

(4) Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti ve snaze omezit odpovědnost podle odstavce 2, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

§ 2540

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník ~~bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 1~~, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu ~~bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 1~~ vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

~~§ 2541~~

Pomoc v nesnázích

~~Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.~~

§ 2541

Pomoc v nesnázích

(1) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci podle § 2539 odst. 2, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu

- a) podá náležitě informace o zdravotnických službách, místních úřadech a konzulární pomoci,**
- b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a**
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.**

(2) Způsobil-li si zákazník nesnáze úmyslně nebo z nedbalosti, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Náhrada škody

§ 2542

(1) Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

(2) Pořadatel se povinnosti k náhradě škody zproští, prokáže-li, že nesplnění smluvní povinnosti

- a) lze přičíst zákazníkovi,**
- b) lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit, nebo**
- c) vzniklo v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností.**

§ 2543

(1) Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

(2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle odstavce 1.

§ 2544

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu **nebo podmínek náhrady škody**, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ~~ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.~~ **Strany si mohou sjednat omezení náhrady škody i v jiných případech, avšak toto omezení se nesmí týkat škody na zdraví, úmyslně způsobené škody, ani škody z nedbalosti a výše náhrady škody musí činit alespoň trojnásobek celkové ceny zájezdu.**

§ 2544a

Právem zákazníka na náhradu škody a na poskytnutí slevy nejsou dotčena jeho práva jako cestujícího podle přímo použitelných předpisů Evropské unie³⁾ a podle mezinárodních úmluv. Náhrada škody nebo sleva poskytnutá zákazníkovi pořadatelem ze smlouvy a náhrada škody nebo sleva podle přímo použitelných předpisů Evropské unie a podle mezinárodních smluv se navzájem odečítají.

§ 2544b

Odpovědnost za chyby při rezervaci

(1) Podnikatel, který nabízí služby cestovního ruchu, odpovídá za chyby v důsledku technických závad rezervačního systému, které mu lze přičíst. Pokud provádí rezervaci zájezdu nebo služeb cestovního ruchu, které jsou součástí spojených cestovních služeb⁴⁾, odpovídá za chyby, k nimž došlo během rezervace.

(2) Odpovědnosti podle odstavce 1 se osoba nabízející služby cestovního ruchu zproští, pokud prokáže, že chyby při rezervaci

- a) lze přičíst zákazníkovi nebo
- b) byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

§ 2549a

(1) Prohlášení pořadatele zájezdu nebo osoby zprostředkovávající spojené cestovní služby, že vystupuje výlučně jako poskytovatel služby cestovního ruchu, prostředník nebo jiná osoba, anebo že zájezd nebo spojené cestovní služby nejsou zájezdem nebo spojenými cestovními službami, nezbavuje tohoto pořadatele nebo osobu zprostředkovávající spojené cestovní služby povinností, které mu zákon nebo jiné právní předpisy ukládají.

(2) **K ujednáním omezujícím nebo vylučujícím zvláštní práva stanovená k ochraně zákazníka se nepřihlíží. To platí i v případě, že se zákazník vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.**

- 1) Směrnice Rady ze dne 25. července 1985 o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky (85/374/EHS).
Směrnice Rady ze dne 20. prosince 1985 na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory (85/577/EHS).
Směrnice Rady ze dne 18. prosince 1986 o koordinaci právní úpravy členských států týkající se nezávislých obchodních zástupců (86/653/EHS).
Směrnice Rady ze dne 22. června 1987 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se pojištění právní ochrany (87/344/EHS).
~~Směrnice Rady ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (90/314/EHS).~~
Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, a o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS.
Směrnice Rady ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (93/13/EHS).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (97/7/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 6. října 1997, kterou se mění směrnice 84/450/EHS o klamavé reklamě tak, aby zahrnovala srovnávací reklamu (97/55/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitele při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli (98/6/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 25. května 1999 o určitých aspektech nákupu spotřebního zboží a záruk za spotřební zboží (1999/44/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 29. června 2000 o postupu proti opožděným platbám v obchodních transakcích (2000/35/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 12. prosince 2006 o klamavé a srovnávací reklamě (2006/114/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně (2008/122/ES).
Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/101/ES ze dne 16. září 2009 o koordinaci ochranných opatření, která jsou na ochranu zájmů společníků a třetích osob vyžadována v členských státech od společností ve smyslu čl. 48 druhého pododstavce Smlouvy, za účelem dosažení rovnocennosti těchto opatření.
- 2) **§ 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.**
- 3) **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91.**
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 ze dne 23. října 2007 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě.
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě nehod.
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004.

- 4) § 1c zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.**