



Ing. David Koppitz
náměstek pro řízení sekce regionálního rozvoje

Praha 30. dubna 2020

Č. j.: MMR-24675/2020-54

Věc: Informace k zákonu o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS-CoV-2 na odvětví cestovního ruchu („Lex Voucher“)

Vzhledem k tomu, že dne 24. 04. 2020 nabyl účinnosti zákon č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále jen „*Lex Voucher*“), obracíme se na všechny cestovní kanceláře s následující metodickou informací.

CO JE LEX VOUCHER?

Lex Voucher je zákon, který má pomoci cestovním kancelářím, jejichž podnikání bylo zasaženo epidemií koronaviru způsobujícího nemoc SARS-CoV-2.

1. ZÁJEZDY ZASAŽENÉ PANDEMIÍ KORONAVIRU (UZAVŘENÍ HRANIC, OMEZUJÍCÍ OPATŘENÍ V MÍSTĚ URČENÍ ZÁJEZDU, OMEZENÍ PŘEPRAVY APOD.)

JAKÉ JSOU ZÁKLADNÍ PRINCIPY LEX VOUCHER?

Lex Voucher pořadatelům zájezdů¹ (cestovní kanceláři) umožňuje, aby u zájezdů, které v období od **20. 02. 2020 do 31. 08. 2020** nemohly nebo nebudou moci být realizovány z důvodu zásahu vyšší moci a byly tak u nich splněny podmínky pro odstoupení ze strany zákazníka podle § 2535 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“), popř. došlo k odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany pořadatele podle § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku, využít tzv. **o c h r a n n é d o b y** k vrácení plateb, které získal od zákazníka. Tato ochranná lhůta platí až **do 31. 08. 2021**.

¹ Viz § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Lex Voucher se tedy **nevztahuje** na jednotlivé služby cestovního ruchu.



Cestovní kancelář tedy, pokud se rozhodne ochranné doby využít, musí:

1. tuto skutečnost písemně sdělit zákazníkovi a zároveň s tím
2. mu bez jakýchkoliv poplatků vystavit poukaz na zájezd (voucher) nejméně v hodnotě veškerých plateb, které uhradil (popř. byly uhrazeny v jeho prospěch). Hodnota poukazu však nebude zahrnovat platby, které nejsou součástí smlouvy o zájezdu (např. cestovní pojištění).

Současně musí cestovní kancelář podle § 8 Lex Voucher zákazníka jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem písemně poučit o jeho právech podle Lex Voucher:

- o možnosti zvlášt' zranitelného zákazníka podle § 3 odst. 3 Lex Voucher odmítnout poukaz na zájezd oznámením cestovní kanceláři,
- o tom, že má podle § 6 odst. 1 a 2 Lex Voucher právo požádat cestovní kancelář v době platnosti poukazu o náhradní zájezd, stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v původní smlouvě o zájezdu. Je-li navrhovaný náhradní zájezd stejné jakosti, nesmí cestovní kancelář požadovat od zákazníka nad rámec poukazu na zájezd doplacení případného rozdílu v ceně oproti původní smlouvě o zájezdu. Je-li navrhovaný náhradní zájezd vyšší jakosti, je zákazník povinen zaplatit rozdíl v ceně jen tehdy, jestliže pořadatel zákazníkovi nabídl současně také zájezd stejné jakosti a zákazník této nabídky nevyužil,
- o tom, že peněžitý dluh cestovní kanceláře, jehož plnění bylo odloženo po dobu trvání ochranné doby, se podle § 6 odst. 4 Lex Voucher považuje za splněný využitím poukazu na zájezd k úhradě ceny náhradního zájezdu,
- o tom, že nepožádá-li zákazník cestovní kancelář o náhradní zájezd nebo nevyužije nabídky cestovní kanceláře k uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 8. 2021, je mu cestovní kancelář povinna podle § 6 odst. 5 Lex Voucher vrátit veškeré uhrazené platby do 14 dnů, tj. do 14. 9. 2021. Podle § 6 odst. 3 Lex Voucher vrací cestovní kancelář zákazníkovi uhrazené platby před koncem platnosti poukazu pouze za předpokladu, že mu ve lhůtě 30 dnů od jeho žádosti nenabídla náhradní zájezd,
- o tom, že poukaz na zájezd je podle § 4 odst. 5 Lex Voucher zajištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Povinnost poučit zákazníka o jeho právech má cestovní kancelář nejpozději při vystavení poukazu na zájezd. Nesplnění nebo nesprávné splnění informační povinnosti může být kvalifikováno jako nekalá obchodní praktika ve smyslu § 4 a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (včetně tzv. klamavého opomenutí dle § 5a zákona o ochraně spotřebitele). Takové jednání může být sankcionováno pokutou do výše 5 milionů Kč.

Zákazník následně může zvážit, zda bude chtít poukaz na zájezd využít. **Po celou dobu platnosti poukazu je cestovní kancelář zákazníkovi povinna bez jakýchkoliv doplatek na**



žádost nabídnout zájezd, který je srovnatelný se zájezdem, jenž nemohl být realizován. V případě, že cestovní kancelář nebude po zákaznickově výzvě schopna do 30 dnů nabídnout adekvátní zájezd, ochranná doba končí a zákazník má právo na vrácení plné hodnoty poukazu v penězích do 14 dnů.

Zákazník však poukazu na zájezd využít nemusí. Pokud zákazník poukaz na zájezd nevyužije do konce ochranné doby, tzn. do 31. 08. 2021, cestovní kancelář mu vrátí – aniž by to musel žádat - hodnotu poukazu v penězích do 14 dnů po tomto datu, tj. do 14. 9. 2021 opět v plné hodnotě poukazu (cestovní kancelář nemá právo účtovat jakékoliv poplatky).

MŮŽE ZÁKAZNÍK POŽADOVAT OKAMŽITÉ PROPLACENÍ HODNOTY POUKAZU?

V zásadě platí, že zákazník může požadovat proplacení poukazu až po skončení ochranné doby. Z této zásady jsou nicméně vyjmuty určité, zvláště zranitelné skupiny osob, jež mohou nabídnutý poukaz odmítnout a požadovat vrácení peněz bezodkladně po odmítnutí poukazu. Současně s oznámením o odmítnutí je zákazník povinen poukaz pořadateli zájezdu vrátit.

Za zvláště zranitelné zákazníky Lex Voucher považuje následující skupiny osob:

- držitel průkazu osoby se zdravotním postižením
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání
- těhotná žena či osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou
- osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě (samoživitel)
- osoba starší 65 let
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce
- škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení.

KTERÝ ZÁKAZNÍK MŮŽE POUKAZ ODMÍTNOUT?

Pokud je Smlouva o zájezdu uzavřena ve prospěch více zákazníků, pak jeden zákazník (objednatel) vystupuje jako smluvní strana. Přičemž smlouvu o zájezdu uzavírá také ve prospěch dalších osob (spolucestujících). I spolucestující pak mají postavení zákazníka, avšak zpravidla nikoliv smluvní strany. Smyslem ochranné doby je po určitou dobu odložit nebo přerušit splatnost závazku cestovní kanceláře k vrácení plateb za zrušený zájezd. Ochranná doba tedy má účinky jen vůči tomu zákazníkovi, kterému vznikl nárok na vrácení plateb za zájezd. Tímto zákazníkem je zpravidla ten zákazník, který je stranou smlouvy o zájezdu a za zájezd uhradil jeho cenu. Je třeba tedy zkoumat vztah zákazníka k vymezené chráněné skupině osob. **Pokud zákazník spadá do této skupiny, může poukaz odmítnout jako celek a cestovní kancelář by mu měla vyplatit celou finanční částku bez zbytečného odkladu. Pokud je naopak zákazníkem,**



kterému vzniklo právo na vrácení plateb osoba, která nespadá do vymezené chráněné skupiny, nemůže poukaz odmítnout, i když by mezi chráněné osoby spadal jeden ze spolucestujících.

JAKÉ NÁLEŽITOSTI MUSÍ OBSAHOVAT POUKAZ NA ZÁJEZD?

Poukaz na zájezd musí **vždy** obsahovat alespoň:

1. peněžní částku odpovídající hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem za původní, pandemií koronaviru zasažený zájezd, bez souvisejících plateb, které nebyly jeho součástí (např. cestovní pojištění),
2. obchodní firmu nebo název nebo jméno a příjmení pořadatele, jeho identifikační číslo osoby a adresu sídla a
3. datum začátku a konce platnosti poukazu na zájezd (doba platnosti max. do 31. 8. 2021, ale může být i kratší – v takovém případě je však kratší i ochranná doba).

Poukaz na zájezd může obsahovat ještě další relevantní informace, uzná-li to jeho vystavitel za vhodné. Zejména doporučujeme, aby v poukazu na zájezd byly uvedeny informace o původním, pandemií koronaviru zasaženém zájezdu (např. číslo smlouvy apod.), případně informace k souvisejícím službám, které nejsou službami cestovními.

Poukaz na zájezd musí být zajištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře stejným způsobem, jakým jsou zajištěny zájezdy. Cestovní kancelář musí mít sjednáno takové zajištění pro případ úpadku, aby pokrývalo i poukazy na zájezd (vouchery) vystavené podle Lex Voucher. Je žádoucí, aby poukaz na zájezd obsahoval i informaci o sjednaném zajištění pro případ úpadku.

V JAKÉ FORMĚ MUSÍ BÝT POUKAZ NA ZÁJEZD VYSTAVEN?

Poukaz na zájezd musí být vydán **v listinné podobě (tedy na papíře)**. Elektronicky může být průkaz vydán jedině tehdy, pokud byla elektronicky uzavřena i smlouva o zájezdu, popř. s elektronickým vystavením zákazník prokazatelně souhlasil.

2. Odstoupení Zákazníka od smlouvy z jiných důvodů (obavy cestovat, sociální nebo finanční obtíže)

Co když Zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu z jiného důvodu, než vyšší moc?

Zákazník má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoliv. Nárok na plné vrácení uhrazených plateb má v případě, že odstupuje za podmínek podle ustanovení § 2535, popř. jiných relevantních ustanovení občanského zákoníku. Odstupuje-li z jiného důvodu nebo bez udání důvodu (§ 2533 odst. 1 občanského zákoníku), má pořadatel zájezdu právo na odstupné (stornopoplatky), které ale musí být, v souladu s ustanovením § 2533 odst. 2 občanského zákoníku, přiměřené. **Na žádost zákazníka cestovní kancelář výši odstupného odůvodní.** Je-li výše odstupného odůvodněna skutečnými náklady cestovní kanceláře, nese cestovní kancelář



důkazní břemeno k prokázání jejich výše a toho, že tyto náklady byly nebo budou skutečně a účelně vynaloženy.

Požádá-li o to zákazník do 3 měsíců od zániku smlouvy z důvodů podle § 2533 odst. 1 občanského zákoníku, vydá mu cestovní kancelář nejpozději do 14 dnů poukaz na zájezd² v hodnotě minimálně 10 % zaplaceného odstupného, jehož doba platnosti je nejméně 12 měsíců ode dne jeho vydání. O této skutečnosti cestovní kancelář zákazníka, který odstoupil od smlouvy a bylo mu účtováno odstupné (stornopoplatky), jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem písemně poučí. Poučení cestovní kancelář zákazníkovi zašle nejlépe s informacemi o zániku smlouvy (§ 8 Lex Voucher).

Poukaz cestovní kancelář vydá tedy na základě žádosti zákazníka. Poukaz obsahuje zejména tyto údaje:

1. peněžní částku odpovídající hodnotě nejméně 10 % zaplaceného odstupného,
2. obchodní firmu nebo název nebo jméno a příjmení pořadatele, jeho identifikační číslo osoby a adresu sídla a
3. datum začátku a konce platnosti poukazu na zájezd. Doba platnosti poukazu je nejméně 12 měsíců ode dne jeho vydání.

V JAKÉ FORMĚ MUSÍ BÝT POUKAZ NA ZÁJEZD VYSTAVEN?

Poukaz na zájezd musí být vydán v listinné podobě (tedy na papíře). Elektronicky může být průkaz vydán jedině tehdy, pokud byla elektronicky uzavřena i smlouva o zájezdu, popř. s elektronickým vystavením zákazník prokazatelně souhlasil.

I tento poukaz na zájezd („storno poukaz“) musí být zajištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře stejným způsobem, jakým jsou zajištěny zájezdy. Cestovní kancelář musí mít sjednáno takové zajištění pro případ úpadku, aby pokrývalo i poukazy na zájezd (vouchery) vystavené podle Lex Voucher. Je žádoucí, aby poukaz na zájezd obsahoval i informaci o sjednaném zajištění pro případ úpadku.

3. NA JAKÉ DALŠÍ POVINNOSTI BYCH NEMĚL ZAPOMENOUT?

Každý poukaz na zájezd musí být vždy zajištěn pro případ úpadku pořadající cestovní kanceláře stejným způsobem, jako zájezd. Cestovní kanceláři, která poukaz vydá, tedy vzniká povinnost vykázat vydání poukazu v pravidelném měsíčním hlášení, které cestovní kancelář musí nejpozději do 25. dne bezprostředně následujícího kalendářního měsíce předat pojišťovně, s níž má uzavřenou pojistnou smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku.

² Jde o principálně jiný poukaz na zájezd, než je poukaz na zájezd, který byl vydán za zájezd zrušený z důvodu vyšší moci.



Vydaný poukaz na zájezd cestovní kancelář také zapíše do měsíční evidence o prodaných zájezdech.

Stále také platí, že cestovní kancelář je povinna bez zbytečného odkladu oznámit pojišťovně jakoukoliv změnu pojistného rizika.

4. DOPLATKY NA ZÁJEZDY

Podle názoru Ministerstva pro místní rozvoj jsou cestovní kanceláře povinny s odbornou péčí sledovat vývoj toho, zda a jak jsou zaváděny a naopak uvolňovány restrikce pro cestování do jednotlivých nabízených destinací. Požadováním peněžního plnění při vědomí, že zájezd nebude možné uskutečnit, je nejen jednáním v rozporu s dobrými mravy, ale mohlo by být klasifikováno také jako nekalá obchodní praktika podle zákona o ochraně spotřebitele.

5. ODSUPNÉ A VRÁCENÍ PŘÍP. PŘEPLATKU ZÁKAZNÍKOVI

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu podle § 2533 občanského zákoníku, cestovní kancelář má právo požadovat odstupné v souladu s občanským zákoníkem a smlouvou o zájezdu a případný přeplatek je povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy (viz ustanovení § 2536a občanského zákoníku). Na tomto postupu Lex voucher nic nemění (není tedy možné zákazníkovi místo vrácení platby snížené o stornopoplatky vydat poukaz).

Rozdělovník:

Asociace cestovních kanceláří České republiky

Lipová 15
120 44, Praha 2

Asociace českých cestovních kanceláří a agentur

Letenská 119/3
118 00, Praha 1

Provozovatelům cestovních kanceláří v České republice