

Další diskutující poskytli pořadatelům svá vystoupení v písemné podobě, proto je přetiskujeme v plném znění včetně srovnávací tabulky.

## Úprava cestovní smlouvy dnes a v novém občanském zákoníku

JUDr. Jiří Vlastník,  
advokát



*Nový občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb., dále jen „nový obč. zák.“), který by měl vstoupit v účinnost k 1. lednu 2014, přináší kromě změn, prostupujících celou právní úpravou,<sup>1)</sup> řadu změn u jednotlivých smluvních typů (dlužno podotknout, že často bez odpo-*

*vídajícího vysvětlení v důvodové zprávě). Nejinak je tomu u právní úpravy cestovní smlouvy, obsažené v současnosti v § 852a až 852k zák. č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obč. zák.“). Předmětem tohoto článku je na tyto změny poukázat a přispět tak k tomu, aby se na ně odpovídajícím způsobem připravily jak osoby podnikající v oblasti cestovního ruchu, tak jejich zákazníci.*

### Specifika právní úpravy cestovní smlouvy

Na rozdíl od jiných smluvních typů byla v případě cestovní smlouvy **kreativita tvůrců nového občanského zákoníku omezena** relativně velmi podrobnou harmonizací právní úpravy, provedenou směrnicí Rady č. 90/314/EHS z 13. 6. 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy (dále jen „směrnice“). Důvodová zpráva k novému kodexu uvádí, že smyslem změn v právní úpravě cestovní smlouvy je zejména odstranění určitých nedostatků implementace dané směrnice v platném právu. Jak bude nicméně uvedeno dále, nový občanský zákoník přináší řadu změn, jdoucích nad rámec směrnice, případně s ní nesouvisejících. Každopádně je nutné předeslat, že příslušná ustanovení nového občanského zákoníku je nutné vykládat **ve světle účelu a smyslu směrnice** (tj. eurokonformně).<sup>2)</sup>

Cestovní smlouva je uzavírána mezi cestovní kancelář a zákazníkem, přičemž je třeba vyjasnit, že **pojmem zákazníka jako strany cestovní smlouvy není totožný s pojmem spotřebitele**, s nímž tradičně pracuje spotřebitelské právo<sup>3)</sup> (směrnice nesprávně pracuje s výrazem spotřebitel, a vede tak k matení pojmů). Zákazníkem, tj. stranou cestovní smlouvy, může být kterákoliv osoba, nikoliv

pouze osoba fyzická.<sup>4)</sup> Pokud je však zákazníkem osoba fyzická (nejednající při uzavírání cestovní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání), uplatní se kromě ustanovení upravujících cestovní smlouvu (jejichž účelem je převážně ochrana zákazníka) též **ustanovení upravující spotřebitelské smlouvy** (jejichž účelem je ochrana spotřebitele).<sup>5)</sup>

Právní úprava cestovní smlouvy je komplikovaná tím, že směrnici promítají do českého právního řádu **dva právními předpisy** – občanský zákoník a zákon č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Nový občanský zákoník přitom zákon o cestovním ruchu nemění (s výjimkou zrušení § 12, zavádějícího cestovní smlouvu jako smluvní typ).<sup>6)</sup> Tento zákon tak nadále obsahuje svou vlastní definici cestovní smlouvy a ve svém § 10 upravuje informační povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi před uzavřením cestovní smlouvy a závaznost takových údajů pro cestovní kancelář, nevyhradí-li v katalogu možnost jejich změny, nebo se na změně nedohodne se zákazníkem. Lze přitom očekávat, že většina ustanovení zákona o cestovním ruchu, upravujících povinnosti cestovní kanceláře vůči zákazníkovi, zůstane zachována, neboť samotný nový občanský zákoník neimplementuje směrnici dostatečným způsobem. Právní úprava cestovní smlouvy, resp. smlouvy o zájezdu tak **zůstane roztržštěna**. Některé povinnosti cestovní kanceláře jsou zdvojeny,<sup>7)</sup> jiné jsou v zákoně o cestovním ruchu vymezeny širším způsobem.<sup>8)</sup> K tomu je nutno dodat, že občanský zákoník, zákon o cestovním ruchu, ani nový civilní kodex neupravují povinnost cestovní kanceláře uvádět určité informace plně v souladu se směrnicí. Informační povinnosti v rozsahu směrnice lze přesto zřejmě dovodit za použití eurokonformního výkladu, což však jistě není z pohledu cestovních kancelář ani jejich zákazníků stav žádoucí.<sup>9)</sup>

Právní úprava cestovní smlouvy je tak nepřehledná. Přijetím nového kodexu zákonodárce šanci na její sjednocení a zpřehlednění promeškal; alespoň částečnou nápravu může přinést očekávaná novela zákona o cestovním ruchu. S povděkem lze kvitovat alespoň zjednodušení spočívající v **odstranění dvoukolejnosti občanského a obchodního zákoníku** a sjednocení právního režimu cestovních smluv, závisícího na osobě zákazníka.<sup>10)</sup>

4) Ve smyslu čl. 2 odst. 4 směrnice je spotřebitelem kterákoliv osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí zájezd (hlavní smluvní strana), nebo jakákoliv osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi zájezdu (ostatní příjemci) nebo jakákoliv osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou zájezd (příjemce).

5) Nyní § 51a a násl. obč. zák., nově § 1810 a násl. nového obč. zák.

6) Viz § 3080, bod 16 nového obč. zák.

7) Srov. § 2524 nového obč. zák. a § 10 odst. 1 písm. i) zákona o cestovním ruchu.

8) Např. povinnost dle § 10 odst. 1 písm. h), l), n) zákona o cestovním ruchu sdělit ještě před uzavřením cestovní smlouvy čas a místa zastávek, program v místě pobytu či informace o možném připojištění.

9) To se týká zejména informace o rozvržení času a míst zastávek a dopravního spojení, včetně údaje o místě cestujícího (např. kajuta, kupé), nebo informace o možném uzavření pojištění pro případ nákladů v souvislosti se zrušením zájezdu ze strany zákazníka nebo v souvislosti s návratem domů v případě nemoci či nehody (viz čl. 4 odst. 1 směrnice).

10) Je-li v současnosti cestovní smlouva uzavírána mezi cestovní kancelář a podnikatelem, případně mezi cestovní kancelář a státem či samosprávnou územní jednotkou, aplikují se na ni kromě ustanovení občanského zákoníku, normujících cestovní smlouvy, též ustanovení obchodního zákoníku (viz § 261 odst. 2 obch. zák.).

1) Např. změny terminologické povahy, zakotvení jednotných výkladových pravidel, odstranění dvoukolejnosti právní úpravy občanského a obchodního zákoníku (důsledkem je např. sjednocení promlčecí doby, podmínek odstoupení od smlouvy apod.).

2) Srov. např. rozhodnutí Evropského soudního dvora ve věci *Marleasing / Comercial Internacional de Alimentación*, C-106/89.

3) Viz např. § 51a a násl. obč. zák., § 419 a § 1810 a násl. nového obč. zák., zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku nebo směrnice Rady č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.



## Smlouva o zájezdu

Namísto spojení „cestovní smlouva“ používá nový občanský zákoník spojení **smlouva o zájezdu** (smlouvu tedy správně označuje podle jejího předmětu – zájezdu). Podle § 2521 nového obč. zák. platí, že *smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu*. Ustanovení příslušného dílu nového občanského zákoníku se tedy použijí na všechny smlouvy, obsahující zmíněné podstatné náležitosti, tedy **závazek pořadatele obstarat zájezd**<sup>11)</sup> na straně jedné a **závazek zákazníka zaplatit souhrnnou cenu** na straně druhé.<sup>12)</sup>

## Zájezd

Na rozdíl od současného stavu je zájezd **definován přímo v novém občanském zákoníku**.<sup>13)</sup> **Positivně** jej vymezuje § 2522 nového obč. zák., podle něhož je zájezdem *soubor služeb cestovního ruchu, je-li uspořádán na dobu delší 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje alespoň dvě z těchto plnění: (a) ubytování, (b) doprava, (c) jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb* (oproti platnému zákonu o cestovním ruchu byla v případě jiných služeb opuštěna vazba na cenu zájezdu).<sup>14)</sup>

**Negativní vymezení** zájezdu obsahuje § 2548 nového obč. zák., podle něhož zájezdem není (obdobně jako nyní) soubor služeb cestovního ruchu poskytnutý podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání ani soubor služeb cestovního ruchu, jehož nabídka a poskytnutí není podnikáním.<sup>15)</sup> **Zájezdem tak není např. organizace školního výletu, teambuilding zajišťovaný zaměstnavatelem, několikadenní výlet organizovaný zdarma pro přátele apod.**

## Pořadatel

Významnou změnu přináší nový občanský zákoník v pojetí pořadatele, což nahrazuje současný termín „*provozovatel cestovní kanceláře*“, resp. legislativní zkratku „*cestovní kancelář*“.<sup>16)</sup> Jak je zřejmé již z výše uvedeného, nový kodex opouští (zjevně nevhodně) pojetí zákona o cestovním ruchu, podle něhož je cestovní smlouva definována subjektem poskytujícím zájezd, kterým musí být držitel koncese cestovní kanceláře. Podle § 2523 nového obč. zák. se za **pořadatele** nově považuje *ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby, případně ten, kdo zprostředkuje či zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu, vyvolá-li na základě zvláštních okolností u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost*. Tím nový občanský zákoník odstraňuje výkladové problémy; uzavře-li cestovní smlouvu osoba k tomu neoprávněná, pak je nutné se vypořádat

11) Anglická verze směrnice pracuje s přílehlavým termínem „*package*“.

12) Viz § 1746 nového obč. zák.

13) Lze předpokládat, že novela zákona o cestovním ruchu by toto měla reflektovat a definici nového občanského zákoníku převzít.

14) Srov. § 1 zákona o cestovním ruchu.

15) Podnikáním je třeba ve smyslu § 2 obch. zák. rozumět soustavnou činnost prováděnou samostatně podnikatelem vlastním jménem a na vlastní odpovědnost za účelem dosažení zisku.

16) Srov. § 852a odst. 1 obč. zák.

s absolutní neplatností cestovní smlouvy na straně jedné a ochranou dobré víry nic netušícího zákazníka na straně druhé. **Všichni zákazníci budou chráněni stejně** bez ohledu na případné neoprávněné či podvodné jednání pořadatele, což je nepochybně pozitivní změna, která by měla též přispět ke kultivaci podnikatelského prostředí.

## Zahraniční školní pobyty

Již dříve bylo nutné vyřešit otázku, zda poskytování zájezdu představuje **organizace studentských výměn**, v jejichž rámci mají studenti zajištěno ubytování zdarma v hostitelských rodinách, v místě pobytu navštěvují školu a seznamují se s novým prostředím a odlišnou kulturou. Tuto otázku řešil i Evropský soudní dvůr („ESD“), který se v případě finské společnosti *AFS Intercultural Programs Finland ry*, organizující studentské výměny v době trvání obvykle 6 až 11 měsíců, neztotožnil se stanoviskem Evropské komise ani Finska a dovedl (mj. v souladu s názorem Spojeného království), že:

(1) ubytování zdarma v hostitelských rodinách nenaplňuje v konkrétním případě definici ubytování ve smyslu směrnice;

(2) samotný výběr školy pro studenta není vůbec službou cestovního ruchu ve smyslu směrnice;

(3) výběr hostitelské rodiny je v každém případě pouze doplňkovou službou a nespadá tedy pod pojem „*jiné služby cestovního ruchu*“ ve smyslu směrnice a

(4) byť by vyřizování administrativy, spojené s návštěvou školy, mohlo být považováno za službu cestovního ruchu, v každém případě by nešlo o službu tvořící významnou část souboru nabízených služeb ve smyslu směrnice.

**ESD proto uzavřel, že se směrnice nevztahuje na cesty zahrnující studentské výměny v trvání okolo šesti měsíců či jednoho roku, jejichž účelem je návštěva vzdělávacího zařízení studentem v hostitelské zemi s cílem seznámit se s jejími lidmi a kulturou a během nichž bydlí student zdarma v hostitelské rodině, jako by byl jejím členem.**<sup>17)</sup>

Nový občanský zákoník přesto výslovně předvídá, že **právní úprava smlouvy o zájezdu se bude vztahovat i na zahraniční školní pobyty**, jimiž rozumí pobyty žáka u hostitelské rodiny spojené s pravidelnou návštěvou školy po dobu alespoň tří měsíců.<sup>18)</sup> Nový kodex jde v tomto ohledu nad rámec požadavků směrnice (jak je tato vykládána ESD) a pro instituce, zabývající se organizací právě takovýchto pobytů (z nichž mnohé jsou neziskovými organizacemi), bude znamenat nezanedbatelnou zátěž. Instituce budou muset plnit veškeré povinnosti pořadatele podle nového občanského zákoníku, což pro ně bude představovat jak značné **finanční náklady**, tak **zvýšenou právní odpovědnost**.

V této souvislosti lze doplnit, že ve smyslu judikatury ESD by se tyto typy zájezdů neměly považovat za zájezdy ve smyslu současného zákona o cestovním ruchu a neměly by se na ně vztahovat zvláštní povinnosti jim stanovené, zejména povinnost uzavřít pojištění cestovní kanceláře. Nový občanský zákoník povinnost pořadatele

17) Viz rozsudek ESD ve věci *AFS Intercultural Programs Finland ry*, C-237/97.

18) Viz § 2545 nového obč. zák.



předložit doklad o pojištění předvídá ve svém § 2526, aniž by z ní pořadatele zahraničních školních pobytů vyjímá; jeho úprava je v tomto ohledu opravdu svazující.<sup>19)</sup>

### Kogentní podmínky uzavírání smlouvy

Podle nového občanského zákoníku jsou veškerá ujednání, odchylující se od zvláštních ustanovení upravujících smlouvu o zájezdu<sup>20)</sup> v neprospěch zákazníka, neplatná. Nová právní úprava tak výslovně předvídá **jednostrannou kogentnost právní úpravy**, chránící zákazníka vůči pořadateli, kterou lze dnes případně dovozovat z § 2 odst. 3 obč. zák. a eurokonformní interpretace občanského zákoníku v souladu se směrnicí. Kromě toho je třeba počítat s tím, že nový kodex obsahuje zvláštní ustanovení, **chránící slabší smluvní stranu**. Nahlíženo ekonomicky by nepochybně bylo možné za slabší smluvní stranu považovat též cestovní kancelář, bojující ze všech sil o nedostatkového zákazníka a nabízející z důvodu převisu nabídky cestovních služeb nad zákaznickou poptávkou zájezdy za podmínek pro sebe nevýhodných. Podle nového občanského zákoníku se nicméně má za to, že **slabší smluvní stranou je vždy osoba**, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.<sup>21)</sup> Při posuzování práv a povinností souvisejících s konkrétní cestovní smlouvou je tak třeba vzít v úvahu kromě zvláštních ustanovení upravujících cestovní smlouvu, případně ustanovení upravujících spotřebitelské smlouvy, právě též **ustanovení chránící slabší smluvní stranu**.<sup>22)</sup>

### Sjednání smlouvy a její forma

Nový občanský zákoník opouští dosavadní koncepci, podle níž návrh cestovní smlouvy předkládá vždy cestovní kancelář; napříště bude oprávněna učinit tak kterákoli ze stran. Nový kodex dále **ruší povinnou písemnou formu smlouvy o zájezdu**. V případě ústního uzavření smlouvy o zájezdu je nicméně pořadatel při uzavření smlouvy

o zájezdu nebo bezprostředně poté povinen vydat zákazníkovi **písemné potvrzení o zájezdu**,<sup>23)</sup> resp. alespoň potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti pro potvrzení o zájezdu vyžadované. Liší-li se případně údaje ve smlouvě a potvrzení o zájezdu, může se zákazník dovolat toho, co je pro něj výhodnější.<sup>24)</sup> Z důvodu právní jistoty obou stran lze přitom jednoznačně doporučit **sjednávání smluv o zájezdu v písemné formě** se všemi náležitostmi, vyžadovanými pro potvrzení o zájezdu, a předání stejnopisu smlouvy zákazníkovi (což by měl zákazník stvrdit svým podpisem). Vzhledem k tomu, že nový občanský zákoník současně zavádí nové pravidlo, podle něhož lze i písemně uzavřenou smlouvu měnit ústně, není-li odchýlného ujednání stran,<sup>25)</sup> je doporučením vhodné zahrnout do smlouvy o zájezdu též **klauzuli, že smlouvu lze měnit pouze písemně**, čímž by mělo být zabráněno možným sporům ohledně obsahu smlouvy a jeho změn.

### Náležitosti smlouvy

Náležitosti, které musí podle občanského zákoníku obsahovat cestovní smlouva, a náležitosti písemné smlouvy o zájezdu, resp. písemného potvrzení o zájezdu, vyžadované novým občanským zákoníkem, se příliš neliší a nový předpis obsahuje toliko některé dílčí změny a upřesnění. Smlouva o zájezdu tak musí nově obsahovat (a) údaj o poplatcích, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu,<sup>26)</sup> (b) údaj o lhůtě k uplatnění práv vůči pořadateli z porušení jeho povinností<sup>27)</sup> a (c) zahrnuje-li zájezd ubytování, též údaj o souladu s právními předpisy příslušného státu.<sup>28)</sup>

Kvalitativní posun představuje **změna koncepce absolutní a relativní neplatnosti** cestovní smlouvy. Podle občanského zákoníku platí, že cestovní smlouva je při nedostatku určitých náležitostí neplatná absolutně (tj. v každém případě), případně relativně (tj. jen dovolá-li se toho zákazník)<sup>29)</sup> a při její neplatnosti mezi zákazníkem a cestovní kanceláří často vzniká vztah z bezdůvodného obohacení.<sup>30)</sup> Oproti tomu podle nové úpravy nedostatek povinných ujednání ve smlouvě o zájezdu, resp. v potvrzení o zájezdu nebude zpravidla znamenat neplatnost smlouvy, ale zejména **odpovědnost pořadatele za škodu**.<sup>31)</sup> Případná veřejnoprávní odpovědnost pořadatele podle zákona o cestovním ruchu tím samozřejmě není dotčena.

19) V případě zahraničních školních pobytů se též uplatní zvláštní pravidla, když s cílem ochrany studenta (v pojetí nového občanského zákoníku „žáka“, což nutně navozuje otázku, zda zákonodárce neměl na mysli pouze frekventanty mateřské či základní školy). Nový kodex předvídá zvláštní povinnosti pořadatele. Pořadatel je tak povinen zajišťovat žákovi ubytování, dohled nad žákem a péči o něho a vytvářet předpoklady pro školní docházku (§ 2545 nového obč. zák.). Právo pořadatele na odstupné nevznikne, nesdělí-li pořadatel alespoň s předstihem 2 týdny jméno a adresu hostitele a jméno a adresu koordinátora pobytu (osoby, u které lze požadovat pomoc) a žák z toho důvodu odstoupí od smlouvy před zahájením školního pobytu, ani v případě, kdy žák odstoupí od smlouvy proto, že jej pořadatel na pobyt náležitě nepřipravil (§ 2546 nového obč. zák.). Zákazník může dále odstoupit od smlouvy i v průběhu pobytu, přičemž pořadateli v takovém případě náleží odměna snížená o ušetřené náklady, nicméně má povinnost učinit opatření nutná k dopravě žáka zpět a právo žádat úhradu zvýšených nákladů. Právo na ušetřené náklady ani právo na zvýšené náklady spojené s dopravou pořadatel však nemá, odstoupil-li zákazník od smlouvy pro porušení jeho povinností (§ 2547 nového obč. zák.).

20) § 2521–2548 nového obč. zák.

21) Viz § 433 odst. 2 nového obč. zák.

22) Jedná se např. o ustanovení § 1798 a násl. nového obč. zák., stanovící zvláštní požadavky na smlouvy uzavírané adhezním způsobem, § 630 nového obč. zák., znemožňující smluvní úpravu délky promlčecí doby v neprospěch slabší smluvní strany, či § 2898 nového obč. zák., podle něhož se nepřihlíží k ujednání, které předem vylučuje nebo omezuje právo slabší strany na náhradu jakékoliv újmy (v tom případě se práva na náhradu nelze ani platně vzdát).

23) Viz § 2525 nového obč. zák.

24) Viz § 2525 odst. 2 nového obč. zák. Zavedením institutu potvrzení o zájezdu se zákonodárce snaží překlenout opuštění povinné písemné formy cestovní smlouvy za současného zajištění ochrany zákazníka a naplnění požadavků směrnice, vyžadující ve svém čl. 4 odst. 2, aby zákazník obdržel kopii všech sjednaných smluvních ustanovení.

25) Viz § 564 nového obč. zák.

26) Viz § 2527 odst. 1 písm. c) nového obč. zák. ve srovnání s § 852b odst. 1 písm. c) obč. zák.

27) Viz § 2527 odst. 1 písm. d) nového obč. zák. ve srovnání s § 852b odst. 2 písm. a) obč. zák. Není přitom zcela zřejmé, jakou lhůtu zde má nový občanský zákoník na mysli – podle § 2540 se uplatňuje měsíční lhůta pro uplatnění práva na slevu z ceny zájezdu, ohledně uplatnění dalších práv by měly platit pouze zákonné promlčecí doby, od nichž se nelze odchýlit v neprospěch zákazníka (viz § 2549 a § 630 odst. 2 nového obč. zák.).

28) Viz § 2527 odst. 2 písm. b) nového obč. zák. ve srovnání s § 852b odst. 3 písm. b) obč. zák.

29) § 852b odst. 1, resp. § 852b odst. 2, 3 obč. zák. ve spojení s § 39, resp. § 40a obč. zák.

30) Viz § 451 a násl. obč. zák.

31) Viz zejm. § 574 a násl., § 1746 a § 2910 nového obč. zák.



### Informační povinnosti pořadatele

U povinností pořadatele sdělovat zákazníkovi určité informace se negativně projevuje roztržité právní úpravy smlouvy o zájezdu mezi novým občanským zákoníkem a zákonem o cestovním ruchu (viz výše) a její značná složitost, k níž přispívá i nepřehlednost samotné směrnice. Nový kodex upravuje obsahové náležitosti smlouvy o zájezdu (která povinně obsahuje řadu informací o zájezdu) a informační povinnosti pořadatele, následující po podpisu smlouvy. Výjimku představuje § 2524 nového obč. zák., stanovící povinnost pořadatele sdělit zákazníkovi **ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu** údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, jakož i to, jaké zdravotní doklady jsou požadovány pro cestu a pobyt. Oproti současnému stavu<sup>32)</sup> tak **není tato informační povinnost omezena** pouze na pasové a vízové požadavky pro občany ČR. Nový občanský zákoník tím zamezuje výtkám ohledně diskriminace zákazníků podle jejich státního občanství, na pořadatele tím však klade břemeno nutnosti ověřit si ještě před uzavřením smlouvy **státní občanství zákazníka** a tomu přizpůsobit poskytované informace.

Nový občanský zákoník dále stanoví, že zrušení zájezdu pro nedosažení určitého počtu zákazníků nemusí pořadatel oznamovat písemně,<sup>33)</sup> ale postačí jakýkoliv **vhodný způsob** oznámení (písemnou formu lze nicméně i nadále doporučit). Obdobně nemusí být písemně doručovány doplňkové informace o zájezdu, poskytované před jeho zahájením (nejsou-li již ve smlouvě o zájezdu, zákazníkovi předaném katalogu či potvrzení o zájezdu).<sup>34)</sup> Nový občanský zákoník normuje též povinnost pořadatele předat zákazníkovi letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad pro fakultativní výlety nebo jiný doklad, který je pro uskutečnění zájezdu třeba,<sup>35)</sup>

### Vady zájezdu

Občanský zákoník výslovně neupravuje kategorii vad zájezdu a nároky zákazníka v případě nedostatků zájezdu blíže nepojmenovává. Oproti tomu nový kodex obsahuje **zvláštní skupinu ustanovení**, nadepsanou „*Vady zájezdu*“.<sup>36)</sup> Z § 2537 nového obč. zák. lze přitom dovodit, že **vadou zájezdu** je nedostatek jeho vlastností, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával.

V případě výskytu vady zájezdu je pořadatel povinen **zajistit nápravu**, nevyžádá-li si neúměrné náklady. Nejedná-li nápravu ani v přiměřené, zákazníkem určené lhůtě (takovou lhůtu není třeba určovat v případě odmítnutí pořadatele zjednat nápravu nebo má-li zákazník zvláštní zájem na okamžitém zjednání nápravy), **může zákazník zjednat nápravu sám** a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady.<sup>37)</sup> V praxi může jít o případy, kdy např. poskytovaný pokoj, strava či automobil nebude odpovídat smlouvě o zájezdu a zákazník si (po případné předchozí výzvě pořadateli ke zjednání nápravy) zaplatí náhradní služby.

V případě výskytu **podstatných vad zájezdu**<sup>38)</sup> musí pořadatel, nepřijme-li odpovídající opatření, aby mohl zájezd pokračovat, nebo zákazník takové opatření z řádného důvodu odmítne, zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu či jiné sjednané místo. V novém občanském zákoníku se již neobjevuje povinnost zajistit v takovém případě též nezbytné náhradní stravování a ubytování – takové náklady by napříště měly být zřejmě hrazeny z titulu náhrady škody.<sup>39)</sup>

**Občanský zákoník nerozlišuje jednotlivé nároky**, které vznikají zákazníkovi, poruší-li cestovní kancelář své povinnosti z cestovní smlouvy, ale stanoví prekluzivní lhůtu pro jejich uplatnění *bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo od doby, kdy měl být zájezd ukončen*, která se uplatňuje pro jakékoliv právo zákazníka z titulu porušení závazků cestovní kanceláře (zejména právo na náhradu škody).<sup>40)</sup> Naproti tomu nový občanský zákoník upravuje **novou prekluzivní jednoměsíční lhůtu** od skončení zájezdu, která se uplatňuje **pouze u nároku na slevu z ceny zájezdu**.<sup>41)</sup> U jiných nároků (zejména nároku na náhradu nákladů podle § 2537 odst. 2 nového obč. zák., nároku na náhradu škody či nároku na náhradu nemajetkové újmy) je prekluzivní lhůta zrušena a uplatňuje se pouze obecná promlčecí lhůta.

### Náhrada újmy za narušení dovolené

Zřejmě největšího mediálního ohlasu se dočkalo výslovné zavedení **práva na náhradu nemajetkové újmy za narušení dovolené** (mediálně označované jako „náhradu za ztrátu radosti z dovolené“). Toto právo je třeba vnímat v souvislosti se změnou koncepcí institutu náhrady nemajetkové újmy, kterou nový občanský zákoník přináší.<sup>42)</sup> Současně je nezbytné poukázat na to, že již nyní není vyloučeno uplatňování nároku na náhradu nemajetkové újmy, vzniklé z porušení povinnosti cestovní kanceláře vyplývající z cestovní smlouvy. Klíčem je **eurokonformní výklad pojmu škody** dle § 852j obč. zák., kterou je třeba ve smyslu směrnice a související judikatury ESD rozumět kromě újmy na majetku též újmu nemajetkovou.<sup>43)</sup> Není pak vyloučen ani postup podle § 13 odst. 2 obč. zák. (v tomto případě by byly nicméně k rozhodování o žalobě příslušné krajské soudy).

Ustanovení § 2543 nového obč. zák. stanoví, že: *1) Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi 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 náhradu podle odstavce 1.*

38) Za takové vady je nutno ve smyslu § 2002 nového obč. zák. považovat vady, ohledně kterých pořadatel věděl či vědět musel, že by v případě jejich výskytu zákazník smlouvu neuzavřel.

39) Viz § 2538; viz čl. 4 odst. 7 SZ ve srovnání s § 852k odst. 2, 4 obč. zák.

40) Viz § 852i a 852j obč. zák.

41) Viz § 2540 nového obč. zák.

42) Nový občanský zákoník obecně zavádí povinnost hradit vždy majetkovou škodu a nemajetkovou újmu pouze tehdy, předvídal-li to zákon (§ 2894 odst. 1, 2) – kromě náhrady újmy za narušení dovolené se jedná zejména o náhradu újmy na přirozených právech (§ 2956 nového obč. zák.), náhradu ceny zvláštní obliby (§ 2969 nového obč. zák.) či náhradu osobního neštěstí (§ 2971 nového obč. zák.).

43) Viz rozhodnutí ESD ve věci Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH&Co. KG, C-168/00.

32) Viz § 10 odst. 1 písm. i) zákona o cestovním ruchu.

33) Viz § 2528 odst. 1 nového obč. zák. ve srovnání s § 852a odst. 3 písm. e) obč. zák.

34) Viz § 2529 nového obč. zák. ve srovnání s § 852d obč. zák.

35) Viz § 2529 odst. 3, 4 nového obč. zák.

36) Viz § 2537–2540 nového obč. zák.

37) Viz § 2537 odst. 2 nového obč. zák.



Lze tedy dovodit, že právo na náhradu újmy za narušení dovolené vznikne zákazníkovi **za těchto podmínek**: (a) **porušení povinností pořadatele**, za něž pořadatel odpovídá, (b) **vznik újmy** za narušení dovolené na straně zákazníka, (c) **příčinná souvislost** mezi porušením povinností pořadatele a vznikem újmy.

Právo na náhradu újmy tedy nevznikne, dojde-li k újmě v důsledku okolnosti nezávislé na vůli pořadatele (např. špatné počasí, jednání třetí osoby, za niž pořadatel neodpovídá, apod.), ani v případě, kdy účelem zájezdu není dovolená, ale například pracovní konference. Pečlivě pak bude nutno posuzovat, zda v konkrétním případě ke vzniku újmy na straně zákazníka vůbec došlo – z formulace § 2543 odst. 1 nového obč. zák. je zřejmé, že právo na náhradu nemajetkové újmy vznikne pouze **v závažných případech** porušení povinností ze strany pořadatele.<sup>44)</sup>

Nabízí se též otázka, zda nárok na náhradu nemajetkové újmy může vzniknout a lze jej vůči pořadateli uplatňovat v souběhu s jinými nároky, zejména nárokem na slevu z ceny zájezdu. Domnívám se, že takový souběh vyloučen není. V každém konkrétním případě bude nicméně zapotřebí hodnotit, zda se zákazník uplatňováním náhrady nemajetkové újmy nepokouší nahrazovat právě uplatňování nároku na slevu z ceny (pro který nový občanský zákoník stanoví prekluzivní lhůtu ve svém § 2540). Obecně totiž platí, že čeho lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění (v konkrétním případě uplatněním nároku na slevu z ceny zájezdu), toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu.<sup>45)</sup> Pokud jde o **výši přiznávaného nároku** na náhradu újmy za narušení dovolené, bude zpravidla nutné použít § 2955 nového obč. zák., podle něhož, *nelze-li výši náhrady škody přesně určit, určí ji podle spravedlivého uvážení jednotlivých okolností případu soud*.<sup>46)</sup>

### Povinnost pořadatele

#### poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích

**Výrazné rozšíření odpovědnosti pořadatele** přináší § 2541 nového obč. zák., podle něhož *ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc*. Dosud je podle § 852k odst. 1 obč. zák. povinnost cestovní kanceláře poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích (v souladu s čl. 5 odst. 2 směrnice) vázána na případy vzniku škody zákazníkovi **v důsledku jednání třetích osob** (nespojených s poskytováním zájezdu) nebo v důsledku **vyšší moci**. Podle nového občanského zákoníku je však pořadatel nově povinen poskytovat zákazníkovi **pomoc kdykoliv**, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích.<sup>47)</sup>

Samotný pojem „nesnáze“ je přitom značně neurčitý a je zřejmě nutné interpretovat ho s přihlédnutím ke schopnostem konkrétního zákazníka. Nový občanský zákoník jde v tomto případě **vysoko nad požadavky**

**směrnice** a pořadateli přičítá odpovědnost za péči o zákazníka bez ohledu na to, zda se zákazník do nesnázi dostal či nikoliv svým vlastním zaviněním nebo lehkovážností. Právní úpravu, která pro pořadatele znamená značnou zátěž a **riziko vzniku odpovědnosti za škodu**, pokud zákazníkovi v nesnázích, jenž si tyto nesnáze sám způsobil, pomoc neposkytne, pokládám za principiálně nesprávnou a popírající princip individuální odpovědnosti každého člověka za následky svého jednání. V konkrétním případě pak může vést až **k morálnímu hazardu** ze strany zákazníků (spoléhání zákazníků na pomoc pořadatele za jakýchkoliv okolností), což může mít tragické následky.

### Limit náhrady škody

Nový občanský zákoník výslovně stanoví, že limity náhrady škody, předvídané případně v mezinárodních smlouvách,<sup>48)</sup> se **neuplatní**, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.<sup>49)</sup> K tomu je nutné poznamenat, že takovéto pravidlo se dnes již zpravidla nachází v samotných smlouvách.<sup>50)</sup>

### Postoupení smlouvy

Nový občanský zákoník upravuje nový **obecný institut postoupení smlouvy**, spočívající v oprávnění jedné strany postoupit se souhlasem postoupené strany (souhlas je možné udělit předem či následně) veškerá práva a povinnosti ze smlouvy třetí osobě, a blíže vymezuje související práva a povinnosti.<sup>51)</sup> U právní úpravy smlouvy o zájezdu nový občanský zákoník stanoví zvláštní podmínky jejího postoupení ve svém § 2532, podle něhož zákazník má **právo postoupit smlouvu o zájezdu třetí osobě** vždy, splňuje-li tato osoba podmínky zájezdu. Vůči pořadateli je oznámení o odstoupení účinné od jeho doručení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení musí být pořadateli doručeno **nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu** (kratší lhůtu lze sjednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu). Postupitel a postupník jsou vůči pořadateli **společně a nerozdílně** zavázáni zaplatit cenu zájezdu a uhradit náklady, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

Vzhledem k tomu, že platná úprava cestovní smlouvy možnost postoupení všech práv a povinností z cestovní smlouvy **již předvídá**,<sup>52)</sup> nepřináší nový občanský zákoník (s výjimkou stanovení lhůty pro doručení oznámení ze strany postupitele pořadateli) významnou změnu. Přesto skýtá určité výkladové úskalí. V důsledku zkratkovitě právní úpravy by bylo možné z nového občanského zákoníku případně dovozovat, že zákazník má na výběr, zda využije institutu postoupení smlouvy podle § 2532 nového obč. zák., anebo oznámení, že se zájezdu zúčastní jiná osoba podle § 2528 odst. 2 nového obč. zák. V posledně uvedeném případě však zákon nestanoví, že by se tato nová osoba stávala zákazníkem a byla vůči pořadateli k čemukoliv

44) V citovaném rozhodnutí ESD ve věci Simone Leitner se jednalo o stav, kdy nezletilé dítě v průběhu zájezdu, trávěného s rodiči v Turecku, onemocnělo salmonelózou v důsledku vadné stravy, poskytované v průběhu zájezdu, a rodiče se o ně museli následně v průběhu zájezdu starat. Nemajetkové újmy se v konkrétním případě domáhala samotná nezletilá (prostřednictvím svých rodičů jako zákonných zástupců).

45) Srov. § 1925 nového obč. zák., § 2894 odst. 2 nového obč. zák.

46) Obdobně platí pro nemajetkovou újmu – § 2894 odst. 2 nového obč. zák.

47) Viz § 2541 nového obč. zák.

48) Např. Montrealská úmluva z 28. 5. 1999 sjednocující některá pravidla v oblasti letecké dopravy.

49) Viz § 2544 nového obč. zák.

50) Viz např. čl. 22 odst. 5 výše uvedené Montrealské úmluvy.

51) Viz § 1895–1900 nového obč. zák.

52) Viz § 852f obč. zák.



povinna. Byť jsem přesvědčen, že takovýto výklad nemůže obstát, nový občanský zákoník by měl být vykládán tak, že zákazník možnost výběru nemá,<sup>53)</sup> a jedná se pouze o legislativní neobratnost zákonodárce, lze případně doporučit vyjasnění této otázky v samotné smlouvě o zájezdu.

### Odstoupení od smlouvy

Ve zvláštních ustanoveních, upravujících možnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu, nepřináší nový občanský zákoník žádné obsahové změny s výjimkou právní úpravy odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je **zahraniční školní pobyt** (viz výše). Nadále tak platí, že zákazník je oprávněn odstoupit před zahájením zájezdu kdykoliv, pořadatel jen v případě zrušení zájezdu či porušení povinností zákazníkem.<sup>54)</sup> Změny nový občanský zákoník nepřináší ani v souvislosti úpravě poskytování náhradního zájezdu ze strany pořadatele, smluvní pokuty ani odstoupeného, hrazených ve stanovených případech pořadatelem, resp. zákazníkem.<sup>55)</sup> Nutné je naopak počítat s **obecnou změnou u odstoupení** v případě prodlení jedné či druhé strany s poskytnutím plnění po zahájení zájezdu. Zatímco v současnosti je v případě prodlení v souladu s § 517 obč. zák. věřitel povinen stanovit dlužníkovi přiměřenou dodatečnou lhůtu k plnění, podle § 1977 a násl. nového obč. zák. se bude napříště rozlišovat prodlení zakládající **podstatné či nepodstatné porušení smluvní povinnosti**.<sup>56)</sup> Povinnost věřitele poskytnout dlužníkovi přiměřenou dodatečnou lhůtu k plnění se uplatní pouze v případě prodlení zakládajícího nepodstatné porušení povinnosti (v případě prodlení zakládajícího podstatné porušení smluvní povinnosti bude strana oprávněna odstoupit od smlouvy bez stanovení dodatečné lhůty, oznámí-li to straně v prodlení bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím prodlení dověděla).

### Závěr

Nový občanský zákoník obsahuje řadu obsahových změn jak koncepční povahy, prostupujících celým systémem soukromého práva, tak povahy dílčí, týkajících se jednotlivých smluvních typů, což platí též pro cestovní smlouvu. Zřetelnou tendencí nového občanského zákoníku je **zvýšení ochrany zákazníka**, což v některých případech dovádí nový kodex téměř k „dokonalosti“ a v podstatě **činí ze zákazníka nesvéprávnou osobu, o níž musí pořadatel pečovat za jakýchkoliv okolností**. V některých ohledech jde nový občanský zákoník výrazně nad požadavky směrnice. Problémy, na které bych rád upozornil, jsou následující:

Změny v právní úpravě cestovní smlouvy dále **zvyšují již tak vysoké podnikatelské riziko** organizátorů zájezdů a náklady spojené s poskytováním služeb cestovního ruchu, což se může negativně odrazit jak v cenách zájezdů, tak v omezení konkurenceschopnosti českých cestovních kanceláří oproti zahraničním poskytovatelům, kteří tak přísné právní úpravě nepodléhají. Evropská unie se

v poslední době **utápí v moři nesmírně komplikovaných právních předpisů**, omezujících lidskou svobodu a popírajících odpovědnost člověka za jeho volbu a následky s ní spojené. Též právní úprava smlouvy o zájezdu v novém občanském zákoníku je toho důkazem. Svůj podíl na tom mají samotní **tvůrci nového občanského zákoníku**, vychylující misku pomyslných vah práv a povinností smluvních stran výrazně na stranu zákazníka. Stěžejní problém je pak třeba hledat **v samotné směrnici**. Jsem však přesvědčen, že k zákazníkovi nelze přistupovat jako k neodpovědné osobě, sledující stádo, případně cestovní kancelář jako svého pastýře.

Otázkou zůstává nutnost zavedení povinného pojištění cestovních kanceláří, které na rozdíl od jiných subjektů nikoho neohrožují. Proč nenechat rozhodnutí o nezbytnosti pojištění **na zákazníkově**? Právníci se mohou při výkladu čl. 7 směrnice<sup>57)</sup> vyžívat a hrát si s pojmy jako přímý účinek směrnice, eurokonformní výklad vnitrostátního práva, apod. Též oni si tak kromě pojišťoven z koláče peněz v cestovním ruchu ukrájí svůj nemalý díl. Na samotné osoby poskytující služby v cestovním ruchu a tvořící reálné hodnoty pro zákazníky se dostává o to méně. Břemeno odpovědnosti pak tíží též samotný stát, který je vůči zákazníkům cestovních kanceláří odpovědný za přijetí takové právní úpravy, která zajistí, aby zákazník vždy dostal v případě úpadku cestovní kanceláře veškerou (nespotřebovanou) investici zpět, a neučiní-li tak, odpovídá zákazníkům za jim vzniklou škodu.<sup>58)</sup>

**I v souvislosti s právní úpravou cestovní smlouvy je podle mého názoru čas začít se ptát, zda by se Evropská unie a český zákonodárce neměli konečně probudit, otočit kormidlem a zamířit do vod práva, založeného na co největší transparentnosti, jednoduchosti, respektování individuality jednotlivce a jeho odpovědnosti. Mohou to být možná vody bouřlivější, ale věřím, že by prospěly nejen cestovním kancelářím a jejich zákazníkům, ale všem.**

57) Podle čl. 7 směrnice „Organizátor nebo prodejce, který je stranou smlouvy, předloží dostatečné záruky pro zajištění vrácení vložených prostředků a pro návrat spotřebitele v případě platební neschopnosti nebo úpadku“.

58) Viz např. rozsudek ESD ve věci Erich Dillenkofer a ostatní spojené věci C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 a C-190/94.



53) Viz též důvodová zpráva k novému obč. zák.

54) Viz § 852g obč. zák a § 2533 nového obč. zák.

55) Viz § 2533–2536 nového obč. zák.

56) Porušení povinnosti je podstatné, věděla-li nebo musela-li vědět již při uzavření smlouvy strana porušující smlouvu, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. V ostatních případech se jedná o porušení nepodstatné (viz § 2002 odst. 1 nového obč. zák.).



Přehled některých změn v úpravě cestovní smlouvy v novém občanském zákoníku

Institut	Obsahová změna	Dnešní stav	Nový obč. zák.
<b>Systematika</b>	odstranění dvoukolejnosti právní úpravy dle obč. zák. a obch. zák.	§ 1 obč. zák. § 261 obch. zák.	§ 1 § 1746
<b>Terminologie a definice</b>	definice zájezdu je přímo v novém obč. zák.	§ 1 zákona o cestovním ruchu	§ 2521, § 2548
	namísto „cestovní smlouva“ nově „smlouva o zájezdu“, namísto „provozovatel cestovní kanceláře“, „cestovní kancelář“ nově „pořadatel“	§ 852a obč. zák.	§ 2521
	změna definice pořadatele, pořadatel nemusí být nutně koncesionář	§ 2 zákona o cestovním ruchu	§ 2523
	jiné služby cestovního ruchu, které nejsou jen doplňkem k ubytování či dopravě jsou definičním prvkem zájezdu jen tehdy, tvoří-li významnou část souboru nabízených služeb (podíl jejich ceny na souhrnné ceně zájezdu nerozhoduje)	§ 1 zákona o cestovním ruchu	§ 2522
	úprava smlouvy o zájezdu dopadá i na zahraniční školní pobyty (uplatní se u nich zvláštní pravidla)	-	§ 2545 a násl.
<b>Uzavírání smlouvy</b>	jednostranná kogentnost právní úpravy	§ 2 odst. 3 obč. zák.	§ 2549
	návrh smlouvy může dát kterákoliv strana	§ 852a obč. zák.	§ 2521
	odstranění povinné písemné formy smlouvy	§ 852b obč. zák.	§ 2521
	možnost měnit smlouvu i ústně, není-li odchýlné ujednání	§ 40 obč. zák. § 852b obč. zák.	§ 564 § 2521
	povinné vydávání potvrzení o zájezdu nebo stejnopisu písemné cestovní smlouvy	-	§ 2525
	změna koncepce neplatnosti smlouvy (absolutní i relativní), napříště zejména odpovědnost za škodu	§ 852b obč. zák.	§ 574 a násl., § 586 § 1746, § 2910
<b>Náležitosti smlouvy</b>	údaj o poplatcích, které nejsou zahrnuty v souhrnné ceně zájezdu	-	§ 2527 odst. 1 písm. c)
	údaj o lhůtě k uplatnění práv vůči pořadateli z porušení jeho povinností	-	§ 2527 odst. 1 písm. d)
	údaj o souladu s právními předpisy příslušného státu, zahrnuje-li zájezd ubytování	-	§ 2527 odst. 2 písm. b)
<b>Informační povinnosti pořadatele</b>	oznámení o zrušení zájezdu pro nedosažení určitého počtu zákazníků nemusí být písemné	§ 852b obč. zák.	§ 2528
	povinnost informovat o pasových a vízových požadavcích včetně lhůt pro jejich vyřízení ohledně jakéhokoliv zákazníka bez ohledu na jeho občanství	§ 10 zákona o cestovním ruchu	§ 2524
	doplňkové informace před zahájením zájezdu nemusí být doručovány písemně	§ 852d obč. zák.	§ 2529
	neuvezení informační povinnosti ohledně pojištění (nutno dovodit v rozsahu směrnice 90/314/EHS)	§ 852d obč. zák. § 10 zákona o cestovním ruchu	-
	případné předání dokladů potřebných k uskutečnění zájezdu zákazníkovi před zahájením zájezdu	-	§ 2529
<b>Odpovědnost pořadatele</b>	zavedení kategorie vad zájezdu	§ 852i obč. zák.	§ 2537 a násl.
	možnost zákazníka zjednat nápravu vad zájezdu na náklady pořadatele	-	§ 2537
	v případě výskytu podstatných vad zájezdu není výslovně stanovena povinnost pořadatele zajistit kromě dopravy na místo odjezdu či jiné sjednané místo též související ubytování a stravování	§ 852k obč. zák.	§ 2538
	prekluzivní lhůta pro uplatnění nároku na slevu z ceny zájezdu je jeden měsíc po skončení zájezdu; neuplatňuje se v případě jiných nároků	§ 852i obč. zák.	§ 2540
	úprava náhrady újmy za narušení dovolené	§ 13, § 852i, § 852j obč. zák.	§ 2543 § 2951 a násl.
	obecná povinnost pořadatele poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích	§ 852k obč. zák.	§ 2541
	byla-li škoda způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti, limit náhrady škody dle mezinárodních smluv se neuplatní	§ 852j obč. zák.	§ 2544
<b>Postoupení smlouvy</b>	stanovení sedmidenní zákonné lhůty pro oznámení změny (lze ujednat kratší lhůtu, byla-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dní před odjezdem)	§ 852f obč. zák.	§ 2532
<b>Odstoupení od smlouvy</b>	možnosti odstoupení v případě prodloužení s plněním (rozlišení podstatného a nepodstatného prodloužení)	§ 517 obč. zák.	§ 1977 a násl.
	zavedení nového termínu „vyšší moc“	§ 852g obč. zák.	§ 2535