*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Rady pro letní cesty po Evropě**

***(Praha, 28. červen 2018)* Jedním z faktorů při výběru dovolené jsou obavy, že věci nemusí jít právě dobře. Lidé se proto rizika snaží eliminovat – čtou recenze předchozích zákazníků leteckých společností, cestovních kanceláří, ubytovatelů i autopůjčoven. Přehled základních pravidel, která je dobré mít na paměti, zpracovalo Evropské spotřebitelské centrum.**

„V řadě nepříjemných situací mají spotřebitelé svá práva a je dobré být připraven. Proto jsme vyvinuli mobilní aplikaci ‚ECC-Net: Travel‘ pro cestování v Evropě – jsou v ní informace pro 101 situací ve 30 zemích, a navíc fráze pro reklamace v 25 jazycích,“ říká Ondřej Tichota ze sítě Evropských spotřebitelských center. Aplikaci lze stáhnout zdarma v Apple Store, Google Play a obchodě pro Microsoft Windows.

**Problémy s lety a zavazadly**

Když se cestující setkají se zrušením či významným zpožděním letu nebo problémy se zavazadly, mohou mít právo na náhradu škody. U letů to může být 250 až 600 eur v závislosti na vzdálenosti letu, pokud bylo zpoždění či zrušení způsobeno vinou na straně dopravce.

„Pokud je způsobeno mimořádnou okolností, jako je např. rozmar počasí či stávka, právo na kompenzaci nevzniká, ale i tak je operující dopravce povinen se o pasažéry alespoň bezplatně postarat a poskytnout jim občerstvení a v případě potřeby i ubytování po dobu čekání na zpožděný nebo na náhradní let,“ vysvětluje Ondřej Tichota.

V případě zpoždění, poškození a ztráty zavazadla se prokazuje výše skutečně vzniklé škody, a to pomocí účtenek do výše až ca 35 000 Kč, například za věci, které si člověk musel v cílové destinaci zakoupit. Potvrzení o mimořádnosti vystaví příslušná přepážka na letišti a následně je nutné náhradu škody uplatnit v patřičné lhůtě písemně u dopravce.

**Pozor na storno poplatky**

Někdy si Češi rezervují přes internet ubytování nebo zájezd a později najdou ještě výhodnější nabídku. Před zrušením původní rezervace je vhodné přečíst si podmínky smlouvy, kterou s druhou stranou uzavřeli – storno poplatky mohou být překvapivě vysoké i v případě, že spotřebitelé názor změní už po několika hodinách. Smlouvy se totiž mají dodržovat – i ty uzavřené jedním kliknutím na internetu.

**Vypůjčený vůz si vždy nafoťte**

Vůz si při převzetí dobře prohlédněte a případná poškození karoserie si nafoťte. Totéž při vrácení vozu, které je vhodné provést osobně proti písemnému potvrzení (protokol) o předání vozu v souladu se smlouvou a bez nových poškození. „Tak budou mít spotřebitelé důkazy o tom, že auto nepoškodili, i kdyby autopůjčovna tvrdila opak a například si z kreditní karty strhla částku na údajnou opravu karoserie. Je dobré si také ověřit, zda člověk neplatí zbytečné poplatky za nepotřebné věci a zda přidružené pojištění obsahuje to, co je skutečně potřeba,“ upozorňuje Ondřej Tichota.

 *ESC ČR je jedním z 30 členů sítě Evropských spotřebitelských center, jejíž činnost financují Evropská komise a země, které se na tomto projektu od roku 2005 podílejí. Vedle členských států jsou to Norsko a Island. Centra spolupracují na mimosoudním řešení přeshraničních sporů tak, že spotřebitel komunikuje s centrem ve své domovské zemi, které případ posoudí a předá kolegům v zemi podnikatele. Ti pak s podnikatelem vyjednávají smírné řešení konkrétního problému. Služby center jsou bezplatné. ESC ČR působí při České obchodní inspekci. Více informací o činnosti ESC na* [*www.evrospkyspotrebitel.cz*](http://www.evrospkyspotrebitel.cz)*.*

**Kontakt pro média:**Ondřej Tichota, otichota@coi.cz, +420 731 553 653