

Odstúpenie od zmluvy o zájazde (koronavírus) - doplnenie informácie

SOI apeluje na spotrebiteľov, aby si v prvom rade preštudovali a rešpektovali storno podmienky príslušnej CK.

Nakoľko situácia sa mení každým dňom, je dôležité sledovať rozhodnutia a opatrenia, prípadne odporúčania príslušných štátnych autorít:

- pre posúdenie možnosti bezplatného odstúpenia od zmluvy je rozhodujúce oficiálne vyhlásenie MZVEZ SR o neodporúčení cestovania do konkrétnej oblasti alebo krajiny z akéhokoľvek dôvodu
- na základe Verejnej vyhlášky Úradu verejného zdravotníctva SR zo dňa 09.03.2020 by malo byť v súčasnosti priznané právo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti zaplatiť odstupné iba v prípade, že ide o Čínsku ľudovú republiku, Kórejskú republiku, Iránsku islamskú republiku a Taliansku republiku.

V prípade ostatných štátov je dôležité vziať do úvahy, či daná oblasť, v ktorej sa nachádza cieľové miesto možného pobytu daného klienta je alebo nie je vyhlásená za rizikovú, teda či je alebo nie je možné poskytovať služby cestovného ruchu v danej oblasti – destinácii.

V záujme obojstranne korektného vzťahu medzi CK a klientom je vhodné riešiť všetky sporné situácie formou vzájomnej dohody zmluvných strán.

Informácia pre spotrebiteľov – odstúpenie od zmluvy o zájazde (koronavírus) – zverejnená 10. 03. 2020

Na základe množiacich sa otázok od spotrebiteľov v súvislosti s výskytom koronavírusu a možnosti cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti zaplatiť cestovnej kancelárii odstupné (stornopoplatky), si dovoľujeme informovať spotrebiteľov o nasledovných skutočnostiach.

Právny vzťah medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“).

Zákon v ust. § 21 ods. 2 priznáva právo cestujúcemu odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez povinnosti zaplatiť odstupné, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil a cestovná kancelária je ich povinná vrátiť bezodkladne najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

Zákon definuje neodvratiteľnú a mimoriadnu okolnosť ako okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia. Za takúto okolnosť sa považuje napr. vojna, terorizmus, politické nepokoje (demonštrácie), **významné riziká pre ľudské zdravie**, živelné pohromy.

Ako vyplýva z dôvodovej správy k zákonu, pri argumentácii sa budú zmluvné strany, odvolávajúce sa na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, môcť oprieť o rôzne zdroje, napríklad aj informácie poskytnuté z Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky.

Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky ako aj Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky na základe informácií o výskyte a šírení koronavírusu v Taliansku, už v blízkej minulosti apelovali na občanov Slovenskej republiky a odporúčali zväziť cestovať do krajín, resp. oblastí, kde je zaznamenané šírenie koronavírusových ochorení. Cestovaním do oblastí, kde sa šíri koronavírus, sa občania vystavia riziku, že sa nakazia a môžu byť prameňom nákazy pre ďalšie osoby. Okrem týchto odporúčaní, Svetová zdravotnícka organizácia zvýšila stupeň varovania a vyhlásila veľmi vysoké riziko šírenia koronavírusu na globálnej úrovni.

Podľa aktuálnych informácií o neustálom šírení koronavírusu v Taliansku, výskytu a šírení tejto nákazy v okolitých štátoch a najmä aj na Slovensku, krízový štáb Slovenskej republiky stanovil opatrenia a medzi inými, zakázal od pondelka 09. marca 2020 všetky prílety a odlety do Talianska zo všetkých slovenských medzinárodných letísk, súčasne premiér Slovenskej republiky odporučil občanom Slovenskej republiky, aby necestovali do žiadnej krajiny.

V kontexte týchto udalostí, Slovenská obchodná inšpekcia zastáva názor, že výskyt koronavírusu a jeho šírenie predstavuje významné riziká pre ľudské zdravie, je bez pochyb mimoriadnou a neodvratiteľnou okolnosťou. Cestovné kancelárie by preto mali zväziť svoj postoj a na základe všetkých dostupných informácií o tejto nákaze, spôsobujúcej závažné ochorenie, odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde akceptovať a vrátiť cestujúcemu všetky prijaté finančné prostriedky za zájazd.

Pokiaľ ide o zákaz letov do/z Talianska, bližšie informácie nájdete TU:

<https://www.minv.sk/?tlacove-spravy-2&sprava=krizovy-stab-kvoli-koronavirusu-stanovil-opatrenia>