



## Máte koupený zájezd na Rhodos? Ombudsman radí, jak postupovat když...

### ...na Rhodos teď nechcete odletět

- Pokud máte koupenou dovolenou na **jižní polovině** ostrova, máte nárok **bezplatně zájezd zrušit**.
- Pokud máte koupenou dovolenou na **severu ostrova**, se zrušením zájezdu musíte uhradit **storno poplatky** (i 100 % ceny zájezdu).
- Pokuste se dohodnout s cestovní kanceláří na **změně destinace nebo termínu**. I když většina cestovních kanceláří vychází klientům vstříc změnou, není to však jejich povinností.

### ...jste se už vrátili z Rhodosu, kde vás museli evakuovat

- Po návratu co nejdříve kontaktujte cestovní kancelář a **reklamujte** u ní vady zájezdu.
- Reklamaci napomůžete, když situaci doložíte **fotkami**.
- Máte nárok na **slevu z ceny zájezdu** (dle délky trvání vady a jejího rozsahu).
- Když u cestovní kanceláře neuspějete, můžete využít systém **mimosoudního řešení** spotřebitelských sporů nebo se můžete obrátit na **soud**.
- Ne všechny nároky je třeba řešit s cestovní kanceláří. Část nároků pokrývá **cestovní pojištění**.

# Jaké nároky máte v případě zájezdů na Rhodos?



ombudsman  
veřejný ochránce práv

## SITUACE 1: Byli jste na Rhodosu, začalo tam hořet a museli vás evakuovat

- Jde o událost, kterou cestovní kancelář **nemohla předpovídat**.
- Od cestovní kanceláře máte nárok na tzv. **pomoc v nesnázích**.
- Vady zájezdu neprodleně **reklamujte**. Pokud to nebylo možné na místě, udělejte to hned po příletu u cestovní kanceláře.
- Máte právo požadovat po cestovní kanceláři **slevu z ceny zájezdu** za to, že vám nebyly poskytnuty služby v odpovídajícím rozsahu (pro inspiraci výše slevy ve frankfurtské tabulce: frankfurtskatabulka.cz).
- Nemáte nárok na **náhradu škody či psychické újmy**, protože jde o záležitost, kterou nebylo možné předvídat či odvrátit. Cestovní kancelář se zprostí povinnosti těchto úhrad.

## SITUACE 2: Nyní odcestujete na Rhodos (cestovní kancelář nechtěla změnit termín/destinaci), a v průběhu dovolené se budete muset evakuovat

- Jde již o událost, kterou mohla cestovní kancelář **předvídat** s ohledem na situaci na ostrově.
- Vady zájezdu neprodleně **reklamujte**. Pokud vadu vytknete přímo na místě, cestovní kancelář má povinnost ji bez odkladu řešit a pomoci zákazníkům v nesnázích, není-li to možné, udělejte tak bezodkladně po příletu.
- Máte právo požadovat nejen **slevu z ceny zájezdu** (viz frankfurtská tabulka), ale také o **náhradu výdajů spojených s evakuací či náhradu újmy z narušení dovolené**. V těchto případech se již cestovní kancelář nemůže zprostit odpovědnosti za škodu ani psychickou újmu klientů.