



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Věra Janovičová.

Dostupné ze Školského portálu Karlovarského kraje www.kvkskoly.cz, materiál vznikl v rámci projektu Gymnázia Cheb s názvem Rozvoj školského portálu Karlovarského kraje.

Občanskoprávní aspekty poskytování služeb CR



Práva účastníků cestovního ruchu

- Práva účastníků vyplývají z legislativních úprav a jsou upraveny charakterem konkrétní služby
- Práva účastníků se upravují podle druhu CR, tzn. zda jde o účastníka domácího, příjezdového, výjezdového zahraničního, organizovaného nebo neorganizovaného CR
- Práva účastníků CR jsou občanskými právy

Služby

- Jsou často určeny i široké veřejnosti
- Například služby stravovací nebo dopravní mohou využít také obyvatelé daného místa
- Účastník CR vystupuje při uspokojování svých potřeb jako občan
- Poskytování služeb je dáno právními předpisy, které řadíme pod pojem občanské právo

Dodavatel služeb

- Je povinen poskytovat služby v jakosti jím uváděné, za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a správně je účtovat
- Nesmí se chovat v rozporu s dobrými mravy, nesmí spotřebitele (zákazníka) diskriminovat

- Je povinen zákazníka informovat o platné ceně v okamžiku nabídky
- Informaci o ceně má vhodně zpřístupnit
- Musí uvádět pravdivé, doložené, úplné, přesné a jasné informace



Smlouva

- Může mít ústní nebo písemnou formu
- Při poskytování běžných služeb (stravovací, ubytovací) zpravidla stačí ústní dohoda
- Ujednání o účasti na zájezdu cestovní kanceláře je vhodná a obvyklá písemná smlouva

- Měla by jednoznačně stanovit předmět plnění: jaké služby, v jaké kvalitě, v jakém termínu, v jakém rozsahu a komu, kde a za jakých podmínek mají být poskytovány, cena a termín úhrady
- Součástí smlouvy by měly být podmínky pro případné odstoupení jedné ze stran od smlouvy, pro její změnu (stornovací poplatky)

Porušení smlouvy

- Druhá strana má právo od ní odstoupit, případně požadovat bezplatné odstranění nedostatku nebo doplnění služby, poskytnutí nové služby, poskytnutí slevy



Reklamáce

- Neposkytnuté služby je třeba reklamovat u dodavatele bez prodlení
- Dodavatel je povinen rozhodnout o reklamaci ihned
- Ve složitých případech do 30 pracovních dnů
- U služeb cestovní kanceláře se reklamace uplatňuje u jejího pracovníka, obvykle průvodce