

## DOVOLENÁ V DOBĚ PANDEMIE KORONAVIRU

Pandemie koronaviru způsobující onemocnění COVID-19 zasáhla do našich životů i v oblasti plánovaných dovolených. **Řada z nás si již rezervovala nebo dokonce zaplatila dovolenou**, ať už zimní či letní. Posléze přišla pandemie koronaviru, vyhlášení nouzového stavu a řada dalších restriktivních opatření včetně uzavření hranic České republiky. K dnešnímu dni nelze předvídat, jak se bude situace spojená s pandemií koronaviru vyvíjet. Nový návrh zákona o některých opatření ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru na odvětví cestovního ruchu (dále také jako „Lex Covid“), který aktuálně prochází procesem schvalování v Senátu a velmi pravděpodobně nabude v brzké době účinnosti, **naznačuje, že cestování do zahraničí zřejmě nebude možné ani po dobu letních prázdnin**, neboť je působnost návrhu zákona stanovena na zájezdy konané **až do dne 31. 8. 2020** (tj. do konce letních prázdnin).

Nová právní úprava (Lex Covid) se má týkat zájezdů, které se měly konat v období od 20. 2. 2020 do 31. 8. 2020. Cestovní kancelář se v případě zrušení zájezdu v tomto období z důvodu pandemie koronaviru může rozhodnout **vydat zákazníkovi poukaz s platností do 31. 8. 2021**. Zákazník bude v určitých specifických případech moci poukaz odmítnout a žádat vrácení uhrazené ceny zájezdu hned. **Po dobu ochranné doby (tj. do 31. 8. 2021) bude možné požádat cestovní kancelář o nabídnutí náhradního zájezdu na základě vystaveného poukazu. Pokud do 31. 8. 2021 zákazník poukaz nevyužije, tedy na jeho základě si žádnou dovolenou nevybere, bude mít právo na vrácení celé uhrazené ceny zájezdu po 31. 8. 2021.**

Pojďme se blíže podívat na situace, které mohou nastat v souvislosti s objednaným zájezdem, který se má konat v období do 31. 8. 2020. Následující text rozebírá dané situace z hlediska aktuálního znění návrhu Lex Covid (tj. stav ke dni 15. 4. 2020).

### 1. Zrušení zájezdu z důvodu nemožnosti zájezd uskutečnit v důsledku pandemie onemocnění COVID-19

Za situace celosvětové pandemie onemocnění COVID-19 a přijatých omezujících opatření mající vliv nejen na cestování, ale na každodenní život, jde o situaci, kterou občanský zákoník popisuje jako „nevyhnutelné a mimořádné okolnosti“ neboli vyšší moc. Typicky jde o současnou situaci, kdy jsou uzavřeny hranice České republiky, případně může jít o situaci, kdy by byla v místě konání zájezdu vyhlášena karanténa a zájezd by se tedy nemohl uskutečnit.

Za současných opatření (uzavření hranic, nařízená karanténa) **je možné odstoupit od zájezdu**, který se má konat v nejbližší době (tj. za doby trvání restriktivních opatření znemožňujících uskutečnění zájezdu). Odstoupit od smlouvy o zájezdu přitom může zákazník i cestovní kancelář. Cestovní kancelář má v takovém případě povinnost vrátit zákazníkům platby přijaté za neuskutečněné zájezdy nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zachování této lhůty není ale v podmínkách současné globální pandemie možné.

**Za účelem zmírnění tíživé situace pro cestovní kanceláře spojené s pandemií koronaviru byla Parlamentem ČR přijata nová právní úprava, která umožňuje cestovním kancelářím, aby po přechodnou dobu odložily vrácení ceny zájezdu a namísto toho vydávaly zákazníkům poukazy. Problematika poukazů je dále vysvětlena v sekci otázek a odpovědí.**

## **2. Zákazník nechce absolvovat zájezd, který se bude konat po opadnutí současné pandemické krize**

Za situace, kdy současná pandemická krize opadne a plánované zájezdy bude opět možné uskutečnit (tj. nebude nařízena karanténa, hranice budou otevřeny), nicméně zákazník nebude chtít na dovolenou přesto vycestovat (např. z ekonomických důvodů, z obav o své zdraví), budou cestovní kanceláře pravděpodobně postupovat tak, že po odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka budou s největší pravděpodobností chtít uhradit po zákazníkovi storno poplatek dle ceníku příslušné cestovní kanceláře.

Dle současné právní úpravy může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu, a to i bez uvedení důvodu, nicméně je povinen zaplatit cestovní kanceláři tzv. odstupné (storno poplatek). Je třeba pamatovat, že výše storno poplatku se většinou odvíjí od skutečnosti, v jaké lhůtě před konáním zájezdu zákazník od smlouvy odstupuje (např. při odstoupení od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 14 dnů před konáním zájezdu, činí obvyklá výše storno poplatku 100% z ceny zájezdu).

Lex Covid pro takové případy umožňuje zákazníkovi, který od smlouvy o zájezdu odstoupí a uhradí stornopoplatky, požádat do 3 měsíců cestovní kancelář o vydání poukazu na zájezd v hodnotě nejméně 10% zaplaceného storno poplatku. Poukaz na zájezd bude moci zákazník využít k úhradě ceny nově zakoupeného zájezdu u téže cestovní kanceláře.

**Příklad:** *Zákazník zakoupil zájezd na srpen 2020 v hodnotě 30.000,- Kč. Má ale obavy vycestovat, ačkoliv zájezd je možné uskutečnit, poněvadž karanténa i uzavření hranic již není. Zákazník přesto od smlouvy odstoupí. Cestovní kancelář požaduje uhradit storno poplatky ve výši 10.000,- Kč. Zbývajících 20.000,- Kč vrátí zákazníkovi. Pokud bude zákazník chtít, může cestovní kancelář požádat o poukaz na zájezd ve výši 1.000,- Kč, který může použít při nákupu nového zájezdu u téže kanceláře.*

## **NEJČASTĚJI KLADENÉ DOTAZY SPOJENÉ S LEX COVID:**

### **1. V případě jakých zájezdů má pořadatel možnost odložit vrácení ceny zájezdu (tj. vydat zákazníkovi voucher)?**

Jde o zájezdy s termínem zahájení od 20. 2. 2020 do 31. 8. 2020 zrušené z důvodu celosvětové pandemie onemocnění COVID-19. Jedná se o případy, kdy cestovní kancelář zrušila zájezd

nebo od smlouvy odstoupil zákazník v důsledku přijatých omezujících opatření (např. zákaz vycestování z území ČR).

Rozhodné je datum, kdy měl být zájezd zahájen, nikoliv datum jeho zakoupení.

## 2. Co je ochranná doba a jak dlouho trvá?

Ochrannou dobou se rozumí doba, o kterou se odkládá vrácení plateb uhrazených zákazníkem za zájezd. Rozhodne-li se cestovní kancelář využít ochrannou dobu (toto rozhodnutí je na cestovní kanceláři), musí to písemně oznámit zákazníkovi a současně mu doručit poukaz na zájezd v hodnotě realizovaných plateb. Dnem doručení poukazu na zájezd začíná běžet ochranná doba, která končí nejdéle 31. 8. 2021.

## 3. Mohu v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu z důvodu celosvětové pandemie COVID-19 odmítnout poukaz na zájezd (voucher) a žádat okamžité vrácení peněz?

Podle návrhu Lex Covid můžete odmítnout poukaz a žádat okamžité vrácení peněz pouze za předpokladu, že jste

- držitel průkazu osoby se zdravotním postižením,
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání,
- těhotná žena či osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou,
- osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě (samoživitel),
- osoba starší 65 let,
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce,
- škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení.

V takovém případě můžete odmítnout poukaz na zájezd oznámením cestovní kanceláři. Současně musíte vrátit vydaný poukaz na zájezd. Cestovní kancelář Vám následně vrátí všechny uskutečněné platby.

## 4. Obávám se, že v případě vystavení poukazu přijdu o své peníze. Jak je zajištěno, že obdržím uhrazenou částku, když nebudu moci zájezd absolvovat ani do 31. 8. 2021?

Všechny poukazy na zájezdy (vouchery) jsou povinně pojištěny pro případ úpadku cestovní kanceláře.

## **5. Obdržel jsem poukaz na zájezd, mám čekat na nabídku náhradního zájezdu od cestovní kanceláře?**

Poukaz na náhradní zájezd lze vyčerpat flexibilně po celou dobu trvání ochranné doby (tj. do 31. 8. 2021). Cestovní kancelář může se svým zákazníkem jednat v zásadě ihned a navrhnout mu takové řešení, které mu bude nejvíce vyhovovat. Cestovní kancelář by měla zákazníkovi navrhnout rovnocenný náhradní zájezd, k jehož zaplacení zákazník využije poukaz.

Pokud tak cestovní kancelář neučiní sama, může se na ní obrátit se svou žádostí i zákazník. Nepodá-li cestovní kancelář ve lhůtě 30 dnů od žádosti zákazníka nabídku rovnocenného náhradního zájezdu, ochranná doba skončí a zákazník je oprávněn žádat ihned vydání uhrazené ceny zájezdu.

V případě, že poukaz na zájezd nebude v ochranné době, tj. nejpozději do 31. 8. 2021, zákazníkem vyčerpán, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi veškeré uhrazené platby za původní zájezd, a to nejpozději do 14 dnů od skončení ochranné doby.

## **6. Obávám se vycestovat i po skončení současné koronavirové krize? Jaké mám možnosti?**

Stále platí, že zákazník může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy kdykoliv, ale je v takovém případě povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné. Toto je upraveno v občanském zákoníku a blíže vymezeno ve smlouvě o zájezdu (obvykle ve všeobecných obchodních podmínkách).

Řada zákazníků, kteří své zájezdy na letní sezonu zakoupili v rámci akce „first minute“, se obávají nebo nechtějí ze zdravotních či jiných důvodů (např. ztráta zaměstnání apod.) vycestovat.

V této souvislosti platí:

**a) Smlouvy se mají dodržovat, a to i smlouvy o zájezdu.** Smlouvu o zájezdu je třeba plnit, a to včetně platebního kalendáře, dokud od ní neodstoupí buď sama cestovní kancelář, nebo zákazník.

**b) Zákazník může od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoliv (před zahájením zájezdu), ale je povinen zaplatit cestovní kanceláři storno poplatky.** Odstoupení od smlouvy zákazníkem nyní, případně odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře pro nedodržení platebního kalendáře, pak znamená povinnost uhradit cestovní kanceláři odstupné.

V případě, že zákazníkovi vznikne povinnost zaplatit cestovní kanceláři odstupné (storno poplatky), bude podle návrhu nové právní úpravy (Lex Covid) oprávněn po cestovní kanceláři

požadovat vydání poukazu na zájezd, a to v hodnotě nejméně 10 % zaplaceného storno poplatku. Poukaz na zájezd bude moci zákazník využít k úplné nebo částečné úhradě ceny nově zakoupeného zájezdu. O vydání poukazu na zájezd může zákazník požádat do 3 měsíců ode dne zániku smlouvy o zájezdu.

## **7. Kdy začnou cestovní kanceláře vydávat poukazy?**

Předpokládá se, že většina cestovních kanceláří začne vydávat poukazy svým zákazníkům ihned po nabytí účinnosti zákona.

## **8. Od kdy bude možné poukazy měnit za zájezdy?**

Cestovní kancelář může se svým zákazníkem jednat v zásadě ihned a navrhnout mu takové řešení, které bude zákazníkovi nejvíce vyhovovat.

**Nenašli jste v tomto článku odpověď na Váš dotaz? Obrátte se na nás, rádi Vaše dotazy zodpovíme.**

**Pokud se Vám článek líbil, dejte nám like na novém facebooku Štáinc advokátní kancelář:**

**<https://www.facebook.com/pravnikstainc/>**