

## I

(Legislatívne akty)

## SMERNICE

## SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2015/2302

z 25. novembra 2015

**o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS**

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru <sup>(1)</sup>,

po porade s Výborom regiónov,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom <sup>(2)</sup>,

keďže:

- (1) V smernici Rady 90/314/EHS <sup>(3)</sup> sa stanovuje niekoľko významných práv spotrebiteľov vo vzťahu k balíku cestovných služieb, najmä pokiaľ ide o požiadavky na uvedenie informácií, zodpovednosť obchodníkov v súvislosti s poskytnutím balíka služieb a ochranu pred platobnou neschopnosťou organizátora alebo predajcu. Je však potrebné prispôsobiť legislatívny rámec vývoju na trhu, aby viac vyhovoval potrebám vnútorného trhu, a odstrániť nejasnosti a medzery v právnych predpisoch.
- (2) Cestovný ruch zohráva v hospodárstve Únie dôležitú úlohu a balíky cestovných, dovolenkových a výletných služieb (ďalej len „balíky služieb“) majú na trhu cestovného ruchu významný podiel. V období od prijatia smernice 90/314/EHS sa na uvedenom trhu udiali značné zmeny. Okrem tradičných distribučných reťazcov sa čoraz významnejším médiom, prostredníctvom ktorého sú cestovné služby ponúkané alebo predávané, stáva internet. Cestovné služby nie sú len kombináciami v podobe tradičných vopred stanovených balíkov služieb, ale často sú zostavené podľa potrieb zákazníkov. Mnohé z uvedených kombinácií cestovných služieb buď patria do právnej „šedej zóny“, alebo sa na ne smernica 90/314/EHS vôbec nevzťahuje. Cieľom tejto smernice je prispôsobiť rozsah ochrany, aby sa zohľadnil uvedený vývoj, posilnila transparentnosť a zvýšila právna istota pre cestujúcich a obchodníkov.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 170, 5.6.2014, s. 73.

<sup>(2)</sup> Pozícia Európskeho parlamentu z 12. marca 2014 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku) a pozícia Rady v prvom čítaní z 18. septembra 2015 (Ú. v. EÚ C 360, 30.10.2015, s. 1). Pozícia Európskeho parlamentu z 27. októbra 2015 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku).

<sup>(3)</sup> Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59).

- (3) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prostredníctvom opatrení prijímaných podľa článku 114 ZFEÚ.
- (4) Smernica 90/314/EHS poskytuje členským štátom rozsiahle právomoci rozhodovania, pokiaľ ide o transpozíciu. V dôsledku toho pretrvávajú značné rozdiely medzi právnymi predpismi členských štátov. Fragmentácia právneho rámca vedie k vyšším nákladom pre podniky a k vzniku prekážok pre podniky, ktoré chcú podnikáť aj v zahraničí, čím sa obmedzuje výber spotrebiteľov.
- (5) V súlade s článkom 26 ods. 2 a článkom 49 ZFEÚ vnútorný trh má zahŕňať oblasť bez vnútorných hraníc, v ktorej je zaručený voľný pohyb tovaru a služieb a sloboda usadiť sa. Harmonizácia práv a povinností vyplývajúcich zo zmlúv o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách je potrebná na účely vytvorenia skutočného spotrebiteľského vnútorného trhu v tejto oblasti so správnou rovnováhou medzi vysokou úrovňou ochrany spotrebiteľa a konkurencieschopnosťou podnikov.
- (6) Cezhraničný potenciál trhu s balíkmi cestovných služieb v Únii sa v súčasnosti nevyužíva v plnej miere. Rozdiely v pravidlách na ochranu cestujúcich v rôznych členských štátoch odrádzajú cestujúcich v jednom členskom štáte od nákupu balíkov služieb a spojených cestovných služieb v inom členskom štáte a podobne odrádzajú organizátorov a predajcov v jednom členskom štáte od predaja takýchto služieb v inom členskom štáte. S cieľom umožniť cestujúcim a obchodníkom, aby mohli plne využívať výhody vyplývajúce z vnútorného trhu a aby bola súčasne zabezpečená vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa v celej Únii, je potrebné pokračovať v aproximácii právnych predpisov členských štátov, ktoré sa týkajú balíkov služieb a spojených cestovných služieb.
- (7) Väčšina cestujúcich, ktorí si zakúpia balíky služieb alebo spojené cestovné služby, sú spotrebiteľia v zmysle práva Únie týkajúceho sa spotrebiteľov. Zároveň však nie je vždy jednoduché rozlíšiť medzi spotrebiteľmi a zástupcami malých podnikov alebo osobami vykonávajúcimi svoju profesiu, ktorí si cesty týkajúce sa ich podnikateľskej alebo profesijnej činnosti rezervujú prostredníctvom rovnakých rezervačných kanálov ako spotrebiteľia. Takíto cestujúci si často vyžadujú podobnú úroveň ochrany. Naproti tomu niektoré podniky alebo organizácie si dohodnú cestovné riešenia na základe všeobecnej dohody, ktorú často uzatvárajú napríklad s cestovnou agentúrou a ktorá sa vzťahuje na viaceré cestovné riešenia na presne určené obdobie. Tento druhý typ cestovných riešení si nevyžaduje úroveň ochrany, ktorá je určená pre spotrebiteľov. Táto smernica by sa preto mala vzťahovať na osoby na služobných cestách vrátane členov slobodných povolání alebo na samostatne zárobkovo činné osoby alebo na iné fyzické osoby, ak si nedohodnú cestovné riešenie na základe všeobecnej dohody. Aby nedošlo k zámene s vymedzením pojmu „spotrebiteľ“ používaným v iných právnych predpisoch Únie, osoby chránené na základe tejto smernice by sa mali označovať ako „cestujúci“.
- (8) Keďže cestovné služby sa môžu kombinovať mnohými rôznymi spôsobmi, je vhodné za balíky služieb považovať všetky kombinácie cestovných služieb, ktoré majú určité znaky, ktoré cestujúci zvyčajne spájajú s balíkmi služieb, a to predovšetkým v prípade, keď sú samostatné cestovné služby kombinované v jedinom cestovnom produkte, za ktorého riadne poskytnutie preberá zodpovednosť organizátor. V súlade s judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie <sup>(1)</sup> by sa nemalo rozlišovať, či boli cestovné služby kombinované pred nadviazaním kontaktu s cestujúcim, na požiadanie cestujúceho alebo v súlade s výberom, ktorý uskutočnil cestujúci. Rovnaké zásady by sa mali uplatňovať bez ohľadu na to, či sa rezervácia uskutočnila prostredníctvom kancelárie obchodníka alebo online.
- (9) V záujme transparentnosti by sa balíky služieb mali odlišovať od spojených cestovných služieb, pri ktorých online predajcovia alebo kancelárie obchodníkov pomáhajú cestujúcim pri obstaraní cestovných služieb, čo vedie k tomu, že cestujúci uzavrie zmluvy s rôznymi poskytovateľmi cestovných služieb – a to aj prostredníctvom prepojených rezervačných procesov –, ktoré nemajú uvedené znaky balíka služieb a v súvislosti s ktorými by nebolo vhodné uplatňovať všetky povinnosti vzťahujúce sa na balíky služieb.
- (10) Vzhľadom na vývoj na trhu je vhodné spresniť vymedzenie balíkov služieb na základe alternatívnych objektívnych kritérií, ktoré sa prevažne týkajú spôsobu, akým sa cestovné služby prezentujú alebo nakupujú, a v súvislosti s ktorými môžu cestujúci odôvodnene očakávať, že budú v zmysle tejto smernice chránení. K uvedenej situácii dôjde napríklad vtedy, keď sa na účely tej istej cesty alebo dovolenky kúpia rôzne druhy cestovných služieb v jednom predajnom mieste a tieto boli vybrané skôr, než cestujúci vyjadrí súhlas so zaplatením, t. j. v rámci toho istého rezervačného procesu, alebo ak sa takéto služby ponúkajú, predávajú alebo účtujú za súhrnnú alebo celkovú cenu a tiež ak sa takéto služby propagujú alebo predávajú pod označením „balík služieb“ alebo pod podobným označením vyjadrujúcim úzke prepojenie medzi dotknutými cestovnými službami. Takéto podobné označenia by mohli byť napríklad „kombinovaná ponuka“, „all-inclusive“ alebo „celková ponuka“.

<sup>(1)</sup> Pozri rozsudok Súdneho dvora z 30. apríla 2002 Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido a Club Med Viagens Lda., C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Malo by sa objasniť, že cestovné služby kombinované po uzavretí zmluvy, na základe ktorej obchodník oprávňuje cestujúceho, aby si vybral spomedzi rôznych druhov cestovných služieb (ako v prípade darčekových poukážok na balík cestovných služieb), predstavujú balík služieb. Kombinácia cestovných služieb by sa navyše mala považovať za balík služieb vtedy, keď si obchodníci medzi sebou postúpia meno cestujúceho, platobné údaje a emailovú adresu a keď sa ďalšia zmluva uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.
- (12) Spojené cestovné služby by sa zároveň mali odlišiť od cestovných služieb, ktoré si cestujúci rezervujú samostatne a často aj v rozdielnych časových obdobiach, hoci na účely tej istej cesty alebo dovolenky. Online spojené cestovné služby by sa tiež mali odlišovať od prepojených webových sídel, ktorých cieľom nie je uzavretie zmluvy s cestujúcim, a od internetových odkazov, prostredníctvom ktorých získajú cestujúci iba všeobecné informácie o ďalších cestovných službách, napríklad, keď hotel alebo organizátor podujatia uverejní na svojom webovom sídle zoznam všetkých prevádzkovateľov, ktorí ponúkajú dopravné služby na prepravu do hotela alebo na miesto podujatia, a to nezávisle od rezervácie, alebo ak sa na umiestnenie reklamy na webové sídla použijú tzv. cookies alebo metaúdaje.
- (13) Mali by sa stanoviť konkrétne pravidlá pre kancelárie obchodníkov a online obchodníkov, ktorí cestujúcim počas jednej návštevy v ich predajnom mieste alebo v rámci jedného kontaktu s ich predajným miestom poskytujú pomoc pri uzatváraní samostatných zmlúv s jednotlivými poskytovateľmi služieb, a osobitné pravidlá pre online obchodníkov, ktorí napríklad prostredníctvom prepojených online rezervačných procesov cieľovým spôsobom sprostredkujú obstaranie aspoň jednej ďalšej cestovnej služby od iného obchodníka, ak sa zmluva uzavrie aspoň 24 hodín od potvrdenia rezervácie prvej cestovnej služby. Takéto sprostredkovanie sa bude často zakladať na obchodnom vzťahu zahŕňajúcom odmenu medzi obchodníkom sprostredkujúcim obstaranie ďalších cestovných služieb a iným obchodníkom bez ohľadu na metódu výpočtu takejto odmeny, ktorá sa môže zakladať napríklad na počte kliknutí alebo na obrate. Uvedené pravidlá by sa vzťahovali napríklad na situáciu, keď by cestujúci spolu s potvrdením o rezervácii prvej cestovnej služby, napríklad cesty lietadlom alebo vlakom, dostal ponuku rezervovať si ďalšiu cestovnú službu poskytovanú vo zvolenej cestovnej destinácii, napríklad ubytovanie v hoteli, aj s odkazom na rezervačné webové sídlo iného poskytovateľa alebo sprostredkovateľa služieb. Hoci by uvedené dohody nemali predstavovať balíky služieb v zmysle tejto smernice, na základe ktorých je jeden organizátor zodpovedný za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb, takéto spojené cestovné služby predstavujú alternatívny obchodný model, ktorý balíkom služieb často výrazne konkuruje.
- (14) S cieľom zabezpečiť spravodlivú hospodársku súťaž a ochranu cestujúcich by sa povinnosť predložiť dostatočný dôkaz o zábezpeke refundácie platieb a repatriácie cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti mala vzťahovať aj na spojené cestovné služby.
- (15) Kúpa samostatnej cestovnej služby ako jednej cestovnej služby by nemala byť ani balíkom služieb ani spojenou cestovnou službou.
- (16) S cieľom zlepšiť prehľad cestujúcich o ponuke rôznych druhov cestovných riešení a umožniť im prijímať rozhodnutia v tejto veci na základe dostatočných informácií by sa malo od obchodníkov vyžadovať, aby skôr ako cestujúci vyjadri súhlas so zaplatením, jasne a zreteľne uviedli, či ponúkajú balík služieb alebo spojené cestovné služby, a aby poskytli informácie o zodpovedajúcej úrovni ochrany. Vyhlásenie obchodníka týkajúce sa právnej povahy cestovného produktu uvedeného na trh by malo zodpovedať skutočnej právnej povahe dotknutého produktu. V prípadoch, keď obchodníci neposkytnú cestujúcim presné informácie, by mali zakročiť príslušné orgány presadzovania práva.
- (17) Na účely stanovenia toho, či ide o balík služieb alebo o spojenú cestovnú službu, by sa mala brať do úvahy iba kombinácia rôznych druhov cestovných služieb, ako napríklad ubytovanie, preprava cestujúcich autobusom, vlakom, loďou alebo lietadlom, ako aj prenájom motorových vozidiel alebo niektorých motocyklov. Ubytovanie na účely bývania vrátane dlhodobých jazykových kurzov by sa nemalo považovať za ubytovanie v zmysle tejto smernice. Finančné služby, ako napríklad cestovné poistenie, by sa nemali považovať za cestovné služby. Okrem toho služby, ktoré sú prirodzenou súčasťou inej cestovnej služby, by sa nemali považovať za samostatné cestovné služby. Sem patrí napríklad preprava batožiny poskytovaná ako súčasť prepravy cestujúcich, preprava menšieho rozsahu ako napríklad preprava cestujúcich v rámci prehliadky so sprievodcom alebo preprava medzi hotelom a letiskom alebo železničnou stanicou, stravovanie, nápoje a upratovanie poskytované ako súčasť ubytovania alebo prístup k zariadeniam hotela, ako je bazén, sauna, kúpeľné zariadenie alebo telocvičňa, pre hotelových hostí. Znamená to tiež, že v prípadoch, keď sa na rozdiel od výletnej plavby nocľah poskytuje ako súčasť cestnej, železničnej, lodnej alebo leteckej osobnej dopravy, by sa ubytovanie nemalo považovať za samostatnú cestovnú službu, ak je hlavnou zložkou očividne preprava.

- (18) Ďalšími službami cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou prepravy cestujúcich, ubytovania alebo prenájmu motorových vozidiel alebo niektorých motocyklov, môžu byť napríklad zabezpečovanie vstupeniek na koncerty, športové podujatia, exkurzie alebo do zábavných parkov, zabezpečovanie prehliadok so sprievodcom, skipasov a prenájmu športového výstroja, ako napríklad lyžiarskeho výstroja, alebo návštevy kúpeľných zariadení. Avšak v prípade, že sa takéto služby skombinujú len s jedným iným druhom cestovných služieb, napríklad s ubytovaním, malo by to viesť k vytvoreniu balíka služieb alebo spojenej cestovnej služby, len ak tvoria významnú časť hodnoty balíka služieb alebo spojenej cestovnej služby, alebo ak sa propagujú ako základný prvok cesty alebo dovolenky alebo inak predstavujú základný prvok cesty alebo dovolenky. Ak iné služby cestovného ruchu tvoria najmenej 25 % hodnoty kombinácie, mali by sa uvedené služby považovať za služby, ktoré tvoria významnú časť hodnoty balíka služieb alebo spojenej cestovnej služby. Malo by sa objasniť, že v prípade, ak sa napríklad k ubytovaniu v hoteli, ktoré sa rezervovalo ako samostatná služba, doplnia po príchode cestujúceho do hotela ďalšie služby cestovného ruchu, tieto služby by sa nemali považovať za súčasť balíka. To by nemalo viesť k obchádzaniu tejto smernice, pri ktorom by organizátori alebo predajcovia ponúkali cestujúcemu, aby si vopred vybral ďalšie služby cestovného ruchu a následne by ponúkli uzavretie zmluvy na uvedené služby až po začatí plnenia prvej cestovnej služby.
- (19) Keďže nutnosť chrániť cestujúcich nie je v prípade krátkodobých ciest taká výrazná, s cieľom predísť zbytočnej záťaži obchodníkov by sa z rozsahu pôsobnosti tejto smernice mali vylúčiť cesty trvajúce menej ako 24 hodín, ktoré nezahŕňajú ubytovanie, ako aj balíky služieb alebo spojené cestovné služby ponúkané alebo sprostredkované príležitostne a bez účelu zisku a iba obmedzenej skupine cestujúcich. Uvedená druhá skupina môže zahŕňať napríklad cesty, ktoré najviac niekoľkokrát ročne organizujú charitatívne organizácie, športové kluby alebo školy pre svojich členov, pričom sa neponúkajú širokej verejnosti. Primerané informácie o uvedenom vyňatí by mali byť verejne dostupné, aby sa zabezpečilo, že obchodníci a cestujúci sú riadne informovaní o tom, že táto smernica sa nevzťahuje na uvedené balíky služieb ani spojené cestovné služby.
- (20) Touto smernicou by nemali byť dotknuté tie aspekty vnútroštátneho zmluvného práva, ktoré ňou nie sú upravené.
- (21) Členským štátom by v súlade s právom Únie mala zostať právomoc uplatňovať ustanovenia tejto smernice na oblasti, ktoré nepatria do jej rozsahu pôsobnosti. Členské štáty preto môžu ponechať v platnosti alebo zaviesť vnútroštátne právne predpisy zodpovedajúce ustanoveniam tejto smernice alebo niektorým jej ustanoveniam týkajúcim sa zmlúv, ktoré nepatria do jej rozsahu pôsobnosti. Členské štáty môžu napríklad ponechať v platnosti alebo zaviesť zodpovedajúce ustanovenia pre určité samostatné zmluvy týkajúce sa jednej cestovnej služby (ako napríklad prenájom dovolenkových domov) alebo pre balíky služieb a spojené cestovné služby ponúkané alebo sprostredkované bez účelu zisku len príležitostne obmedzenej skupine cestujúcich, alebo pre balíky služieb a spojené cestovné služby, ktoré sa týkajú obdobia kratšieho ako 24 hodín a ktoré nezahŕňajú ubytovanie.
- (22) Hlavným znakom balíka služieb je to, že jeden obchodník nesie ako organizátor zodpovednosť za riadne poskytnutie balíka služieb ako celku. Obchodník, spravidla kancelária cestovnej agentúry alebo online predajca, by mal byť schopný konať výlučne ako predajca alebo sprostredkovateľ a neniesť pritom zodpovednosť ako organizátor len v prípadoch, keď ako organizátor balíka služieb vystupuje iný obchodník. Posúdenie toho, či obchodník pôsobí ako organizátor predmetného balíka služieb, by malo závisieť od toho, či sa obchodník podieľal na tvorbe balíka služieb, a nie od toho, ako obchodník opisuje svoju obchodnú činnosť. Pri zvažovaní toho, či je obchodník organizátor alebo predajca, by sa nemalo rozlišovať, či tento obchodník pôsobí na strane ponuky alebo vystupuje ako agent konajúci za cestujúceho.
- (23) Na základe smernice 90/314/EHS majú členské štáty právomoc určiť, či za riadne poskytnutie balíka služieb nesú zodpovednosť predajcovia, organizátori alebo predajcovia aj organizátori. Uvedená flexibilita vedie v niektorých členských štátoch k nejasnostiam, pokiaľ ide o to, ktorý obchodník nesie zodpovednosť za poskytnutie príslušných cestovných služieb. Touto smernicou by sa preto malo objasniť, že za poskytnutie cestovných služieb uvedených v zmluve o balíku cestovných služieb nesú zodpovednosť organizátori, ak vnútroštátne právo nestanovuje, že zodpovednosť nesie organizátor aj predajca.
- (24) Pokiaľ ide o balíky služieb, za poskytovanie informácií pred uzavretím zmluvy by mali niesť zodpovednosť predajcovia spolu s organizátorom. S cieľom uľahčiť komunikáciu, a to najmä v cezhraničných prípadoch, by cestujúci mali mať možnosť skontaktovať sa s organizátorom aj prostredníctvom predajcu, u ktorého si balík služieb zakúpili.
- (25) Cestujúci by mal pred zakúpením balíka služieb dostať všetky potrebné informácie bez ohľadu na to, či sa predaj uskutočňuje prostredníctvom komunikácie na diaľku, v kancelárii alebo iným typom distribúcie. Pri poskytovaní uvedených informácií by obchodník mal brať do úvahy osobitné potreby cestujúcich, ktorí sú v dôsledku svojho veku alebo telesného postihnutia obzvlášť zraniteľní, ak takéto potreby mohol opodstatnene predvídať.

- (26) Kľúčové informácie, napríklad o hlavných znakoch cestovných služieb alebo o cenách, ktoré sú poskytnuté v reklamách, na webovom sídle organizátora alebo v katalógoch ako súčasť predzmluvných informácií, by mali byť záväzné s výnimkou prípadu, keď si organizátor vyhradzuje právo tieto prvky zmeniť a keď takéto zmeny jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom oznámi cestujúcemu pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb. Vzhľadom na nové komunikačné technológie, ktoré umožňujú ľahko vykonávať aktualizácie, už nie je nevyhnutné stanoviť konkrétne pravidlá o katalógoch, je však vhodné zabezpečiť, aby sa cestujúcemu oznámili zmeny predzmluvných informácií. Vždy by mala existovať možnosť zmeniť predzmluvné informácie, ak sa obidve zmluvné strany zmluvy o balíku cestovných služieb na tom výslovne dohodnú.
- (27) Požiadavky na uvedenie informácií ustanovené v tejto smernici sú taxatívne, nemali by však byť nimi dotknuté požiadavky na uvedenie informácií ustanovené v iných uplatniteľných právnych predpisoch Únie <sup>(1)</sup>.
- (28) Organizátori by mali poskytovať všeobecné informácie o vízovej povinnosti v krajine určenia. Informácie o približných lehotách na získanie víz sa môžu poskytovať ako odkaz na úradné informácie v krajine určenia.
- (29) S ohľadom na špecifiká zmlúv o balíku cestovných služieb by sa na obdobie pred poskytnutím balíka služieb a po jeho poskytnutí mali stanoviť práva a povinnosti zmluvných strán, najmä pre prípad, ak by balík služieb nebol riadne poskytnutý alebo ak by nastala osobitná zmena okolností.
- (30) Keďže balíky služieb sa často zakúpia dlho pred ich poskytnutím, môže dôjsť k nepredvídaným udalostiam. Cestujúci by preto za určitých podmienok mal byť oprávnený postúpiť zmluvu o balíku cestovných služieb inému cestujúcemu. Organizátor by v takýchto situáciách mal mať možnosť náhrady svojich výdavkov, napríklad ak subdodávateľ požaduje poplatok za zmenu mena cestujúceho alebo za zrušenie cestovného lístka a vydanie nového.
- (31) Cestujúci by takisto mali mať možnosť ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok, zohľadňujúci očakávané úspory nákladov a príjem z náhradného poskytnutia cestovných služieb. Mali by mať tiež právo na ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb bez stornovacieho poplatku v prípade, ak poskytovanie balíka služieb výrazne ovplyvnia neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Tie môžu zahŕňať napríklad vojnu, iné vážne bezpečnostné problémy, akými sú terorizmus, významné riziká pre ľudské zdravie, ako sú napríklad prepuknutie vážnej choroby v cestovnej destinácii, prírodné katastrofy, ako napríklad záplavy alebo zemetrasenia, alebo poveternostné podmienky, ktoré znemožňujú bezpečne cestovať do destinácie tak, ako bolo dohodnuté v zmluve o balíku cestovných služieb.
- (32) Organizátor by mal byť v určitých situáciách tiež oprávnený ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb bez povinnosti zaplatiť náhradu, napríklad ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov a ak bola takáto možnosť stanovená v zmluve. V uvedenom prípade by mal organizátor refundovať všetky platby uskutočnené v súvislosti s balíkom služieb.
- (33) Organizátori by mali mať v určitých prípadoch možnosť zaviesť jednostranné zmeny do zmluvy o balíku cestovných služieb. Cestujúci by však mali mať právo na ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb v prípade, ak zmeny výrazne upravujú ktorýkoľvek z hlavných znakov cestovných služieb. Môže to byť napríklad v prípade, že sa zníži kvalita alebo hodnota cestovných služieb. Zmeny odchodu alebo príchodu uvedeného

<sup>(1)</sup> Pozri: smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode (smernica o elektronickom obchode) (Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1) a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/123/ES z 12. decembra 2006 o službách na vnútornom trhu (Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 36), ako aj nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 zo 14. decembra 2005 o vytvorení zoznamu Spoločenstva týkajúceho sa leteckých dopravcov, ktorí podliehajú zákazu vykonávania leteckej dopravy v rámci Spoločenstva, a o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu, ktorým sa zrušuje článok 9 smernice 2004/36/ES (Ú. v. EÚ L 344, 27.12.2005, s. 15), nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (Ú. v. EÚ L 204, 26.7.2006, s. 1), nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315, 3.12.2007, s. 14), nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (Ú. v. EÚ L 293, 31.10.2008, s. 3), nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1), a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1).

v zmluve o balíku cestovných služieb by sa mali považovať za významné, ak by spôsobili cestujúcemu veľké nepríjemnosti alebo dodatočné výdavky, napríklad opätovné zabezpečenie dopravy alebo ubytovania. Zvýšenia cien by mali byť možné iba vtedy, ak došlo k zmene nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie na prepravu cestujúcich, k zmene daní alebo poplatkov zavedených treťou stranou, ktorá nie je priamo zapojená do výkonu cestovných služieb zahrnutých v zmluve o balíku cestovných služieb, alebo k zmene výmenných kurzov týkajúcich sa balíka služieb, a iba vtedy, ak zmluva vyslovene umožňuje takéto zvýšenie ceny a stanovuje, že cestujúci má právo na zníženie ceny zodpovedajúce zníženiu týchto nákladov. Ak organizátor navrhuje zvýšenie ceny o viac než 8 % celkovej ceny, cestujúci by mal mať právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb bez zaplata stornovacieho poplatku.

- (34) Je vhodné stanoviť osobitné pravidlá o opravných prostriedkoch vo vzťahu k nedodržaniu ustanovení zmluvy o balíku cestovných služieb pri jej výkone. Cestujúci by mal mať nárok na vyriešenie problémov a v prípade, keď významnú časť cestovných služieb uvedených v zmluve o balíku cestovných služieb nemožno poskytnúť, mali by byť cestujúcemu ponúknuté vhodné náhradné riešenia. Ak organizátor neuskutoční nápravu nesúladu so zmluvou v primeranej lehote stanovenej cestujúcim, cestujúci by mal mať možnosť tak urobiť sám a žiadať o vrátenie nevyhnutných výdavkov. V istých prípadoch by nemalo byť potrebné stanoviť lehotu, a to najmä ak je nevyhnutná okamžitá náprava. Toto ustanovenie by sa uplatňovalo napríklad v prípadoch, keď si cestujúci musí z dôvodu meškania autobusu poskytnutého organizátorom objednať taxík, aby stihol svoj let. Cestujúci by mali mať nárok aj na zníženie ceny, ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb a/alebo náhradu škody. Náhrada by sa mala takisto vzťahovať na nemateriálnu škodu, ako je napríklad náhrada za situáciu, keď došlo k strate pôžitku z cesty alebo dovolenky v dôsledku značných problémov pri poskytovaní príslušných cestovných služieb. Od cestujúceho by sa malo požadovať, aby organizátorovi čo najskôr (s prihliadnutím na okolnosti prípadu) oznámil nedodržanie ustanovení zmluvy, ktoré zistil počas poskytovania cestovnej služby zahrnutej do zmluvy o balíku cestovných služieb. Nesplnenie tejto povinnosti by sa pri určovaní primeraného zníženia ceny alebo náhrady škody mohlo brať do úvahy, ak by sa týmto oznámením zabránilo škode alebo by sa škoda zmenšila.
- (35) S cieľom zabezpečiť jednotnosť je vhodné zosúladiť ustanovenia tejto smernice s medzinárodnými dohovormi upravujúcimi cestovné služby a s právnymi predpismi Únie o právach cestujúcich. Ak organizátor nesie zodpovednosť za neposkytnutie alebo neadekvátne poskytnutie cestovných služieb zahrnutých v zmluve o balíku cestovných služieb, mal by mať možnosť odvolať sa na obmedzenie zodpovednosti poskytovateľov služieb stanovené v medzinárodných dohovoroch, ako je napríklad montrealský Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu z roku 1999 <sup>(1)</sup>, Dohovor o medzinárodnej železničnej preprave (COTIF) z roku 1980 <sup>(2)</sup> a Aténsky dohovor o preprave cestujúcich a ich batožiny po mori z roku 1974 <sup>(3)</sup>. Ak vzhľadom na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti nie je možné zabezpečiť včasný návrat cestujúceho na miesto odchodu, organizátor by mal znášať náklady na nevyhnutné ubytovanie cestujúcich na obdobie nepresahujúce tri noci na cestujúceho, pokiaľ sa v existujúcich alebo budúcich právnych predpisoch Únie o právach cestujúcich neustanovujú dlhšie obdobia.
- (36) Táto smernica by nemala mať vplyv na práva cestujúcich uplatniť nároky na základe tejto smernice a iných príslušných právnych predpisov Únie alebo medzinárodných dohovorov, takže cestujúci majú naďalej možnosť predložiť svoje nároky organizátorovi, dopravcovi alebo inej zodpovednej zmluvnej strane, alebo prípadne aj voči viacerým zmluvným stranám. Malo by sa jasne stanoviť, že s cieľom zabrániť príliš veľkej náhrade by sa náhrada alebo zníženie ceny udelené na základe tejto smernice a náhrada alebo zníženie ceny udelené na základe iných príslušných právnych predpisov Únie alebo medzinárodných dohovorov mali od seba odpočítavať. Zodpovednosťou organizátora by nemalo byť dotknuté právo domáhať sa nápravy u tretích strán vrátane poskytovateľov služieb.
- (37) Ak sa cestujúci počas cesty alebo dovolenky ocitne v ťažkostiach, organizátor by mal byť povinný poskytnúť mu bez zbytočného odkladu primeranú pomoc. Takáto pomoc by mala spočívať najmä v poskytovaní, ak je to vhodné, informácií o takých aspektoch, ako sú zdravotné služby, miestne orgány a konzulárna pomoc, ako aj v poskytovaní praktickej pomoci, napríklad pokiaľ ide o komunikáciu na diaľku a náhradné cestovné riešenia.

<sup>(1)</sup> Rozhodnutie Rady 2001/539/ES z 5. apríla 2001 o uzavretí Európskym spoločenstvom dohovoru o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (Montrealský dohovor) (Ú. v. ES L 194, 18.7.2001, s. 38).

<sup>(2)</sup> Rozhodnutie Rady 2013/103/EÚ zo 16. júna 2011 o podpise a uzavretí Dohody medzi Európskou úniou a Medzivládnu organizáciou pre medzinárodnú železničnú prepravu o pristúpení Európskej únie k Dohovoru o medzinárodnej železničnej preprave (COTIF) z 9. mája 1980, zmenenému a doplnenému Vilniuským protokolom z 3. júna 1999 (Ú. v. EÚ L 51, 23.2.2013, s. 1).

<sup>(3)</sup> Rozhodnutie Rady 2012/22/EÚ z 12. decembra 2011 o pristúpení Európskej únie k protokolu z roku 2002 k Aténskemu dohovoru o preprave cestujúcich a ich batožiny po mori z roku 1974, s výnimkou jeho článkov 10 a 11 (Ú. v. EÚ L 8, 12.1.2012, s. 1).

- (38) Komisia vo svojom oznámení z 18. marca 2013 s názvom „Ochrana cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti“ stanovila opatrenia na zlepšenie ochrany cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti leteckej spoločnosti vrátane lepšieho presadzovania nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004<sup>(1)</sup> a nariadenia (ES) č. 1008/2008 a dialógu so zainteresovanými stranami z tohto odvetvia s tým, že ak by tieto opatrenia nepostačovali, mohlo by sa zväziť prijatie legislatívneho opatrenia. Uvedené oznámenie sa týka nákupu jednej zložky, konkrétne služieb leteckej dopravy, a preto sa nezaobera ochranou v prípade platobnej neschopnosti týkajúcej sa balíkov služieb a spojených cestovných služieb.
- (39) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby cestujúci, ktorí si zakúpili balík služieb, boli plne chránení pred platobnou neschopnosťou organizátora. Členské štáty, v ktorých sú organizátori usadení, by mali zabezpečiť, aby organizátori poskytovali zábezpeku refundácie všetkých platieb vykonaných cestujúcimi alebo v ich mene v prípade, že balík služieb zahŕňa prepravu cestujúcich a repatriáciu cestujúcich v prípade platobnej neschopnosti organizátorov. Malo by však byť možné ponúknuť cestujúcim pokračovanie poskytovania balíka služieb. Členským štátom je ponechaná právomoc rozhodovať o spôsobe zabezpečenia ochrany v prípade platobnej neschopnosti, pričom by mali zaistiť, že táto ochrana je účinná. Účinnosť znamená, že ochrana by mala byť k dispozícii hneď, ako sa v dôsledku problémov organizátora s likviditou cestovné služby neposkytujú, nebudú poskytovať alebo budú poskytovať iba čiastočne, alebo ak poskytovatelia služieb vyžadujú od cestujúcich, aby za ne zaplatili. Členské štáty by mali mať možnosť vyžadovať, aby organizátori poskytli cestujúcim osvedčenie potvrdzujúce priame oprávnenie voči poskytovateľovi ochrany v prípade platobnej neschopnosti.
- (40) Ochrana v prípade platobnej neschopnosti by sa v záujme účinnosti mala vzťahovať na predvídateľné sumy platieb, ktoré by mohla ovplyvniť platobná neschopnosť organizátora, a prípadne na predvídateľné náklady na repatriáciu. Znamená to, že ochrana by mala byť dostatočná na pokrytie všetkých predvídateľných platieb uskutočnených cestujúcimi alebo v ich mene v súvislosti s balíkmi služieb v hlavnej sezóne, pričom sa zohľadňuje obdobie medzi prijatím takýchto platieb a realizáciou cesty alebo dovolenky, a prípadne aj predvídateľných nákladov na repatriáciu. Vo všeobecnosti to bude znamenať, že zábezpeka musí kryť dostatočne vysoký percentuálny podiel obratu organizátora vo vzťahu k balíkom služieb a môže závisieť od takých faktorov, ako sú druh predaných balíkov služieb vrátane druhu dopravy či cestovnej destinácie, a akékoľvek právne obmedzenia alebo záväzky organizátora, pokiaľ ide o sumy zálohových platieb, ktoré môže prevziať, a ich načasovanie pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Zatiaľ čo potrebné krytie sa môže vypočítať na základe najnovších obchodných údajov, napríklad obratu za posledný rozpočtový rok, organizátori by mali byť povinní prispôsobiť ochranu platobnej neschopnosti v prípade zvýšeného rizika vrátane výrazného nárastu predaja balíkov služieb. V rámci účinnej ochrany v prípade platobnej neschopnosti by sa však nemuseli zohľadňovať vysoko nepravdepodobné riziká, napríklad súčasná platobná neschopnosť viacerých najväčších organizátorov, v prípade, že by ich zohľadnenie neprímerane ovplyvnilo cenu ochrany, čím by sa znížila jej účinnosť. Záruka refundácie môže byť v takýchto prípadoch obmedzená.
- (41) Vzhľadom na rozdiely vo vnútroštátnom práve a praxi týkajúce sa zmluvných strán zmluvy o balíku cestovných služieb a prijatia platieb uskutočnených cestujúcimi alebo v ich mene by sa členským štátom malo umožniť, aby aj od predajcov požadovali zabezpečenie ochrany v prípade platobnej neschopnosti.
- (42) V súlade so smernicou 2006/123/ES je vhodné ustanoviť pravidlá, ktorými sa zabráni, aby povinnosti v oblasti ochrany v prípade platobnej neschopnosti predstavovali prekážku voľnému pohybu služieb a slobode usadiť sa. Členské štáty by preto mali mať povinnosť uznať ochranu v prípade platobnej neschopnosti zabezpečenú podľa práva členského štátu, v ktorom je príslušný subjekt usadený. S cieľom uľahčiť administratívnu spoluprácu v súvislosti s ochranou v prípade platobnej neschopnosti, ako aj príslušného dohľadu nad organizátormi a prípadne predajcami, ktorí pôsobia v rôznych členských štátoch, by členské štáty mali mať povinnosť určiť centrálné kontaktné miesta.
- (43) Obchodníci, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby by mali mať povinnosť informovať cestujúcich o tom, že si nekupujú balík služieb a že za riadne plnenie ich zmlúv sú výlučne zodpovední jednotliví poskytovatelia služieb. Obchodníci, ktorí sprostredkujú spojené cestovné služby, by okrem toho mali mať povinnosť poskytovať ochranu v prípade platobnej neschopnosti na refundáciu prijatých platieb, a pokiaľ sú zodpovední za prepravu cestujúcich, na repatriáciu cestujúcich, a mali by o tom cestujúcich informovať. Obchodníci, ktorí sú zodpovední za plnenie jednotlivých zmlúv, ktoré sú súčasťou spojenej cestovnej služby, podliehajú všeobecným právnym predpisom Únie na ochranu spotrebiteľa a odvetvovým právnym predpisom Únie.

<sup>(1)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1).

- (44) Členským štátom by sa pri stanovovaní pravidiel systémov na ochranu v prípade platobnej neschopnosti v súvislosti s balíkmi služieb a spojenými cestovnými službami nemalo brániť zohľadniť osobitnú situáciu menších spoločností, pri zabezpečení rovnakej úrovne ochrany cestujúcich.
- (45) Cestujúci by mali byť chránení v súvislosti s chybami, ku ktorým dôjde v rámci rezervačného procesu pri balíkoch služieb a spojených cestovných službách.
- (46) Malo by sa potvrdiť, že cestujúci sa svojich práv vyplývajúcich z tejto smernice nemôžu vzdať a že organizátori alebo obchodníci, ktorí spojené cestovné služby sprostredkujú, sa nemôžu zbaviť svojich povinností tvrdením, že konajú len ako poskytovatelia cestovných služieb, sprostredkovatelia alebo v inej funkcii.
- (47) Členské štáty by mali ustanoviť pravidlá o sankciách za porušenie vnútroštátnych predpisov, ktorými sa transponuje táto smernica, a zabezpečiť ich presadzovanie. Uvedené sankcie by mali byť účinné, primerané a odradzujúce.
- (48) V dôsledku prijatia tejto smernice je nevyhnutné prispôbiť určité legislatívne akty Únie týkajúce sa ochrany spotrebiteľa. Malo by sa predovšetkým objasniť, že nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004<sup>(1)</sup> sa vzťahuje na porušenia tejto smernice. Berúc tiež do úvahy skutočnosť, že smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ<sup>(2)</sup> sa vo svojej súčasnej podobe nevzťahuje na zmluvy, ktoré sú v pôsobnosti smernice 90/314/EHS, je potrebné zmeniť smernicu 2011/83/EÚ s cieľom zabezpečiť, aby sa naďalej vzťahovala na samostatné cestovné služby, ktoré sú súčasťou dohody o spojených cestovných službách, pokiaľ nie sú tieto samostatné služby inak vyňaté z rozsahu pôsobnosti smernice 2011/83/EÚ, a aby sa určité práva spotrebiteľov ustanovené v uvedenej smernici uplatňovali aj na balíky služieb.
- (49) Touto smernicou nie sú dotknuté pravidlá o ochrane osobných údajov stanovené v smernici Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES<sup>(3)</sup> ani pravidlá Únie v oblasti medzinárodného práva súkromného vrátane nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008<sup>(4)</sup>.
- (50) Malo by sa jasne stanoviť, že regulačné požiadavky tejto smernice o ochrane v prípade platobnej neschopnosti a informáciách v súvislosti so spojenými cestovnými službami by sa mali vzťahovať aj na obchodníkov, ktorí nie sú usadení v členskom štáte a ktorí akýmkoľvek spôsobom smerujú svoje činnosti v zmysle nariadenia (ES) č. 593/2008 a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012<sup>(5)</sup> do jedného alebo viacerých členských štátov.
- (51) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a dosiahnutiu vysokej a čo najjednoduchšej úrovne ochrany spotrebiteľa nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni samotných členských štátov, ale z dôvodov ich rozsahu ho možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku táto smernica neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (52) Touto smernicou sa rešpektujú základné práva a dodržiavajú zásady uznané Chartou základných práv Európskej únie. Touto smernicou sa predovšetkým rešpektuje sloboda podnikania ustanovená v článku 16 charty a zároveň zabezpečuje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa v Únii v súlade s článkom 38 charty.

(1) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“) (Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1).

(2) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

(3) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/EHS z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31).

(4) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6).

(5) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 z 12. decembra 2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1).



- (53) V súlade so spoločným politickým vyhlásením členských štátov a Komisie z 28. septembra 2011 týkajúcim sa vysvetľujúcich dokumentov<sup>(1)</sup>, sa členské štáty zaviazali v odôvodnených prípadoch pripojiť k oznámeniu o svojich transpozičných opatreniach jeden alebo viacero dokumentov vysvetľujúcich vzťah medzi zložkami smernice a zodpovedajúcimi časťami vnútroštátnych transpozičných nástrojov. Pokiaľ ide o túto smernicu, zákonodarca považuje postúpenie takýchto dokumentov za opodstatnené.
- (54) Smernica 90/314/EHS by sa preto mala zrušiť,

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

#### KAPITOLA I

### PREDMET ÚPRAVY, ROZSAH PÔSOBNOSTI, VYMEDZENIE POJMOV A ÚROVEŇ HARMONIZÁCIE

#### Článok 1

##### **Predmet úpravy**

Účelom tejto smernice je prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu a dosiahnutiu vysokej a čo najjednoduchšej úrovne ochrany spotrebiteľa aproximáciou určitých aspektov zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov týkajúcich sa zmlúv medzi cestujúcimi a obchodníkmi o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách.

#### Článok 2

##### **Rozsah pôsobnosti**

1. Táto smernica sa vzťahuje na balíky služieb ponúkané na predaj alebo predané obchodníkmi cestujúcim a na spojené cestovné služby sprostredkované obchodníkmi pre cestujúcich.
2. Táto smernica sa nevzťahuje na:
  - a) balíky služieb a spojené cestovné služby, ktoré sa týkajú obdobia kratšieho ako 24 hodín, pokiaľ v nich nie je zahrnuté ubytovanie;
  - b) ponúkané balíky služieb a spojené cestovné služby sprostredkované príležitostne a bez účelu zisku a len obmedzenej skupine cestujúcich;
  - c) balíky služieb a spojené cestovné služby zakúpené na základe všeobecnej dohody o zabezpečení služobných ciest uzavretej medzi obchodníkom a inou fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá koná na účely súvisiace s jej obchodnou alebo podnikateľskou činnosťou, remeslom alebo profesiou.
3. Táto smernica nemá vplyv na vnútroštátne všeobecné zmluvné právo, ako sú pravidlá o platnosti, vzniku alebo účinku zmluvy, pokiaľ sa aspekty všeobecného zmluvného práva v tejto smernici neupravujú.

#### Článok 3

##### **Vymedzenia pojmov**

Na účely tejto smernice sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

1. „cestovná služba“ je:
  - a) preprava cestujúcich;
  - b) ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy cestujúcich a neuskutočňuje sa na účely bývania;

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 369, 17.12.2011, s. 14.

- c) prenájom automobilov, iných motorových vozidiel v zmysle článku 3 ods. 11 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2007/46/ES <sup>(1)</sup> alebo motocyklov, ktoré si vyžadujú vodičský preukaz skupiny A v súlade s článkom 4 ods. 3 písm. c) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2006/126/ES <sup>(2)</sup>;
- d) akékoľvek iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou cestovnej služby v zmysle písmen a), b) alebo c);
2. „balík služieb“ je kombinácia aspoň dvoch rôznych druhov cestovných služieb na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ak
- a) tieto služby skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo v súlade s výberom, ktorý uskutočnil cestujúci pred uzatretím jednej zmluvy o všetkých službách, alebo
- b) bez ohľadu na to, či sa uzavrujú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb, ide o služby:
- i) zakúpené v jednom predajnom mieste, pričom sa tieto služby zvolili skôr, než cestujúci súhlasil so zaplatením;
- ii) ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú alebo celkovú cenu;
- iii) propagované alebo predávané pod názvom „balík služieb“ alebo pod podobným názvom;
- iv) kombinované po uzatretí zmluvy, na základe ktorej obchodník oprávňuje cestujúceho na výber spomedzi rôznych druhov cestovných služieb, alebo
- v) zakúpené od jednotlivých obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných procesov, pričom meno, platobné údaje a emailová adresa cestujúceho sa od obchodníka, s ktorým sa uzatvára prvá zmluva, zasiela iným obchodníkom a zmluva s týmito inými obchodníkmi sa uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.
- Kombinácia cestovných služieb, v rámci ktorej je najviac jeden druh cestovnej služby uvedený v bode 1 písm. a), b) alebo c) kombinovaný s jednou alebo viacerými službami cestovného ruchu uvedenými v bode 1 písm. d), nie je balíkom služieb, ak služby uvedené v bode 1 písm. d):
- a) nepredstavujú významný podiel z hodnoty kombinácie, nepropagujú sa ako podstatný prvok kombinácie ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok, alebo
- b) sa vybrali a zakúpili až po začatí poskytovania cestovnej služby uvedenej v bode 1 písm. a), b) alebo c);
3. „zmluva o balíku cestovných služieb“ je zmluva o balíku služieb ako celku, alebo ak sa balík služieb poskytuje na základe samostatných zmlúv, ide o všetky zmluvy vzťahujúce sa na cestovné služby zahrnuté v balíku služieb;
4. „začiatok poskytovania balíka služieb“ je začatie poskytovania cestovných služieb zahrnutých do balíka služieb;
5. „spojená cestovná služba“ predstavuje aspoň dva rôzne druhy cestovných služieb zakúpené na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ktoré netvoria balík služieb, čoho výsledkom je uzatretie samostatných zmlúv s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb, ak obchodník sprostredkuje:
- a) počas jednej návštevy v jeho predajnom mieste alebo v rámci jedného kontaktu s jeho predajným miestom oddelený výber každej cestovnej služby a oddelenú platbu za každú cestovnú službu cestujúcimi, alebo

<sup>(1)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2007/46/ES z 5. septembra 2007, ktorou sa zriaďuje rámec pre typové schválenie motorových vozidiel a ich prípojných vozidiel, systémov, komponentov a samostatných technických jednotiek určených pre tieto vozidlá (Rámcová smernica) (Ú. v. EÚ L 263, 9.10.2007, s. 1).

<sup>(2)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/126/ES z 20. decembra 2006 o vodičských preukazoch (Ú. v. EÚ L 403, 30.12.2006, s. 18).

b) obstaranie aspoň jednej dodatočnej cestovnej služby cieľným spôsobom od iného obchodníka, ak sa zmluva s takýmto iným obchodníkom uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.

V prípade zakúpenia len jedného druhu cestovnej služby uvedeného v bode 1 písm. a), b), alebo c) a jednej alebo viacerých služieb cestovného ruchu uvedených v bode 1 písm. d), tieto služby nepredstavujú spojené cestovné služby, ak služby uvedené v bode 1 písm. d) nepredstavujú významnú časť kombinovanej hodnoty služieb a nie sú propagované ako podstatný prvok cesty alebo dovolenky ani inak nepredstavujú podstatný prvok cesty alebo dovolenky.

6. „cestujúci“ je akákoľvek osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť zmluvu, alebo je oprávnená cestovať na základe uzavretej zmluvy, v rozsahu pôsobnosti tejto smernice;
7. „obchodník“ je akákoľvek fyzická alebo akákoľvek právnická osoba bez ohľadu na to, či je v súkromnom alebo verejnom vlastníctve, ktorá v súvislosti so zmluvami, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely, ktoré sa týkajú jej obchodnej alebo podnikateľskej činnosti, remesla alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby konajúcej v jej mene alebo z jej poverenia, či už koná v pozícii organizátora, predajcu, obchodníka sprostredkujúceho dohodu o spojených cestovných službách alebo ako poskytovateľ cestovných služieb;
8. „organizátor“ je obchodník, ktorý kombinuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, a to buď priamo alebo prostredníctvom iného obchodníka či spolu s iným obchodníkom, alebo obchodník, ktorý zasiela údaje týkajúce sa cestujúceho inému obchodníkovi v súlade s bodom 2 písm. b) bodom v);
9. „predajca“ je iný obchodník ako organizátor, ktorý predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, ktoré kombinoval organizátor;
10. „usadenie sa“ je usadenie sa vymedzené v článku 4 bode 5 smernice 2006/123/ES;
11. „trvanlivý nosič“ je akýkoľvek prostriedok, ktorý umožňuje cestujúcemu alebo obchodníkovi uchovávať informácie určené jemu osobne spôsobom dostupným na budúce použitie na obdobie primerané účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií;
12. „neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti“ sú situácie, ktoré zmluvná strana, ktorá sa na takéto situácie odvoláva, nemôže ovplyvniť, a ktorých dôsledkom nemôže zabrániť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia;
13. „nesúlady so zmluvou“ je neposkytnutie alebo neprimerané poskytnutie cestovných služieb zahrnutých do balíka služieb;
14. „maloletá osoba“ je osoba mladšia ako 18 rokov;
15. „predajné miesto“ je akýkoľvek maloobchodný priestor, hnutel'ný alebo nehnuteľný alebo maloobchodné webové sídlo alebo podobný online predajný nástroj, a to aj v prípade, keď sa maloobchodné webové sídla alebo online predajné nástroje cestujúcim predkladajú ako jediný nástroj, vrátane telefonickej služby;
16. „repatriácia“ je návrat cestujúceho na miesto odchodu alebo na iné miesto, na ktorom sa zmluvné strany dohodnú.

#### Článok 4

### Úroveň harmonizácie

Pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak, členské štáty vo svojom vnútroštátnom práve neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice, vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktorými by sa zabezpečila odlišná úroveň ochrany cestujúceho.

## KAPITOLA II

## POVINNOSTI TÝKAJÚCE SA UVÁDZANIA INFORMÁCIÍ A OBSAH ZMLUVY O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB

## Článok 5

**Predzmluvné informácie**

1. Členské štáty zabezpečia, aby pred tým, ako sa cestujúci zaviazajú zmluvou o balíku cestovných služieb alebo inou zodpovedajúcou ponukou, organizátor a v prípade predaja balíka služieb prostredníctvom predajcu aj predajca, poskytnú cestujúcemu štandardné informácie prostredníctvom príslušného formulára uvedeného v prílohe I časti A alebo časti B, a prípadne vzhľadom na balík služieb tieto informácie:

a) hlavné znaky cestovných služieb:

- i) cestovná destinácia (cestovné destinácie), trasa a dĺžka pobytu aj s dátumami a v prípade zahrnutého ubytovania počet zahrnutých nocí;
- ii) dopravné prostriedky, charakteristiky a kategórie dopravy, miesta, dátumy a časy odchodu a návratu, trvanie a miesta zastávok a dopravné spojenia.

Ak nie je presný čas ešte stanovený, organizátor a prípadne predajca informujú cestujúceho o približnom čase odchodu a návratu;

- iii) umiestnenie, hlavné znaky a prípadne turistická kategória ubytovania podľa pravidiel krajiny určenia;
- iv) rozpis stravovania;
- v) výlety, exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene dohodnutej za balík služieb;
- vi) v prípade, že to nie je zrejmé z kontextu, informácia, či sa niektoré z cestovných služieb poskytnú cestujúcemu ako súčasť skupiny, a ak áno, ak je to možné informácia o približnej veľkosti skupiny;
- vii) v prípade, že prospech cestujúceho z iných služieb cestovného ruchu závisí od účinnej verbálnej komunikácie, jazyk, v ktorom sa tieto služby poskytujú, a
- viii) informácia o všeobecnej vhodnosti cesty alebo dovolenky pre osoby so zníženou pohyblivosťou a na žiadosť cestujúceho aj presné informácie o vhodnosti cesty alebo dovolenky, berúc do úvahy potreby cestujúceho;

b) obchodné meno a geografická adresa organizátora a prípadne aj predajcu, ako aj ich telefónne čísla a prípadne aj e-mailové adresy;

c) celková cena balíka služieb vrátane daní aj všetkých prípadných dodatočných poplatkov, príplatkov a iných nákladov alebo v prípade, keď tieto náklady nemožno primerane vypočítať pred uzavretím zmluvy, informácia o druhu dodatočných nákladov, ktoré bude cestujúci možno musieť ešte znášať;

d) spôsob platby vrátane každej sumy alebo percentuálneho podielu z ceny, ktoré sa zaplatia ako záloha, a harmonogramu na zaplatenie zostatku alebo finančné záruky, ktoré cestujúci zaplatí alebo poskytnú;

e) minimálny počet osôb potrebných na uskutočnenie balíka služieb a lehota uvedená v článku 12 ods. 3 písm. a) na prípadné ukončenie zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade nedosiahnutia uvedeného počtu osôb;

- f) všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách vrátane približných lehôt na získanie víz a informácie o zdravotných formalitách v krajine určenia;
- g) informácie, že cestujúci môže zmluvu ukončiť kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb, a to za platbu primeraného stornovacieho poplatku alebo prípadne štandardných stornovacích poplatkov, ktoré požaduje organizátor v súlade s článkom 12 ods. 1;
- h) informácie o dobrovoľnom alebo povinnom poistení na krytie nákladov na ukončenie zmluvy zo strany cestujúceho alebo nákladov na asistenciu vrátane repatriácie v prípade nehody, ochorenia alebo smrti.

V prípade zmlúv o balíku cestovných služieb uzavretých telefonicky organizátor a prípadne predajca poskytnú cestujúcemu štandardné informácie stanovené v prílohe I časti B a informácie stanovené v prvom pododseku písmenách a) až h).

2. Pokiaľ ide o balíky služieb v zmysle článku 3 ods. 2 písm. b) bodu v), organizátor a obchodník, ktorým sa zasielajú údaje, zabezpečia, aby každý z nich predtým, ako sa cestujúci zaviazal zmluvou alebo inou zodpovedajúcou ponukou, poskytol informácie stanovené v odseku 1 prvom pododseku písm. a) až h) tohto článku, pokiaľ sú relevantné pre príslušné cestovné služby, ktoré ponúkajú. Organizátor poskytne zároveň aj štandardné informácie prostredníctvom formulára uvedeného v prílohe I časti C.

3. Informácie uvedené v odsekoch 1 a 2 sa poskytujú jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom. Ak sa takéto informácie poskytujú písomne, musia byť čitateľné.

#### Článok 6

##### **Závazný charakter predzmluvných informácií a uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby informácie poskytnuté cestujúcemu podľa článku 5 ods. 1 prvého pododseku písm. a), c), d), e) a g) boli neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb a nemenili sa, pokiaľ sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodnú. Organizátor a prípadne predajca oznámia všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.

2. Ak organizátor a prípadne predajca nedodrжали informačné požiadavky o dodatočných príplatkoch, poplatkoch a iných nákladoch ako sa uvádzajú v článku 5 ods. 1 prvom pododseku písm. c) pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb, cestujúci tieto poplatky, príplatky alebo iné náklady nehradí.

#### Článok 7

##### **Obsah zmluvy o balíku cestovných služieb a dokumenty, ktoré je potrebné predložiť pred začiatkom poskytovania balíka služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby zmluvy o balíku cestovných služieb boli formulované jasne a zrozumiteľne, a ak sú v písomnej forme, aby boli čitateľné. Organizátor alebo predajca poskytnú cestujúcemu kópiu alebo potvrdenie zmluvy o balíku cestovných služieb na trvanlivom nosiči pri uzavretí zmluvy alebo bez zbytočného odkladu neskôr. Cestujúci je oprávnený požiadať o tlačенú kópiu, ak bola zmluva o balíku cestovných služieb uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

Pokiaľ ide o zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov v zmysle článku 2 bode 8 smernice 2011/83/EÚ, cestujúci dostane kópiu alebo potvrdenie o zmluve o balíku cestovných služieb v papierovej podobe, alebo ak cestujúci súhlasí, na inom trvanlivom nosiči.

2. Zmluva o balíku cestovných služieb alebo potvrdenie o zmluve obsahuje celý obsah dohody, ktorý zahŕňa všetky informácie uvedené v článku 5 ods. 1 prvom pododseku písm. a) až h) a tieto informácie:

- a) osobitné požiadavky cestujúceho, ktoré organizátor akceptoval;

- b) informácia o tom, že organizátor:
- i) nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve v súlade s článkom 13; a
  - ii) je povinný v súlade s článkom 16 poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach;
- c) názov subjektu zodpovedného za poskytnutie ochrany v prípade platobnej neschopnosti, a jeho kontaktné údaje vrátane geografickej adresy, a prípadne názov príslušného orgánu určeného na tento účel príslušným členským štátom a jeho kontaktné údaje;
- d) názov, adresa, telefónne číslo, emailová adresa a prípadne faxové číslo miestneho zástupcu organizátora, kontaktného miesta alebo inej služby, prostredníctvom ktorých sa cestujúci môže rýchlo skontaktovať s organizátorom a účinne s ním komunikovať, žiadať o pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, alebo podať sťažnosť na nesúlad so zmluvou, ktorý zistil počas poskytovania balíka služieb;
- e) informácia o tom, že cestujúci je povinný oznámiť akýkoľvek prípad nesúladu so zmluvou, ktorý zistil počas poskytovania balíka služieb, v súlade s článkom 13 ods. 2;
- f) v prípade, keď na základe zmluvy o balíku cestovných služieb zahŕňajúceho ubytovanie cestujú maloleté osoby bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby, informácie umožňujúce nadviazať priamy kontakt s týmito maloletými osobami alebo s osobou, ktorá za maloletú osobu nesie zodpovednosť v mieste pobytu maloletej osoby;
- g) informácie o dostupných vnútorných postupoch vybavovania sťažností a o mechanizmoch pre alternatívne riešenie sporov podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ <sup>(1)</sup> a prípadne o subjekte alternatívneho riešenia sporov, v ktorého pôsobnosti je daný obchodník, a informácie o platforme pre riešenie spotrebiteľských sporov online podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 <sup>(2)</sup>;
- h) informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu inému cestujúcemu v súlade s článkom 9.
3. Pokiaľ ide o balíky služieb v zmysle článku 3 bodu 2 písm. b) bodu v), obchodník, ktorému sa zasielajú údaje, informuje organizátora o uzavretí zmluvy, ktorá vedie k vytvoreniu balíka služieb. Obchodník poskytne organizátorovi informácie potrebné na to, aby si organizátor mohol splniť svoje povinnosti.

Akonáhle organizátor získa informácie o vytvorení balíka služieb, poskytne cestujúcemu na trvanlivom nosiči informácie uvedené v odseku 2 písm. a) až h).

4. Informácie uvedené v odsekoch 2 a 3 sa poskytujú jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

5. Organizátor v dostatočnom predstihu pred začiatkom poskytovania balíka služieb poskytne cestujúcemu potrebné potvrdenia, poukážky a lístky, informácie o plánovaných časoch odchodu, prípadne o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu.

#### Článok 8

#### Dôkazné bremeno

Dôkazné bremeno plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tejto kapitole nesie obchodník.

<sup>(1)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

<sup>(2)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

## KAPITOLA III

## ZMENY V ZMLUVE O BALÍKU CESTOVNÝCH SLUŽIEB PRED ZAČIATKOM POSKYTOVANIA BALÍKA SLUŽIEB

## Článok 9

**Postúpenie zmluvy o balíku cestovných služieb inému cestujúcemu**

1. Členské štáty zabezpečia, aby cestujúci po tom, ako organizátorovi pred začiatkom poskytovania balíka služieb poskytol na trvanlivom nosiči príslušné oznámenie, mohol postúpiť zmluvu o balíku cestovných služieb osobe, ktorá spĺňa všetky podmienky uplatniteľné na predmetnú zmluvu. Oznámenie doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb sa v každom prípade považuje za primerané.
2. Postupca zmluvy o balíku cestovných služieb a jej nadobúdateľ sú spoločne a nerozdielne zodpovední za platbu zostatku a všetkých dodatočných poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v dôsledku postúpenia. Organizátor informuje postupcu o skutočných nákladoch na postúpenie. Uvedené náklady nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli organizátorovi v dôsledku postúpenia zmluvy o balíku cestovných služieb.
3. Organizátor preukazuje postupcovi vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o balíku cestovných služieb.

## Článok 10

**Zmena ceny**

1. Členské štáty zabezpečia, aby sa ceny mohli po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb zvýšiť, len ak sa táto možnosť výslovne uvádza v zmluve a ak sa v nej uvádza, že cestujúci má právo na zníženie ceny podľa odseku 4. V uvedenom prípade sa v zmluve o balíku cestovných služieb uvádza, ako sa zmeny cien majú vypočítať. Zvýšenie ceny je možné výlučne ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:
  - a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej z nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie;
  - b) výšky daní alebo poplatkov na cestovné služby zahrnuté v zmluve, uložených tretími stranami, ktoré nie sú priamo zapojené do poskytovania balíka služieb, vrátane turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie alebo výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách, alebo
  - c) výmenných kurzov týkajúcich sa balíka služieb.
2. Ak zvýšenie ceny uvedené v odseku 1 tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny balíka služieb, uplatňuje sa článok 11 ods. 2 až 5.
3. Nezávisle od rozsahu zvýšenia ceny sa cena môže zvýšiť iba vtedy, ak organizátor predloží cestujúcemu na trvanlivom nosiči jasné a zrozumiteľné oznámenie o tejto skutočnosti, spolu s odôvodnením uvedeného zvýšenia a výpočtom, najneskôr 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb.
4. Ak sa v zmluve o balíku cestovných služieb stanovuje možnosť zvýšenia ceny, cestujúci má právo na zníženie ceny zodpovedajúce akémukoľvek zníženiu nákladov uvedených v odseku 1 písm. a), b) a c), ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy pred začatím poskytovania balíka služieb.
5. V prípade zníženia ceny má organizátor právo odpočítať od refundácie, ktorú dlží cestujúcemu, skutočné administratívne výdavky. Na žiadosť cestujúceho organizátor poskytne dôkaz o uvedených administratívnych výdavkoch.

## Článok 11

**Zmena iných podmienok zmluvy o balíku cestovných služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby organizátor pred začiatkom poskytovania balíka služieb nemohol jednostranne zmeniť iné podmienky zmluvy o balíku cestovných služieb než cenu v súlade s článkom 10 s výnimkou prípadu, keď:

- a) organizátor si v zmluve toto právo vyhradil;
- b) zmena je zanedbateľná; a
- c) organizátor informuje cestujúceho o zmene jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom na trvanlivom nosiči.

2. Ak organizátor pred začiatkom poskytovania balíka služieb musí výrazne zmeniť niektorý z hlavných znakov cestovných služieb uvedených v článku 5 ods. 1 prvom pododseku písm. a) alebo nemôže splniť osobitné požiadavky uvedené v článku 7 ods. 2 písm. a), alebo navrhuje zvýšiť cenu balíka služieb o viac než 8 % v súlade s článkom 10 ods. 2, cestujúci môže v primeranej lehote, ktorú určí organizátor:

- a) akceptovať navrhnuté zmeny alebo
- b) ukončiť zmluvu bez zaplata stornovacieho poplatku.

Ak cestujúci ukončí zmluvu o balíku cestovných služieb, cestujúci môže akceptovať náhradný balík služieb, pokiaľ možno rovnocennej alebo vyššej kvality, ak mu ho organizátor ponúkne.

3. Organizátor bez zbytočného odkladu informuje cestujúceho jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom na trvanlivom nosiči o:

- a) navrhovaných zmenách uvedených v odseku 2, a ak je to potrebné v súlade s odsekom 4, o ich vplyve na cenu balíka služieb;
- b) primeranej lehote, v rámci ktorej musí cestujúci informovať organizátora o svojom rozhodnutí podľa odseku 2;
- c) dôsledkoch toho, ak cestujúci v lehote uvedenej v písmene b) neodpovie, v súlade s uplatniteľným vnútroštátnym právom, a
- d) prípadnom ponúknutom náhradnom balíku a jeho cene.

4. Keď zmeny v zmluve o balíku cestovných služieb uvedené v odseku 2 prvom pododseku alebo v náhradnom balíku služieb uvedenom v odseku 2 druhom pododseku vedú k zníženiu kvality balíka služieb alebo k zníženiu nákladov naň, cestujúci má nárok na primerané zníženie ceny.

5. Ak sa zmluva o balíku cestovných služieb ukončí podľa odseku 2 prvého pododseku písm. b) tohto článku a cestujúci neakceptuje náhradný balík služieb, organizátor refunduje všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní po ukončení zmluvy. Článok 14 ods. 2, 3, 4, 5 a 6 sa uplatňuje primerane.

## Článok 12

**Ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb a právo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby cestujúci mohol zmluvu o balíku cestovných služieb ukončiť kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak cestujúci ukončí zmluvu o balíku cestovných služieb podľa tohto odseku, môže sa od neho požadovať, aby organizátorovi zaplatil primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. V zmluve o balíku cestovných služieb sa môžu stanoviť primerané štandardné stornovacie poplatky, ktoré vychádzajú z času ukončenia zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb a očakávaných úspor nákladov a príjmu z náhradného poskytnutia cestovných služieb. Ak štandardné stornovacie poplatky nie sú stanovené, výška stornovacieho poplatku zodpovedá cene balíka služieb zníženej o úspory nákladov a príjmy z náhradného poskytnutia cestovných služieb. Na žiadosť cestujúceho poskytne organizátor odôvodnenie výšky stornovacích poplatkov.



2. Bez ohľadu na odsek 1 má cestujúci právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb bez zaplataenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku v prípade, keď v mieste destinácie alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie balíka služieb alebo ktoré významne ovplyvnia prepravu cestujúcich do destinácie. V prípade ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb podľa tohto odseku má cestujúci nárok na úplnú refundáciu všetkých platieb za balík služieb, ale nemá nárok na dodatočnú náhradu.
3. Organizátor môže ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb a v plnej miere refundovať cestujúcemu všetky platby za balík služieb, ale nenesie zodpovednosť za dodatočnú náhradu, ak:
- a) počet účastníkov prihlásených na balík služieb je nižší ako minimálny počet účastníkov stanovený v zmluve a organizátor oznámi cestujúcemu ukončenie zmluvy v lehote stanovenej v zmluve, ale najneskôr:
    - i) 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade cesty, ktorá trvá dlhšie ako šesť dní;
    - ii) sedem dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade cesty, ktorá trvá od dvoch do šiestich dní;
    - iii) 48 hodín pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade ciest, ktoré trvajú menej ako dva dni;alebo
  - b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti zabraňujú organizátorovi plniť zmluvu a cestujúcemu oznámi ukončenie zmluvy bez zbytočného odkladu pred začiatkom poskytovania balíka služieb.
4. Organizátor poskytne refundáciu požadovanú podľa odsekov 2 a 3, alebo pokiaľ ide o odsek 1, vráti všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene za balík služieb znížené o primeraný stornovací poplatok. Takéto refundácie alebo platby sa cestujúcemu refundujú alebo vrátia bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní po ukončení zmluvy o balíku cestovných služieb.
5. Pokiaľ ide o zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov, môžu členské štáty vo svojom vnútroštátnom práve ustanoviť, že cestujúci má právo odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb bez udania dôvodu v lehote 14 dní.

#### KAPITOLA IV

### POSKYTOVANIE BALÍKA SLUŽIEB

#### Článok 13

#### Zodpovednosť za poskytovanie balíka služieb

1. Členské štáty zabezpečia, aby zodpovednosť za poskytnutie cestovných služieb uvedených v zmluve o balíku cestovných služieb niesol organizátor, a to bez ohľadu na to, či tieto služby poskytne on sám alebo iní poskytovatelia cestovných služieb.

Členské štáty môžu v rámci svojho vnútroštátneho práva ponechať v platnosti alebo zaviesť ustanovenia, podľa ktorých zodpovednosť za poskytnutie balíka služieb nesie aj predajca. V uvedenom prípade sa v ustanovenia článku 7 a kapitoly III, tejto kapitoly a kapitoly V, ktoré sa vzťahujú na organizátora, vzťahujú primerane aj na predajcu.

2. Cestujúci bez zbytočného odkladu a po zohľadnení okolností daného prípadu oznámi organizátorovi akýkoľvek prípad nedodržania ustanovení zmluvy, ktorý zistil počas poskytovania cestovnej služby zahrnutej do zmluvy o balíku cestovných služieb.

3. Ak niektorá z cestovných služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o balíku cestovných služieb, organizátor uskutoční nápravu nesúlady so zmluvou, pokiaľ to:

a) nie je nemožné, alebo

b) nepovedie k neprimeraným nákladom vzhľadom na rozsah nesúlady so zmluvou a hodnotu dotknutých cestovných služieb.

Ak organizátor v súlade s prvým pododsekom písmenom a) alebo písmenom b) tohto odseku neuskutoční nápravu nesúladu so zmluvou, uplatňuje sa článok 14.

4. Bez toho, aby boli dotknuté výnimky ustanovené v odseku 3, ak organizátor nenapraví nesúlad so zmluvou v primeranej lehote stanovenej cestujúcim, cestujúci to môže urobiť sám a môže požiadať o vrátenie potrebných výdavkov. Nie je potrebné, aby cestujúci stanovil lehotu, ak organizátor odmieta napraviť nedodržanie ustanovení zmluvy alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

5. Keď značnú časť cestovných služieb nemožno poskytnúť tak, ako bolo dohodnuté v zmluve o balíku cestovných služieb, organizátor bez dodatočných nákladov pre cestujúceho ponúkne vhodné náhradné riešenia rovnakej alebo vyššej kvality, než bola stanovená v zmluve, v záujme pokračovania poskytovania balíka služieb, a to aj v prípade, ak sa návrat cestujúceho na miesto odchodu nezabezpečí podľa dohody.

Ak navrhované náhradné riešenia vedú k zníženiu kvality balíka služieb v porovnaní s kvalitou, ktorá sa uvádza v zmluve o balíku cestovných služieb, organizátor poskytne cestujúcemu primerané zníženie ceny.

Cestujúci môže odmietnuť navrhnuté náhradné riešenia, len ak nie sú porovnateľné s tým, čo bolo dohodnuté v zmluve o balíku cestovných služieb, alebo ak je poskytnuté zníženie ceny nedostatočné.

6. Ak nesúlad so zmluvou podstatne ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor tento stav nenapravil v primeranej lehote stanovenej cestujúcim, cestujúci môže zmluvu o balíku cestovných služieb ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku a prípadne môže požadovať v súlade s článkom 14 zníženie ceny a/alebo náhradu škody.

Ak nie je možné prijať náhradné riešenia alebo cestujúci odmieta navrhované náhradné riešenia v súlade s odsekom 5 tretím pododsekom tohto článku, cestujúci má prípadne nárok na zníženie ceny a/alebo náhradu škody v súlade s článkom 14 bez ukončenia zmluvy o balíku cestovných služieb.

Ak balík služieb zahŕňa prepravu cestujúcich, organizátor v prípadoch uvedených v prvom a druhom pododseku tiež poskytne repatriáciu cestujúceho ekvivalentnou dopravou bez zbytočného odkladu a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

7. Pokiaľ v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho tak, ako bol dohodnutý v zmluve o balíku cestovných služieb, organizátor znáša náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie, po dobu najviac troch nocí na cestujúceho. Ak sú v právnych predpisoch Únie o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

8. Obmedzenie nákladov uvedené v odseku 7 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou v zmysle článku 2 písm. a) nariadenia (ES) č. 1107/2006, ani na žiadnu osobu, ktorá ich sprevádza, na tehotné ženy a maloletých bez sprievodu, a ani na osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku pomoc, ak bol organizátor o ich osobitných potrebách informovaný aspoň 48 hodín pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Organizátor sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti v snahe obmedziť zodpovednosť podľa odseku 7 tohto článku, ak sa na takéto okolnosti nemôže podľa uplatniteľných právnych predpisov Únie odvolávať príslušný poskytovateľ dopravných služieb.

#### Článok 14

#### Zníženie ceny a náhrada škody

1. Členské štáty zabezpečia, aby mal cestujúci nárok na primerané zníženie ceny za akékoľvek obdobie, počas ktorého došlo k nesúladu so zmluvou, pokiaľ organizátor nepreukáže, že nesúlad so zmluvou možno pripísať cestujúcemu.

2. Cestujúci je oprávnený získať od organizátora primeranú náhradu všetkých škôd, ktoré utrpel v dôsledku nesúladu so zmluvou. Náhrada sa poskytne bez zbytočného odkladu.

3. Cestujúci nemá nárok na náhradu škody, ak organizátor preukáže, že nesúladi so zmluvou:
- a) možno pripísať cestujúcemu;
  - b) možno pripísať tretej strane, ktorá nie je spojená s poskytovaním cestovných služieb zahrnutých v zmluve o balíku cestovných služieb, a nebolo možné ho predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c) bol dôsledkom neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.
4. Pokiaľ medzinárodné dohovory, ktorými je Únia viazaná, obmedzujú rozsah náhrady alebo podmienky, za akých ju má zaplatiť poskytovateľ cestovnej služby, ktorá je súčasťou balíka služieb, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na organizátora. Pokiaľ medzinárodné dohovory, ktorými Únia nie je viazaná, obmedzujú náhradu, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, členské štáty môžu primerane obmedziť náhradu, ktorú má zaplatiť organizátor. V iných prípadoch je možné v zmluve o balíku cestovných služieb obmedziť náhradu, ktorú má zaplatiť organizátor, pokiaľ sa toto obmedzenie nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu zavinenú z neobstaranosti, a pokiaľ náhrada nepredstavuje menej ako trojnásobok celkovej ceny balíka služieb.
5. Právo na náhradu alebo na zníženie ceny podľa tejto smernice nemá vplyv na práva cestujúcich podľa nariadenia (ES) č. 261/2004, nariadenia (ES) č. 1371/2007, nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009<sup>(1)</sup>, nariadenia (EÚ) č. 1177/2010 a nariadenia (EÚ) č. 181/2011 a podľa medzinárodných dohovorov. Cestujúci sú oprávnení uplatniť svoje nároky podľa tejto smernice a podľa uvedených nariadení a medzinárodných dohovorov. Náhrada alebo zníženie ceny udelené podľa tejto smernice a náhrada alebo zníženie ceny udelené na základe nariadení a medzinárodných dohovorov sa od seba odpočítajú, aby sa predišlo príliš veľkej náhrade.
6. Premlčacia lehota na uplatnenie nárokov podľa tohto článku nesmie byť menej ako dva roky.

#### Článok 15

##### **Možnosť nadviazať kontakt s organizátorom prostredníctvom predajcu**

Bez toho, aby bol dotknutý článok 13 ods. 1 druhý pododsek, členské štáty zabezpečia, aby cestujúci mohli správy, žiadosti alebo sťažnosti týkajúce sa poskytovania balíka služieb adresovať priamo predajcovi, prostredníctvom ktorého si balík služieb zakúpil. Predajca bez zbytočného odkladu postúpi uvedené správy, žiadosti alebo sťažnosti organizátorovi.

Na účely dodržania lehôt alebo premlčacích lehôt sa doručenie správ, žiadostí alebo sťažností uvedených v prvom pododseku predajcom považuje za doručenie oznámenia organizátorovi.

#### Článok 16

##### **Povinnosť poskytnúť pomoc**

Členské štáty zabezpečia, aby organizátor poskytol bez zbytočného odkladu primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach, a to aj za okolností uvedených v článku 13 ods. 7, najmä:

- a) poskytnutím vhodných informácií o zdravotných službách, miestnych orgánoch a konzulárnej pomoci a
- b) poskytnutím pomoci cestujúcemu s cieľom uskutočniť komunikáciu na diaľku a pomôcť cestujúcemu nájsť náhradné cestovné riešenia.

Ak sa cestujúci ocitol v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej neobstaranosti, organizátor mu môže zaúčtovať primeraný poplatok za takúto pomoc. Uvedený poplatok v žiadnom prípade nesmie prevýšiť skutočné náklady, ktoré vznikli organizátorovi.

<sup>(1)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. apríla 2009 o zodpovednosti osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd (Ú. v. EÚ L 131, 28.5.2009, s. 24).

## KAPITOLA V

## OCHRANA V PRÍPADE PLATOBNEJ NESCHOPNOSTI

## Článok 17

**Účinnosť a rozsah ochrany v prípade platobnej neschopnosti**

1. Členské štáty zabezpečia, aby organizátori usadení na ich území poskytovali zábezpeku refundácie všetkých platieb uskutočnených cestujúcimi alebo v ich mene v rozsahu, v akom sa príslušné služby neposkytnú v dôsledku platobnej neschopnosti organizátora. Ak je v zmluve o balíku cestovných služieb zahrnutá aj preprava cestujúcich, organizátori tiež poskytnú zábezpeku repatriácie cestujúcich. Môže sa ponúknuť pokračovanie balíka služieb.

Organizátori, ktorí nie sú usadení v členskom štáte a ktorí predávajú alebo ponúkajú na predaj balíky služieb v členskom štáte alebo akýmkoľvek spôsobom smerujú takéto činnosti na členský štát, majú povinnosť poskytovať zábezpeku v súlade s právom tohto členského štátu.

2. Zábezpeka uvedená v odseku 1 je účinná a vzťahuje sa na rozumne predvídateľné náklady. Vzťahuje sa na platby za balíky služieb uskutočnené cestujúcimi alebo v ich mene, pričom sa zohľadňuje doba uplynutá od zaplatenia záloh a konečných platieb do realizácie balíka služieb, ako aj odhadované náklady na repatriáciu v prípade platobnej neschopnosti organizátora.

3. Ochrana v prípade platobnej neschopnosti organizátora sa na cestujúcich vzťahuje bez ohľadu na miesto ich pobytu, miesto odchodu alebo miesto predaja balíka služieb a bez ohľadu na členský štát, v ktorom je subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti usadený.

4. V prípade, že poskytnutie balíka služieb je ovplyvnené platobnou neschopnosťou organizátora, zábezpeka je bez poplatku k dispozícii na zabezpečenie repatriácií, a ak je to potrebné, na financovanie ubytovania pred repatriáciou.

5. Pokiaľ ide o neposkytnuté cestovné služby, refundácia sa na základe žiadosti cestujúceho poskytne bez zbytočného odkladu.

## Článok 18

**Vzájomné uznávanie ochrany v prípade platobnej neschopnosti a administratívna spolupráca**

1. Členské štáty uznajú ako ochranu v prípade platobnej neschopnosti spĺňajúcu požiadavky ich vnútroštátnych opatrení transponujúcich článok 17 každú ochranu v prípade platobnej neschopnosti, ktorú organizátor poskytuje podľa takýchto opatrení členského štátu, v ktorom je usadený.

2. Členské štáty určia centrálné kontaktné miesta na uľahčenie administratívnej spolupráce a dohľadu nad organizátormi, ktorí pôsobia v rôznych členských štátoch. Kontaktné údaje týchto kontaktných miest oznámia všetkým ostatným členským štátom a Komisii.

3. Centrálné kontaktné miesta si navzájom sprístupnia všetky potrebné informácie o svojich vnútroštátnych požiadavkách na ochranu v prípade platobnej neschopnosti a totožnosti subjektu alebo subjektov, ktoré sú zodpovedné za ochranu v prípade platobnej neschopnosti organizátorom usadeným na ich území. Uvedené kontaktné miesta si navzájom udelia prístup ku všetkým dostupným zoznamom organizátorov, ktorí si splnili povinnosti týkajúce sa ochrany v prípade platobnej neschopnosti. Každý takýto zoznam je verejne prístupný, a to aj online.

4. Ak má členský štát pochybnosti o ochrane v prípade platobnej neschopnosti organizátora, o objasnenie požiada členský štát, v ktorom je organizátor usadený. Členské štáty odpovedajú na žiadosti z iných členských štátov čo najskôr, pričom zohľadňujú naliehavosť a zložitosť vecí. V každom prípade prvýkrát odpovedia najneskôr do 15 pracovných dní od doručenia žiadosti.

## KAPITOLA VI

## SPOJENÉ CESTOVNÉ SLUŽBY

## Článok 19

**Ochrana v prípade platobnej neschopnosti a požiadavky na informácie v prípade spojených cestovných služieb**

1. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci sprostredkujúci spojené cestovné služby poskytovali zábezpeku refundácie všetkých platieb, ktoré prijmú od cestujúcich, v rozsahu, v akom sa cestovná služba, ktorá je súčasťou spojenej cestovnej služby, neposkytuje v dôsledku ich platobnej neschopnosti. Ak sú takíto obchodníci aj zmluvnou stranou zodpovednou za prepravu cestujúcich, zábezpeka sa vzťahuje aj na repatriáciu cestujúceho. Článok 17 ods. 1 druhý pododsek, článok 17 ods. 2 až 5 a článok 18 sa uplatňujú primerane.

2. Skôr, než sa cestujúci zaviaže zmluvou, ktorá vedie k vytvoreniu spojenej cestovnej služby alebo akejkoľvek zodpovedajúcej ponuky, obchodník sprostredkujúci dohody o spojených cestovných službách, a to aj obchodník, ktorý nie je usadený v členskom štáte, ale akýmkoľvek prostriedkami smeruje takéto činnosti na členský štát, jasne, zrozumiteľne a zreteľne uvedie, že sa na cestujúceho:

- a) nebude vzťahovať nijaké z práv uplatňujúcich sa výlučne na balíky služieb podľa tejto smernice a že každý poskytovateľ služieb bude niesť výlučnú zodpovednosť za riadne zmluvné plnenie svojej služby a
- b) bude vzťahovať ochrana v prípade platobnej neschopnosti v súlade s odsekom 1.

Na účely dosiahnutia súladu s týmto odsekom poskytne obchodník, ktorý sprostredkúva spojenú cestovnú službu, cestujúcemu uvedené informácie prostredníctvom príslušného štandardného formulára uvedeného v prílohe II alebo v prípade, že sa na konkrétny typ spojenej cestovnej služby nevzťahuje žiadny z formulárov uvedených v uvedenej prílohe, poskytne informácie, ktoré sú v ňom obsiahnuté.

3. V prípade, že obchodník sprostredkujúci spojené cestovné služby nespĺnil požiadavky stanovené v odsekoch 1 a 2 tohto článku, práva a povinnosti ustanovené v článkoch 9 a 12 a kapitole IV sa vzťahujú na cestovné služby zahrnuté do spojenej cestovnej služby.

4. Ak spojená cestovná služba vznikla na základe uzavretia zmluvy medzi cestujúcim a obchodníkom, ktorý nesprostredkúva spojenú cestovnú službu, tento obchodník informuje obchodníka, ktorý sprostredkúva spojenú cestovnú službu, o uzavretí príslušnej zmluvy.

## KAPITOLA VII

## VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

## Článok 20

**Osobitné povinnosti predajcu v prípade, keď je organizátor usadený mimo Európskeho hospodárskeho priestoru**

Keď je organizátor usadený mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, podlieha predajca usadený v členskom štáte povinnostiam stanoveným pre organizátorov v kapitolách IV a V, pokiaľ predajca nepredloží dôkaz, že organizátor spĺňa ustanovenia uvedených kapitol, a to bez toho, aby bol dotknutý článok 13 ods. 1 druhý pododsek.

## Článok 21

**Zodpovednosť za chyby pri rezervácii**

Členské štáty zabezpečia, aby bol obchodník zodpovedný za akékoľvek chyby zapríčinené technickými poruchami v rezerváčnom systéme, ktoré mu možno pripísať, a pokiaľ obchodník súhlasil s tým, že zabezpečí rezerváciu balíka služieb alebo cestovných služieb, ktoré sú súčasťou spojených cestovných služieb, za chyby pri rezervácii.

Obchodník nenesie zodpovednosť za chyby pri rezervácii, ktoré možno pripísať cestujúcemu alebo ktoré vznikli v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.

## Článok 22

### Právo na nápravu

V prípadoch, keď organizátor alebo v súlade s článkom 13 ods. 1 druhým pododsekom alebo článkom 20 predajca zaplatí náhradu, priznáva zníženie ceny alebo splní iné povinnosti, ktoré mu ukladá táto smernica. Členské štáty zabezpečia, aby organizátor alebo predajca mal právo žiadať odškodnenie od tretej strany, ktorá prispela k udalosti, na základe ktorej vznikla povinnosť náhrady, došlo k zníženiu ceny alebo vznikli iné povinnosti.

## Článok 23

### Záväzná povaha smernice

1. Vyhlásenie organizátora balíka služieb alebo obchodníka sprostredkujúceho spojenú cestovnú službu, že koná výlučne ako poskytovateľ cestovnej služby, ako sprostredkovateľ alebo v inej pozícii, alebo že balík služieb alebo spojená cestovná služba nepredstavuje balík služieb alebo spojenú cestovnú službu, nezbavuje tohto organizátora alebo obchodníka povinností, ktoré sa im ukladajú podľa tejto smernice.
2. Cestujúci sa nemôžu vzdať práv, ktoré majú podľa vnútroštátnych opatrení transponujúcich túto smernicu.
3. Zmluvné dojednania alebo vyhlásenia cestujúceho, ktorými sa priamo alebo nepriamo vzdáva práv udelených cestujúcim podľa tejto smernice, ktorými tieto práva obmedzí alebo ktorými chce obísť uplatňovanie tejto smernice, nie sú pre cestujúceho záväzné.

## Článok 24

### Presadzovanie

Členské štáty zabezpečia, aby existovali primerané a účinné prostriedky na zabezpečenie súladu s touto smernicou.

## Článok 25

### Sankcie

Členské štáty ustanovia pravidlá týkajúce sa sankcií uplatniteľných v prípade porušenia vnútroštátnych ustanovení prijatých na základe tejto smernice a prijmú všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie ich vykonávania. Ustanovené sankcie musia byť účinné, primerané a odradzujúce.

## Článok 26

### Podávanie správ zo strany Komisie a preskúmanie

Komisia do 1. januára 2019 predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o ustanoveniach tejto smernice, ktoré sa týkajú online rezervácií na rôznych miestach predaja, a o kvalifikácii takýchto rezervácií ako balíky služieb, spojené cestovné služby alebo samostatné cestovné služby, a najmä o vymedzení pojmu balík služieb stanoveného v článku 3 ods. 2 písm. b) bode v), a o tom, či je vhodná úprava alebo rozšírenie tohto vymedzenia pojmu.

Komisia do 1. januára 2021 predloží Európskemu parlamentu a Rade všeobecnú správu o uplatňovaní tejto smernice.

K správam uvedeným v prvom a druhom odseku sa v prípade potreby priložia legislatívne návrhy.

## Článok 27

**Zmena nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2011/83/EÚ**

1. Bod 5 prílohy k nariadeniu (ES) č. 2006/2004 sa nahrádza takto:

„5. Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 (\*).

(\*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1).“

2. Článok 3 ods. 3 písm. g) smernice 2011/83/EÚ sa nahrádza takto:

„g) o balíkoch služieb vymedzených v článku 3 bode 2 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 (\*\*).

Článok 6 ods. 7, článok 8 ods. 2 a 6 a články 19, 21 a 22 tejto smernice sa uplatňujú primerane na balíky služieb, ako sa vymedzujú v článku 3 bode 2 smernice (EÚ) 2015/2302, pokiaľ ide o cestujúcich v zmysle článku 3 bodu 6 uvedenej smernice.

(\*\*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1).“

## KAPITOLA VIII

**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

## Článok 28

**Transpozícia**

1. Členské štáty prijímú a uverejnia do 1. januára 2018 zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Znenie týchto opatrení bezodkladne oznámia Komisii.
2. Uvedené opatrenia sa uplatňujú od 1. júla 2018.
3. Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze a jeho znenie upravia členské štáty.
4. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných ustanovení vnútroštátneho práva, ktoré prijímú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

## Článok 29

**Zrušenie**

Smernica 90/314/EHS sa zrušuje s účinnosťou od 1. júla 2018.

Odkazy na zrušenú smernicu sa považujú za odkazy na túto smernicu a znejú v súlade s tabuľkou zhody uvedenou v prílohe III.

## Článok 30

**Nadobudnutie účinnosti**

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jej uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

## Článok 31

**Adresáti**

Táto smernica je určená členským štátom.

V Štrasburgu 25. novembra 2015

*Za Európsky parlament*  
*predseda*  
M. SCHULZ

*Za Radu*  
*predseda*  
N. SCHMIT

\_\_\_\_\_



## PRÍLOHA I

## Časť A

**Formulár štandardných informácií pre zmluvy o balíku cestovných služieb v prípade, že existuje možnosť hypertextových odkazov**

Kombinácia týchto ponúkaných cestovných služieb predstavuje balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302. Vzťahujú sa preto na Vás všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb. Spoločnosť(-ti) XY bude(-ú) plne zodpovedná(-é) za riadne poskytnutie balíka služieb ako celku.

Okrem toho, spoločnosť(-ti) XY je/sú v súlade so zákonom chránená(-é), pokiaľ ide o refundáciu Vašich platieb a v prípade, ak je v balíku služieb zahrnutá preprava, pokiaľ ide o zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostane(-ú) do platobnej neschopnosti.

Ďalšie informácie o hlavných právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o balíku služieb pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje o kontaktnom mieste, prostredníctvom ktorých sa môžu spojiť s organizátorom alebo cestovnou agentúrou.
- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe s primeraným časovým predstihom a s ďalšími možnými nákladmi.
- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva), a ak je to výslovne stanovené v zmluve a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môže zmluvu ukončiť. Ak si organizátor vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci má nárok na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb okrem ceny. Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade výnimočných okolností, napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii, ktoré pravdepodobne ovplyvnia balík služieb.
- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začatím poskytovania balíka služieb ukončiť zmluvu za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok.
- Ak významné prvky balíka služieb nemožno po začatí poskytovania balíka služieb poskytnúť tak, ako bolo dohodnuté, musia sa cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou, a to podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.

- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny a/alebo na náhradu škody, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo neboli poskytnuté riadne.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach.
- Ak sa organizátor alebo v niektorých členských štátoch predajca dostane do platobnej neschopnosti, platby budú refundované. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začatí poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa prepravu, zaistená je repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa]. Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailovej adresy a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [HYPERTEXTOVÝ ODKAZ]

## Časť B

### Formulár štandardných informácií pre zmluvy o balíku cestovných služieb v situáciách, ktoré nie sú upravené v časti A

Kombinácia ponúkaných cestovných služieb predstavuje balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302.

Vzťahujú sa preto na Vás všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb. Spoločnosť(-ti) XY bude(-ú) plne zodpovedná(-é) za riadne poskytnutie balíka služieb ako celku.

Okrem toho, spoločnosť(-ti) XY je/sú v súlade so zákonom chránená(-é), pokiaľ ide o refundáciu Vašich platieb a v prípade, ak je v balíku služieb zahrnutá preprava, pokiaľ ide o zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostane(-ú) do platobnej neschopnosti.

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o balíku služieb pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta, prostredníctvom ktorých sa môžu spojiť s organizátorom alebo cestovnou agentúrou.
- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe s primeraným časovým predstihom a s ďalšími možnými nákladmi.
- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva), a ak je to výslovne stanovené v zmluve a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môže zmluvu ukončiť. Ak si organizátor vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci má právo na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb okrem ceny. Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku pred začiatkom poskytovania balíka služieb v prípade výnimočných okolností, napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii, ktoré pravdepodobne ovplyvnia balík služieb.
- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začatím poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok.

- Ak významné prvky balíka služieb nemožno po začiatku poskytovania balíka služieb poskytnúť tak, ako bolo dohodnuté, musia sa cestujúcemu zabezpečiť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplatenia stornovacieho poplatku v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou, a to podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach.
- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny a/alebo na náhradu škody, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo ak neboli poskytnuté riadne.
- Ak sa organizátor alebo v niektorých členských štátoch predajca dostane do platobnej neschopnosti, platby budú refundované. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začatí poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa prepravu, zaistená je repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa. Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailovej adresy a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

[Webové sídlo, na ktorom sa nachádza smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva.]

### Časť C

#### **Formulár štandardných informácií v prípade, že organizátor zasiela údaje inému obchodníkovi v súlade s článkom 3 bodom 2 písm. b) bodom v)**

Ak uzavriete zmluvu so spoločnosťou AB najneskôr do 24 hodín po doručení potvrdenia o rezervácii od spoločnosti XY, cestovné služby poskytované zo strany XY a AB budú predstavovať balík služieb v zmysle smernice (EÚ) 2015/2302.

Budú sa preto na Vás vzťahovať všetky práva EÚ, ktoré sa vzťahujú balíky služieb. Spoločnosť XY bude plne zodpovedať za riadne poskytnutie balíka služieb ako celku.

Okrem toho, spoločnosť XY je v súlade so zákonom chránená, pokiaľ ide o refundáciu Vašich platieb a v prípade, ak je v balíku služieb zahrnutá preprava, pokiaľ ide o a zabezpečenie Vašej repatriácie, pre prípad, že sa dostane do platobnej neschopnosti.

Ďalšie informácie o hlavných právach podľa smernice (EÚ) 2015/2302 [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

Hlavné práva podľa smernice (EÚ) 2015/2302

- Cestujúci dostanú všetky podstatné informácie o cestovných službách pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb.
- Vždy existuje aspoň jeden obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve.
- Cestujúci dostanú telefónne číslo pre núdzové situácie alebo údaje kontaktného miesta, prostredníctvom ktorých sa môžu spojiť s organizátorom alebo cestovnou agentúrou.
- Cestujúci môžu postúpiť balík služieb inej osobe s primeraným časovým predstihom a s ďalšími možnými nákladmi.
- Cena balíka služieb sa môže zvýšiť, len ak sa zvýšia osobitné náklady (napríklad ceny paliva), a ak je to výslovne stanovené v zmluve a v žiadnom prípade nie neskôr ako 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zvýšenie ceny presiahne 8 % ceny balíka služieb, cestujúci môže zmluvu ukončiť. Ak si organizátor vyhradí právo na zvýšenie ceny, cestujúci má právo na zníženie ceny, ak sa znížili príslušné náklady.

- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku a dostať úplnú refundáciu všetkých platieb, ak sa významným spôsobom zmení niektorý zo základných prvkov balíka služieb okrem ceny. Ak obchodník, ktorý nesie zodpovednosť za balík služieb, zruší balík služieb pred začiatkom poskytovania balíka služieb, cestujúci sú v príslušných prípadoch oprávnení na refundáciu a náhradu.
- Cestujúci môžu zmluvu ukončiť pred začiatkom poskytovania balíka služieb bez zaplata stornovacieho poplatku v prípade výnimočných okolností, napríklad ak existujú vážne bezpečnostné problémy v destinácii, ktoré pravdepodobne ovplyvnia balík služieb.
- Cestujúci môžu okrem toho kedykoľvek pred začatím poskytovania balíka služieb zmluvu ukončiť za primeraný a odôvodnený stornovací poplatok.
- Ak významné prvky balíka služieb nemožno po začiatku poskytovania balíka služieb poskytnúť tak, ako bolo dohodnuté, musia sa cestujúcemu zabezpečiť vhodné náhradné riešenia bez dodatočných nákladov. Cestujúci môžu zmluvu ukončiť bez zaplata stornovacieho poplatku v prípade, ak služby nie sú poskytnuté v súlade so zmluvou, a to podstatným spôsobom ovplyvňuje poskytovanie balíka služieb a organizátor neuskutoční nápravu problému.
- Cestujúci majú tiež právo na zníženie ceny a/alebo na náhradu škody, ak cestovné služby neboli poskytnuté alebo ak neboli poskytnuté riadne.
- Organizátor musí poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach.
- Ak sa organizátor alebo v niektorých členských štátoch predajca dostane do platobnej neschopnosti, platby budú refundované. Ak sa organizátor alebo prípadne predajca dostane do platobnej neschopnosti po začatí poskytovania balíka služieb a ak balík služieb zahŕňa prepravu, zaistená je repatriácia cestujúcich. XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa]. Cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla), ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [HYPERTEXTOVÝ ODKAZ]

---

## PRÍLOHA II

## Časť A

**Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodníkom sprostredkujúcim online spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 písm. a) je dopravca predávajúci spiatocný lístok.**

Ak si po výbere jednej cestovnej služby a zaplatení za ňu rezervujete prostredníctvom našej spoločnosti/XY dodatočné cestovné služby, ktoré sa týkajú Vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na Vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie týchto dodatočných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Avšak, ak si dodatočné cestovné služby rezervujete počas tej istej návštevy rezervačného webového sídla našej spoločnosti/rezervačného webového sídla XY, cestovné služby sa stanú súčasťou spojenej cestovnej služby. V takom prípade má XY v zmysle práva EÚ zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb XY za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu platobnej neschopnosti XY, a v prípade potreby za repatriáciu. Upozorňuje sa, že to neznamená poskytnutie refundácie v prípade platobnej neschopnosti príslušného poskytovateľa služieb.

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa].

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [HYPERTEXTOVÝ ODKAZ].

## Časť B

**Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodníkom sprostredkujúcim online spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 písm. a) je iný obchodník ako dopravca predávajúci spiatocný lístok.**

Ak si po výbere jednej cestovnej služby a zaplatení za ňu rezervujete prostredníctvom našej spoločnosti/XY dodatočné cestovné služby, ktoré sa týkajú Vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na Vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie samostatných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Avšak, ak si dodatočné cestovné služby rezervujete počas tej istej návštevy rezervačného webového sídla našej spoločnosti/rezervačného webového sídla XY, tieto cestovné služby sa stanú súčasťou spojenej cestovnej služby. V takom prípade má XY v zmysle práva EÚ zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb XY za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu platobnej neschopnosti XY. Upozorňuje sa, že to neznamená poskytnutie refundácie v prípade platobnej neschopnosti príslušného poskytovateľa služieb.

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ – [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa].

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [[HYPERTEXTOVÝ ODKAZ](#)].

#### Časť C

**Formulár štandardných informácií v prípade spojených cestovných služieb v zmysle článku 3 bodu 5 písm. a), ak sa zmluvy uzatvárajú za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka (iného ako dopravca predávajúci spiatocný lístok) a cestujúceho.**

Ak si po výbere jednej cestovnej služby a zaplatení za ňu rezervujete prostredníctvom našej spoločnosti/XY dodatočné cestovné služby, ktoré sa týkajú Vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na Vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie samostatných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Avšak, ak si dodatočné cestovné služby rezervujete počas tej istej návštevy našej spoločnosti/i XY alebo počas toho istého kontaktu s našou spoločnosťou/XY, tieto cestovné služby sa stanú súčasťou spojenej cestovnej služby. V takom prípade má XY v zmysle práva EÚ zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb XY za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu platobnej neschopnosti XY. Upozorňuje sa, že to neznamená poskytnutie refundácie v prípade platobnej neschopnosti príslušného poskytovateľa služieb.

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ – [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa].

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

[Webové sídlo, na ktorom možno nájsť smernicu (EÚ) 2015/2302 v zmysle jej transpozície do vnútroštátneho práva.]

#### Časť D

**Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodníkom sprostredkujúcim online spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 písm. b) je dopravca predávajúci spiatocný lístok.**

Ak si prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov rezervujete dodatočné cestovné služby, ktoré sa týkajú Vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na Vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie týchto dodatočných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Avšak, ak si rezervujete dodatočné cestovné služby prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov najneskôr do 24 hodín po doručení potvrdenia rezervácie od našej spoločnosti/XY, stanú sa tieto cestovné služby súčasťou spojenej cestovnej služby. V takom prípade má XY v zmysle práva EÚ zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb XY za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu platobnej neschopnosti XY a v prípade potreby za repatriáciu. Upozorňuje sa, že to neznamená poskytnutie refundácie v prípade platobnej neschopnosti príslušného poskytovateľa služieb.

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ – [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa].

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 tak, ako je transponovaná do vnútroštátneho práva [[HYPERTEXTOVÝ ODKAZ](#)].

#### Časť E

#### **Formulár štandardných informácií v prípade, že obchodníkom sprostredkujúcim online spojenú cestovnú službu v zmysle článku 3 bodu 5 písm. b) je obchodník iný, než dopravca predávajúci spiatočný lístok.**

Ak si prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov rezervujete dodatočné cestovné služby, ktoré sa týkajú Vašej cesty alebo dovolenky, NEBUDÚ sa na Vás uplatňovať práva, ktoré sa vzťahujú na balíky služieb podľa smernice (EÚ) 2015/2302.

Naša spoločnosť/XY preto nebude zodpovedná za riadne poskytnutie týchto dodatočných cestovných služieb. V prípade problémov kontaktujte príslušného poskytovateľa služieb.

Avšak, ak si rezervujete dodatočné cestovné služby prostredníctvom tohto odkazu/týchto odkazov najneskôr do 24 hodín po potvrdení rezervácie od našej spoločnosti/XY, stanú sa tieto cestovné služby súčasťou spojenej cestovnej služby. V takom prípade má XY v zmysle práva EÚ zavedenú ochranu na účely refundácie Vašich platieb XY za služby, ktoré sa neuskutočnili z dôvodu platobnej neschopnosti XY. Upozorňuje sa, že to neznamená poskytnutie refundácie v prípade platobnej neschopnosti príslušného poskytovateľa služieb.

Ďalšie informácie o ochrane v prípade platobnej neschopnosti [poskytnú sa vo forme hypertextového odkazu].

Kliknutím na hypertextový odkaz sa cestujúcemu poskytnú tieto informácie:

XY uzavrel ochranu v prípade platobnej neschopnosti s YZ – [subjekt zodpovedný za ochranu v prípade platobnej neschopnosti, napr. záručný fond alebo poisťovňa].

Ak sú služby odmietnuté z dôvodu platobnej neschopnosti XY, cestujúci sa môžu obrátiť na tento subjekt alebo prípadne na príslušný orgán (kontaktné údaje vrátane názvu, geografickej adresy, emailu a telefónneho čísla).

Poznámka: Táto ochrana v prípade platobnej neschopnosti sa nevzťahuje na zmluvy s inými stranami, ako je XY, ktoré možno plniť napriek platobnej neschopnosti XY.

Smernica (EÚ) 2015/2302 v zmysle jej transpozície do vnútroštátneho práva [[HYPERTEXTOVÝ ODKAZ](#)].

## PRÍLOHA III

## Tabuľka zhody

Smernica Rady 90/314/EHS	Táto smernica
článok 1	článok 1
článok 2 ods. 1	článok 3 bod 2 a článok 2 ods. 2 písm. a)
článok 2 ods. 2	článok 3 bod 8
článok 2 ods. 3	článok 3 bod 9
článok 2 ods. 4	článok 3 bod 6
článok 2 ods. 5	článok 3 bod 3
článok 3 ods. 1	vypustený
článok 3 ods. 2	vypustený, avšak jeho hlavné časti sú začlenené do článkov 5 a 6
článok 4 ods. 1 písm. a)	článok 5 ods. 1 písm. f)
článok 4 ods. 1 písm. b)	článok 5 ods. 1 písm. h), článok 7 ods. 2 písm. d) a f) a článok 7 ods. 4
článok 4 ods. 2 písm. a)	článok 7 ods. 2
článok 4 ods. 2 písm. b)	článok 5 ods. 3 a článok 7 ods. 1 a 4
článok 4 ods. 2 písm. c)	vypustený
článok 4 ods. 3	článok 9
článok 4 ods. 4	článok 10
článok 4 ods. 5	článok 11 ods. 2 a 3
článok 4 ods. 6	článok 11 ods. 2, 3 a 4 a článok 12 ods. 3 a 4
článok 4 ods. 7	článok 13 ods. 5, 6 a 7
článok 5 ods. 1	článok 13 ods. 1
článok 5 ods. 2	článok 14 ods. 2, 3 a 4 a článok 16
článok 5 ods. 3	článok 23 ods. 3
článok 5 ods. 4	článok 7 ods. 2 písm. e) a článok 13 ods. 2
článok 6	článok 13 ods. 3
článok 7	článok 17 a článok 18
článok 8	článok 4
článok 9 ods. 1	článok 28 ods. 1
článok 9 ods. 2	článok 28 ods. 4
článok 10	článok 31
príloha, písmeno a)	článok 5 ods. 1 písm. a) bod i)
príloha, písmeno b)	článok 5 ods. 1 písm. a) bod ii)
príloha, písmeno c)	článok 5 ods. 1 písm. a) bod iii)



Smernica Rady 90/314/EHS	Táto smernica
príloha, písmeno d)	článok 5 ods. 1 písm. e)
príloha, písmeno e)	článok 5 ods. 1 písm. a) bod i)
príloha, písmeno f)	článok 5 ods. 1 písm. a) bod v)
príloha, písmeno g)	článok 5 ods. 1 písm. b)
príloha, písmeno h)	článok 5 ods. 1 písm. c) a článok 10 ods. 1
príloha, písmeno i)	článok 5 ods. 1 písm. d)
príloha, písmeno j)	článok 7 ods. 2 písm. a)
príloha, písmeno k)	článok 13 ods. 2