má však značně sníženou průkaznost. Nejlepší variantou je nafotit či natočit jídlo přímo v jídelně před jeho servírováním.“*

Nekvalitní či nedostatečná strava je jednou z vad, kde má kromě obrazového materiálu velkou váhu také svědecká výpověď. *„Málokdy se stane, že v daném hotelu jste jediným českým účastníkem zájezdu a povětšinou se tam pohybují další české rodiny. Není nic snazšího než požádat osoby, které jsou svědky nekvalitního jídla, hluku v hotelu, špinavé pláže, zápachu nebo nedostatečného úklidu o kontakt s tím, že se na ně v případě potřeby obrátíte,“* doporučuje právník.

Svědék je vhodným důkazem také ve chvíli, kdy s vámi při reklamaci nespolupracuje delegát cestovní kanceláře. *„Množí se případy, kdy delegát v rozporu se zákonem neumožní klientovi vyplnit reklamační formulář. V takovém případě to zkuste znovu se svědkem. Pokud ani poté nebude umožněno, je stále možnost reklamovat zájezd do jednoho měsíce po jeho skončení, tedy i po návratu zpět do České republiky. V reklamaci po návratu pak uveďte, že Vám možnost reklamovat přímo v místě byla delegátem odepřena,“* uzavírá právník z Vaše nároky.cz.

Staženo z [vasenaroky.cz/pro-media](https://www.vasenaroky.cz/pro-media)