



## Souborné služby pro cesty (2015/2302)

### CO JE CÍLEM TÉTO SMĚRNICE?

Cílem směrnice je zavést vysokou jednotnou úroveň ochrany spotřebitelů, pokud jde o smlouvy o souborných cestovních službách\* a o spojených cestovních službách\* s ohledem na rostoucí využívání rezervací po internetu.

### KLÍČOVÉ BODY

#### Informace

Pořadatel nebo prodejce by měl poskytnout následující informace ještě před podpisem smlouvy:

- trasa pobytu včetně termínů a počtu zahrnutých nocí,
- poskytnuté dopravní prostředky včetně časů odjezdu a návratu, trvání a místa zastávek a dopravního spojení,
- podrobnosti o ubytování,
- stravování,
- návštěvy nebo jiné služby zahrnuté v ceně,
- při cestování v rámci skupiny přibližná velikost skupiny,
- tam, kde je to třeba, jazyk, v němž se budou turistické služby poskytovat,
- vhodnost cesty nebo pobytu pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost cestujícího informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby cestujícího,
- kontaktní údaje,
- celková cena včetně daní a veškerých případných dalších nákladů,
- způsob platby,
- minimální počet osob nutný k uskutečnění souborných služeb a lhůta pro možné stornování z tohoto důvodu,
- informace o pasových a vízových požadavcích a informace o zdravotních formalitách,
- informace o tom, že cestující může smlouvu ukončit kdykoli před zahájením poskytování souborných služeb proti zaplacení přiměřeného storno poplatku nebo případně standardních storno poplatků požadovaných pořadatelem,
- informace o nepovinném nebo povinném pojištění nákladů na ukončení smlouvy cestujícím nebo nákladů na pomoc v případě nehody, nemoci či smrti.

Potvrzení o uzavření smlouvy musí zahrnovat také:

- zvláštní požadavky cestujícího, které pořadatel přijal,
- informace, že pořadatel odpovídá za řádné poskytování všech cestovních služeb uvedených ve smlouvě a že má povinnost poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitne v obtížích,
- kontaktní údaje subjektu, který má poskytnout ochranu pro případ platební neschopnosti, a místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, které cestujícímu umožní urychleně a účinně pořadatele kontaktovat,
- informace, že cestující musí upozornit na jakékoli neplnění smluvních podmínek,
- u dětí cestujících bez doprovodu informace umožňující přímý kontakt s dítětem nebo s osobou, která za dítě odpovídá v místě jeho pobytu,
- informace o postupech vyřizování stížností,
- informace o právu cestujícího převést smlouvu.

S dostatečným předstihem před zahájením poskytování souborných služeb předá pořadatel cestujícímu nezbytné stvrzenky, poukázky nebo přepravní doklady a nezbytné informace o cestě.

### **Zvýšení ceny**

Zvýšení ceny (většinou omezené na maximálně 8 %) je povoleno pouze za předpokladu, že smlouva tuto možnost výslovně uvádí (v takovém případě lze také požadovat snížení ceny). Cenu lze zvýšit výhradně v bezprostředním důsledku změny:

- nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie,
- zvýšení daní nebo poplatků třetí strany,
- směnných kurzů.

O jakémkoli zvýšení cen musí být cestující informován nejpozději 20 dnů před zahájením poskytování souborných služeb.

### **Ukončení smlouvy**

Pokud pořadatel provede významné změny smlouvy nebo zvýší cenu o více než 8 %, může cestující před zahájením poskytování souborných služeb buď přijmout změnu, přijmout náhradní souborné služby (stejně nebo vyšší hodnoty), nebo má právo do 14 dnů smlouvu ukončit a získat zpět veškeré uskutečněné platby.

Cestující může smlouvu ukončit kdykoli před zahájením poskytování souborných služeb (po zaplacení přiměřeného storno poplatku).

Cestující také může smlouvu ukončit (bez zaplacení storno poplatku), jestliže v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají výrazný dopad na poskytování souborných služeb nebo na přepravu osob do destinace. V takovém případě má nárok na vrácení veškerých uskutečněných plateb, avšak nemá nárok na dodatečné odškodnění.

### **Poskytování služeb**

Přadatel má odpovědnost za poskytování cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě, i když je poskytuje prostřednictvím jiných poskytovatelů. Směrnice stanoví předpisy pro neplnění podmínek smlouvy, ukončení smlouvy a poskytnutí náhrady:

- Není-li některá cestovní služba poskytována v souladu se smlouvou, zjedná pořadatel nápravu neplnění smluvních podmínek, ledaže to není možné nebo to vyžaduje nepřiměřené náklady.
- Nelze-li poskytnout podstatnou část cestovních služeb podle dohodnutých podmínek, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro cestujícího vhodné náhradní řešení v rovnocenné nebo vyšší kvalitě.
- Nelze-li v důsledku „nevyhnutelných a mimořádných okolností“ zajistit návrat cestujícího, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování nejvýše za tři noci.
- Cestující může ukončit smlouvu bez zaplacení storno poplatku, pokud neplnění povinností pořadatele významně ovlivňuje poskytování souborných služeb a poskytovatel nezajistí nápravu.

Země EU by měly zajistit, aby cestující mohl podat zprávy, žádosti nebo stížnosti přímo prodejci a aby je prodejce předal bez zbytečného prodlení pořadateli.

Cestující mají nárok na zvýšenou ochranu pro případ platební neschopnosti pořadatele. Za účelem lepší mezinárodní spolupráce bude zřízena síť ústředních kontaktních míst.

Tato směrnice se nepoužije na souborné služby a spojené cestovní služby:

- na dobu kratší než 24 hodin, jestliže nezahrnují nocleh,
- nabízené příležitostně, na neziskovém základě a pouze omezené skupině cestujících,
- zakoupené na základě obecné smlouvy o pořádání pracovních cest.

Obecně země EU nesmějí zavádět předpisy poskytující takovou úroveň ochrany cestujících, která se odchyluje od této směrnice. Nová opatření by měla být použita ode dne 1. července 2018.

Směrnice s účinností ode dne 1. července 2018 ruší směrnici [90/314/EHS](#).

### **ODKDY SMĚRNICE PLATÍ?**

Země EU ji musejí provést do vnitrostátního práva do dne 1. ledna 2018. Nařízení začne platit ode dne 1. července 2018.

Směrnice byla dne 22. září 2017 začleněna do [Dohody o Evropském hospodářském prostoru](#).

## KONTEXT

Více informací je k dispozici zde:

- [Souborné cestovní služby](#) (Evropská komise)

## KLÍČOVÉ POJMY

Souborné cestovní služby: ve většině případů se jedná o kombinaci alespoň dvou rozdílných typů cestovních služeb (např. cesta letadlem, vlakem a/nebo ubytování) jako součásti téže cesty, obecně zakoupených na jediném prodejním místě. Služby byly vybrány předtím, než cestující souhlasí se zaplacením, a jsou prodávány za souhrnnou cenu a inzerovány jako jeden soubor služeb.

Spojené cestovní služby:

alespoň dva různé typy cestovních služeb zakoupené jako součást téže cesty, kde jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb. Jde o případy, kdy:

- si cestující při jedné návštěvě prodejního místa vybere a zaplatí samostatné služby, nebo
- je cestujícímu nabídnuta jiná cestovní služba do 24 hodin po potvrzení rezervace první cestovní služby.

## HLAVNÍ DOKUMENT

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) [2015/2302](#) ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1–33).

---

**Tyto stránky spravuje Evropská komise. Informace na této stránce nemusí nezbytně vyjadřovat oficiální stanovisko Evropské komise. Komise neodpovídá ani neručí za informace nebo údaje, které tento dokument obsahuje či na které odkazuje. Pokud jde o předpisy v oblasti autorských práv pro webové stránky EU, viz první upozornění.**

Poslední aktualizace: 10/09/2018